

By Mario Roten www.102.ch  
roten@102.ch

# SLA (SLM)

© OptiOrg Roten www.102.ch  
Häufige Fehler bei SLA Einführung

- Dem SLA wird zuwenig Gewicht beigemessen
- Die SLA's sind zuwenig präzise definiert/formuliert
- Die Qualitäts- und Quantitätsmerkmale werden bzw. können nicht gemessen werden, es fehlen die Tools, Skills und/oder das Personal
- Die Formulierung ist zu technisch und zuwenig Business- bzw. Service-orientiert
- Der Benutzer war bei der Formulierung zuwenig involviert
- Wenn einmal eingeführt, wird das SLA nicht gepflegt es fehlt das Service Level Management
- Es fehlen die Service-Reviews

## Sensibilisierung des Benutzers

- Kostentransparenz
- Der Kunde/Benutzer bestimmt, was er sich leisten kann/will
- Der Kunde/Benutzer kann seine Leistungsbezüge einer für ihn vorteilhaften Preisstruktur anpassen
- Enger Kontakt zum Kunden/Benutzer

## Vorteile von SLA's

- Der Leistungserbringer kann sich auf die genauen Kundenbedürfnisse aufrichten
- Der Leistungserbringer weiss, was von ihm erwartet wird
- Der Leistungserbringer kann seine Infrastruktur dem Kundenwünschen anpassen (Tailoring!)
- Das Service Level Management wird zum Führungsinstrument
- Freie Marktwirtschaft kann spielen

Beide Parteien, der Leistungsbezüger und der Leistungserbringer müssen der Einführung von SLA's positiv gegenüberstehen

Das Vorgehen zur Erstellung der SLA's muss klar sein

Bei der Erarbeitung sollen beide Parteien (Leistungserb. und Leistungs-bez.) gleichermassen involviert sein.

Der Konstrukt/Aufbau und Inhalt des (Vertrags-) Dokumente muss klar sein

Unterscheide zwischen Service LEVEL Agreements und Service Agreements  
Die Leistung werde so gut, wie der Detaillierungsgrad der Leistungsmerkmale in den SLA's

Bei der Leistungsbesch. nicht vom 1000sten ins 100ste verfallen (Details in Anhänge, Handbücher oder andere "related documents" verweisen)

Die Qualitäts- und Quantitätsmerkmale der Endprodukte vom Benutzer formulieren lassen oder zumindest aus Benutzersicht formulieren

Häufig ändernde Angaben, wie Namen, Tel.Nr etc. nicht in SLA selber, sondern in Anhängen ausführen

Weder Qualitäts- noch Quantitäts-Angaben aufführen, die nicht messbar sind

Für Mengendefinitionen (zB. Anzahl Arbeitsplatzgeräte), gilt der Status des Unterzeichnungsdatums (Toleranzen definieren/erlauben)

Messaufwände abschätzen und bewerten (soll kein Verhältnissblödsinn werden)

SLA als Führungsinstrument (MBO) einsetzen

SLA-Reviews und LSLA-Anpassungen vorsehen

Organisation und personelle Vorkehrungen, sowie System Management Tools für SLA-Management vorsehen

## Grundsätze für SLM

By Mario Roten www.102.ch  
roten@102.ch

## Konsequenzen SLA Einführung

- Der SLA muss "verkaufbar" sein (gilt insbesondere bei Stand. SLA's)
- Die Produkte-, bzw. Leistungsbeschreibung sollte kurz, nicht zu technisch und auch für Outsiders verständlich sein.
- Einheitliches Terminologie im Rahmenvertrag bzw. Frame-Agreement und den SLA's
- Detaillierte Produktbeschreibung in Anhängen
- keine "einseitigen" Formulierungen (Rechte und Pflichten beider Parteien aufführen)
- Die gesetzten Qualitäts- und Quantitätskriterien müssen realistisch und messbar sein
- Die gesetzten Kriterien sollten regelmässig überprüft werden
- Es sollten regelmässige Kontrollmeeting durchgeführt werden und notwendige Anpassungen vorgenommen bzw. vorgeschlagen werden (SLA/Account-Management)
- Sich oft ändernde Komponenten, wie z.B. Namen von Personen, Tel.-Fax-Nr., email und andere Adressen, Organigramme uam. sollten in Anhängen aufgeführt werden
- Überprüfen und ev. erweitern der Arbeitsverträge (Urheberrecht, Eigentumsansprüche, etc.)
- Relativ grosser administrativer und personeller Aufwand bei korrekter Handhabung
- Das Messen der Leistungsparameter kann aufwendig und kostspielig werden

