

.....Themen:

- Software-Funktionalität
- Cockpits
- Outsourcing

# Das Service Level Agreement im Umfeld von ASP

von Pascal Schoch\*

Wenn wichtige Dienstleistungen im IT-Bereich von externen Lieferanten bezogen werden, müssen klare Richtlinien zwischen Bezüger und Anbieter vereinbart werden. Ein Service Level Agreement (SLA) schafft klare Verhältnisse, verhindert Streitigkeiten und ist die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Als grösster Vorteil des Application Service Providing (ASP) wird gerne genannt, dass sich der Endkunde als effektiver Benutzer der Applikation keine Gedanken um Installation, Wartung und Fehlerbehebung der Software machen muss. Als Anwender kann er sich ausschliesslich auf die Software-Funktionalität und -Nutzung konzentrieren. Im Grunde ist dies richtig. Jedoch zeigt die Praxis, dass sich der Endkunde trotzdem und vor allem vor Vertragsabschluss mit einem ASP-Anbieter Gedanken über betriebliche Aspekte machen sollte: Denn die Zufriedenheit des Benutzers hängt eng mit dem sauberen Betrieb der Applikation und der dazugehörigen Komponenten zusammen. Im Vorfeld einer ASP-Partnerschaft muss darum klar geregelt werden, welche Funktionalitäten dem Benutzer mit welchen Qualitätsparametern zur Verfügung gestellt werden.

## Das Service Level Agreement schützt vor Überraschungen

Ein gutes Hilfsmittel, um sich vor bösen Überraschungen im ASP-Umfeld zu schützen, ist das Service Level Agreement (SLA). In einem solchen SLA wird schriftlich festgehalten, welche Services vom Provider genau verlangt werden (saubere Leistungsabgrenzung), welches die Schnittstellen und Kontaktpersonen zum Kunden sind, wie sich die Verantwortlichkeiten strukturieren und welche Dienste-Verfügbarkeit und Service-Qualität garantiert werden. In Bereichen, bei denen mit sensitiven Daten gearbeitet wird, muss zudem unbedingt auch die Datensicherheit und Archivierung im SLA vereinbart sein. Im Outsourcing-Umfeld trifft man bereits vermehrt auf SLAs. Die saubere Erstellung eines SLAs ist aber noch lange nicht die Regel. Ein möglicher Grund dafür dürfte in der zeitaufwendigen Erstellung eines SLAs zu suchen sein. Ausserdem wird der ASP-Anbieter

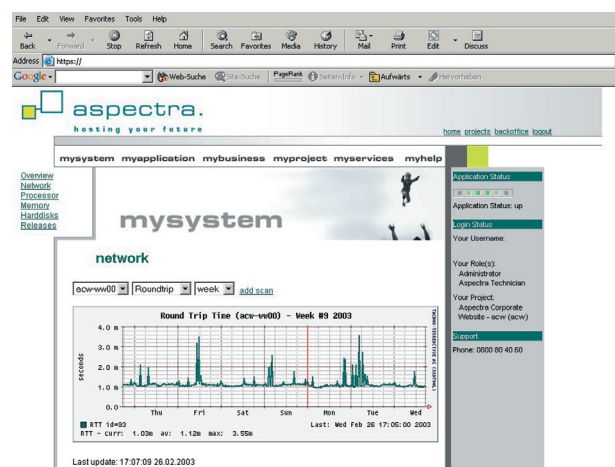
durch das SLA auch dazu gezwungen, seine Service-Qualität genau und im Detail anzugeben. Nicht alle Provider tun dies gerne. Denn leider erhält der Kunde in Tat und Wahrheit immer noch oft weniger, als ihm in den Hochglanzprospekten versprochen wurde.

## Augenmass statt Pedanterie

So wichtig ein SLA im ASP-Umfeld ist: eine gewisse Verhältnismässigkeit sollte eingehalten werden. Für einfache ASP-Dienste, welche für den Kunden nicht unternehmenskritisch sind, ist ein fünfzigseitiges Service Level Agreement unverhältnismässig. Für einfache ASP-Leistungen kann deshalb bereits ein A4-Blatt ausreichen, um die wichtigsten Punkte mit dem Lieferanten festzuhalten.

## Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Dem Kunden muss selbstverständlich die Möglichkeit gegeben werden, die ihm im SLA zugesicherten Eigenschaften der Dienstleistung auch überprüfen zu können. Dazu sollte sich der ASP-Kunde als erstes überlegen, welche Parameter der bezogenen Leistung für ihn von besonderer Wichtigkeit sind. In der Praxis hat sich gezeigt, dass es ausreicht, sich auf die fünf bis zehn wichtigsten Parameter zu konzentrieren und diese konsequent zu überprüfen. Die Kontrolle kann auf zwei Arten organisiert sein: Einige Provider stellen ihren Kunden einen monatlichen, schriftlichen Service-Rapport zu. Effizienter sind jedoch die sogenannten Cockpits oder Control-Panels. Diese Software-Instrumente erlauben es, verschiedenste Parameter selbst online zu überprüfen. Ein



Beispiel eines Browser basierten Kunden Cockpits zur Überprüfung von SLA-Parametern in einem Outsourcing-Projekt

solches Cockpit erhöht die Transparenz erheblich und hilft Vorbehalte und Misstrauen, wie sie in ASP- oder Outsourcing-Projekten immer wieder anzutreffen sind, abzubauen.

## Mehr als ein blosses Druckmittel

Die Aufgabe des SLA ist es aber nicht, den Service-Lieferanten unter Druck zu setzen. Das SLA dient vielmehr dazu, einen Konsens betreffend Leistung zwischen Käufer und Verkäufer zu schaffen. Gerade im ASP Umfeld, in welchem eine stärkere Abhängigkeit zwischen Lieferant und Kunde besteht, hilft das SLA, Streitigkeiten zu verhindern und eine erfolgreiche Zusammenarbeit zu gewährleisten. Das SLA sollte darum in jedem Outsourcing- oder ASP-Projekt als fester Bestandteil des Vertragswerkes verstanden und eingesetzt werden.

\* Product Manager Dedicated Hosting und Application Hosting; Aspectra AG

**Aspectra AG**  
**Zürich**  
**Tel. 01 296 56 56**  
**Fax 01 296 56 57**  
**pascal.schoch@aspectra.com**