



Berlin, 25.03.2004

Service Level Agreements für die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen von eBusiness-Projekten



Alltägliche Probleme zwischen Anbieter und Nutzer von Dienstleistungen

Subjektiver Anbietereindruck

- engagierter Job
- gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- erstklassige Lösungen
- ...

Niemand liebt mich!

Subjektiver Nutzereindruck

- teuer
- komplex, intransparent
- nicht state of the art
- zu „schlecht“
- ...

Niemand versteht mich!

Definition und Zielsetzung

Definition:

Ein Service Level Agreement (SLA) ist eine Vereinbarung zwischen Dienstleister und Nutzer, die den Dienstleister zur **Leistung (dem Service-Level) in einem bestimmten Umfang zu einer bestimmten Qualität** und andererseits den Nutzer zur Mitwirkung in definiertem Umfang verpflichtet.

Zielsetzung:

Leistungen sollen genau beschrieben sein, damit der Auftraggeber als Gläubiger der zu erbringenden Leistungen eine tragfähige **Grundlage für die Messung** der Leistungen, der Auftragnehmer als Leistungsschuldner wiederum eine **Basis für den Leistungsnachweis** hat.

Inhalte eines SLAs

Der SLA enthält Vereinbarungen, die **erreichbare, messbare, finanzierbare Leistungsmerkmale** festlegen. Die Vereinbarung beschreibt und regelt u.a.

- Dienstleistungen des Anbieters
- Grenzwerte
- Messverfahren
- Rahmenbedingungen
- Reporting
- Kommunikations- bzw. Eskalationspartner
- sowie Vorleistungen (Operation Items) des Nutzers.

Aufgaben bei der Erstellung eines SLA

- Ermittlung des Kundenbedarfs bei unterschiedlicher Kundenstruktur
- Definition von Basisdienstleistungen, die auf mehrere Kunden passen
- Definition nachvollziehbarer Messkriterien
- Definition praxisgerechter Messintervalle
- Definition des Vertragsvolumens (Quantität)
- Definition der Lokalität der Serviceerbringung
- Pönalisierung

Aufgaben bei der Erstellung eines SLA

- Vorgehen und Regeln bei Überschreitung der vereinbarten Quantität
- Vereinbarung der Servicequalität bei überschreiten der Quantität
- Definition des Unterstützungsumfanges durch den Servicenehmer
- Vorgehen und Regeln bei Verletzung der Unterstützung
- Definition zum Einsatz von Unterauftragnehmern (Outsourcing-Thematik)
- Etc.

Vorteile

- Eindeutige Erwartungshaltung zwischen Anbieter und Nutzer
- Klarheit über Kosten, Leistungen, Nutzen und Wirtschaftlichkeit der IT
- Sicherung eines bedarfsgerechten Service incl. eindeutiger Kostenzuordnung

Vorteile

- Steuerbarkeit der IT-Ausgaben, damit Möglichkeit zur Kostensenkung
- Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- Steuerung des Nutzer-Verhaltens bei Inanspruchnahme von z.B. Speicherplatz oder Nutzung von Rechnerzeiten etc.
- Erhöhung des durch die IT bewirkten Nutzens für das Unternehmen

Risiken

- SLAs für „esoterische“ Dienstleistungen
- SLAs als firmeninternen Verwaltungsaufwand
- SLAs werden nicht konsequent „gelebt“
- SLAs sind nur teilweise messbar
- Überfrachtung des SLA mit „unpassenden“ Kennzahlen

Bedarfsgerechte Dienstleistung

- Wie ist die Erwartungshaltung des Nutzers? Welche Qualität benötigt der Nutzer?
- Ideal: Bestmöglicher Service zu angemessenen Kosten
- Daraus ergibt sich die Notwendigkeit zur kontinuierlichen Kontrolle der Serviceeinhaltung
 - Ist der Service immer verfügbar ?
 - Ist der Service von konstanter Qualität ?
 - Ist die Erwartungshaltung des Nutzers erfüllt oder sogar übertroffen ?

Meine IT als interner Dienstleister

ITIL - IT Infrastructure Library

- Best Practice Leitfaden für Service Management
- Heute weltweiter De-facto-Standard
- Fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen
- Beschreibt Architektur zur Etablierung und zum Betrieb von IT Service Management
- IT-Dienstleister, Mitarbeiter aus Rechenzentren, Lieferanten, Beratungsspezialisten und Ausbilder
- **ITIL beschreibt »WAS«, nicht »WIE«**

Strukturierung interner IT-Dienstleistungen

- Basis: Service Desk
 - zentrale Schnittstelle zwischen dem Anwender und dem Service Erbringer
 - Prozesse eingebettet
- Kernprozesse
 - Service-Support: alltägliche Erbringung der IT Dienstleistungen
 - Service Delivery: planerische Unterstützung der Service-Aufgaben

Beispiel Aufbau eines SLA

- Allgemeiner Teil
- Beschreibung der Dienstleistung
- Betriebsstunden
- Verfügbarkeit des Dienstes
- Ausfallsicherheit
- Kundenunterstützung
- Dienst-Performance
- Funktionalität (wenn angebracht)
- Change Management Prozeduren
- IT Service Continuity
- IT-Sicherheit
- Drucken (nur wenn erforderlich)
- Kostenabrechnung
- Service Reviews
- Glossar
- Änderungsdienst

Beispiel Aufbau eines SLA (II)

Allgemeiner Teil

- Dieser allgemeine Teil definiert Vertragspartner, Zweck, Umfang, Laufzeit und Verantwortlichkeiten sowie die Häufigkeit von Reviews, wie sie später genauer beschrieben werden.

