

12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)

“ Kurz erklärt

Damit ein IT-Service zuverlässig erbracht werden kann, reichen Service Level Agreements (SLAs) allein nicht aus.

Zusätzlich werden interne Vereinbarungen zwischen IT-Teams sowie Verträge mit externen Dienstleistern benötigt.

ITIL unterscheidet hierfür drei Ebenen:

- **Service Level Agreement (SLA)**
- **Operational Level Agreement (OLA)**
- **Underpinning Agreement (UC)** (früher häufig "Underpinning Contract")

Gemeinsam sorgen sie dafür, dass vereinbarte Serviceziele tatsächlich eingehalten werden können.

Warum mehrere Vereinbarungen notwendig sind

Ein Kunde vereinbart beispielsweise:

“ Der VPN-Service soll innerhalb von vier Stunden wiederhergestellt werden.

Damit dieses Ziel erreicht werden kann,

müssen häufig mehrere interne und externe Stellen zusammenarbeiten.

Beispiele:

- Netzwerk-Team,
- Windows-Team,
- Cloud-Team,
- Internetanbieter,
- Hardwarehersteller.

Deshalb existieren unterschiedliche Vereinbarungen.

Service Level Agreement (SLA)

Ein SLA ist eine Vereinbarung zwischen dem Serviceanbieter und dem Kunden.

Es beschreibt,

welche Leistungen erbracht werden.

Typische Inhalte:

- Servicebeschreibung,
- Servicezeiten,
- Verfügbarkeit,
- Reaktionszeiten,
- Wiederherstellungszeiten,
- Rollen,
- Eskalationen,
- Reporting.

Das SLA beschreibt die Erwartungen des Kunden.

Operational Level Agreement (OLA)

Ein OLA ist eine interne Vereinbarung innerhalb der Organisation.

Beispiele:

- Service Desk ↔ Netzwerk-Team
- Netzwerk-Team ↔ Server-Team
- Windows-Team ↔ Datenbankadministration
- Cloud-Team ↔ Security-Team

Ein OLA legt fest,

welche Leistungen ein internes Team für andere Teams erbringt.

Der Kunde sieht diese Vereinbarung normalerweise nicht.

Underpinning Agreement (UC)

Ein Underpinning Agreement (UC) ist eine Vereinbarung mit einem externen Dienstleister oder Lieferanten.

Beispiele:

- Internetprovider,
- Cloud-Anbieter,
- Hardwarewartung,
- Softwarehersteller,
- Rechenzentrum,
- Managed Service Provider.

Diese Vereinbarungen unterstützen die Einhaltung des SLA.

Die drei Ebenen



Alle drei Ebenen müssen zusammenpassen.

Zusammenhang zwischen SLA, OLA und UC

Beispiel:

Das SLA fordert:

“Wiederherstellung innerhalb von vier Stunden.

Damit dies möglich ist,

vereinbart das Netzwerk-Team intern:

“ Analyse innerhalb von einer Stunde.

Der Hardwarelieferant garantiert:

“ Ersatzhardware innerhalb von zwei Stunden.

Nur wenn alle Vereinbarungen zusammenpassen,

kann das SLA eingehalten werden.

Vergleich

Merkmal	SLA	OLA	UC
Vertragspartner	Kunde und Serviceanbieter	interne Teams	externer Dienstleister
Sichtbar für Kunden	Ja	Nein	normalerweise nein
Ziel	Servicequalität vereinbaren	interne Zusammenarbeit regeln	externe Leistungen absichern

Beispiel: E-Mail-Service

Ein Unternehmen betreibt einen E-Mail-Service.

Das SLA enthält:

- Verfügbarkeit 99,9 %
- Reaktionszeit 30 Minuten

Intern existieren OLAs:

- Windows-Team
- Netzwerk-Team
- Messaging-Team

Zusätzlich bestehen UCs mit:

- Internetprovider,

- Cloud-Anbieter,
- Hardwarelieferant.

Alle Beteiligten tragen gemeinsam zur Servicequalität bei.

Servicezeiten abstimmen

Ein häufiger Fehler:

SLA:

24 × 7

OLA:

Montag bis Freitag

Dadurch kann das SLA praktisch nicht eingehalten werden.

Interne und externe Vereinbarungen müssen deshalb zueinander passen.

Mehrere SLAs

Eine Organisation kann unterschiedliche SLAs besitzen.

Beispiele:

- Standard-Support,
- Premium-Support,
- interne Fachbereiche,
- externe Kunden,
- geschäftskritische Services.

Nicht jeder Service benötigt dieselben Serviceziele.

Serviceklassen

Viele Organisationen definieren verschiedene Serviceklassen.

Beispiel:

Klasse	Verfügbarkeit
Bronze	99 %
Silber	99,5 %

Klasse	Verfügbarkeit
Gold	99,9 %
Platin	99,99 %

Je höher die Anforderungen,
desto größer sind meist Aufwand und Kosten.

Verantwortlichkeiten

Ein SLA beschreibt auch,
wer welche Aufgaben übernimmt.

