

Service Level Agreements

- Hensikt, innhold og skråblikk på case

Dagfinn Sæther, fagsjef ASP Norge

www.aspnorge.no



Vi gjør en avtale (Service Level Agreement)

Åpningstid:

- Torsdag 12 mars 2009 13.15 – 13.50

Foredragsholders forpliktelse og garanterte servicenivå:

- 100% engasjement

Deltakernes forpliktelse og garanterte servicenivå:

- 100% våkenhet (ingen må sovne)
- 100% tilstedeværelse (ingen må gå)*

*) Med mindre partene ved avtalens inngåelse har markert dette ved håndsopprekning

Verdi som deltakerne skal tilføres:

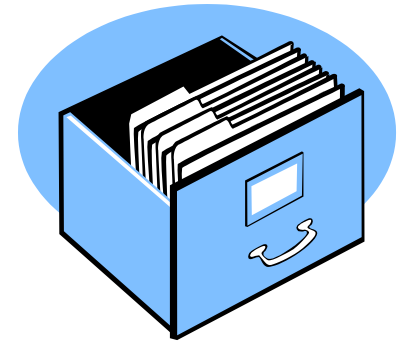
Foredragsholders ambisjon:

- Gjennom avholdt foredrag torsdag 12 mars 2009 13.15 – 13.50 skal deltakere som overholder sin forpliktelse og garanterte servicenivå, enten:
 - Få tilført kunnskap
 - Få tilført idéereller
 - Bli utfordret og/ eller provosert
- Oppfyllelse av ambisjonen vurderes løpende av den enkelte deltaker under foredraget.

...for en SLA skal ikke i skuffen:

Hvorfor:

- I samsvar med SLAens hensikt og rette egenskaper skal den brukes som et dokument for oppfølging og styring.
- Er ofte det eneste dokumentet som regulerer de forpliktelser og det ansvar partene løpende har overfor hverandre.
- Fordi behov og krav som skal avspeiles aldri er statiske.



Hvem er nå han?

Dagfinn Sæther, fagsjef ASP Norge

- Rådgiver i ASP Norge fra år 2000
- Gjennomført ca. 50 outsourcingsprosjekter
- 18 års erfaring fra IT-anskaffelser i større virksomheter (Skattedirektoratet, Norsk Hydro)
- Merkantil forankring, siviløkonom NHH

- ASP Norge er eksperter på IT Governance med spesiell kompetanse innen outsourcing, prosesser og IT drift.



SLA – Tjenestenivå i praksis

Agenda:

- Hva Service Level Agreement (SLA) er
- Krav til SLA og garanterte ytelsesnivåer
- Ryddig regulering av ytelsesnivå og case

SLA – hva det er

ITILs definisjoner:

- **Service Level Agreement:** En avtale mellom en IT tjenesteyter og en kunde. SLAen beskriver IT tjenester, dokumenterer garanterte ytelsesnivåer og spesifiserer IT tjenesteyterens og kundens ansvar.
- **Garantert ytelsesnivå:** En forpliktelse som er dokumentert i en SLA. Garanterte ytelsesnivåer er basert på kundens krav til tjenestenivåer og skal sikre at IT tjenestene egner seg for formålet. Garanterte ytelsesnivåer bør være målbare.

SLA – hva den innebærer

SLA – Service Level Agreement:

- SLA er en tjenesteavtale (dvs. avtale der omfanget av leveransen er en eller flere tjenester)
- SLA benyttes for å beskrive de behov og krav til tjenester som Virksomheten må ha for å understøtte egen forretning/ virksomhet
- Med en SLA velger vi å gå fra Hvordan til Hva
- SLAen må etablere grenseflater og styringsparametre
- SLAen må ansvarliggjøre leverandøren mot etablert grenseflate og la leverandøren optimalisere tjenesteproduksjon.
 - Kommer ikke alltid utenom Hvordan – men konsekvensene av disse må behandles med varsomhet.
 - Hvordan må ikke kunne ha negative konsekvenser på Hva...
- SLA kan også være internavtale

SLA – hvordan/ hva-reguleringer

Eksempler:

- Den tvilsomme:

Krav til drift og tilgjengelighet:

Ved drift av Kundens Applikasjon A skal Leverandøren benytte Kundens eksisterende servere. Leverandøren skal garantere en tilgjengelighet til Applikasjon A hele døgnet målt per kalendermåned på minimum 99,50%.