Beschreibung der Dienstleistung

- Im Abschnitt Dienstleistung wird die Dienstleistung umfassend beschrieben. Dabei werden die Kerngeschäftsfunktionen, von beiden Seiten zu liefernde Ergebnisse, Infos über Umfang, Bedeutung und Priorität für das Geschäft vereinbart.

Beispiel

Aufbau eines SLA (III)

Betriebsstunden

- Unter Betriebsstunden wird der Zeitrahmen für die Bereitstellung der Dienstleistung definiert; z.B. 8-18 Uhr, Mo-Fr.; 24h x 365 Tage. Auch spezielle Ausnahmen wie Wochenenden, Feiertage etc. sind bei Bedarf zu behandeln. Bei begrenzten Betriebsstunden ist die Anforderung von Erweiterungen der Betriebsstunden zu regeln. Für spezielle Ausfallzeiten ist die Beantragung mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Fristen zu regeln. Generell müssen auch Regeln zur ständigen Änderung der Betriebszeiten (Wer, Fristen) vereinbart werden.

Beispiel

Aufbau eines SLA (IV)

Verfügbarkeit des Dienstes

- Hier wird üblicherweise die Verfügbarkeit der Dienstleistung in einem konkreten Prozentwert angegeben. Dazu muss der Begriff Verfügbarkeit definiert werden. So sollte diese z.B. auf den Zeitraum innerhalb der Betriebszeiten beschränkt. Die Angabe sollte auch eine Messmethode für die Verfügbarkeit definieren; z.B. wie wird das gemessen, berichtet, über welche Zeiträume.

Beispiel

Aufbau eines SLA (V)

Ausfallsicherheit

- Dieser Abschnitt beschreibt konkret die max. Anzahl an tolerierbaren Unterbrechungen innerhalb eines Zeitraums, z.B. 4 mal pro Jahr, oder die mittlere Zeit zwischen Fehlern (Mean Time Between Failures, MTBF). Dabei sollte auch eine exakte Definition einer Service-Unterbrechung definiert werden. Zur Kontrollierbarkeit des Parameters sind Monitoring und Aufzeichnung zu vereinbaren.

Beispiel Aufbau eines SLA (VI)

Kundenunterstützung

- Hier wird geregelt, wie die Hotline/der Support erreicht werden kann und reagiert. Dabei sollte besonders die Servicezeit vereinbart werden. Weiterhin sind z.B. die Nutzung von Hilfeseiten zur Selbsthilfe und von Trouble-Ticket-Systemen etc. zu vereinbaren.
- Ferner sollten Reaktionen und Reaktionszeiten vereinbart werden. Ebenso sind Fehlerreaktionen und – reaktionszeiten sowie Fehlerbehebung und – behebungszeiten zu definieren.

Beispiel

Aufbau eines SLA (VII)

Dienst-Performance

- Dieser Abschnitt regelt das Antwortzeitverhalten des Dienstes, wobei z.B. die Antwortzeit an einem definierten Arbeitsplatz bei Rahmenbedingungen wie garantiertem Durchsatz festgelegt werden. Basis kann hier das Antwortverhalten bei üblichem Durchsatz sein. Ebenso können gefährliche Schwellenwerte definiert werden.
- Wenn möglich sollten Zeiten für komplette Teilprozesse, Fertigstellungszeiten für Endergebnisse etc. beschrieben werden, statt für den Kunden nur schwer nachvollziehbarer technischer Daten

Beispiel

Aufbau eines SLA (VIII)

Funktionalität (wenn angebracht)

- Nur bei Bedarf können hier genaue Angaben zu Anzahlen von Fehlern verschiedener Typen erfolgen, die zu einem Bruch des SLA führen. Dabei sollten Schweregrade und Berichtszeiträume berücksichtigt werden.

Change Management Prozeduren

- Hier sollte eine kurze Erwähnung oder ein Verweis auf die Änderungsmanagementprozeduren der Organisation, welche beachtet werden müssen, aufgenommen werden.

Beispiel Aufbau eines SLA (IX)

IT Service Continuity

- In diesem Abschnitt geht es um Notfallprozeduren bei Katastrophen. Dies kann durch eine kurze Erwähnung oder den Verweis auf die IT Service Continuity Planungen der Organisation, zusammen mit Details, wie der SLA davon berührt wird, erfolgen. Dabei sind auch Details der Verantwortlichkeiten auf beiden Seiten wie z.B. Backup, Auslagerung von Daten o.ä. zu vereinbaren.

Beispiel Aufbau eines SLA (X)

IT-Sicherheit

- Hier sollte ein Verweis auf die IT-Sicherheitspolitik erfolgen. Es sind Details der Verantwortlichkeit z.B. für Malware-Schutz, Firewalls festzulegen.

Kostenabrechnung

- Dieser Abschnitt sollte Informationen zu Abrechnungsmodellen oder den Verweis auf die Abrechnungspolitik enthalten. Ebenso können Details für Rechnungen oder Zahlungsbedingungen verankert werden. Ausserdem sind Details zu jeder Art von Strafen finanzieller Art oder Bonus-Zahlungen zu vereinbaren.

Beispiel Aufbau eines SLA (XI)

Service Reviews

- Hier wird geregelt, wie und wann die Dienstleistungszielgrößen überprüft werden. Dabei sind Details zu Berichtswesen und formalen Review-Treffen aufzunehmen. Insbesondere ist zu klären, wer einbezogen wird und mit welche Aufwände entstehen.

Glossar

- Hier finden sich Erläuterungen oder Definitionen zu speziellen Begriffen und Abkürzungen zur Verbesserung des Verständnisses beim Kunden.

Beispiel Aufbau eines SLA (XII)

Änderungsdienst

- Dieser Abschnitt umfaßt eine Tabelle zur Bewahrung der Historie der abgestimmten Änderungen mit Inhalt, Datum und Unterzeichnern.