

OptiOrg Roten

Organisation & Projektleitung
Morgenhölzlistrasse 27a
CH-8912 Obfelden
Switzerland

Tel: 043 / 817 10 47
Web: www.102.ch
E-Mail: roten@102.ch

Service Katalog by Mario Roten OptiOrg Roten

Die **blauen** Einträge sind Erklärungen, diese sind durch Ihren Input zu ersetzen oder ganz zu löschen.

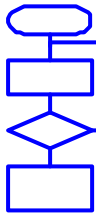
Was ist ein SLA?

Ein Service Level Agreement (SLA) ist ein schriftliches Dokument, welches die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien, Kunde (Customer) und Dienstleister (Provider), in Bezug auf den Zweck und die Erbringung von IT-Serviceleistungen (IT-Services), vertraglich regelt. Die Rollen „Kunde“ und „Dienstleister“ können dabei sowohl von internen, als auch von externen Stellen ausgefüllt werden.

Anmerkung: Insbesondere im Umfeld des Outsourcings hat sich der Begriff SLA allgemein auch außerhalb der IT als Synonym für Verträge aller Art etabliert. Hierbei wird jedoch meist außer Acht gelassen, dass SLAs auch unternehmensintern zwischen Abteilungen abgeschlossen werden können.

Warum ein SLA?

1	Zur Organisation	3
2	Anspruchspartner	3
3	Services	3
3.1.1	Allgemeiner Teil	3
3.2	Detailbeschreibung	3
3.2.1	Service A	3
3.2.1.1	Servicebeschreibung	3
3.2.1.2	Anspruchspartner	3
3.2.1.3	Service requirements (Service Anforderung)	3
3.2.1.4	Leistung- und Lieferumgang	3
3.2.1.5	Service Level	3
3.2.1.6	Dokumentation und Reporting	3
3.2.1.7	Qualitätsnachweis	3
3.2.1.8	Preis/Konditionen	4
3.2.2	Service B	4
3.2.2.1	Servicebeschreibung	4
3.2.2.2	Anspruchspartner	4
3.2.2.3	Service requirements (Service Anforderung)	4
3.2.2.4	Leistung- und Lieferumgang	4
3.2.2.5	Service Level	4
3.2.2.6	Dokumentation und Reporting	4
3.2.2.7	Qualitätsnachweis	4
3.2.2.8	Preis/Konditionen	4
4	Change Prozess	4
5	Glossar	4
6	Anhang	4
7	Literatur Hinweis	4



OptiOrg Roten

Organisation & Projektleitung
Morgenhölzlistrasse 27a
CH-8912 Obfelden
Switzerland

Tel: 043 / 817 10 47
Web: www.102.ch
E-Mail: roten@102.ch

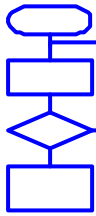
Änderungshistorie

Tabelle, wer wann, welche Änderung durchgeführt hat. Inklusive der Genehmigung durch den Dokumentenowner (wichtig)

Versionen Nummer	Änderung	Wer	Wann	Genehmigung
1	Erstellung	M. Roten	22.06.04	OK MRO

Vorwort

Kurze Einleitung über den Zweck des Dokuments. Ggf. auch ein Statement des Managements (Management Commitment)



OptiOrg Roten

Organisation & Projektleitung
Morgenhölzlistrasse 27a
CH-8912 Obfelden
Switzerland

Tel: 043 / 817 10 47
Web: www.102.ch
E-Mail: roten@102.ch

1 Zur Organisation

Kurze Vorstellung der Unternehmen, z.B. Leistungs- und Unternehmensportfolio, Marktposition, etc, sodass der Kunde einen kurzen Überblick darüber bekommt, mit wem er es hier zu tun hat.

2 Ansprechpartner

Wer ist in der Organisation für Fragen rund um den Service Katalog verantwortlich und wann und wie ist er erreichbar (z.B. Bürozeiten, Telefonnummern, E-Mail und Postadresse(n), Stellvertretung, etc.

3 Services

Die ausführliche verbindliche Beschreibung aller aktuell angebotenen Services.

3.1.1 Allgemeiner Teil

Allgemeine Beschreibungen und Bestimmungen zu den Services. Die Bedeutung der Services für den Kunden.

3.2 Detailbeschreibung

Hier erfolgen die Auflistung aller Services und vor allem die detaillierte Beschreibung in allen Einzelheiten. Beispielsweise

3.2.1 Service

3.2.1.1 Servicebeschreibung

Knappe, für den Kerninhalt verständliche Beschreibung der Kerninhalte dieses Services.

3.2.1.2 Ansprechpartner

Kontaktdaten (Name, Telefonnummer(n), E-Mail, Postanschrift) aller zu diesem Service erforderlichen Ansprechpartner und deren Stellvertreter (z.B. Serviceverantwortlicher, Eskalationsverantwortlicher, Techniker, Lieferanten, Fachpersonal, etc.

3.2.1.3 Service requirements (Service Anforderung)

Wer ist berechtigt, Anforderungen zu stellen, wie hat dies zu erfolgen (formlos, mit Standardformblättern oder elektronischen Formularen) und welche Informationen müssen unbedingt enthalten sein.

3.2.1.4 Leistung- und Lieferumgang

Das Ergebnis des vollständigen Services. Wie erfolgen die Übergabe und die Abnahme von Serviceleistungen.

3.2.1.5 Service Level

Verbindliche Rahmenbedingungen zur Serviceerbringung. Servicezeiten, Wartungs- und Supportzeiten, Vorlauf- und Reaktionszeiten, Verfügbarkeits-, Leistungs- und Qualitätsparameter, Servicestufen, Kosten.

3.2.1.6 Dokumentation und Reporting

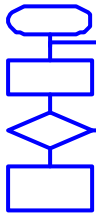
In welchen Zeitabständen werden welche Protokolle, oder Logfiles zu was, wozu erstellt.

3.2.1.7 Qualitätsnachweis

Methoden zur Qualitätssicherung. Kennzahlen, Messkriterien.

OptiOrg Roten
Wir helfen Ihnen
gerne bei der
Erstellung des
Katalogs.

Tel: 043 817 10 47 oder
info@102.ch



OptiOrg Roten

Organisation & Projektleitung
Morgenhölzlistrasse 27a
CH-8912 Obfelden
Switzerland

Tel: 043 / 817 10 47
Web: www.102.ch
E-Mail: roten@102.ch

3.2.1.8 Preis/Konditionen

Die Kosten des Services und die Zahlungskonditionen.

3.2.2 Service B

3.2.2.1 Servicebeschreibung

3.2.2.2 Ansprechpartner

3.2.2.3 Service-Requirements (Service Anforderung)

3.2.2.4 Leistung- und Lieferumgang

3.2.2.5 Service Level

3.2.2.6 Dokumentation und Reporting

3.2.2.7 Qualitätsmaßnahmen

3.2.2.8 Preis/Konditionen

4 Change Process

Wie und an wen können Änderungswünsche und Neuanforderungen zum Servicekatalog eingereicht werden.

5 Glossar

Begriffserklärung, für das allgemeine Verständnis.

6 Anhang

Optionaler Raum für ergänzende Regelungen und Verweise auf zusätzliche Dokumente.

7 Literatur Hinweis

Autor

Autor	Titel	ISBN Nummer
Alfred Olbrich	ITIL kompakt und verständlich	3-528-05892-7