- Den mulige:

Krav til back-up samband og tilgjengelighet:

Ved tilgjengeliggjøring av Kundens Applikasjon A skal Leverandøren benytte back-up kommunikasjonssamband. Leverandøren skal garantere en tilgjengelighet til Applikasjon A hele døgnet målt per kalendermåned på minimum 99,50%.

SLA – hva vi må få til som kunde

- SLAen må gjenspeile virksomhetens reelle behov og krav
- Reelle behov og krav må klarlegges (identifisere rette behov)
 - Godt forarbeid gir rette ytelser og færre overraskelser
 - Krav og behov på ytelsesnivåer bør settes før tilbud hentes inn
- SLA-avtaler krever presisjon og må ikke etterlate rom for tolkning.
 - Kunden overlater mer til leverandøren
- Prisformater må samsvare med tjenesteleveransen
 - Prising av underliggende komponenter må unngås



SLA – hva vi må få til som kunde

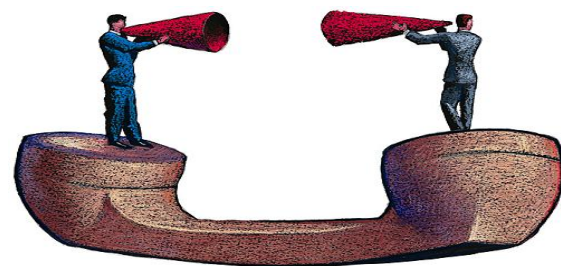
- Avtalen må følges opp – og ha regimer for dette:
 - Det er for sent å korrigere om ”vi er på ville veier”.
 - Det må starte fra dag 1 etter inngåelse
- Møter/ fora for løpende og overordnet oppfølging
- Rapportering av ytelsesnivåer
 - Hva
 - Når/ hvor ofte
 - Krav til innhold i rapporter
 - Realiteter, garantier, konsekvenser



