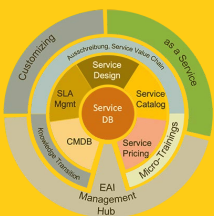


Scholderer.SLA

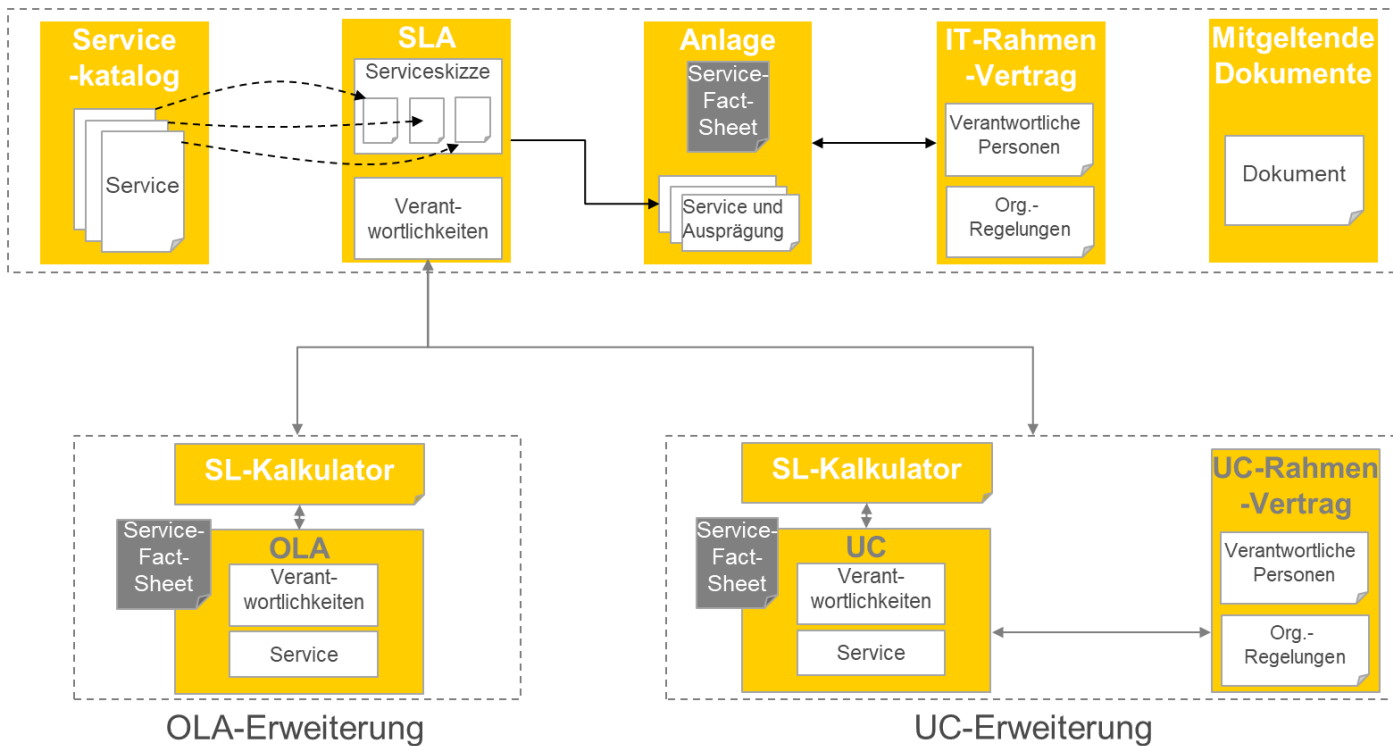


SCHOLDERER

THE ITSM COMPETENCE FACTORY.



SLA und Servicekatalog: Standardablauf



„Anerkannte Service Level Agreements“

Das Akronym SOUSIS des Modellnamens steht für

- S** – SLA (Service Level Agreement)
- O** – OLA (Operation Level Agreement)
- U** – UC (Underpinning Contract)
- S** – Servicekatalog
- I** – IT-Rahmenvertrag

S – Service-Level-Kalkulator und zeigt einen Weg auf, wie der Service-Level-Manager belastbare Vereinbarungen für ausgelagerte IT-Services erstellen kann.

Der Servicekatalog ist als Vorstufe für ein SLA sinnvoll nutzbar. Die einzelnen IT-Services sind atomar aufgebaut, so dass sie wie Module behandelt und für den Servicenehmer individuell zusammengestellt werden können.

Übergreifende Themen werden in einem Master dargestellt, um Redundanzen zu vermeiden.

Das SOUSIS-Modell deckt die folgenden Fälle ab:

- **Alle IT-Services in ein SLA**
- **Verteilung der IT-Services auf mehrere SLAs**

Der SOUSIS-Standard ermöglicht eine dedizierte Verteilung von beschreibenden Inhalten und klaren Service-Levels. Die Verteilung berücksichtigt dabei die SLAs für Servicenehmer, interne IT-Operation und externe Dienstleister. Dabei wird wie folgt vorgegangen.

Nachdem die Leistungen des Servicekatalogs im SLA abgestimmt sind, werden die Verantwortlichkeiten zwischen beiden Vertragsparteien verhandelt. Dabei sind die Punkte Verantwortung, Durchführung, Mitwirkung und Informationspflicht zur kontinuierlichen Leistungserhaltung und -erbringung gemeinsam zu klären.

Um das SLA so effizient und effektiv wie möglich zu gestalten, werden beschreibende Texte und Fakten getrennt. Das Service-Fact-Sheet dient als Mittel der Wahl, um den IT-Service und seine Service-Levels kompakt zu zentralisieren.



SCHOLDERER

THE ITSM COMPETENCE FACTORY.

Wir nehmen uns Zeit für Sie

Telefon: +49 (0) 7251 – 50 555 15

E-Mail: sla@scholderer.de

Durlacher Str. 95

76646 Bruchsal

Deutschland