

Check-Liste für ein Service Level Agreement

Da die SLA einen sehr unterschiedlichen Inhalt aufweisen können und meist sehr umfangreich sind, wird an dieser Stelle beispielhaft eine Check-Liste für ein **Hosting SLA** wiedergegeben.

Das Hosting SLA regelt die Verfügbarkeit von Applikationen und Daten, die auf den Servern des Providers lagern. Es dürfte sich daher um jenes SLA handeln, an dem die Praxis ein besonders grosses Interesse hat.

3.1. Einleitung zum SLA

Einleitend sollte festgehalten werden, was das SLA regelt (wer welche Dienstleistungen für wen erbringt). Weiter sollte ein Hinweis auf die systematische Stellung des SLA, das meist ein Anhang zu Dienstleistungsvertrag ist, und die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB) enthalten sein. Wichtig ist, dass Regelungen und Terminologie des SLA in Übereinstimmung mit dem Dienstleistungsvertrag und den AGB sind.

3.2. Kurzbeschreibung der Hosting-Dienstleistungen

Das SLA sollte umschreiben, was die Komponenten der Hosting-Dienstleistungen sind. Folgende Komponenten können relevant sein:

- Rack Space/Umgebung im Hosting-Center (Stromversorgung, Sicherheitsvorschriften etc.)
- Ausrüstungs-Miete, Installation- und Reparatur-Dienstleistungen (Ausrüstung, Domainnamen Server Management, Reparaturen etc.)
- LAN und Netzwerk Zugriffs-Dienstleistungen (Balancing, Firewall Design, Access-Netzwerk, Definition der Software etc.)
- Hosting Server-Zugriff Kunde (Lokaler und Fernzugriff auf Server)

3.3. Leistungsziel der Dienstleistungs-Verfügbarkeit

Die Festlegung des Leistungsziels der Dienstleistungs-Verfügbarkeit (LZ) betrifft den eigentlichen Kernpunkt des SLA. Das SLA sollte klar definieren, was das LZ des Providers ist und wann das LZ verfehlt wird. Weiter sollte eine Regelung getroffen werden, wie der Kunde entschädigt wird, wenn das LZ verfehlt wird. Nachfolgend wird aufgezeigt, wie das LZ und Verfehlungen des LZ berechnet werden können.

3.3.1. Messung des LZ eines Kalendermonats

Das LZ eines Kalendermonats kann in Prozenten nach folgender Formel gemessen werden

$$LZ = ((T \times 1440 - A) / (T \times 1440)) \times 100$$

T = Anzahl Tage im relevanten Kalendermonat, und

A = Ausfallzeit (in Minuten gemessen). Die Zahl 1440 bezeichnet die Minuten eines Tages.

Dabei muss genau festgelegt werden, wann die Ausfallzeit beginnt. So muss u.a. sichergestellt werden, dass der Kunde verpflichtet ist, den Provider über einen Ausfall der Server so schnell als möglich zu informieren. Im genannten Beispiel wird ein LZ von 99.9% nicht mehr erreicht, wenn die Ausfallzeit A rund 45 Minuten übersteigt.

3.3.2. Festlegung des LZ

Das eigentliche LZ kann davon abhängig gemacht werden, wie der Kunde die Hosting-Dienstleistungen des Providers nutzt. Wenn der Kunde einzig die Zugriffs-Dienstleistungen des Providers nutzt (Resilient Configuration), wird ein höheres LZ (bspw. 99.9%) festgelegt, weil der Provider diesfalls grösseren Einfluss auf die Erreichung des LZ hat. Wenn der Kunde einen anderen Zugriff verwendet (Non-Resilient Configuration), wird das LZ demgegenüber häufig niedriger (bspw. 98.5 %) angesetzt.

3.3.3. Berechnung des Gutschriften-Anspruchs bei Verfehlen des LZ

Für den Fall, dass der Provider das LZ verfehlt, kann eine Gutschriftenregelung getroffen werden. Diese gibt dem Kunden die Möglichkeit, eine Gutschrift auf der Monatsgebühr für die betroffene Dienstleistung zu erwerben. Gemäss dem oben dargestellten Beispiel (3.3.1.) kann die Gutschriftenregelung beispielsweise vorsehen, dass der Kunde für jede Minute Ausfallzeit, die das LZ unterschreitet (massgebliche A [bspw. 25 Minuten, wenn A 70 Minuten betrug und die Verfehlung des LZ bei 45 Minuten einsetzt]), einen Bruchteil (beispielsweise 1/60) der auf einen Tag entfallenden Dienstleistungsgebühr (Dienstleistungsgebühr/Anzahl Tage des Monats) als Gutschrift (G) erhält.

Die Formel sieht folgendermassen aus: $G = (\text{massgebliche } A/60) \times (\text{monatliche Gebühr}/T)$

3.4. Geltendmachung der Gutschrift durch den Kunden

Das Hosting SLA sollte Regelungen hinsichtlich der Geltendmachung der Gutschrift durch den Kunden enthalten (Frist für Geltendmachung, maximale Höhe der Gutschriften, Liste mit Gründen, die die Berechtigung für eine Gutschrift ausschliessen etc.). Die Gutschriftenregelung stellt eine Modifikation der gesetzlichen Gewährleistungsregeln des Werkvertrages dar. In den AGB zum Dienstleistungsvertrag sollte diesbezüglich ein klarer Verweis auf die Regelungen des SLA enthalten sein. Demgegenüber muss der Themenbereich der Haftung (Haftungsausschluss im gesetzlich zulässigen Rahmen etc.) abschliessend in den AGB geregelt werden.