SCHOLDERER
SERVICE / GOVERNANCE / CLOUD

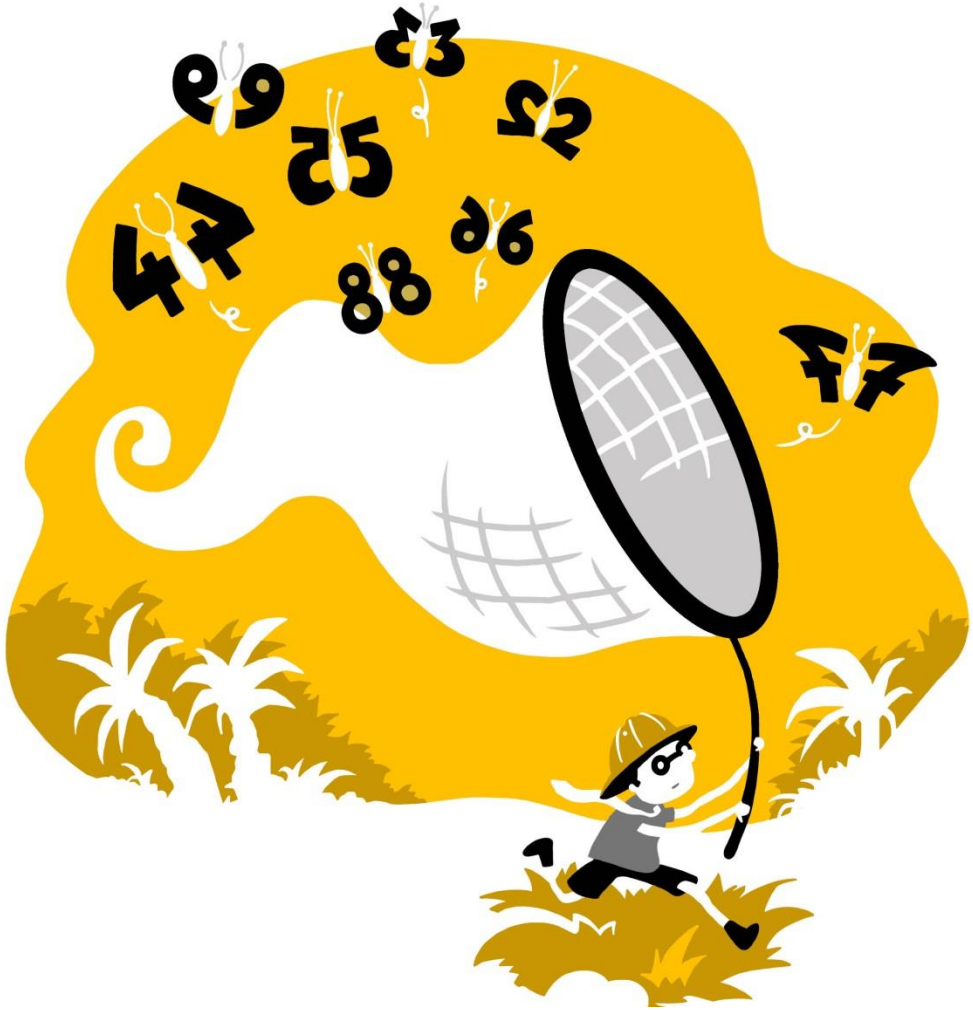
SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Die 10 größten Irrtümer

Worüber Service Level Manager den Kopf schütteln

Die 10 größten Irrtümer

- Irrtum 1: Alle Service Levels sind Kennzahlen
- Irrtum 2: SLAs dürfen keine Plagiate sein
- Irrtum 3: Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte
- Irrtum 4: OLAs haben keine Pönale
- Irrtum 5: Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit 0,99 * 0,99 ist kleiner als 0,99
- Irrtum 6: Wiederherstellzeit ist gleich der Wiederanlaufzeit
- Irrtum 7: Im SLA muss alles enthalten sein
- Irrtum 8: Verfügbarkeit wird in Prozent gemessen
- Irrtum 9: Das SLA muss keine Pönale haben
- Irrtum 10: SLAs, OLAs und Underpinning Contracts sind verschieden



