



SLA-användning i kommunerna

Claes Ekman

Nils Knutsson

2007-05-09

Innehåll

- Vad är SLA, OLA och UC?
- Innehåll i ett SLA-avtal
- Områden där SLA kan tillämpas
- Några exempel på SLA
- Viten, bonus, incitament
- Hur används SLA i kommunerna – resultat av en enkätundersökning
- SLA i framtiden

SLA – OLA – UC

Kund - leverantör

Internt hos
leverantören

Leverantör-
underleverantör

SLA
Service Level
Agreement

OLA
Operational Level
Agreement

UC
Underpinning
Contract

Syftet med SLA?

- SLA är en process som säkrar att IT-tjänster levereras
 - med avtalad kvalitet
 - vid avtalad tid
 - till avtalad plats
- SLA skapar förutsättningar för att båda parter ska bli nöjda

Vad är ett SLA?

- Ett SLA är en överenskommelse mellan en kund (verksamheten) och en IT-leverantör
- Avtalet beskriver och tydliggör
 - vad som ingår i en tjänst
 - vilka servicenivåer en tjänst ska ha
 - vad tjänsten kostar
 - vad som händer då servicenivåer över- eller underskrids
 - parternas ansvar

Aktiviteter inom processen för SLA

- Ta fram och uppdatera en tjänstekatalog
- Identifiera verksamhetens krav på servicenivåer
- Identifiera relevanta mätvärden
- Identifiera nya IT-tjänster
- Förhandla och teckna SLA
 - kund och leverantör – SLA
 - internt hos leverantörens interna support- och leveransenheter – OLA
 - leverantören och underleverantörer – UC

Mätvärden

- Målvärden
 - SLA-nivåer som parterna är överens om ska uppnås under en bestämd period. T ex under övertagandeperioden
- Kravvärden
 - SLA-nivåer som ska gälla fr o m en bestämd tidpunkt
- Värdena ska kunna verifieras och följas upp
- Värdena ska ge en klar bild av vad som förväntas

Inom vilka områden kan SLA tillämpas

- Service Desk
- Datordrift
- PC-support på platsen
- PC-support - fjärrfunktion
- Intern kommunikation – LAN
- Teknisk konsultstöd
- Applikationsintegration
- Extern kommunikation – WAN
- etc

Flexibelt SLA inom organisationen

- Olika för olika förvaltningar
- För olika system
 - ekonomi
 - social
 - etc
- Vid olika tidpunkter
 - bokslutperioder
 - under löneförhandlingar

Exempel på SLA:er...

Samtal till Service Desk

- | | | |
|-------------------|------------------------|-------------|
| ■ Drifftid | 07-18 | 30 s i 90% |
| ■ Supporttid | 05-07, 18-20 | 60 s i 90% |
| ■ Jourtid | 20-24, lörd/sönd 08-24 | 120 s i 80% |
| ■ Övervakningstid | övrig tid | 180 s i 80% |

Lösningsgrad i Service Desk

- Minst 80% av alla ärenden ska lösas i Service Desk utan eskalering
- Minst 50% av alla ärenden ska lösas vid första kontakten med anmälaren

Eskaleringstid vid Service Desk

Ärendetyp	Från nivå 1 till 2	Från nivå 2 till 3
Akut	15 min	60 min
Brådskande	60 min	3 tim
Normalt	24 tim	3 dygn
Turordnat	10 dygn	20 dygn

Återrapporteringstid från Service Desk

Ärendetyp	Återrapportering
Akut	Var 60:e min
Brådskande	Var 120:e min
Normalt	Var 8:e timme
Turordnat	Då ärendet är avslutat

Avbrottstid - applikationsdrift

Prioritet applikation	Max antal avbrott rullande 12-månader	Max avbrottstid per tillfälle	Max avbrottstid rullande 12 månader
A	6	2	12
B	8	2	12
C	10	3	30
D	12	4	48

Reaktions- och lösningstid - applikationsdrift

Incident-
Prioritet

Reaktionstid under
servicetid

Lösningstid under
servicetid

1

5 min

2 tim

2

15 min

4 tim

3

60 min

8 tim

4

1 arbetsdag

7 arbetsdagar

Tillgänglighetsberäkning för serverdrift

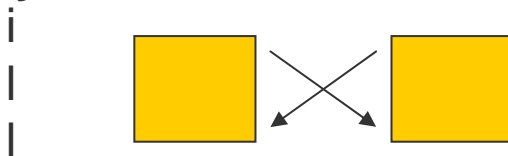
Tillgängligheten för varje server skall vara 99,7 %

Ett system består av två servrar



$$\text{Tillgängligheten} = 99,7 \times 99,7 = 99,4$$

Ett system består av två dubblerade servrar speglade



$$\text{Tillgängligheten} = 1 - (100 - 99,7) \times (100 - 99,7) = 99,91$$

Viten och bonus...

