

Service Level Agreements für die Operationalisierung des Qualitätsmanagements



service level agreements

- *Definition*
 - *Ein SLA ist ein Dokument, in dem für eine IT-Dienstleistung alle Dienste mit ihren möglichen Leistungsmerkmalen, Dienstgütern und Preisen für die Erbringung der Dienste mit definierter Leistung und Güte angegeben sind. Weiterhin werden die formalen vertraglichen Rahmenbedingungen festgelegt.*
- *Basis:*
 - *Menge von IT-Diensten mit spezifischen **Service Levels***
- *Zweck: Schaffung von*
 - *kundenspezifischen und nachfrageorientiert anpaßbaren Angeboten*
 - *Markt- und Preistransparenz*



dienste und dienstkataloge

- *Dienste (Services):*
 - *Jede Art von IT-unterstützter Leistung einer bestimmten Anwendungsdomäne, z. B.*
 - *Anwendungen in den Bereichen Finanzen oder Personalmanagement*
 - *Betrieb und Wartung von Datenbankmanagementsystemen*
 - *Periodische Backups kritischer Unternehmensdaten*
 - *Helpdesk-Konzept*
- *Dienstkatalog:*
 - *Beschreibung der Dienste*
 - *Beschreibung der Dienstgütemerkmale*
 - *Beschreibung der Maße*
 - *Beschreibung der verschiedenen Staffellungen der Maße*
 - *Preise für die Staffeln*



von services zu service levels

- *Eigenschaften von Services:*
 - *Varianzen in der Qualität*
 - *Individualität*
 - *Konsequenz:*
 - *Marktpreise für outgesourcete SAP Arbeitsplätze variieren um ca. 300%*
- *Service Level:*
 - *Untergrenze für die dokumentierte Leistung einer (quantitativen) Qualitätsmetrik*



preisfestlegung

- *Zuschlagskalkulation auf der Grundlage der realen Betriebskosten:*
 - *Hardware, Software, Personal ...*
- *Feste Preisstaffeln auf der Grundlage von Marktpreisen*
 - *Voraussetzung: Markttransparenz*
- *Target Costing (Zielkostenrechnung)*



sla struktur

- *Präambel*
 - *Vertragsparteien, allgemeine Ziele, Mediatoren, vom Vertrag ausgeschlossene Services*
- *Geltungsbereich und Rahmen*
 - *Geltungsbereich des SLA, z. B. einbezogene Abteilungen, Nutzer, Hardware, Betriebssysteme, Anwendungen*
- *Service Beschreibungen*
 - *Services und zugeordnete Service Level sollen die Kundenanforderungen reflektieren*



sla struktur (forts.)

- *Reporting*
 - *Genauigkeit, Meßintervalle, Meßwerkzeuge, Meßmethoden, Aufzeichnungsmethoden*
- *Datensicherheit*
 - *Einhaltung von Gesetzen, Regeln und Richtlinien bezogen auf Datensicherheit, physische Zugangskontrolle und Sicherheitssoftware*
- *Preise*
 - *Preise für jedes (Service/Service Level)-Tupel*



sla struktur (forts.)

- *Vertragslaufzeit*
- *Auflösungsmodalitäten*
- *Regreßregelungen*
- *Organisationsstrukturelle Ansiedlung*
 - *Offizielle Berichts- und Kommunikationskanäle*
 - *Ansprechpartner für die jeweiligen Aufgabenbereiche*
 - ...



beispiel: performance

- *Performance*
 - *Aussage über die Fähigkeit eines Anwendungssystems eine Funktion oder eine Menge von Funktionen in einer bestimmten Zeitspanne durchzuführen*
- *Subjektive Performance*
 - *Performanceverhalten, wie es vom Nutzer empfunden wird*
- *Objektive Performance*
 - *Gemessenes Performanceverhalten*



qualitätsfaktor performance

- *Oftmals ignoriert*
 - *Feste Zeit- und Finanzbudgets*
- *Projekte / Systeme schlagen fehl*
 - *Platz 2 im Fehlschlagsranking*



performance anforderungen

- *Differenzierung zwischen kritischen und weniger kritischen Performance Anforderungen*
- *Qualitative Festlegung der Anforderungen*
- *Quantifizierung der Anforderungen*
 - *Perspektive*
 - *Anbieter oder Kunde*
 - *Granularität*
 - *Vollständiges System, Komponenten, einzelne Funktionen*
- *Festlegung der Meß- und Kontrollprozeduren*



performance metriken

- *Durchsatz-bezogen*
 - *Z. B. Transaktionsrate*
- *Workload-bezogen*
 - *Z. B. CPU-Last*
- *Zeitbezogen*
 - *Z. B. Antwortzeit*



performance metriken

- *Performance Anforderungen aus Kundenperspektive*
- *Herleitung der Metriken:*
 - *Perspektive, Granularität, Intern / Extern*
- *Zuordnung der Messskala:*
 - *Nominal, Ordinal, Interval, verhältnismäßig*
- *Beispiel hier*
 - *Transaction Response Time, Verhältniszahlen*



performance level

- *Zuordnung von Performance Level zur Performance Metrik*
- *Tupel (Level_ID, Value Range, Price)*

