

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

## SERVICE LEVEL MANAGEMENT-PROZESS

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

**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.

## Change-Historie

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

## Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER .....	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. PROZESSÜBERSICHT .....	3
4. PROZESSAKTIVITÄTEN .....	4
4.1. FESTLEGUNG, DOKUMENTATION UND VEREINBARUNG VON SLAs .....	4
4.2. ÜBERWACHUNG DER SERVICE-PERFORMANCE GEGENÜBER SLA UND OLA.....	4
4.3. BEWERTUNG UND ÜBERARBEITUNG VON SLRs, SLAs UND LIEFERANTENVEREINBARUNGEN.....	4
5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....	5
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....	5
7. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN .....	6
8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....	6
9. ANHÄNGE .....	7

## 1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Service Level Management (SLM)-Prozesses zu definieren.

[Name der Organisation] verwendet den Service Level Management-Prozess, um sicherzustellen, dass alle aktuellen und geplanten IT-Services gemäß den vereinbarten erreichbaren Zielen bereitgestellt werden. Dieses Dokument wird auf alle Aktivitäten, Prozesse und Dokumente angewendet, die im SMS enthalten sind.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS haben.

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4. e); 8.3.3.
- Business Relationship Management-Prozess
- Vorfallmanagement-Prozess
- Service Request Management-Prozess
- Problem Management-Prozess
- Kapazitätsmanagement-Prozess
- Verfügbarkeitsmanagement-Prozess
- Lieferantenmanagement-Prozess
- Budgetierung und Verrechnung von Services-Prozess
- Informationssicherheits-Managementprozess
- Kontinuierlicher Serviceverbesserungsprozess
- Änderungsmanagement-Prozess
- Servicekatalog-Managementprozess

## 3. Prozessübersicht

[Name der Organisation] verwendet den Service Level Management-Prozess, um die folgenden Ziele zu erreichen:

- Einen kompletten Überblick und die Kontrolle über die bereitgestellten Services zu erhalten, wozu Definition, Dokumentation, Vereinbarung, Überwachung, Messung und Review der Services und deren entsprechende Vereinbarungen mit den Kunden, d.h. Service Level Agreements (SLA), gehören.

**Commented [20A3]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.1\_Business\_Relationship\_Management“.

**Commented [20A4]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.1\_Vorfallmanagement“.

**Commented [20A5]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.2\_Service\_Request\_Mangement“.

**Commented [20A6]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „10\_Resolution\_Fulfilment\_Prozesse / 10.3\_Problemmanagement“.

**Commented [20A7]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „08\_Supply\_Demand\_Prozesse / 08.3\_Kapazitaetsmanagement“.

**Commented [20A8]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „11\_Service\_Gewaeahrleistungsprozesse / 11.1\_Veruegbarkeitsmanagement“.

**Commented [20A9]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.3\_Lieferantenmanagement“.

**Commented [20A10]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „08\_Supply\_Demand\_Prozesse / 08.1\_Budgetierung\_und\_Verrechnung\_fuer\_Services“.

**Commented [20A11]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „11\_Service\_Gewaeahrleistungsprozesse / 11.3\_Informationssicherheits-Management“.

**Commented [20A12]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „14\_Erhalten\_und\_Verbessern“.

**Commented [20A13]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.1\_Änderungsmanagement“.

**Commented [20A14]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „06\_Service\_Portfolio\_Prozesse / 06.1\_Servicekatalog\_Management“.

- Vereinbarungen mit internen Service Providern, d.h. ein Operational Level Agreement (OLA) zu definieren und abzuschließen und sicherzustellen, dass die im SLA festgesetzten OLA-Ziele erfüllt werden.

[Redacted text]

**Commented [20A15]:**

## 4. Prozessaktivitäten

### 4.1. Festlegung, Dokumentation und Vereinbarung von SLAs

Der Service Level Manager ist verantwortlich für das Folgende:

- Definition und Vereinbarung mit dem Kunden über die, in der Serviceliste angeführten an den Kunden, zu liefernden Services.
- Vereinbarung mit dem Kunden über eine oder mehrere SLAs für jeden erbrachten Service unter Berücksichtigung der Serviceanforderungen.
- Eintragung der vereinbarten SLAs in das Kundenvereinbarungsportfolio.