Viten vid brister i tillgänglighet

Överenskommen tillgänglighet = 99,7 %

Uppmätt tillgänglighet	Avdrag på månadsavgiften
99,0 – 99,6	5 %
98,0 – 98,9	10 %
96,0 – 97,9	20 %
90,0 – 95,9	50 %
00,0 – 89,9	75 %

Tak 75 % av månadsavgiften
50 % av årsavgiften

Bonus - incitament

- Många kunder är tveksamma till bonus då leverantören levererar bättre SLA än vad som överenskommits
- Man anser att det SLA som avtalats är den nivå verksamheten vill ha. Några mer värden erhålles inte om nivån blir högre

- Betalning för antalet ärenden i Service Desk ger ibland fel incitament
 - desto mer problem och fel som uppstår desto mer kostar det
 - i vissa affärer diskuteras att leverantören ska få mer betalt då antalet ärenden minskar

Enkätundersökning...

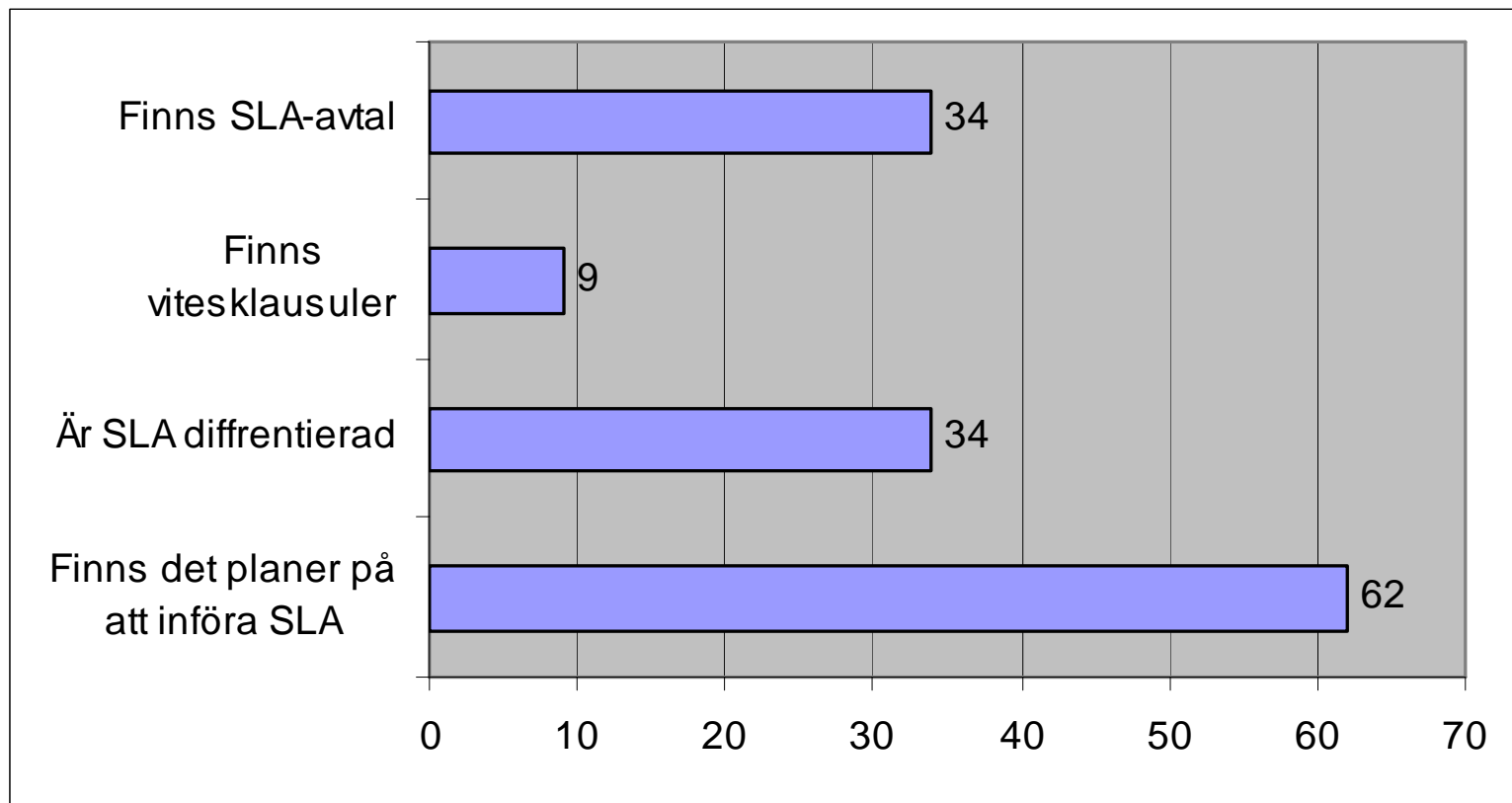
Undersökningen

- Web-enkät till KommlITS medlemmar under mars 2007
 - 135 tillfrågade
 - 68 besvarade enkäten
 - Svarsfrekvens 50 %
-
- Procenttalen visar i vissa fall "vindriktningen" inom olika områden

(Rapporten kommer ut efter sommaren. De som svarat på undersökningen kommer att få den skickad till sig.)

