

RA Dr. Christian Laux, LL.M.
christian.laux@lauxlawyers.ch

Dieses Dokument gibt einen ersten Einstieg in SLA-Metriken, die für einen Cloud-Vertrag heranzuziehen sind:

1. Häufigste SLA-Metriken für SaaS-Lösungen

- 1.1. Availability (Ranked #1)
- 1.2. (System) Response Time (Ranked #2)
- 1.3. Mean (Maximum) Time to Repair (Ranked #3)
- 1.4. Mean (Maximum) Time Between Failures (Ranked #4)
- 1.5. Latenzzeit (Ranked #5)

2. Weitere SLA-Metriken für SaaS-Lösungen

- 2.1. Mean (Maximum) Time Between Service Incidents (MTBSI)
- 2.2. Mean (Maximum) Time to Restore the Service (MTRS)
- 2.3. Input/Output Operations Per Second (Server Performance) (IOPS)
- 2.4. Million Instructions Per Second (Server Performance) (MIPS)
- 2.5. Transactions per time (number of completed transactions per hour)
- 2.6. Netzwerkqualität (Bandwidth, Throughput, Jitter, Error Rate, für Latency siehe vorn)

3. Applikatorische Metriken

- 3.1. Uptime (no Downtime)
- 3.2. Mean (Maximum) Time to Recover
- 3.3. Belastbarkeit (Reliability)

4. Daten-Metriken (Mehr-Oder-Weniger-Metriken)

- 4.1. Recovery Point Objective (RPO)
- 4.2. Recovery Time Objective (RTO)

5. Daten-Metriken (Ja-Nein-Metriken)

- 5.1. Data retrievability (Not retrievable / Only in poor format)
- 5.2. Data privacy conditions (e.g. location of Data)
- 5.3. Data security
- 5.4. Data integrity
- 5.5. Data breaches occurred

6. QoE Metrics

- 6.1. Bedienerfreundlichkeit (Operability)
- 6.2. Compatibility
- 6.3. Maintainability

7. Kundenspezifische Metriken

Je nach Branchenzugehörigkeit werden Kunden weitere Metriken stellen können. Beispiel: Zeiten hoher Nutzung präsentieren sich für jede Branche wohl anders (Bsp.: Handelsplattform mit Börsenanbindung gegenüber Dienstleistungsunternehmen mit Ausrichtung auf den US-Markt).