

## **INHALTE EINES SERVICE LEVEL AGREEMENT**

1. Einführung  
Zielsetzungen, Vertragsparteien, Vertragssdauer
2. Gültigkeit  
Leistungsscheine, Auslieferungsort, SLA-Änderungen, Verzögerungen Seitens des Dienstleistungsnehmers
3. Berichtswesen  
Adressaten, Überwachung der Service Level-Einhaltung, Spezifikation des Service Level-Reportings, Reviews
4. Störungsmanagement  
Service Desk, Störungsklassifizierung, Eskalationsmechanismen
5. Leistungsverrechnung  
Spezifikationen, erstattungsfähige Ausgaben, Bonus- / Malusregelungen
6. Verpflichtungen / Verantwortlichkeiten des Dienstleistungsnehmers,  
Personal, Einrichtungen, Ressourcen, Anwenderschulung, Auskunftspflicht
7. Gewährleistung und Schadenersatz  
Servicequalität, Schadenersatzleistungen, Ansprüche Dritter, Ausschlüsse, Nichteinhaltung vereinbarter Leistungen, Höhere Gewalt
8. Sicherheit  
Zugangsregelungen, Zugriffsregelungen, Sicherheitsrichtlinien der Dienstleistungsnehmers, Datenschutzmaßnahmen, Eventualfallmaßnahmen, Datenverschlüsselung
9. Eigentumsrechte und Vertraulichkeit  
Eigentumsregelungen, Vertraulichkeitsregelungen, Rückgabeverpflichtungen
10. Beendigung des Vertragsverhältnisses  
Fristgerechte Kündigung, außerordentliche Kündigung, Leistungs- und Zahlungseinstellung
11. Allgemeine Regelungen  
Fürsorgepflicht, Übertragbarkeit, Vollständigkeit des Vertrages, Salvatorische Klausel, Vertragsänderungen, Abwerbung von Mitarbeitern, Spezifikation der Anlagen und Anhänge
12. Unterschriften
13. Anhänge  
Leistungsscheine, Kontaktadressen, Benachrichtigungen und Eskalationen, Begriffsklärungen