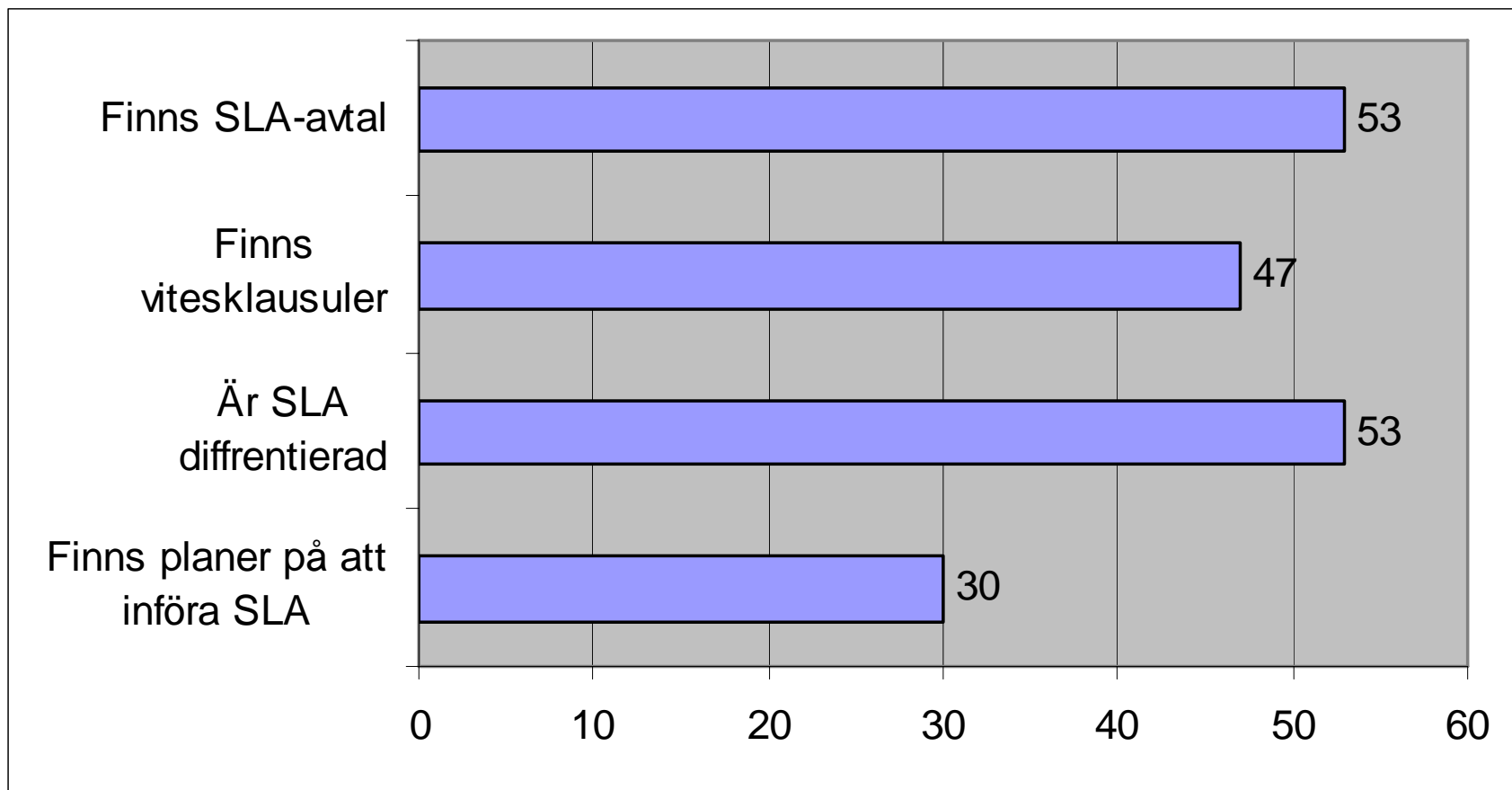
SLA-användning internt

Ja i %



SLA med externa leverantörer