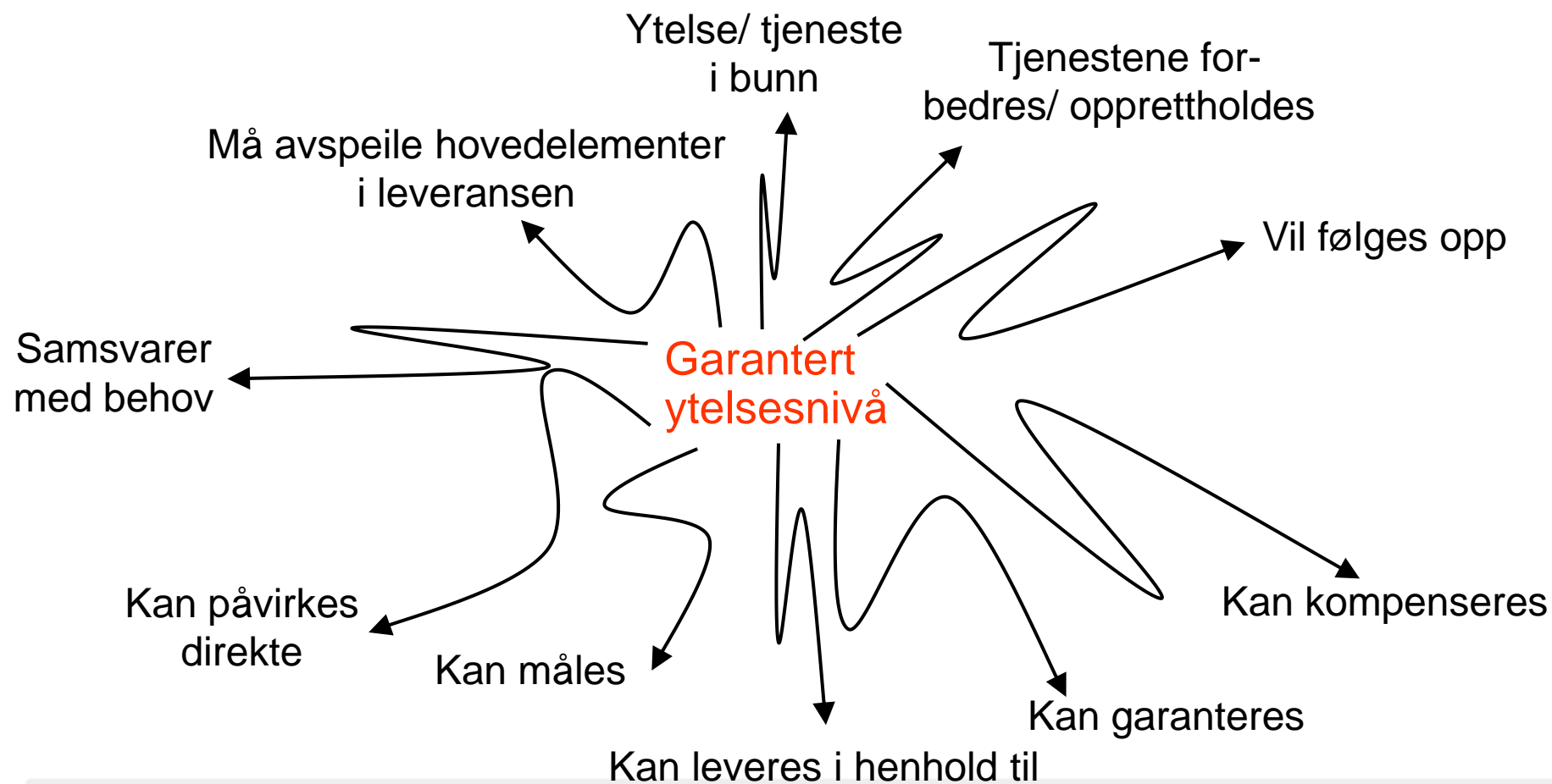
Garanterte ytelsesnivåer - eksempler

Noen tjenester som gjerne dekkes av garanterte ytelsesnivåer i IT driftsavtaler:

- Oppetid (tilgjengelighet) på applikasjonen
- Responstid til applikasjonen
- Svartid på servicedesk
- Responstid på servicedesk
- Oppretting/ sperring av brukere
- Tilbakelegging av back-up data



Krav til Garanterte ytelsesnivåer



Regulering av ytelsesnivå – Oppetid

Regulering av ytelsesnivå krever presisjon, må ikke etterlate tolkningsrom og fremstå fullstendig.

- Det er ikke tilstrekkelig å kreve eller regulere:
 - ”Vi skal ha en opptidsgaranti på 99,7%!”
- En rekke spørsmål må avtalemessig besvares og reguleres:
 - Hva er definisjonene?
 - Hva måles og hvordan måles det?
 - Hvordan beregnes det som måles?
 - Hva garanteres?
 - Og hva er konsekvensene om garantien ikke møtes?

Regulering av ytelsesnivå – Oppetid

Krav til garantert oppetid på Windows-applikasjoner– spesifisert i ASP Norges mal for kravspesifikasjon - IT drift:

T SLA 8900	Windows-applikasjoner - Garantert tilgjengelighet: Leverandøren skal minimum gi en garantert tilgjengelighet på 99,70% for hver enkelt Applikasjon i en Basisperiode I fra 08.00 - 18.00 alle Virkedager, målt på router i Kundens Lokale Brukerlokasjon - med måleperiode én kalendermåned.
---------------------------	--

N
Ø
D
V
E
N
D
I
G

Regulering av ytelsesnivå – Oppetid

Ryddig regulering av oppetid krever minimum:

En spesifikasjon av hvordan REALITETENE settes:

- Definisjon
- Måling
- Beregning

Ønskelig resultat: En beregnet oppetid som har substans og fremstår relevant og riktig