## Nachteile von SLA's

- Aufwendiges Umfeld zur Erbringung der Leistung (Help-Desk, Call-Center, organisatorische Massnahmen etc.)
- Besteht der Bedarf/Wunsch nach "verursacherorientierter" Verrechnung der zu erbringenden Leistungen bzw. verlangt der Kunde/Benutzer eine klare Kosten-Struktur-/Transparenz
- Zentrale Verrechnung/Budget genügt?
- Sind die Kunden-/Benutzerbedürfnisse umfangreich, bzw. wie komplex ist die zu erbringende Leistung?

## Alternativen zu SLA's

- Das Kosten-/Nutzenverhältnis stimmt bereits
- Regelmässige Benutzerumfragen bzw. Nähe zum Kunden und regelmässige Anpassungen/Verbesserungen der bestehenden Leistungen
- Massnahmen zur Förderung des Kostenbewusstseins auch ohne SLA's

## Die 10 SLM Disziplinen nach ITIL

### IT Service Support

- INCIDENT MANAGEMENT** = optimaler Dienstleistungs Standard herstellen. Die Ausgabe von Richtlinien soll im Bereich Planung, Implementierung und Betrieb von erfolgreichen Serviceleistungen die geforderte Qualität gewährleisten. Eine schrittweise Wiederherstellung (aktiv) der vereinbarten Services steht im Vordergrund.
- Das **Problem Management** hilft, den Einfluss von Störungen zu minimieren, die grundlegenden Ursachen zu lokalisieren und somit die Anzahl der Störungen zu reduzieren. Im Grundsatz zum Incident Management finden auch proaktive Aspekte Berücksichtigung
- Das **Change Management** sicher eine effizient geplante und kostengünstige Implementierung autorisierter Changes mit minimalem Risiko für bestehende und neue IT-Infrastrukturen.
- Das **Configuration Management** hilft die Planung und Überwachung der Hardware- und Software-Ressourcen erfolgreicher zu gestalten, den Änderungsprozess zu unterstützen und die Problembhebung zu optimieren
- Release Management**, das eine Hilfestellung bei Verwalten, der Planung zur Einführung (neuer Releases) und dem Verteilen von Software und der dazugehörigen Dokumente in den wachsenden Anforderungen innerhalb der dezentralisierten Informationswelt bietet.

### IT Service Delivery

- Das **Availability Management** hilft, dass die vom Kunden erwarteten und vereinbarten Serviceleistungen rechtzeitig und zuverlässig zur Verfügung gestellt werden.
- Das **Capacity Management** hilft bei der Ermittlung der benötigten, kostenmässigen vertretbaren Kapazität von IT-Ressourcen, so dass die mit dem Unternehmen vereinbarten Service Level zeitgerecht erfüllt werden.
- Das **Contingency Management** hilft die durch unvorhergesehene Ereignisse bedrohten Vermögenswerte durch gezielte Risikominimierung dauerhaft zu schützen.
- Das **Cost Management** trägt dazu bei, dass durch Ermittlung von Kosten (Costing) sowie deren Weiterverrechnung (Charing) ein Kostenbewusstsein innerhalb des Unternehmens geschaffen wird.
- Das **Service Level Management** als Management-Funktion baut auf, pflegt und sichert dauerhaft nach dem "one face to the customer" -Prinzip die Verbindung zum Kunden. Hierzu werden Service Level Agreements (SLA) zwischen Kunde und Service Level Manager (SLM) ausgehandelt und deren Einhaltung intern ebenfalls durch Operation Level Agreements (OLA) gewährleistet.