[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Commented [20A1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Commented [20A2]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ALLGEMEINES 3

2. VEREINBARUNG 3

2.1 GELTUNGSBEREICH 3
2.2 BEZIEHUNGEN 3
2.3 KOMMUNIKATIONSPLAN 3
2.4 ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL VON [NAME DER ORGANISATION] 4

3. SERVICE-ANFORDERUNGEN 4

3.1 SERVICE-BESCHREIBUNG 4
3.2 SERVICEZEITEN 4
3.3 SERVICE LEVEL-ANFORDERUNGEN 4
3.4 SICHERHEITSRAHMEN 5

4. PROZESSE 5

4.1 MANAGEMENT VON SERVICE-ANFRAGEN 5
4.2 VORFALLMANAGEMENT 6
4.3 PROBLEM MANAGEMENT 6
4.4 ÄNDERUNGSMANAGEMENT 7
4.5 ESKALATIONSMANAGEMENT 7
4.6 LOB UND BESCHWERDEN 7

5. VERRECHNUNG 7

5.1 STRAFEN UND BONUSSE 8

6. MESSUNG UND BERICHTERSTELLUNG 8

7. LAUFZEIT 8

8. KÜNDIGUNG 8

9. ÜBERPRÜFUNGSZYKLUS 9

10. UNTERZEICHNUNG 9

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

1. Allgemeines

Diese Vereinbarung wird zwischen [Name des Kunden] und [Name der Organisation] getroffen.

Das Ziel dieser Vereinbarung ist die Unterstützung und Wartung für [Service-Name].

Diese Vereinbarung ist gültig ab [Datum].

2. Vereinbarung

2.1 Geltungsbereich

Dieses Vereinbarungsdokument enthält eine Beschreibung der bereitgestellten Services, der gegenseitigen Verpflichtungen und des Berichtswesens. Die folgenden Services gehören zum Umfang dieser Vereinbarung:

- [Listen Sie alle Services und diesbezüglichen Aktivitäten, welche im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellt werden, auf.]

Services außerhalb des Rahmens dieser Vereinbarung können / können nicht separat vereinbart werden.

2.2 Beziehungen

[Name der Organisation] ist dafür verantwortlich, zu [tragen Sie die Verantwortlichkeiten des Service Providers ein].

2.3 Kommunikationsplan

Um die Kommunikation zwischen dem Dienstleister und dem Kunden zu erleichtern, müssen Kontaktpersonen aus beiden Organisationen benannt werden.

Die folgenden Stellenbezeichnungen werden als Kontakte definiert (sowohl beim Kunden als auch bei der Organisation):

Die Verantwortlichkeiten der Kontakte sind:

- [Dient als Kontakt gegenüber der eigenen Organisation]

Commented [20A3]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

Commented [20A4]: Eine Vereinbarung kann für mehr als einen Service getroffen werden. Ist dies der Fall, muss jeder Service seine eigene Definition der Service-Anforderungen und Prozesse haben. Andererseits kann ein Kunde mehr als ein SLA für einen Service haben (abhängig von den Service-Komponenten).

Commented [20A5]: z.B. First Level-Support, Service Desk-Funktionalität für alle Kundenstandorte etc.

Commented [20A6]:

Commented [20A7]: Wählen Sie das Zutreffende.

Commented [20A8]:

Commented [20A9]: z.B. Sicherstellung von entsprechend fähigem Personal, Lösung aller Incidents wie in dieser Vereinbarung definiert, Verbesserungsvorschlag für bestehende Infrastruktur etc.

Commented [20A10]:

Commented [20A11]:

Commented [20A12]:

Commented [20A13]:

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Jede, von den Anwendern ausgehende Kommunikation geht über den Service Desk von [Name der Organisation]. Der Service Desk ist auf folgende Weise erreichbar:

- Web: [Link einfügen]
- Telefon: [Telefonnummer einfügen]
- [illegible]
- [illegible]

Commented [20A14]: [illegible]

2.4 Anforderungen an das Personal von [Name der Organisation]

Das Folgende wird vom Personal von [Name der Organisation] gefordert:

- [ITIL Foundation-Zertifizierung]
- [...]

