



# Service Level Agreement

Der wachsende Anspruch an Transparenz und Qualität von IT-Services erfordert deren exakte Beschreibung und kontinuierliche Überwachung. Die messbare Beschreibung der zu erbringenden Servicequalität mittels Service Level Agreements (SLA) spielt hierbei die zentrale Rolle für das Vertrauen zwischen IT-Dienstleister und seinen Kunden. Die Etablierung strukturierter, ITIL-konformer Service Level Agreements ist hierfür unabdingbar und bildet die Basis für ein gemeinsames Verständnis zwischen den Parteien. Der gesamte Umfang der gelieferten, immer unternehmensspezifischen IT-Dienstleistungen muss hierfür schriftlich definiert, vereinbart und dokumentiert werden.

## IHRE FRAGEN

### Inhalt & Geltungsbereich

Wie werden SLA spezifiziert und was ist bei der Einführung von messbaren Qualitätskriterien (Service-Level) zu beachten? Welche SLA werden in Ihrem Unternehmen zwingend benötigt, um die Geschäftsprozesse störungsfrei zu unterstützen? Welche organisatorischen Bereiche treten als Leistungsnehmer auf? Welche Anteile hat die IT und welche SLA bringen die interne IT Ihres Unternehmens voran?

### Servicequalität

Welche Services benötigen einen 24x7 Support und für welche reicht eine einfache Rufbereitschaft? Wie sollen Reaktions-, Bearbeitungs- und Wiederherstellungszeiten sein? Was bedeutet eine Verfügbarkeit von 99,5% monetär?

### SLA Betrieb

Wie muss Ihre IT aufgestellt sein, um die geforderten Service-Level zu erreichen?

## UNSERE LÖSUNG

### Bewertung

Grundlage für die gemeinsame Konzeption der SLA mit Ihrer IT-Abteilung ist die Erfassung und Strukturierung Ihres bestehenden Leistungsportfolios. Nach Einschätzung Ihrer aktuellen IT-Gesamtsituation durch unsere Experten beraten wir Sie, welche Services durch SLA abgedeckt werden sollten.

### Vorgehen

Erstellung der erforderlichen SLA-Dokumentationsunterlagen bestehend aus einer Rahmenvereinbarung und den modular aufgebauten Leistungsscheinen.

Durchführung von Vorgesprächen und gemeinsame Aufnahme und Bewertung der Kundenanforderungen - mit Festlegung der erforderlichen Service-Level.

Erstellung einer Kommunikationsstrategie zur Einführung der SLA.

Begleitung der IT-Leistungsbereiche bei der Umsetzung und Einführung der SLA.

## IHRE MEHRWERTE

### Transparenz

Schriftlich fixierte, gemeinsame Vereinbarung des Umfangs und der Qualität der zu erbringenden IT-Leistungen.

Gemeinsames Verständnis über relevante Service-Level wie Reaktions-, Verfügbarkeits- und Wiederherstellungszeiten.

Transparenz im Servicegeschäft, und bei der IT-Budgetplanung.

### Qualitätssteigerung

Erhöhte Zuverlässigkeit und Customer Service, Serviceflexibilität.

Höhere Servicequalität und Zufriedenheit auf Kunden- und Dienstleisterseite.