Irrtum 1:
Alle Service Levels sind Kennzahlen

Irrtum 1: Alle Service Levels sind Kennzahlen

- **Falsch:** Service Levels und Kennzahlen sind identisch.
- **Richtig:** Es gibt eine ganz einfache Unterscheidung. Folgende Werte sind Service Levels:
  - Betriebszeit bedient: Mo. – Fr.: 07:30 Uhr – 20:30 Uhr
  - Release-Wechsel: max. 2 pro Jahr
  - Verfügbarkeit 97,0% pro Monat
- Die oben aufgeführte Verfügbarkeit ist eine Kennzahl. Warum? Kennzahlen sind messbar. Damit wird der Unterschied deutlich. Service Levels geben den Korridor für die Zusammenarbeit vor und sind damit der Oberbegriff bzw. die Obermenge. Die Kennzahlen sind eine wichtige Teilmenge, denn sie definieren den über Tools messbaren Anteil der Service Levels.

Irrtum 2:
SLAs dürfen keine Plagiate sein

Irrtum 2: SLAs dürfen keine Plagiate sein

- **Falsch:** SLAs dürfen keine Plagiate sein.
- **Richtig:** Service Level Manager leben davon, dass sie Textbausteine aufbauen und diese zwischen verschiedenen Service Level Agreements hin und her kopieren können. Nur so können Service Level Manager schnell und effektiv arbeiten.
- Damit diese Textbausteine entstehen können, bedarf es folgender Leitlinien, die innerhalb der SLAs einzuhalten sind:
  - Keine Firmennamen
  - Keine Tool-Namen

Irrtum 3:
Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte

Irrtum 3: Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte

- **Falsch:** In Service Level Agreements gehören Bilder,
- **Richtig:** auch wenn man denkt, dass Bilder eine gute Idee sind.
- Bilder von IT-Architekturen oder Kennzahlen haben folgende Nachteile:
  - IT-Architekturen veralten. Der Service Level Manager muss im schlechtesten Fall das Bild umzeichnen.
  - Kennzahlen sind nur über korrekte Definitionen im SLA lebbar. Bilder sind interpretierbar.
- Hinweis: Man hat vielleicht auch nicht immer das gleiche Bildbearbeitungsprogramm, so dass man bei Änderungen das Bild komplett neu aufbauen muss.

Irrtum 4: Operation Level Agreements haben keine Pönale

Irrtum 4: Operation Level Agreements haben keine Pönale

- Operation Level Agreements werden zur internen Leistungsverrechnung verwendet. Man sagt, das wäre wie gelbes Geld bzw. linke Hosentasche zu rechter Hosentasche.
- **Falsch:** Folglich denkt man, dass für eine Inhouse-Verrechnung keine Pönale (es sind ja Kollegen) in den OLAs eingebaut werden.
- **Richtig:** Es gibt die Möglichkeit der Corporate Pönale. Hier wird zwar das Geld genauso an den Kollegen gegeben, aber dessen Zweckverwendung mitbestimmt. Somit können „Kunden“ die Leistungserbringung bei Schlechtleistung beeinflussen.

Irrtum 5: Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit 0,99 * 0,99 ist kleiner als 0,99

Irrtum 5: Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit
0,99 * 0,99 ist kleiner als 0,99

- **Falsch:** Wenn man bei der Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit z.B. zwei Komponenten mit den Werten 0,99 * 0,99 hat, kann man dem Kunden nur 0,98 anbieten.
- **Richtig:** Rein rechnerisch ist es richtig, dass 0,99 * 0,99 = 0,98 ist. Der Wert 0,99 kann real höher liegen. Damit kann man dem Kunden doch 0,99 anbieten. Sollte es doch zu einem Problem kommen, so greift die Pönale. Da Pönalen ohnehin eingepreist sind, ist dies ein geeignetes Vorgehen.