Commented [20A15]: Bitte fügen Sie eine Liste der Zertifizierungen an, über die Ihre Mitarbeiter verfügen sollten, um die erforderlichen Dienstleistungen zu erbringen.

3. Service-Anforderungen

3.1 Service-Beschreibung

[Beschreiben Sie die Service-Funktionalität. Beziehen Sie lieferbare Ergebnisse, Business-Funktionalität…etc.]

3.2 Servicezeiten

Es werden die folgenden Servicezeiten definiert:

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]

Commented [20A16]: [illegible]

Commented [20A17]: [illegible]

3.3 Service Level-Anforderungen

Service Level-Anforderungen	Anforderung
Servicekapazität	[Verwendung des File Servers] [Anzahl Transaktionen pro Minute] [Transaktionszeit]
Auslastungscharakteristik	[Anzahl gleichzeitiger Anwender]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
Servicekontinuität	[Sicherungs- und Wiederherstellungsoptionen] [Verantwortlichkeit für Auslösen des IT Service Continuity-Plans]
Ausnahmen	[Auflistung aller Ausnahmen]

Commented [20A18]: z.B. der Service steht nicht zur Verfügung am Standort [X].

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

3.4 Sicherheitsrahmen

Die folgenden Sicherheitsanforderungen müssen erfüllt werden:

- [illegible]

4. Prozesse

4.1 Management von Service-Anfragen

Für die Eröffnung eines Service Requests ist der folgende Prozess gültig:

- [Beschreibung des Prozesses].

Eine Wiedereröffnung von Service Anfragen kann/kann nicht erfolgen. Das folgende Verfahren wird für die Wiedereröffnung von Service Requests angewandt:

- [illegible]

Service Requests, die genehmigt werden müssen, gehören zu den folgenden Kategorien:

- [Auflistung der Kategorien]

Die folgende Tabelle beschreibt die Prioritätenmatrix:

[illegible]											
[illegible]											
[illegible]											
[illegible]											
[illegible]											
[illegible]											
[illegible]											

Prioritätskriterien sind:

- Priorität 1 – [Service Requests mit großer Auswirkung und hoher Dringlichkeit, die eine sofortige Lösung verlangen]
- Priorität 2 – […]
- Priorität 3 – […]
- Priorität 4 – […]
- Priorität 5 – […]

Service Requests, die ausgeführt wurden und keine Anwenderbeschwerden erhielten, werden nach 3 Arbeitstagen automatisch geschlossen.

Können die Ausführungsziele nicht erfüllt werden, ist das folgende Verfahren anzuwenden:

[illegible]

Commented [20A19]: [illegible]

Commented [20A20]: Löschen Sie Prozesse, die für den Service im Rahmen dieser Vereinbarung nicht relevant sind.

Commented [20A21]: Wählen Sie das Zutreffende.

Commented [20A22]: [illegible]

Commented [20A23]: Passen Sie dies Ihren Unternehmenspraktiken an.

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

4.2 Vorfallmanagement

Für die Eröffnung von Vorfällen ist der folgende Prozess gültig:

- [Beschreibung des Prozesses].

Die Priorität basiert auf der Auswirkung und der Dringlichkeit. Die folgende Tabelle beschreibt die Prioritätenmatrix:

Prioritätskriterien sind:

- Priorität 1 – [Incidents mit großer Auswirkung und hoher Dringlichkeit, die eine sofortige Lösung erfordern]
- Priorität 2 – […]
- Priorität 3 – […]
- Priorität 4 – […]
- Priorität 5 – […]

Die folgenden Incidents werden als Major Incidents betrachtet:

- [Definieren oder beschreiben Sie, was als Major Incident betrachtet wird]

Major Incidents werden auf folgende Weise behandelt: [Beschreibung]

Commented [20A24]:

4.3 Problem Management

Der folgende Prozess ist für das Problem Management gültig:

- [Beschreibung des Prozesses].

Die folgende Tabelle beschreibt die Prioritätenmatrix:

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Prioritätskriterien sind:

- Priorität 1 – [Problem mit großer Auswirkung und hoher Dringlichkeit, die eine sofortige Lösung erfordern]
- Priorität 2 – […]
- Priorität 3 – […]
- Priorität 4 – […]
- Priorität 5 – […]

4.4 Änderungsmanagement

Der folgende Prozess ist für Change Requests gültig:

- [Beschreibung des Prozesses].