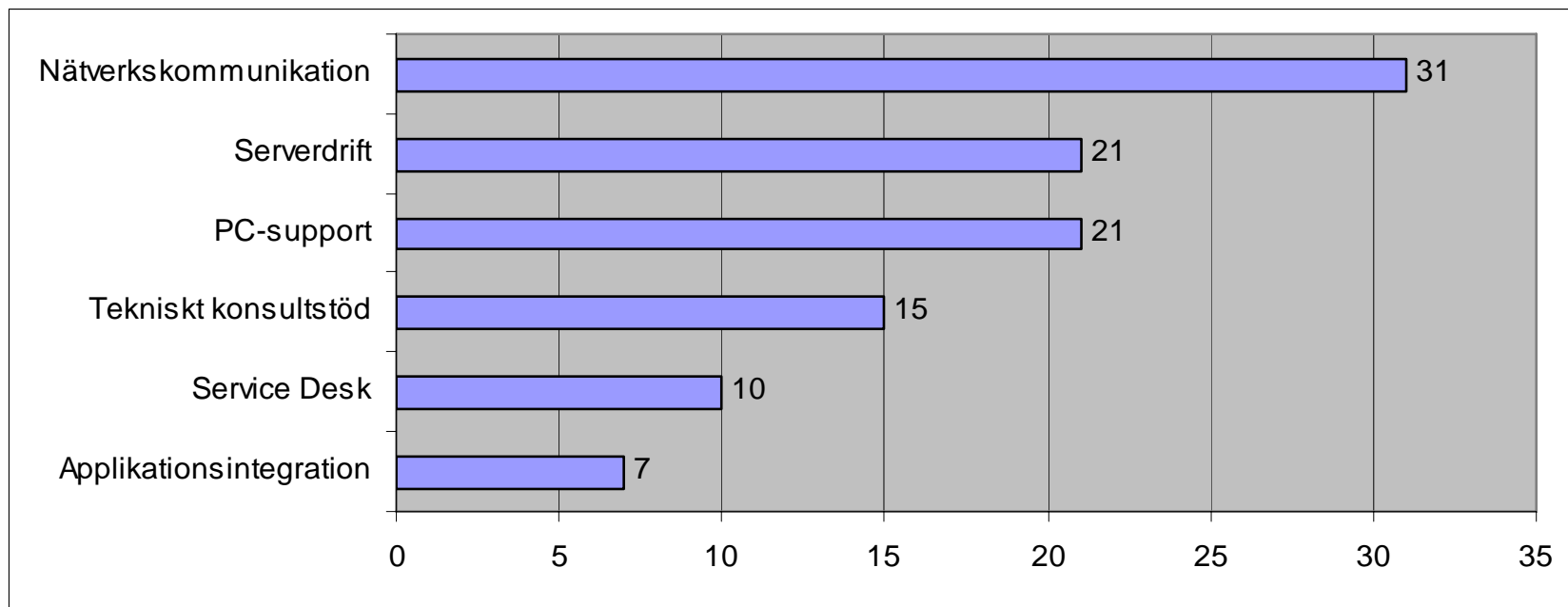
Ja i %



SLA med externa leverantörer...

