



Checkliste

Prüfen Sie, ob eine SLA alle wichtigen Kriterien erfüllt

Prüfen Sie, ob eine SLA alle wichtigen Kriterien erfüllt

Eine Service Level Agreement (SLA) ist eine wichtige Vereinbarung zwischen einem Dienstleister und einem Kunden, um die Erbringung von Dienstleistungen oder die Bereitstellung von Produkten zu regeln. Eine effektive Vereinbarung wahrt die Interessen beider Parteien. Daher ist es entscheidend, dass die SLA alle relevanten Kriterien umfasst und vollständig ist.

Um Ihnen dabei zu helfen, die Vollständigkeit Ihrer SLA zu überprüfen, haben wir diese Checkliste zusammengestellt. Die folgenden Punkte sollten sorgfältig geprüft werden, um sicherzustellen, dass Ihre SLA klare Ziele, klare Messkriterien, angemessene Haftungsbestimmungen und eine umfassende Abdeckung aller relevanten Aspekte enthält.

Nutzen Sie diese Checkliste als Leitfaden und ergänzen Sie je nach individuellem Kontext und Anforderungen einzelne Punkte, oder bearbeiten die vorgegebenen Bereiche. So können Sie sicherzustellen, dass Ihre SLA die erforderlichen Standards erfüllt und eine solide Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit bildet.

1. Zielsetzung:

Überprüfen Sie, ob die Ziele in der SLA klar und eindeutig formuliert sind. Sie sollten den Erwartungen und Anforderungen aller beteiligten Parteien entsprechen. Die Ziele sollten messbar sein, um eine klare Bewertung der Erfüllung zu ermöglichen.

2. Umfang:

Stellen Sie sicher, dass der Umfang der SLA alle relevanten Aspekte des Dienstes oder Produkts abdeckt. Das beinhaltet typischerweise den Umfang des Supports, die Wartungsdienstleistungen, die Verfügbarkeit des Dienstes oder Produkts, die Leistungsparameter, die vertraglich festgelegt werden sollen, und alle weiteren spezifischen Anforderungen.

3. Dienstleistungen:

Prüfen Sie, ob die SLA klare Informationen über die bereitgestellten Dienstleistungen enthält. Das kann die Art des Dienstes oder Produkts, die unterstützten Funktionen oder Features, den Supportumfang (z.B. 24/7-Hotline, E-Mail-Support), den Kundenservice und andere relevante Informationen beinhalten.

4. Leistungskennzahlen:

Überprüfen Sie, ob die SLA messbare Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) enthält. Diese Kennzahlen dienen der Bewertung der Leistung und der Überwachung der Zielerreichung. Beispiele für KPIs könnten die durchschnittliche Reaktionszeit auf Supportanfragen, die maximale Ausfallzeit oder die durchschnittliche Verfügbarkeit des Dienstes sein.

5. Qualitätsstandards:

Stellen Sie sicher, dass die SLA klare Qualitätsstandards festlegt, die erfüllt werden müssen, um die vereinbarten Ziele zu erreichen. Das können beispielsweise die Verfügbarkeit des Dienstes, die Leistungsgrenzwerte (z.B. Antwortzeit), die Genauigkeit der bereitgestellten Informationen oder andere messbare Qualitätsmerkmale sein.

6. Messverfahren:

Überprüfen Sie, ob die SLA klare und objektive Messverfahren definiert, um die Leistung und Einhaltung der SLA zu überwachen. Das können Monitoring-Tools, regelmäßige Berichterstattung, Audits oder andere Überwachungsmethoden sein. Die SLA sollte angeben, wer für die Durchführung der Messungen verantwortlich ist und wie die Ergebnisse dokumentiert und mitgeteilt werden.

7. Eskalationsverfahren:

Stellen Sie sicher, dass die SLA klare Eskalationsverfahren enthält, falls die vereinbarten Ziele nicht erreicht werden. Dies sollte den Prozess beschreiben, wie Probleme oder Beschwerden behandelt werden, wer kontaktiert werden soll, wie die Eskalation erfolgt und welche Schritte unternommen werden, um das Problem zu lösen.

8. Laufzeit und Aktualisierungen:

Prüfen Sie, wie lange die SLA gilt und wie Aktualisierungen oder Anpassungen des Dokuments gehandhabt werden. Die SLA sollte eine klare Laufzeit angeben und beschreiben, wie und wann sie überprüft, aktualisiert oder verlängert wird. Es sollten auch Bestimmungen für die Kommunikation und die Zustimmung zu Änderungen festgelegt werden.

9. Haftung und Schadenersatz:

Überprüfen Sie, ob die SLA Bestimmungen zur Haftung und Schadenersatz enthält, falls der Dienst oder das Produkt die vereinbarten Standards nicht erfüllt. Diese Bestimmungen sollten die Verantwortlichkeiten und die finanziellen Auswirkungen für beide Parteien klar definieren, falls es zu Verstößen gegen die SLA kommt.

10. Beendigung der Vereinbarung:

Prüfen Sie, ob die SLA Bestimmungen zur Beendigung der Vereinbarung enthält. Dies umfasst Bedingungen für eine ordnungsgemäße Kündigung, die Benachrichtigungsfristen und die Auswirkungen auf laufende Verpflichtungen. Es sollte auch festgelegt sein, wie etwaige vertrauliche Informationen behandelt werden.

11. Zustimmung und Unterzeichnung:

Stellen Sie sicher, dass alle beteiligten Parteien die SLA gelesen, verstanden und ihre Zustimmung zur Einhaltung gegeben haben. Alle relevanten Parteien sollten die SLA unterzeichnen, um ihre Verpflichtungen und ihr Einverständnis zur Zusammenarbeit zu dokumentieren.