

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

OPERATIONAL LEVEL AGREEMENT

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt durch:	
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. ALLGEMEIN	3
2. VEREINBARUNG	3
2.1 UMFANG	3
2.2 BEZIEHUNG	3
2.3 KOMMUNIKATIONSPLAN	3
2.4 ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL VON [NAME DER ABTEILUNG]	4
3. SERVICEANFORDERUNGEN	4
3.1 SERVICEBESCHREIBUNG	4
3.2 SERVICEZEITEN	4
3.3 OPERATIONS	4
3.4 SICHERHEITSRAHMEN	4
4. PROZESSE	4
4.1 ÄNDERUNGSMANAGEMENT	5
4.2 KONFIGURATIONSMANAGEMENT	5
4.3 VERFÜGBARKEITSMANAGEMENT	5
4.4 KAPAZITÄTSMANAGEMENT	5
4.5 ESKALATIONSMANAGEMENT	5
5. VERRECHNUNG	5
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG	5
7. DAUER	5
8. ÜBERPRÜFUNGSZYKLUS	6
9. ABZEICHNUNG	6

1. Allgemein

Diese Vereinbarung wird abgeschlossen zwischen [Name der Abteilung] und [Name der Organisation].

Der Gegenstand dieser Vereinbarung sind Support und Wartung für [Name des Services].

Diese Vereinbarung ist gültig von [Datum].

Commented [20A3]: Die Vereinbarung kann für eins oder mehrere Services gemacht werden. Falls das der Fall ist, dann muss jeder Service eine eigene Definition für Serviceanforderungen und Prozesse. Auf der anderen Seite kann eine Abteilung mehr als einen SLA für den Service haben (abhängig von den Service Komponenten).

2. Vereinbarung

2.1 Umfang

Diese Vereinbarung dokumentiert die Beschreibung der bereitgestellten Services, gemeinsamen Verpflichtungen und die Berichterstattung.

Folgende Services liegen im Rahmen dieser Vereinbarung:

- [alle Services und jeweilige Aktivitäten, die bereitgestellt werden und im Rahmen dieser Vereinbarung liegen auflisten]

Commented [20A4]: z.B. technischer Fachmann in [...], Datenbankadministrator im Umfang von 16 Stunden/Woche usw.

Services, die außerhalb des Geltungsbereiches dieser Vereinbarung liegen können / können nicht separat vereinbart werden.

Commented [20A5]:

Commented [20A6]: Wählen Sie das Zutreffende.

2.2 Beziehung

Commented [20A7]:

Commented [20A8]:

Commented [20A9]:

2.3 Kommunikationsplan

Die Kommunikationsschnittstelle zwischen den Parteien ist:

[Name der Abteilung]	[Name der IT Abteilung]
[Name des Kontakts]	[Name des Kontakts]

Verantwortlichkeiten der Kontakte sind:

- [Austausch von Informationen, die für den Service, die Endanwender und Kunden relevant sind]
- [Alle mit dem Vertrag in Bezug stehenden Belange lösen]
- [...]

Commented [20A10]: Bitte passen Sie dies Ihren Unternehmenspraktiken an.

Der Kommunikationskanal zwischen den Parteien findet über folgende Mittel statt:

[Name der Organisation]

- [Kooperationsplattform – Namen des Tools eingeben]
- [Telefon]
- [E-Mail]
- [...]

2.4 Anforderungen an das Personal von [Name der Abteilung]

[Name der Abteilung] muss die folgenden Anforderungen an das Personal erfüllen:

- [Anforderung 1]
- [Anforderung 2]
- [Anforderung 3]

Commented [20A11]: Bitte geben Sie andere Kommunikationskanäle an, die Ihren Unternehmenspraktiken entsprechen.

Commented [20A12]: Löschen Sie diejenigen, die für Ihr Unternehmen nicht zutreffen.

