

System & Service Management

Aufgabe 7.3.5: Fallbeispiel 4

Aufgabenstellung

Die Firma SOP hat Probleme mit dem Netzwerk. Zum Teil ist das Internet nicht verfügbar oder E-Mails werden verzögert versandt. Es treten unerklärliche Verzögerungen bei den Antwortzeiten der Applikationen auf. Auch das Onlinehandelssystem ist für mehrere Tage in der Performance ungenügend. Das E-Mail und die Applikationen sind zwar immer verfügbar aber mit einer schlechten Performance. Erst nach 5 Tagen intensiver Suche wird die Ursache (Broadcast Storm) gefunden und behoben.

a) Was sind die vertraglichen und rechtlichen Aspekte dieses Falles?

- Der Leistungsvertrag und darin definierten Leistungsindikatoren sind offenbar nicht oder nicht vollständig erfüllt worden.

b) Wie setzt ein Kunde die Erbringung der Leistung durch, wenn diese schlecht oder ungenügend ist?

- Via Problemmeldung. Wenn dies keine Lösung bringt, ist der in der SLA definierte Eskalationsweg zu befolgen.

- Je nach Vertrag wurde für einen solchen Fall u.U. eine Kostenermässigung (Penalty; Konventionalstrafe) definiert. Siehe auch <http://de.wikipedia.org/wiki/Vertragsstrafe>

- Kunde kann Druckmittel einsetzen: Dringlichkeit und damit verbundenen Verlust bekanntgeben, Ultimaten stellen, Konkurrenz berücksichtigen,...

c) Können die Kunden Schadenersatz verlangen für entgangene Geschäfte?

- Das ist kaum möglich. Im besten Fall wird für die nichterbrachte Leistung gehaftet.

d) Was sind technische Massnahmen, um solche Ereignisse zu vermeiden?

- Problemfall dokumentieren, um Wiederholung auszuschliessen.

- Segmentierung des Netzwerks.

- Analyse des Netzwerks durch Drittfirma.