

## **Beratung Service-Level-Agreement (SLA)**

**Sie erbringen als IT-Dienstleister Wartungs- und Supportdienstleistungen und benötigen ein Service-Level-Agreement (SLA)? Sie nehmen IT-Serviceleistungen in Anspruch und wollen die Vertragsbedingungen überprüfen lassen? Sie wollen ein bestehendes SLA überarbeiten oder benötigen Unterstützung bei der Verhandlung individueller Servicebedingungen?**

### **Angebot**

Wir beraten Sie in allen Fragen rund um Service-Level-Agreements in der Informationstechnologie, insbesondere gestalten und prüfen wir SLAs wie z.B. Hardware-, Software-, Hosting- und E-Commerce-Agreements. Unabhängig davon, ob es um eine einmalige Verwendung oder die Gestaltung von Allgemeinen Servicebedingungen für die vielfache Verwendung geht, haben wir die passenden Gestaltungsideen und begleiten Sie auch bei der späteren Vertragsdurchführung. Ferner überarbeiten wir bestehende SLAs und passen diese an aktuelle rechtliche und tatsächliche Gegebenheiten an. Erforderlichenfalls vertreten wir Sie auch in streitigen Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit IT-Serviceverträgen, z.B. im Falle von Verletzungen des Service-Levels oder Vergütungsstreitigkeiten.

### **Leistungsumfang**

- Gestaltung und Überarbeitung von SLAs
- Prüfung bestehender SLAs
- Verhandlung von individuellen Servicebedingungen
- Rechtliche Begleitung bei der Vertragsdurchführung
- Außergerichtliche und gerichtliche Vertretung bei streitigen Auseinandersetzungen

### **Kosten**

Wir bieten Ihnen unsere Beratungsleistung in der Regel nach Zeitaufwand zu einem angemessenen Stundensatz an. Kostentransparenz und Kostensicherheit bilden dabei für uns die Basis einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Gerne geben wir Ihnen vor der Beauftragung eine Einschätzung der voraussichtlichen Kosten.