En spesifikasjon av GARANTIENE:

- Garanti

Ønskelig resultat: Et garantert ytelsesnivå som er relevant og riktig

En spesifikasjon av KONSEKVENSENE ved garantibrudd:

- Kompensasjon
- Heving

Ønskelig resultat: Svikt i tjenestene følges opp av rettmessige reaksjoner/ handlingsalternativer



SLA – Ryddig regulering av Oppetid

R
e
a
l
i
t
e
t
e
n
e

- Definisjon

Krav til en gode **Definisjoner**:

- Alle begreper som anvendes, er gjort rede for
- Definerte begreper er relevante i forhold til det garanterte ytelsesnivået
- Er entydige, presise og forståelige for begge parter
- Samsvarer med Leverandørens muligheter for måling og garantier

- Leverandør GRØNN:

Tilgjengelighet måles i form av Oppetid der **Oppetiden** er definert som den perioden Kunden har tilgang til avtalt programvare, dvs. når Brukerne er i stand til å behandle og motta transaksjoner, med definert funksjonalitet og responstid.

SLA – Ryddig regulering av Oppetid

R
e
a
l
i
t
e
t
e
n
e

- **Måling**
 - Krav til vellykket **Måling**:
 - Et spørsmål om hvor og hva versus definisjon.
 - Målepunkt(ene) må være relevante i forhold til definisjonen
 - Innholdet i målingen må være i samsvar med definisjonen
 - På server-, OS- eller applikasjonsnivå?
 - Konsept for måling av oppetid må være i samsvar med definisjon og garanti
 - Gjelder verktøy, grad av kontinuitet, mm.
 - Må være egnet per ce og i forhold til brukeropplevd oppetid.

- **Leverandør GRØNN:**

- **Måling av Oppetid:**

- Leverandøren måler sin Oppetid gjennom en kombinasjon av automatiske og manuelle verktøy og prosesser. På de applikasjoner som har innebygget funksjonalitet som muliggjør automatisk logging gjøres dette automatisk, og på applikasjoner som ikke har slik funksjonalitet hentes driftsdata ut manuelt fra ulike driftsverktøy.

- Summen av dette gjør at Leverandøren kan dokumentere oppetid på applikasjonsnivå for enkeltapplikasjoner.

SLA – Ryddig regulering av Oppetid

R
e
a
l
i
t
e
t
e
n
e

- Beregning
 - Krav til presis **Beregning:**
 - Formel/ beregningsmetode må være presis og korrekt.
 - Egnet og i samsvar med måling/ definisjon
 - I samsvar med avtalte garantiperioder
 - Tid på døgnet
 - Lengde på beregningsperioden
 - Må hensynta alle avtalefestede former for nedetid
 - Eks.: Om Oppetid for alle brukere – må hensyntas i beregning
 - Kun relevante forhold til fratrekk ved beregningen
 - F.eks.: Planlagt vedlikehold, utenfor Leverandørens kontroll, beviselige feil i applikasjoner

- Leverandør GRØNN:

-Ingen formel/ beregningsmetode

SLA – Ryddig regulering av Oppetid

**G
a
r
a
n
t
i
e
n
e**

- **Garanti**

Krav til målrettet **Garanti**:

- Må samsvare med beregning (definisjon og måling)
- Må samsvar med reelle behov
 - Hva gjelder:
 - Periode
 - Nivå (oppetids-%)
 - Aktuelle applikasjoner
- Må ha høyt presisjonsnivå

- **Leverandør GRØNN:**

Leverandøren garanterer 99,7% tilgjengelighet målt over 3 måneders perioder og innenfor Kjernetiden. Kjernetiden er fra 07.00 til kl. 17.00 på alle ukedager med unntak av lør-, søn- og helligdager.

Mellom 17.00 til kl. 22.00 og på lør- og søndager garanterer Leverandøren en tilgjengelighet på 98%.

Mellom 22.00 og 07.00 garanterer Leverandøren en tilgjengelighet på 95%.