Commented [20A13]: [Anforderung 1]

3. Serviceanforderungen

3.1 Servicebeschreibung

[Die Servicefunktionalität beschreiben. Alle zu liefernden Ergebnisse, Geschäftsfunktionalität... usw. umfassen]

3.2 Servicezeiten

[Name der Abteilung] ist verpflichtet, Services zu folgenden Servicezeiten bereitzustellen:

Service	Servicezeit
[Service 1]	[Servicezeit 1]
[Service 2]	[Servicezeit 2]

Commented [20A14]: [Service 1]

Commented [20A15]: [Servicezeit 1]

3.3 Operations

Prozess	Anforderung
Incident Management	[Anforderung 1] [Anforderung 2] [Anforderung 3]
Problem Management	[Anforderung 1] [Anforderung 2] [Anforderung 3]
[...]	[...]

Commented [20A16]: [Anforderung 1]

Commented [20A17]: [Anforderung 2]

3.4 Sicherheitsrahmen

Folgende Sicherheitsanforderungen müssen erfüllt werden:

- [Anforderung 1]

Commented [20A18]: [Anforderung 1]

4. Prozesse

Commented [20A19]: Prozesse löschen, die nicht relevant für den Service ist, der im Rahmen dieser Vereinbarung steht.

[Name der Organisation]

4.1 Änderungsmanagement

[Verantwortlichkeiten eingeben und Prozesse mit denen die Abteilung die IT Abteilung unterstützt in

4.2 Konfigurationsmanagement

Bezug auf den Configuration Management Prozess. Verantwortlichkeiten und Eigentum der Daten eintragen.]

4.3 Verfügbarkeitsmanagement

Alle Komponenten in der Domäne von [Name der Abteilung] müssen die Serviceverfügbarkeit unterstützen. Verantwortlich für die Verfügbarkeitsfragen auf Seiten von [Name der Abteilung] ist [Name].

4.4 Kapazitätsmanagement

[Alle Leistungs- und Kapazitätsziele definieren, die in der Verantwortung der Abteilung liegen. Verantwortlichkeiten für Kapazitätsfragen auflisten.]

4.5 Eskalationsmanagement

Folgende Eskalationsprozedur gilt:

- [Die Prozedur beschreiben]

5. Verrechnung

[Name der Abteilung] verrechnet für die bereitgestellten Services auf monatlicher Basis. Rechnungen

Commented [20A20]: Sie können diesen Abschnitt löschen, wenn er nicht auf Ihre Unternehmenspraktiken anwendbar ist.

Commented [20A21]:

Commented [20A22]:

Commented [20A23]: Beispiel:

6. Messung und Berichterstattung

Berichte werden monatlich erstellt und enthalten Folgendes:

- [Verwirklichung der Anforderungen dieser Vereinbarung]

Commented [20A24]: Passen Sie dies Ihren Unternehmenspraktiken an.

Commented [20A25]: Der Inhalt der Berichte hängt von den erbrachten Dienstleistungen ab.

7. Dauer

[Name der Organisation]

Die Dauer dieser Vereinbarung ist [Zeitspanne eingeben]. Danach [wird die Vereinbarung automatisch für ein Jahr verlängert].

Commented [20A26]: Sie können dies entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

8. Überprüfungszyklus

Diese Vereinbarung und die Services, die umfasst sind, müssen [alle sechs Monate] überprüft und aktualisiert werden. Abweichungen müssen aufgezeichnet und gelöst werden. Die Verantwortlichkeiten für die Überprüfungen, Aktualisierungen und Lösung von Abweichungen liegen bei:

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

- [Abteilungsbezeichnung] – [Kontaktname]
- [Name der IT-Abteilung] – [Kontaktname]

9. Abzeichnung

Dieser Vertrag wird in zwei Kopien erstellt, eine für jede Partei.

Commented [20A28]: Überprüfen Sie, ob dies der in Ihrem Land geltenden gesetzlichen Norm entspricht und passen Sie es gegebenenfalls an.

[Abteilung]

[Name der IT Abteilung]

[Unterschriftdatum] _____
[Name in Großbuchstaben]

[Unterschriftdatum] _____
[Name in Großbuchstaben]