[Redacted text]

**Commented [20A16]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „04\_SMS\_Plan“.

**Commented [20A17]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.1\_Business\_Relationship\_Management“.

**Commented [20A18]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse / 07.2\_Service\_Level\_Management“.

### 4.2. Überwachung der Service-Performance gegenüber SLA und OLA

Der Service Level Manager stellt sicher, dass:

- geeignete Überwachungsmöglichkeiten bestehen, einschließlich der Aktualisierung bestehender oder Installation neuer Überwachungsmöglichkeiten,

[Redacted text]

**Commented [20A19]:**

**Commented [20A20]:**

**Commented [20A21]:**

### 4.3. Bewertung und Überarbeitung von SLRs, SLAs und Lieferantenvereinbarungen

Der Service Level Manager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass SLRs, SLAs und Lieferantenvereinbarungen auf dem letzten Stand sind. Alle Verträge werden [einmal pro Jahr] vom [Service Level Manager] und Kunden überprüft.

Der Service Level Manager ist dafür verantwortlich, einen Request for Change zu stellen, wenn SLRs,

[Redacted text]

**Commented [20A22]:** An eigene Bedürfnisse anpassen.

**Commented [20A23]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse / 09.1\_Aenderungsmangement“.

**Commented [20A24]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „06\_Service\_Portfolio\_Prozesse / 06.1\_Servicekatalog\_Management“.

**Commented [20A25]:**

## 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Service Level Managers zu.

Verantwortlichkeiten des Service Level Managers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Rahmen des Service Level Management.
- Verantwortlich für die Berichterstellung und Informationsmanagement.
- Lenkt die Arbeit des Service Level Management-Personals.
- Entwickelt und wartet den Service Level Management-Prozess und die Verfahren.
- Informiert involvierte Parteien über geänderte Geschäftsbedürfnisse und Service Level-Parameter.

**Commented [20A26]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

**Commented [20A27]:**

**Commented [20A28]:**

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Service Level Manager ist für Folgendes verantwortlich:

- Definition und Überprüfung [jährlich] der kritischen Erfolgsfaktoren (Critical Success Factors, CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Key Performance Indicators (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann.
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen.

**Commented [20A29]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A30]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

**Commented [20A31]:**

**Commented [20A32]:**

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, überprüft und aktualisiert der Service Level Manager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

**Commented [20A33]:**

## 7. Verwaltung der Datensätze, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Service Level Agreement	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Der Service Level Manager ist berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Bis Ende der Vertragsgültigkeit, dann Archivierung.
Servicebericht	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Service Level Manager ist berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Records werden [3 Jahre] aufbewahrt.
Kundenvereinbarungsportfolio	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Service Level Manager ist berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Bis Ende der Vertragsgültigkeit, dann Archivierung.
Service-Level Anforderungen	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Service Level Manager ist berechtigt, Ergänzungen/Änderungen des Records vorzunehmen.	Dokumente werden [3 Jahre] aufbewahrt.

**Commented [20A35]:** Üblicherweise Service Level Manager

**Commented [20A34]:** z.B. Dokumenten-Managementsystem oder Ordnername.

**Commented [20A36]:** Ändern, wenn nötig.

**Commented [20A38]:** Üblicherweise der Service Level Manager

**Commented [20A37]:** z.B. Dokumentverwaltungssystem oder Ordnername

**Commented [20A39]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A41]:** Üblicherweise der Service Level Manager

**Commented [20A40]:** z.B. Dokumentverwaltungssystem oder Ordnername

**Commented [20A42]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A44]:** Üblicherweise der Service Level Manager

**Commented [20A43]:** z.B. Dokumentverwaltungssystem oder Ordnername

**Commented [20A45]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

## 8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Job-Titel], der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest einmal pro Jahr aktualisieren muss.

**Commented [20A46]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

[Name der Organisation]

---

## 9. Anhänge

- Anhang 1 – SLA Vorlage
- Anhang 2 – Servicebericht
- Anhang 3 – Kundenvereinbarungsportfolio
- Anhang 4 – Service-Level Anforderungen

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A47]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.