Metric x: Transaction Response Time		
Service Level	Range of Values	Price
1	$x < 1.5$ seconds	<i>M1</i> €
2	$1.5 \leq x < 3.0$ seconds	<i>M2</i> €
3	$3.0 \leq x < 300.0$ seconds	<i>M3</i> €



verhandlung der level

- *Festlegung der konkreten Anwendung, z. B.:*
 - *80% aller Transaktion müssen Level 1 erreichen*
 - *95% aller Transaktion müssen Level 2 erreichen*
 - *100% aller Transaktion müssen Level 3 erreichen*
- *Festlegung des hieraus resultierenden Preises:*
 - *Preis = 80% * M1 + 15% * M2 + 5% * M3*
 - *M1..3: Preis von Service Level 1..3*

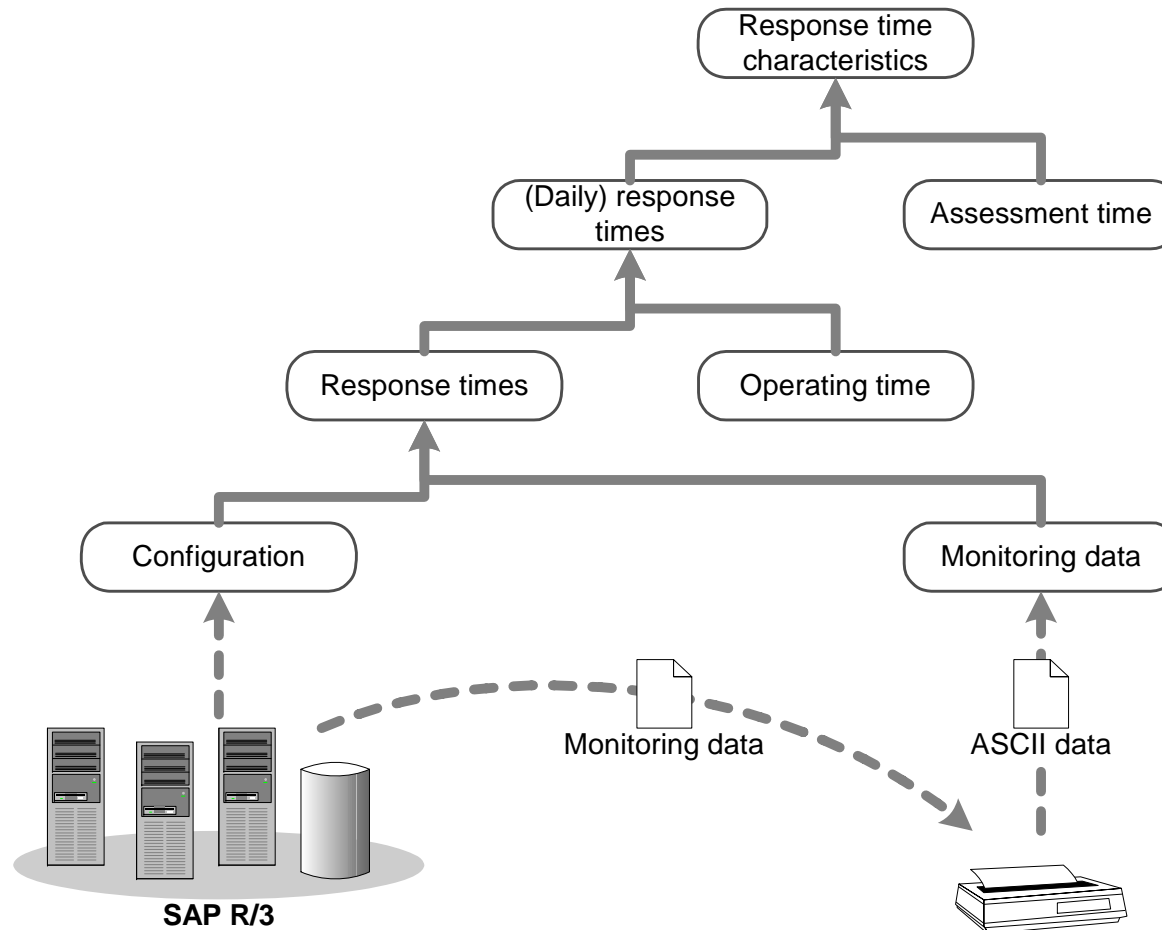


service level nachweis

- *Geprüftes Service Level:*
 - *Metrisches Ergebnis liegt innerhalb der Service Level Grenzwerte*
- *Grundlegende Folgerungen für alle Beteiligten:*
 - *Kunde: „Claiming“ von Regreßforderungen*
 - *Anbieter: Anpassung der IT-Umgebung*



service level nachweis (forts.)



validierung

- *Vereinbarkeit mit (gesetzlichen) Regelungen*
- *Berechnung und Verbesserung des ROI*
- *Beispiel*
 - *Metrik: Transaction response times*



validierung