[redacted]

Die Kompetenzen zur Genehmigung eines Change sind wie folgt:

- [Definition der Kompetenzen]

Changes können durch […] geschlossen werden.

Änderungen werden [einmal pro Monat] von [Stellenbezeichnung] von [Kundenname] und [Stellenbezeichnung] von [Name der Organisation] überprüft.

4.5 Eskalationsmanagement

[redacted]

4.6 Lob und Beschwerden

[redacted]

Die Dokumente sollten an [Stellenbezeichnung] übermittelt werden.

Beschwerden werden wie folgt behandelt: [Beschreibung]

5. Verrechnung

Commented [20A25]: [redacted]

Commented [20A26]: [redacted]

Commented [20A27]: Passen Sie dies Ihren Unternehmenspraktiken an.

Commented [20A28]: [redacted]

Commented [20A29]: Sie finden Vorlagen für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse / 07.1_Business_Relationship_Management“.

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

[Name der Organisation] verrechnet die bereitgestellten Services auf monatlicher Basis. Rechnungen werden am ersten Tag des Monats für den vorangegangenen Monat ausgestellt. Die Rechnungen werden an die folgende Adresse versandt: [Kundenadresse]-

[redacted]

5.1 Strafen und Bonusse

Im Falle von [beschreiben Sie den Fall, in dem Strafen in Rechnung gestellt werden], bezahlt [Name der Organisation] eine Strafe, die wie folgt berechnet wird:

- [redacted]

[redacted]

6. Messung und Berichterstellung

Eine Messung wird auf folgende Art und Weise vorgenommen:

[beschreiben Sie, wie die Messung vorgenommen wird, den technologischen Hintergrund etc. Auf diese Art wird ein gemeinsames Verständnis der Möglichkeiten erzielt.]

Berichte werden [monatlich] erstellt und beinhalten das Folgende:

- Erreichen der Service Level-Anforderungen
- Anzahl offener, gelöster (innerhalb SLA, wo SLA verletzt wurde), eskalierter, verspäteter
  - [redacted]

7. Laufzeit

Laufzeit dieser Vereinbarung ist [tragen Sie den Zeitraum ein]. Danach [wird die Vereinbarung automatisch für ein Jahr verlängert].

8. Kündigung

[redacted]

Im Falle einer Kündigung gelten folgende Verantwortlichkeiten und damit verbundene Aktivitäten:

Commented [20A30]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A31]: Ändern, wenn nötig.

Commented [20A32]: Sie können dies ändern, wenn Sie die Rechnung elektronisch ausstellen und die Rechnung per E-Mail senden.

Commented [20A33]: [redacted]

Commented [20A34]: [redacted]

Commented [20A35]: [redacted]

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

• Die Verantwortlichkeiten für [Kundenname] sind [Liste].
• Die Verantwortlichkeiten für [Name der Organisation] sind [Liste].

Commented [20A36]: Rechnungen für angefallene Aktivitäten bezahlen.

Commented [20A37]: Zum Beispiel: alle Organisations- und Kundendaten löschen.

9. Überprüfungszyklus

Diese Vereinbarung und alle darin enthaltenen Dienstleistungen müssen [alle sechs Monate] überprüft und aktualisiert werden. Fehler müssen aufgezeichnet und behoben werden. Die Person, die für die Überprüfung, Aktualisierung und Behebung von Fehlern verantwortlich ist, ist:

Commented [20A38]: Passen Sie dies Ihren Unternehmenspraktiken an.

- [Name der verantwortlichen Person] für [Kundenname]
- [Name der verantwortlichen Person] für [Name der Organisation]

10. Unterzeichnung

Dieser Vertrag liegt in zwei Kopien vor, jeweils eine Kopie für jede Partei.

Commented [20A39]: Überprüfen Sie, ob dies der gesetzlichen Norm entspricht und passen Sie es gegebenenfalls an.

[Kunde]	[Name der Organisation]
[Datum der Unterschrift] _____	[Datum der Unterschrift] _____
[Name in Großbuchstaben]	[Name in Großbuchstaben]

© 2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.