

# Service Level Agreements in Dienstleistungsverträgen

Service Level Agreement = Dienstgütevereinbarung

# Was ist eigentlich ein Service Level Agreement?

„Ein Service Level Agreement (SLA) ist ...

... eine Vereinbarung zwischen einem Dienstleistungsgeber und einem Dienstleistungsnehmer [...] <sup>1</sup> in der „[...]“ detailliert die Leistungen, die Häufigkeit (der Leistungserbringung; der Autor), die Verfügbarkeit, Qualität, Service-Fähigkeit und die Termine, die seitens des Dienstleisters einzuhalten sind [...]“ <sup>2</sup>, geregelt werden.

- › ist keine alleinstehende vertragliche Regelung
- › variabel detaillierbar
- › Vorrang vor allgemeinen Regeln und AGBs <sup>3</sup>



<sup>1</sup> Consequa GmbH: Service Level Agreement, <http://www.consequa.de/glossar.htmS>, Abrufdatum: 24.09.2009

<sup>2</sup> Gross/Bordt/Musmacher: Business Process Outsourcing (2006), S. 156

<sup>3</sup> Neuenschwander/Heiniger: Service Level Agreements – Rechtliche Aspekte, Checklist, Abrufdatum: 06.10.2009

# Anwendung von Service Level Agreements

## Beispiele von Inhalten:

- › 7 x 24
- › rund um die Uhr
- › hochverfügbar
- › Rechnungsabschluss mit den Inhalten XXX spätestens zum dritten Werktag des auf den Abrechnungszeitraum folgenden Kalendermonats
- › Benachrichtigung bis maximal drei Monate vor Ablauf
- › ...

# Inhalte eines Service Level Agreements (I)

## Vorschlag zu Inhalten für ein Rahmen-SLA

- › Inhalt
- › Änderungsverzeichnis
- › Vereinbarungsparteien
- › Zeitliche Dauer der Vereinbarung
- › Bestandteile (Rahmen, Leistungsschein)
- › Ziel und Zweck
- › Zeiten der Leistungserbringung
- › Leistungsparameter
- › Leistungsüberwachung
- › Überwachungssupport
- › Informationen über die Leistungserbringung
- › Implikationen auf die Leistungserbringung
- › Reviews
- › Eskalation
- › Verstöße / Pönalen
- › Fortschreibung der Vereinbarung
- › Unterschriften
- › ...

Quelle: Gross/Bordt/Musmacher: Business Process Outsourcing (2006), S. 157

# Inhalte eines Service Level Agreements (II)

## Vorschlag zu wesentlichen Inhalten für einen Leistungsschein (Anhang zum Rahmen-SLA)

- › Beschreibung der Leistung
- › Wesentliche Inhalte
- › Nutzungszeiten
- › Verfügbarkeiten
- › Ausfallzeiten, Zuverlässigkeit
- › Wiederherstellungszeiten
- › Nutzungsmengen, Transaktionen
- › Antwortzeit, Prozesslaufzeit
- › Qualität
- › Monitoring, Messung
- › ...



Quelle: Gross/Bordt/Musmacher: Business Process Outsourcing (2006), S. 157

# Inhalte eines Service Level Agreements (III)

Welche Regelungen werden zwischen den Vertragspartnern noch getroffen?

- › Priorisierung von Prozessen
- › verbindliche Regelungen bezüglich der Vorleistungen – Faktoren wie Qualität, Fristigkeit und Frequenz

Warum?

- Verfehlungen bei den Vorleistungen stellen den Dienstleister in Bezug auf diese Verfehlungen frei
- Die Qualität der Vorleistungen ist teils entscheidend für die Leistung, die der Dienstleister dem Dienstleistungsnehmer zurückspielt
- Definition der entscheidenden **Input-Output Relationen**

Quelle: Gross/Bordt/Musmacher: Business Process Outsourcing (2006), S. 156

# Zielsetzung von Service Level Agreements

Was wollen die Vertragsparteien durch den Einsatz von SLAs erreichen?

- › Definition von Mess- und Festlegung von Grenzwerten, an denen die entsprechende Leistung gemessen werden soll
- › Klare Abgrenzung von Zuständig- und Verantwortlichkeiten für Aktivitäten, Funktionen und Prozesse → **keine gemeinschaftlichen Verantwortlichkeiten**
- › Aufzeigen von Verfehlungen im Leistungsprozess und daraus entstehenden Ansprüchen
- › Ggf. Grundlage der Höhe von Ersatzleistungen
- › Vermeidung der Überversorgungen von Unternehmen mit Informationen
- › Fokussierung auf das Wesentliche → **Kostentransparenz**

Quelle: Quack: Was Sie schon immer über SLAs wissen wollten, <http://www.computerwoche.de/1866335>, Abrufdatum: 24.09.2009

# Administration von Service Level Agreements

## Das Service Level Management (SLM) ...

... beschreibt den Prozess von der Erstellung und Verhandlung des Service Levels, über das Monitoring der Leistungserfüllung, dem Reporting an zuständige Personen, bis hin zum kontinuierlichen Verbessern der Vertragsbestandteile und der Leistungsbeziehung.

## Das Chance Request Verfahren

- › für Vertragserweiterungen und die Reaktion auf veränderte Umstände
- › Aktualisierung und Vervollständigung von Verträgen ohne grundsätzliche Neuverhandlung

Quelle: Barnevik: Service Level Agreement, Mythos – Ist Leistung generell nicht messbar?, <http://www.4managers.de/themen/service-level-agreement/?type=1>, Abrufdatum: 24.09.2009

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit