

Übung 7.1 Fragestellungen: SLA

1. Was sind die wesentlichen Punkte, aus technischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Sicht, die im SLA geregelt sind?

- *Verfügbarkeit Netzwerk / Server*
- *Anbindungskapazität*
- *Support / Antwortzeiten im Support*
- *SLA Preise*

2. Sehen Sie Mängel und welche?

Verfügbarkeit des Netzwerks

- *Fehlende Betriebszeiten*
- *Was, wo und wie wird das Netzwerk gemessen?*
- *Angekündigte Unterhaltungsarbeiten: Vorlaufzeit, Anzahl, Dauer, etc. nicht definiert*
- *„unverhältnismässig lange andauernde Unterbruch“ Definition?*

Anbindungskapazität

- *Kapazitätsgrenze: Office Zeiten / 7x24?*
- *Auslastung von 75% über welchen Zeitraum genau? Sehr hohe Auslastung !*

Verfügbarkeit der Server

- *99% Uptime von was? Server oder Service -> Verfügbarkeit nicht Uptime*
- *Messung ist nicht definiert, Betriebszeiten, Intervall, was, wo, wie, etc.*
- *Angebote Dienste nicht spezifiziert*

Support / Antwortzeiten im Support

- *Beantworten heisst nicht zu lösen*
- *Was ist wenn Sie nicht via Online-Support-System eingegeben werden?*
- *Preise sind nicht verständlich, resp. überschneiden sich mit dem Punkt 5. Preise*

Preise

- *Versteckte Kosten*
- *Weitere Dienstleistungen? Was gehört da alles dazu?*

3. Was sollte mindestens aus Sicht von SOp im Vertrag/SLA geregelt sein?

- *Mitwirkungspflicht des Kunden*
- *Abgrenzung / Verantwortlichkeit des Kunden z.B. Kunde bringt Virus ins Netz*
- *Kündigungsbedingungen*
- *Datenschutz, Unverschlüsselte Übermittlung*
- *Haftung, Haftungsausschluss*
- *Abrechnungsperiode / Dauer*
- *Anwendbares Recht und Gerichtsstand*

4. Was sollte mindestens aus Sicht des Kunden geregelt werden?

- *Verantwortlichkeiten*
- *Ansprechperson / Prozesse genau definieren*
- *Vertragsdauer / Erneuerung*