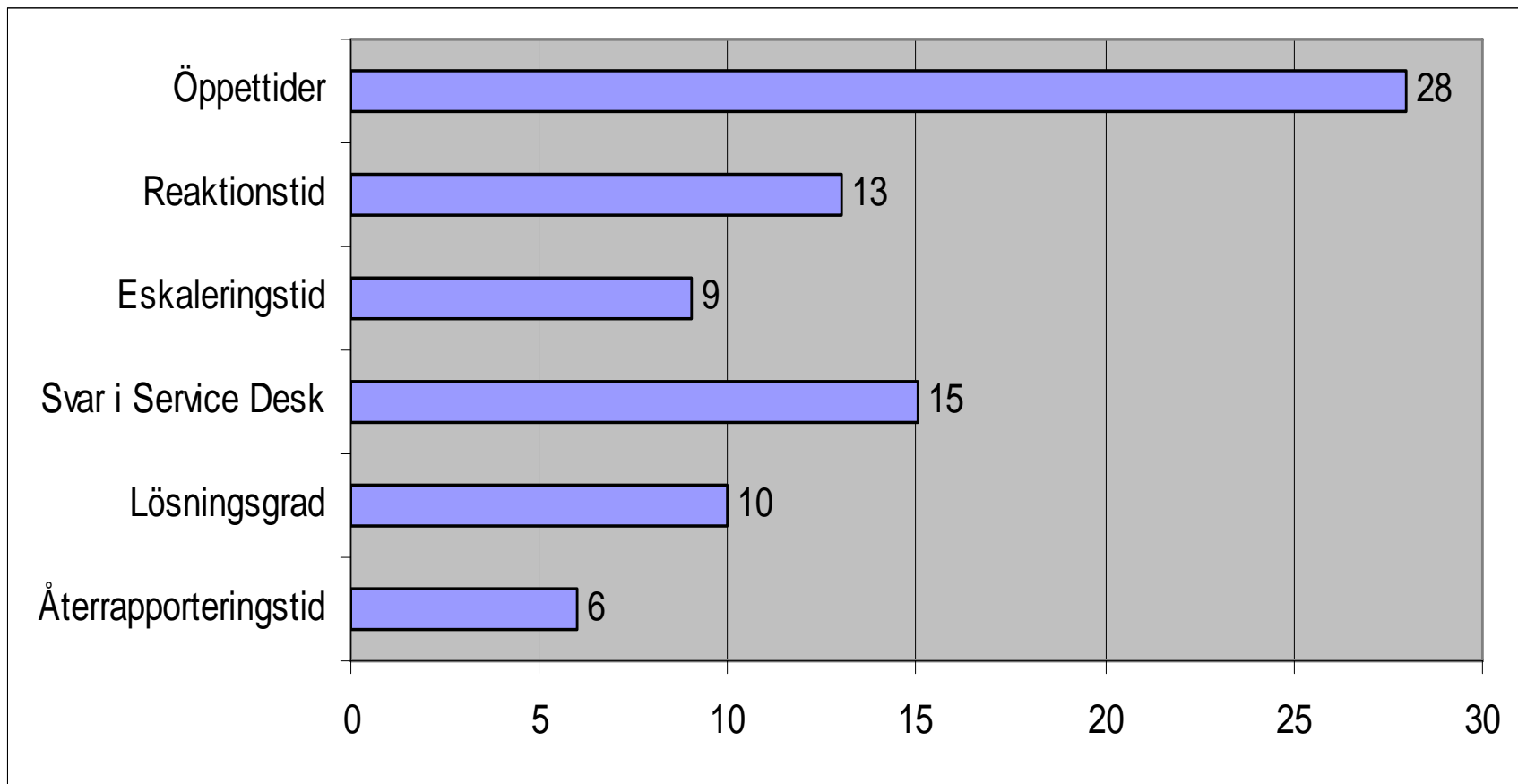
Områden med SLA – externt

Andel svar i %



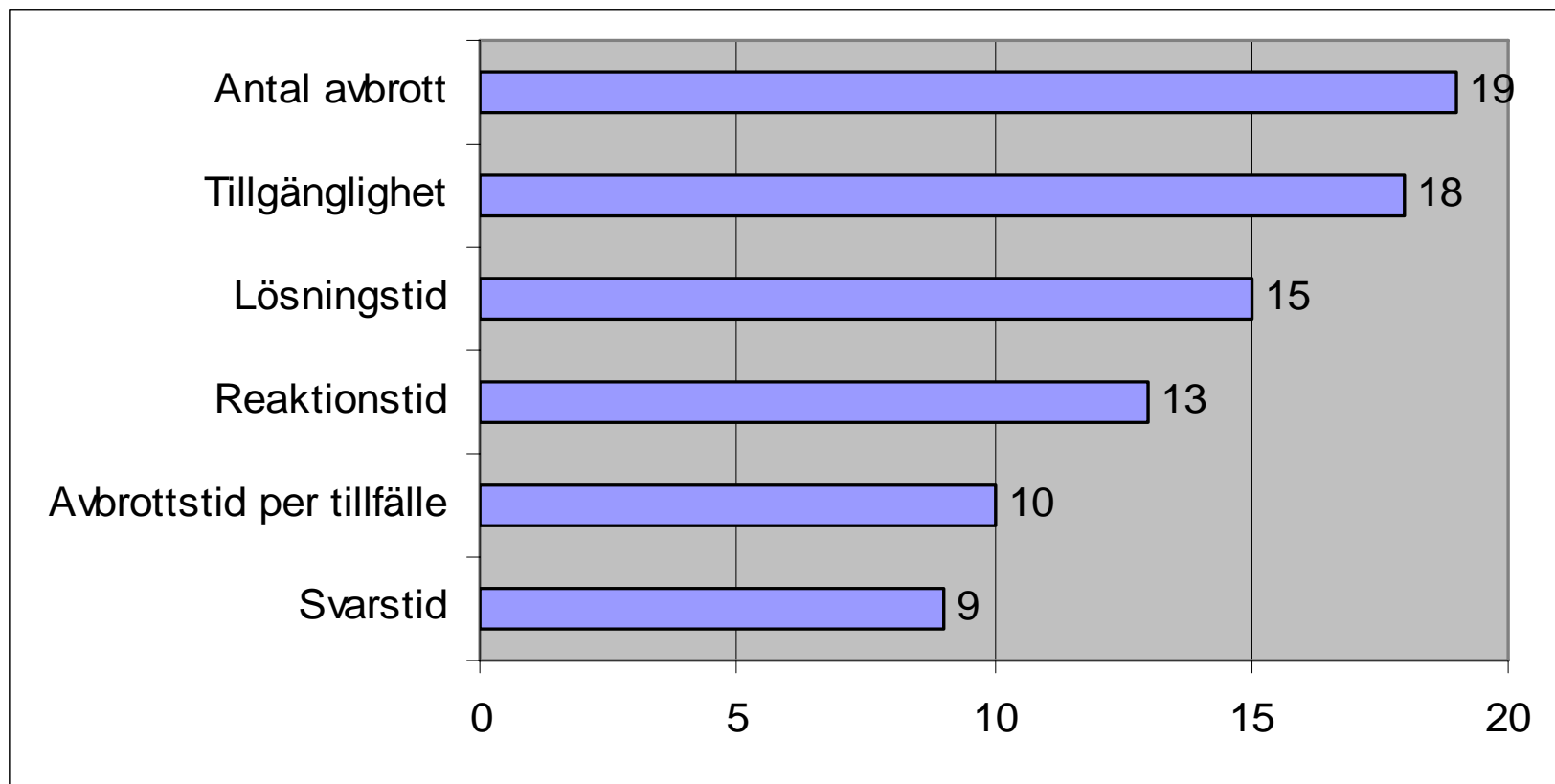
SLA för Service Desk – externt