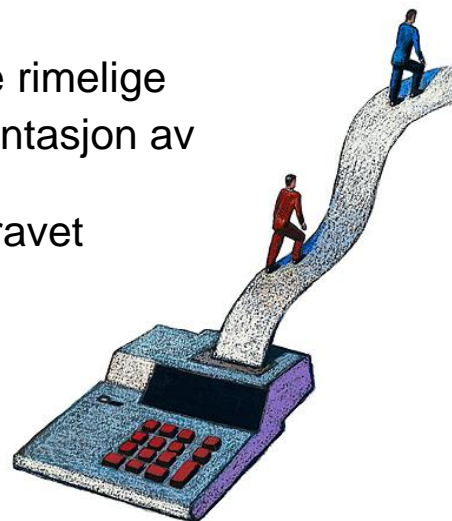
SLA – Ryddig regulering av Oppetid

K o n s e k v e n s e n e

- Kompensasjon

Krav til rettmessig **Kompensasjon**:

- Inntreffer ved brudd på garanti
- Beløp i samsvar med bruddet/ konsekvensene
 - Begrenset til vederlaget?
 - Garantibrudd må "føles"
- Grenseverdiene for økning av beløpet må være rimelige
- Leverandøren automatisk ansvarlig for dokumentasjon av komp.krav og betaling
- Entydig forståelse av komp.-beregningen og kravet



SLA – Ryddig regulering av Oppetid

K
o
n
s
e
k
v
e
n
s
e
n
e

- Kompensasjon

- Leverandør GRØNN:

- **Refusjon ved brudd på tilgjengelighetsgarantien**

Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien som ikke kan tilskrives Kundens forhold, kan Kunden kreve refusjon i henhold til tabell som angitt nedenfor:

Oppetid i % innenfor Kjernetiden	Refusjon i % av Løpende Vederlag for angjeldende tre måneders måleperiode
99,3% - 99,6%	5% per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 20% uavhengig av antall applikasjoner
98,9% - 99,2%	6 % per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 30% uavhengig av antall applikasjoner [.....]
97,0% - 95,1%	14 % per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 70% uavhengig av antall applikasjoner
Lavere enn 95,0%	20 % per applikasjon oppad begrenset til maksimalt 100% uavhengig av antall applikasjoner

SLA – Ryddig regulering av Oppetid

K
o
n
s
e
k
v
e
n
s
e
n
e

- Heving

Krav til rettmessig **Heving**:

- Entydig regulering av at Nedetid kan være vesentlig mislighold
- Rimelige og entydige verdier for Nedetid som er å regne som vesentlig mislighold
- Hevingsrett ved vesentlig mislighold er entydig regulert.

- Leverandør GRØNN:

Dersom Oppetiden i løpet av en seks måneders periode er lik 95,0 % eller lavere er det å anse som vesentlig mislighold og Kunden kan i tillegg til refusjon i det månedige vederlaget, velge å heve Avtalen.

Vi oppsummerer vår Avtale - rapportering

Forelesers Engasjement:

Garanti: - 100% engasjement

Leveret: ?

Deltakernes Tilstedeværelse:

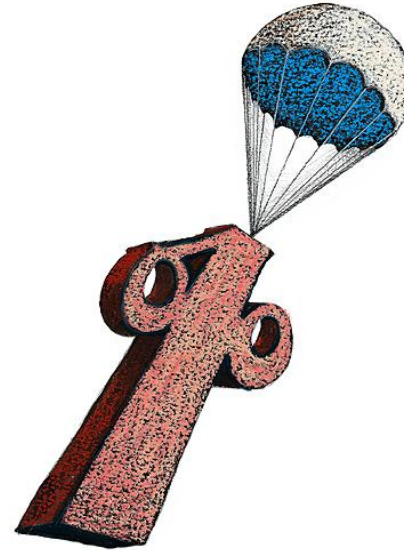
Garanti: - 100% våkenhet og 100% tilstedeværelse

Leveret: Vi teller opp.

Uansett....

Selv om vi gjorde det uendelig bra...

..ble det aldri bedre enn 100



Takk for meg!