

3/25/2015

IT & Outsourcing

Tipp 1: Definieren Sie klare Messgrößen und kommen Sie so späteren Unstimmigkeiten zuvor

Ein Service-Level-Agreement setzt sich stets aus einer Vielzahl von Einzeldefinitionen zu Messgrößen, Erhebungszeiträumen, Messmethoden, Messverfahren und projektbezogenen Definitionen zusammen. Als Messgrößen kommen im Wesentlichen Zeiteinheiten in Betracht.

Zu denken ist hierbei insbesondere an Verfügbarkeitsquoten, die zwar nicht in Zeiteinheiten, sondern in Prozentsätzen dargestellt werden, die aber letztlich auch Angaben für Zeiteinheiten sind. Zeiteinheiten bilden aber auch die relevanten Messgrößen zur Definition von Antwortzeiten, Reaktionszeiten oder (durchschnittlichen) Bearbeitungszeiten (meantime to repair). Als weitere Messgrößen kommt die Anzahl von Ausfällen pro festgelegtem Zeitraum oder auch – allerdings in selteneren Fällen – die Anzahl bereitgestellter Personenstunden, -tage, -wochen oder -monate zur Erbringung von Entwicklungs-, Test- und/oder Pflege- oder Wartungsleistungen (insbesondere für proprietäre Anwendungen) in Betracht. Bei Telekommunikationsleistungen kommen Leistungsbandbreiten, Durchsatzzahlen oder Paketverlustraten in Betracht. In Verträgen mit Call-Center-Dienstleistern werden beispielsweise die Anzahl der zu bewältigenden Anrufe pro Zeiteinheit (inbound oder outbound), die maximal zulässige Zeitspanne zwischen Eingang eines Anrufs und seiner Entgegennahme durch einen Call-Center-Agenten, der Anteil an Anrufen, die stattdessen auf einen Anrufbeantworter auflaufen dürfen verbunden mit einer Reaktionszeit für die persönliche Beantwortung der so aufgenommenen Anrufe durch einen Call-Center-Agenten vereinbart. Bei Abwicklungsleistungen (Wertpapiere, Zahlungsverkehr, Kredite etc.) sind zu bearbeitende Kapazitäten pro Zeiteinheit sowie Reaktionszeiten zwischen einem Leistungsbedarf auslösenden Ereignissen und deren Erfüllung die wesentlichen Kriterien für Service-Level-Agreements.

Je nach Art des konkreten Projektes sind verschiedene der vorstehend genannten Messgrößen für Service-Levels zu regeln, fast immer jedoch sind bei der Vergabe von IT-Leistungen Vereinbarungen zur Verfügbarkeit und zu Antwortzeiten zu treffen.

Beispiel: Verfügbarkeitsquoten für IT-Systeme

Nirgendwo werden in der Vertragspraxis so häufig und so vielgestaltig Fehler gemacht wie bei der Definition von Verfügbarkeitsquoten als einem der wesentlichen Service-Level. Dies beginnt bereits damit, dass häufig schon nicht exakt definiert ist, ob sich die geschuldete Verfügbarkeit nur auf den Betrieb eines Servers, auf den Betrieb einer kompletten Systemplattform bis unterhalb der Applikationsebene oder auf die Verfügbarkeit einer Applikation auf dem Server oder gar am Arbeitsplatz des Benutzers bezieht. Ebenfalls unklar ist immer wieder, was die Parteien überhaupt als Verfügbarkeit verstehen wollen, wann also ein System tatsächlich verfügbar ist und gegebenenfalls welche Auswirkungen in komplexen Client/Server-Strukturen die Ausfälle von Teilsystemen auf die Bestimmung der Verfügbarkeitsquote des Gesamtsystems haben sollen. Ein bestimmtes System mag ferner durchaus laufen; wenn es aber mit einer besonders umfangreichen Transaktion beschäftigt ist, so dass kein Nutzer andere Transaktionen starten und auch erfolgreich abschließen kann, mag das betreffende System zwar in Betrieb, aber für den Nutzer noch lange nicht verfügbar sein. Es muss also im Vertrag exakt definiert werden, was die Parteien unter Verfügbarkeit verstehen, unter welchen Bedingungen sie also ein bestimmtes System als verfügbar ansehen wollen.

