

Sie wollen ein SLA erstellen, wissen aber nicht genau, wie? Lesen Sie hier, was keinesfalls fehlen darf!

Für die Struktur von [Service Level Agreements](#) – kurz: SLA – hat sich in den letzten Jahren durchgesetzt, dass ein **generischer Aufbau** über alle Arten von Services mit Abdeckung der wichtigsten Parameter zielführend ist. Von einem übergreifenden Service-Katalog mit dedizierter Leistungsbeschreibung sollte auf konkrete SLA abgeleitet werden. Details je Service können so auf verschiedenen Ebenen berücksichtigt werden.

Die konkrete Beauftragung des Dienstleisters erfolgt in der Regel in der Form eines Leistungsscheins. Die einzelnen IT Services werden dabei beispielsweise in einem Service-Katalog als **Managed Services** beschrieben. Dabei empfiehlt es sich, die Beschreibung der Managed Services grundsätzlich **in Leistungselemente zu untergliedern**, sofern man die Leistungen einzeln beauftragen kann, wie z.B. den Betrieb eines Datenbank-Servers, die Inbetriebnahme einer neuen Datenbank-Instanz, das Performance-Tuning einer Datenbank-Instanz etc. Die **vereinbarte Service-Qualität** für ein Leistungselement wird sodann als so genanntes **Service Level Agreement** beschrieben.



Abb. 1: Einordnung von SLA

Jedes Leistungselement sollte eine **eindeutige Nummer** erhalten. Damit ist eine genaue Zuordnung eines oder mehrerer SLAs zu einem konkreten Leistungselement möglich. Die Beschreibung des Managed Services und seiner Leistungselemente kann wie folgt gegliedert werden:

a) **Service-Merkmale**

Technische, ggf. auch organisatorische Merkmale, was der Service leisten muss, z.B. Mindestdurchsatz, Latenzzeiten, usw.

b) **Service-Aktivitäten**

Leistungen des Providers bzw. Mitwirkungspflichten des Kunden, damit der Service erbracht bzw. genutzt werden kann. Dabei ist es wichtig, die Leistungsabgrenzung eindeutig zu definieren. microfin zeigt Ihnen gerne, wie.

c) **Service Level**

Die Vereinbarung der vom Provider zu erbringenden Service-Qualität einzelner Leistungselemente oder Aktivitäten.

Service Level beschreiben messbare Eigenschaften eines Services. Als Standard enthalten die meisten Verträge zum Beispiel Angaben über die Verfügbarkeit eines Systems in %. Aber auch Eigenschaften wie Kapazitäten (z.B. Speicherplatz), Zuverlässigkeit (Störungshäufigkeit), Performance (z.B. response times) sowie Sicherheit und Kontrollen (z.B. Datensicherheit) können beschrieben werden.

Wichtig ist es, genau zu definieren, wie ein Service Level gemessen wird und auf welche Zeitperiode er sich bezieht. Nur so kann die Dienstgüte (Service Level) eindeutig ermittelt und bewertet werden.

AufbaumusterSLA₂₀₁₆

Neben diesen Angaben umfasst der Abschnitt Service Level üblicherweise weitere Bereiche: die Gewährleistung, also die Festlegung der Garantieverpflichtung, die Vereinbarung von so genannten Pönalen als Vertragsstrafe, die Bestimmung von Verantwortlichkeiten sowie die Ausgestaltung der Qualitätskontrolle, außerdem finanzielle Aspekte sowie Schlussklauseln, die sich in jedem Vertrag finden, wie z.B. Gerichtsstand und Salvatorische Klausel.*

d) Genaue **Bezeichnung der Leistungselemente** für die spätere Beauftragung

* Wir weisen in diesem Zusammenhang daraufhin, dass wir als Unternehmensberatung gemäß Rechtsdienstleistungsgesetz keine Dienstleistungen erbringen dürfen, die die Beratung durch einen zugelassenen Anwalt erfordern. Gerne empfehlen wir Ihnen für rechtliche Fragestellungen eine spezialisierte Kanzlei oder arbeiten mit Ihren präferierten Anwälten zusammen.

Praktische Hilfestellung: der SLA-Rechner von microfin

Kennen Sie schon unseren SLA-Rechner?

Unter www.microfin.de/sla finden Sie den Online-Rechner, mit dem Sie ganz einfach ermitteln können, mit welchen Ausfallzeiten Sie bei einem definierten Service Level schlechtestenfalls rechnen müssen – exakt in Stunden und Minuten. Auch die entgegengesetzte Berechnung ist möglich: Welche Verfügbarkeit (in Prozent) muss vereinbart werden, wenn zum Beispiel maximal eine Stunde Ausfallzeit pro Jahr akzeptabel ist?

SLA-Rechner: Damit können Sie rechnen!

Berechnen Sie mit unserem SLA-Rechner einfach und schnell, welche maximale Ausfallzeit einer vereinbarten Verfügbarkeit entspricht. Sie können alle Zahlen verändern, die Berechnung erfolgt während der Eingabe automatisch.

(Für die Berechnung muss Javascript in Ihrem Browser aktiviert sein.)

Allgemeine Berechnungsgrundlagen

Geben Sie hier an, welche Servicezeit Ihren Berechnungen zugrunde liegen soll, z.B. 7 Tage x 24 h oder 30 Tage x 12 h.

📅 **365** Tage ⌚ **24** Stunden pro Tag

Verfügbarkeit / Ausfallzeit berechnen

🔊 **Verfügbarkeit** **99,9** %

⬆️ ⬇️

⌚ **0** Tag(e)* **8** Stunde(n) **46** Minute(n)

* Ein Tag entspricht dabei den oben angegebenen Stunden pro Tag

Abb. 2: SLA-Rechner

Benötigen Sie Hilfe bei der Erstellung Ihrer SLA? microfin unterstützt Sie mit der nötigen Erfahrung. Sprechen Sie uns an!

Ihre Ansprechpartner:

Branimir Brodnik
Geschäftsführer

T +49 (0) 6172 17763 0
E b.brodnik@microfin.de
W www.microfin.de

Stefan Wendt
Partner

T +49 (0) 6172 17763 0
E s.wendt@microfin.de
W www.microfin.de