

29.04.2015

IT & Outsourcing

Im März hatten wir in unserer Reihe „IT-Praxistipps“ auf die Notwendigkeit von Messgrößen bei Service-Level-Agreements hingewiesen. Nun stellen wir Ihnen zwei weitere Tipps vor: die Vereinbarung einheitlicher Messverfahren sowie die Schaffung klarer Randbedingungen gemeinsam mit Ihrem Dienstleister.

## Tipp 2: Methodenstreit vermeiden: Einigen Sie sich auf einheitliche Messmethoden und -verfahren

Für die meisten Messgrößen, die im Rahmen von Service-Level-Agreements für IT-Leistungen definiert werden, gibt es am Markt entsprechende Protokolle oder Mess-Tools, mit deren Hilfe die Einhaltung dieser Service-Level gemessen werden kann. Da je nach Messverfahren und Mess-Tool unterschiedliche Ergebnisse eintreten können, empfiehlt es sich, im Service-Level-Agreement nicht nur zu vereinbaren, welche Service-Level wie einzuhalten sind, sondern zugleich auch die Messmethode für beide Parteien verbindlich festzulegen, die zur Messung der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Service-Level verwendet werden soll. In einer späteren Auseinandersetzung um die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Service-Level bleibt den Beteiligten so wenigstens ein kaum lösbarer Methodenstreit erspart.

Wichtig ist aber nicht nur die für beide Parteien verbindliche Vereinbarung der Messmethode, sondern auch weiterer Parameter des Messverfahrens: Im Service-Level-Agreement geregelt werden sollte also beispielsweise, wann – wenn nicht ohnehin permanent – zu welchen Zeiten oder in welchem Rhythmus bestimmte Service-Level gemessen werden. Bei der Festlegung von Messzeitpunkten für Antwortzeiten ist zu berücksichtigen, dass es selbstverständlich Zeiten ganz unterschiedlicher Beanspruchung eines Systems gibt, so dass die Messungen sowohl zu Zeiten intensiver Beanspruchung eines Systems als auch während Zeiten geringerer Beanspruchung vorgenommen werden sollten. Dies lässt sich noch beliebig ausdifferenzieren, beispielsweise die Messung von Antwortzeiten für bestimmte Transaktionsgruppen zu jeweils von einander unterschiedlichen Messzeitpunkten. Schließlich empfiehlt es sich, jeweils mehrere Messungen in die Gesamtbetrachtung der Einhaltung vereinbarter Service-Level mit einzubeziehen.

Werden eine Vielzahl von Werten für definierte Transaktionen gemessen, die zu einem als Service-Level vereinbarten Wert zusammengefasst werden sollen, muss diese Vielzahl der gewonnenen Werte nach einem ebenfalls vertraglich zu vereinbarenden Verfahren gewichtet und so zu einem einzigen Wert aggregiert werden.

## Tipp 3: Kooperation statt Konfrontation: Definieren Sie Randbedingungen für den Dienstleister

Neben den Bestimmungen im Service-Level-Agreement, welche Service-Level konkret einzuhalten sind und wie deren Einhaltung mit Hilfe welcher Verfahren im Einzelfall zu messen ist, müssen auch Randbedingungen geregelt werden, die gegeben sein müssen, damit der Dienstleister die vereinbarten Service-Level auch einhalten kann. Hierzu zählen einerseits Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers, andererseits bestimmte Ausnahmen, sowohl systembezogen (Testsysteme) als auch funktions- (Batchfunktionen) oder ereignisbezogen (geplante/ungeplante Wartungseinsätze), die nicht in die Bemessung der konkret erreichten Service-Level mit einfließen sollen.

Unsere Praxistipps zu den häufigsten Fallstricke bei SLAs setzen wir im April an dieser Stelle fort, dann mit **Tipps 4 und 5: Sanktionen und deren Berechnung**

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

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

**Weitere Artikel:** [Service-Level-Agreements: 5 Praxistipps](#) ; [Service-Level-Agreements: 5 Praxistipps \(1/5\)](#)

## Contact Person

---



**Prof. Dr. Joachim Schrey**

Mitglied der Practice Group Digital Business

Rechtsanwalt, Fachanwalt für Informationstechnologierecht

T +49 69 971477241

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