Verfügbarkeiten werden meist in Prozentsätzen ausgedrückt, die die Summe der Zeiten, zu denen das System im definierten Sinne tatsächlich verfügbar war, ins Verhältnis setzen zur Summe der Zeiten, in denen das definierte System maximal hätte verfügbar sein müssen. Der Umstand, dass die im Vertrag zumeist nur genannten Prozentsätze tatsächlich nur ein Verhältnis zwischen zwei Summen von Zeiten darstellen, zeigt, dass nicht nur die Summe der Zeiten, zu denen das betreffende System tatsächlich im vertraglich definierten Sinne verfügbar war, festgelegt werden muss, sondern auch der Bezugszeitraum, zu dem die Summe der erreichten Zeiten der Verfügbarkeit des betreffenden Systems ins Verhältnis gesetzt werden soll, also beispielsweise X Prozent pro Woche, pro Monat, pro Quartal oder pro Kalenderjahr. In der Vertragspraxis ist schon nicht selten festzustellen, dass die Angabe dieses Bezugszeitraums fehlt und allenfalls mittelbar aus den Turni abgeleitet werden kann, innerhalb derer der Auftragnehmer Bericht über die erbrachten Leistungen und die dabei erzielten Service-Level zu erstatten hat. Dieser Befund ist um so frappierender, wenn man sich vor Augen führt, wie unterschiedlich die Ergebnisse je nach Bezugszeitraum sein können: Eine Verfügbarkeit von 98,5% beispielsweise bezogen auf eine volle Woche bedeutet, dass ein System während 2,52 Stunden pro Woche ununterbrochen stillstehen und damit nicht verfügbar sein kann und der Auftragnehmer trotzdem seine Leistungspflichten voll erfüllt hat; der gleiche Prozentsatz bezogen auf ein Jahr, also auf 365

Tage, bedeutet, dass das betreffende System während 5,47 aufeinanderfolgenden Tagen, also während 131,4 aufeinanderfolgender Stunden stillstehen und damit nicht verfügbar sein kann und der Auftragnehmer dennoch seine Leistungspflichten voll erfüllt hat.

Gerade das letztgenannte Beispiel zeigt im Übrigen, dass die Definition eines Prozentsatzes bezogen auf einen bestimmten Zeitraum bei weitem nicht immer ausreichend sein muss, um die Verfügbarkeit eines System hinreichend exakt und vor allem tolerabel zu definieren. Studien haben ergeben, dass immer weniger Unternehmen einen Komplettausfall wesentlicher Systeme nur kurze Zeit (maximal ein bis zwei Tage) überstehen können, bevor sich das Risiko einer Unternehmensinsolvenz realisiert. Eine Verfügbarkeitsquote ist also nur dann vollständig und auch wirtschaftlich sinnvoll definiert, wenn neben der bloßen Prozentsatzangabe auch noch die maximal zulässige Dauer eines einzelnen Systemausfalls und die maximal zulässige Anzahl von Systemausfällen pro Zeiteinheit (Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr) definiert wird. Neben diesem wirtschaftlichen Aspekt ist der Bezugszeitraum auch so zu wählen, dass eine Steuerung des Dienstleisters noch sinnvoll möglich ist. Je länger der Bezugszeitraum desto geringer sind die formalen Möglichkeiten für den Auftraggeber, steuernd einzugreifen.