Irrtum 6: Wiederherstellzeit ist gleich der Wiederanlaufzeit

Irrtum 6: Wiederherstellzeit ist gleich der Wiederanlaufzeit

- **Falsch:** Die Wiederherstellzeit ist gleich der Wiederanlaufzeit.
- **Richtig:** Die Wiederherstellzeit und Wiederanlaufzeit beschreiben meist folgenden Sachverhalt:
  - Ein Server ist nach dem Ausfall wieder betriebsbereit.
  - Der Kunde kann die Anwendung inkl. aller Kundendaten verwenden.

- Der Service Level Manager macht diesen Unterschied mit den Kennzahlen Wiederherstellzeit und Wiederanlaufzeit deutlich. Welcher Begriff für welchen Sachverhalt verwendet wird, bleibt ihm überlassen.

Irrtum 7:
Im SLA muss alles enthalten sein

Irrtum 7: Im SLA muss alles enthalten sein

- **Falsch:** Im SLA muss alles enthalten sein.
- **Richtig:** Das SLA ist kein Sammelbecken für alles Mögliche. Die Erfahrung zeigt, dass ein sinnvoller Umgang mit Anlagen der Königsweg ist, um ein schlankes und handhabbares SLA zu erzeugen.
- Wichtige im Zusammenhang mit SLAs zu nennende Inhalte:
  - Beschreibung der Vertragspartner, des Services, der Service-Qualität und der Service-Prozesse, Eskalationspfade
  - Bonus-Malus-Regelungen bei Nicht- oder Schlechterfüllung Kündigung, Ausstiegsklauseln
- Anlagen sind geeignet für Personendaten, Sicherheitsrichtlinien, Verfahrensanweisungen, Betriebshandbücher, etc.

Irrtum 8:
Verfügbarkeit wird in Prozent gemessen

Irrtum 8: Verfügbarkeit wird in Prozent gemessen

- **Falsch:** Die Verfügbarkeit wird in Prozent gemessen.
- **Richtig:** Meistens wird die Verfügbarkeit in Prozent angegeben. Dies ist jedoch nicht die einzige Art, wie Verfügbarkeit angegeben wird.
- Die alternative Variante ist die Ausfallzeit. Über die Ausfallzeit wird ebenfalls die Verfügbarkeit aufgezeigt. Dabei ist uns Menschen diese Variante schneller ersichtlich. Sie ist jedoch nicht sehr einfach in den IT-Betrieb zu integrieren.
- Verfügbarkeitsformeln, die mit Prozenten arbeiten, beziehen viele Faktoren wie Ausfall des Monitoring-Systems, Abzug der Wartungsfenster, etc. ein. Über diese Formeln kann man leicht die Verfügbarkeit an den IT-Betrieb anpassen.

Irrtum 9:
Das SLA muss keine Pönale haben

Irrtum 9: Das SLA muss keine Pönale haben

- **Falsch:** Das SLA muss keine Pönale haben.
- **Richtig:** SLAs, die keine Pönale haben, sind nur ein Verrechnungssystem bei dem die tatsächliche erbrachte Leistung keine Rolle spielt. Eine Pönale ist immer wichtig, da unabhängig vom Szenario deutlich werden muss, dass Schlechtleistung nicht durch Augenzudrücken gebilligt wird.
- Ergo ist ein SLA ohne Pönale ein zahnloser Tiger.

Irrtum 10: SLAs, OLAs und Underpinning Contracts sind verschieden

Irrtum10: SLAs, OLAs und Underpinning Contracts sind verschieden

- **Falsch:** SLAs, OLAs und Underpinning Contracts sind verschieden.
- **Richtig:** Zu Beginn von ITIL war dieses Konzept noch haltbar. Im Zuge der Dynamik wer mit wem verrechnet und Leistungen austauscht, ist das Konzept noch gültig, aber die Ausprägung im realen Betrieb sieht so aus, dass alles aus SLAs besteht.
  - Deren Struktur unterscheidet sich nicht.
  - Auf der Titelseite steht ebenfalls nur SLA.
- Der Unterschied hat sich im Laufe der Zeit marginalisiert.

SCHOLDERER
SERVICE / GOVERNANCE / CLOUD

sla@scholderer.de
www.scholderer.de