Andel svar i %



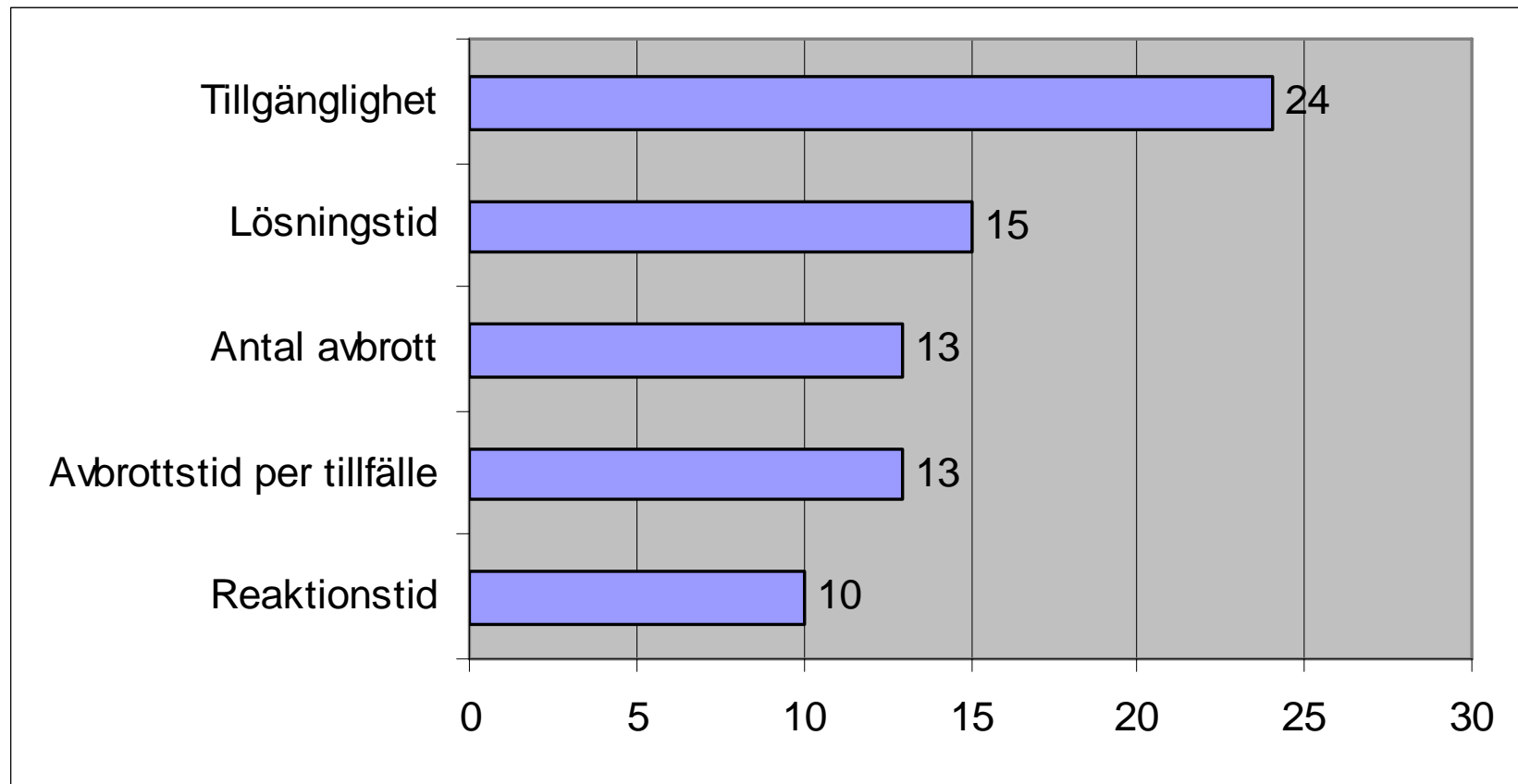
SLA för serverdrift – externt

Andel svar i %

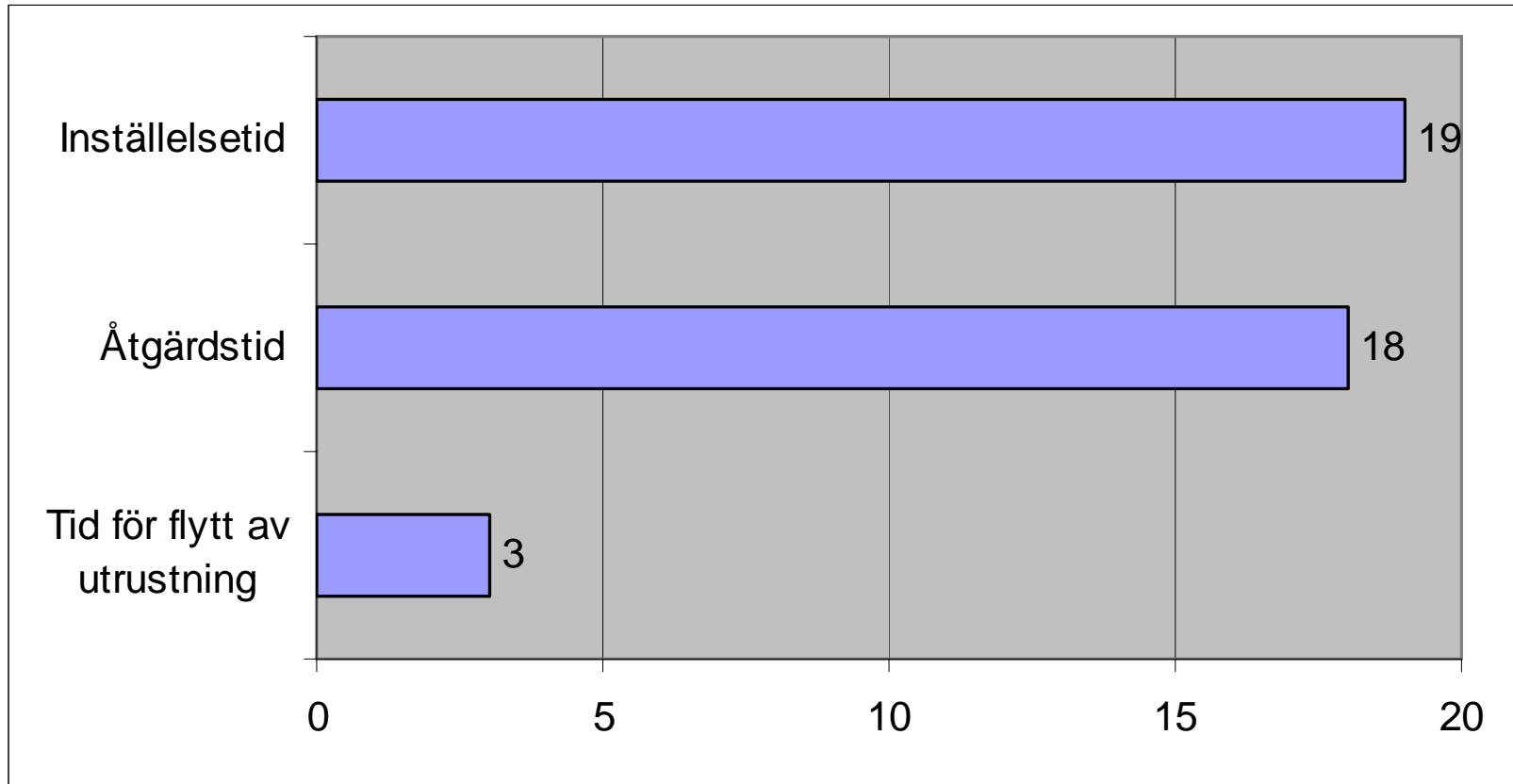