Beispiele:

Serviceanbieter:

- Support leisten,
- Monitoring betreiben,
- Incidents bearbeiten.

Kunde:

- Störungen melden,
- Ansprechpartner benennen,
- Änderungen abstimmen.

Klare Verantwortlichkeiten vermeiden Missverständnisse.

Messverfahren

Ein SLA sollte festlegen,
wie Kennzahlen gemessen werden.

Beispiele:

- Monitoring-System,
- Service Desk,
- Ticket-System,
- Reports,
- Verfügbarkeitsmessung.

Nur eindeutig definierte Messverfahren ermöglichen objektive Bewertungen.

Ausnahmen

Nicht jede Unterbrechung zählt automatisch als SLA-Verletzung.

Typische Ausnahmen:

- geplante Wartungen,
- höhere Gewalt,
- externe Stromausfälle,
- vereinbarte Wartungsfenster,
- vom Kunden verursachte Ausfälle.

Diese Ausnahmen sollten im SLA eindeutig beschrieben werden.

Review von Vereinbarungen

SLAs, OLAs und UCs sollten regelmäßig überprüft werden.

Fragen dabei sind beispielsweise:

- Werden Ziele erreicht?
- Sind Servicezeiten noch passend?
- Haben sich Geschäftsanforderungen geändert?
- Sind neue Lieferanten beteiligt?
- Müssen Kennzahlen angepasst werden?

Dadurch bleiben Vereinbarungen aktuell.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen garantiert:

VPN-Service:

- 99,9 % Verfügbarkeit,
- Reaktionszeit 30 Minuten.

Intern besteht ein OLA:

Netzwerk-Team:

- Analyse innerhalb von 20 Minuten.

Mit dem Internetprovider besteht zusätzlich ein UC:

- Leitungsstörung innerhalb von zwei Stunden beheben.

Alle Vereinbarungen unterstützen gemeinsam die Einhaltung des SLA.

Typische Fehler

Fehler 1

SLA und OLA widersprechen sich.

Fehler 2

Externe Lieferanten erfüllen die Anforderungen nicht.

Fehler 3

Servicezeiten sind unrealistisch.

Fehler 4

Kennzahlen sind nicht messbar.

Fehler 5

Verantwortlichkeiten fehlen.

Fehler 6

Vereinbarungen werden nie überprüft.

Fehler 7

SLA enthält technische Details statt Serviceziele.

Fehler 8

Unterschiedliche Teams kennen die Vereinbarungen nicht.

Checkliste SLA

- ☐ Service beschrieben
 - ☐ Servicezeiten definiert
 - ☐ Kennzahlen messbar
 - ☐ Verantwortlichkeiten geregelt
 - ☐ Eskalationen beschrieben
 - ☐ Ausnahmen dokumentiert
 - ☐ Reporting vereinbart
 - ☐ Reviews geplant
-

Checkliste OLA und UC

- ☐ interne Leistungen abgestimmt
 - ☐ externe Leistungen dokumentiert
 - ☐ Reaktionszeiten passend
 - ☐ Verantwortlichkeiten eindeutig
 - ☐ Vereinbarungen regelmäßig überprüft
 - ☐ SLA wird unterstützt
 - ☐ Änderungen nachgeführt
 - ☐ Ansprechpartner bekannt
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker erstellen SLAs meist nicht selbst,
arbeiten jedoch täglich daran,
dass deren Ziele erreicht werden.

Typische Aufgaben:

- Incidents innerhalb der vereinbarten Zeiten bearbeiten,
- Monitoring überwachen,
- Änderungen dokumentieren,
- interne Abstimmungen unterstützen,
- externe Dienstleister koordinieren.

Dadurch tragen sie direkt zur Einhaltung der Servicequalität bei.

Zusammenfassung

Serviceziele vereinbaren



SLA mit dem Kunden festlegen



OLA zwischen internen Teams abstimmen



UC mit externen Dienstleistern vereinbaren



Servicequalität messen



Regelmäßig überprüfen und verbessern

Merksätze

“ Das SLA beschreibt die Vereinbarung mit dem Kunden.

“ Das OLA regelt die Zusammenarbeit innerhalb der Organisation.

“ Das UC beschreibt Vereinbarungen mit externen Dienstleistern.

“ Alle drei Ebenen müssen zusammenpassen.

“ Ein SLA ist nur realistisch, wenn OLA und UC seine Einhaltung unterstützen.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
 - 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
 - 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
 - 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
 - Incident Management
 - Monitoring and Event Management
 - Supplier Management
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

ITIL unterscheidet zwischen **Service Level Agreements (SLA)**, **Operational Level Agreements (OLA)** und **Underpinning Agreements (UC)**. Gemeinsam stellen sie sicher, dass vereinbarte Serviceziele sowohl intern als auch mit externen Dienstleistern unterstützt werden. Die konkrete Ausgestaltung dieser Vereinbarungen richtet sich nach den Anforderungen der jeweiligen Organisation.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