Beispiel: Antwortzeiten im Call-Center

Leistungen von Call-Center-Dienstleistern bilden häufig ein wichtiges Glied in der Verbindung zwischen einem Hersteller oder Dienstleister (z.B. Versandhaus) und seinen Kunden. Die Schnelligkeit der Erreichbarkeit des Call-Centers spielt dabei die entscheidende Rolle; Wartezeiten von mehr als 30 Sekunden bis zur Entgegennahme eines Anrufs werden vom Kunden in der Regel schon als unzumutbar empfunden mit der Folge, dass er entnervt auflegt und damit als Kunde verloren ist. Daher ist in Verträgen mit Call-Center-Dienstleistern die Antwortzeit als die maximal zulässige Zeitspanne zwischen Eingang eines Anrufs in der Telefonanlage des Dienstleisters und persönlicher Entgegennahme dieses Anrufs durch einen Call-Center-Agenten der wesentliche Service-Level, der neben der Anzahl der pro Zeiteinheit maximal zu bewältigenden Anrufe unbedingt vereinbart werden sollte. Dabei müssen entweder 100% der eingehenden Anrufe innerhalb dieser Antwortzeit entgegengenommen werden; es kann aber auch ein geringerer Prozentsatz hierfür vereinbart werden, wobei dann aber die verbleibenden Anrufe, die nicht persönlich aufgenommen werden, mindestens auf einen Anrufbeantworter weitergeschaltet werden sollten. Die dort aufgezeichneten Anrufe müssen dann innerhalb einer als weiterer Service-Level zu vereinbarenden Zeitspanne entweder durch Rückruf oder in sonstiger festzulegender Weise beantwortet oder bearbeitet werden.

Leistungen von Call-Center-Dienstleistern bilden häufig ein wichtiges Glied in der Verbindung zwischen einem Hersteller oder Dienstleister (z.B. Versandhaus) und seinen Kunden. Die Schnelligkeit der Erreichbarkeit des Call-Centers spielt dabei die entscheidende Rolle; Wartezeiten von mehr als 30 Sekunden bis zur Entgegennahme eines Anrufs werden vom Kunden in der Regel schon als unzumutbar empfunden mit der Folge, dass er entnervt auflegt und damit als Kunde verloren ist. Daher ist in Verträgen mit Call-Center-Dienstleistern die Antwortzeit als die maximal zulässige Zeitspanne zwischen Eingang eines Anrufs in der Telefonanlage des Dienstleisters und persönlicher Entgegennahme dieses Anrufs durch einen Call-Center-Agenten der wesentliche Service-Level, der neben der Anzahl der pro Zeiteinheit maximal zu bewältigenden Anrufe unbedingt vereinbart werden sollte. Dabei müssen entweder 100% der eingehenden Anrufe innerhalb dieser Antwortzeit entgegengenommen werden; es kann aber auch ein geringerer Prozentsatz hierfür vereinbart werden, wobei dann aber die verbleibenden Anrufe, die nicht persönlich aufgenommen werden, mindestens auf einen Anrufbeantworter weitergeschaltet werden sollten. Die dort aufgezeichneten Anrufe müssen dann innerhalb einer als weiterer Service-Level zu vereinbarenden Zeitspanne entweder durch Rückruf oder in sonstiger festzulegender Weise beantwortet oder bearbeitet werden.

Unsere Praxistipps zu den häufigsten Fallstricke bei SLAs setzen wir im April an dieser Stelle fort, dann mit **Tip 2: Wie sich ein Methodenstreit vermeiden lässt**

Haben Sie Fragen? Kontaktieren Sie gerne [Prof. Dr. Joachim Schrey](#)

Practice Group: [IT, Outsourcing & Datenschutz](#)

Weitere Artikel: [Service-Level-Agreements: 5 Praxistipps](#)

Contact Person



Prof. Dr. Joachim Schrey

Mitglied der Practice Group Digital Business

Rechtsanwalt, Fachanwalt für Informationstechnologierecht

T +49 69 971477241

www.noerr.com twitter.com/NoerrLLP [xing.com/companies/NoerrLLP](https://www.xing.com/companies/NoerrLLP)