SLA för kommunikation – externt

Andel svar i %



SLA för PC-support - externt

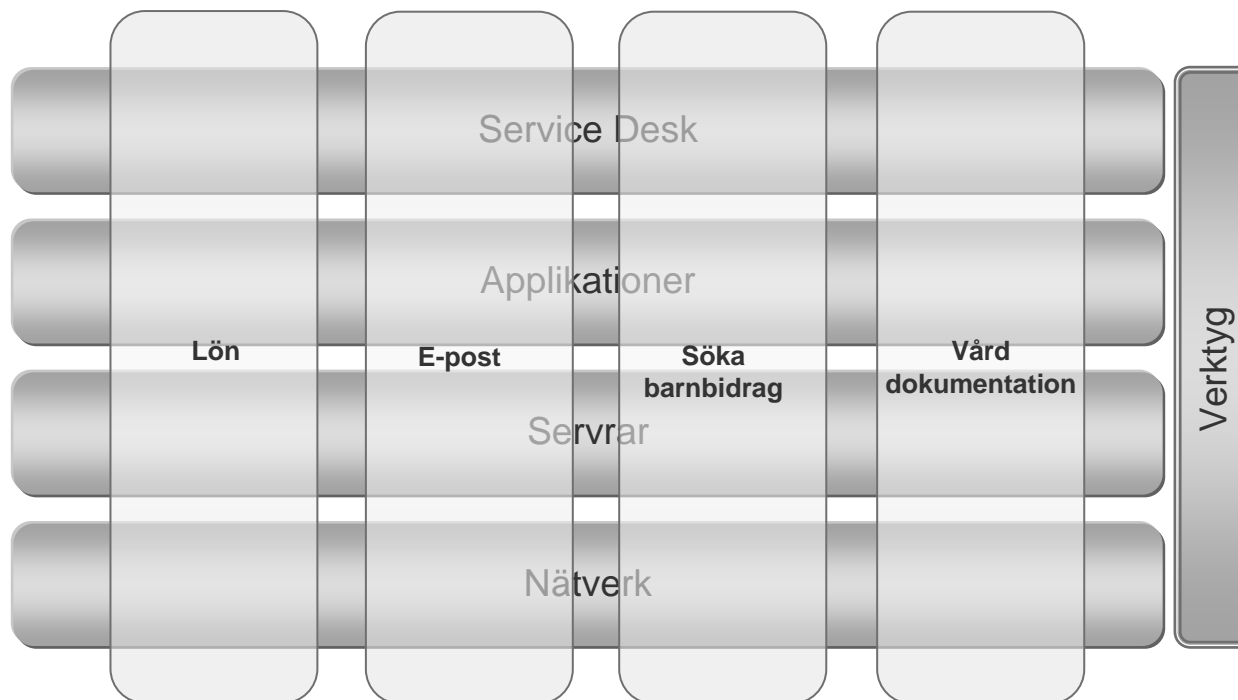


SLA i framtiden...

SLA i framtiden

- SLA kommer att avtalas för sammansatta tjänster som är viktiga för verksamheten
- Ytterligare krav på att man i realtid kan se om användarna kan använda aktuella tjänster

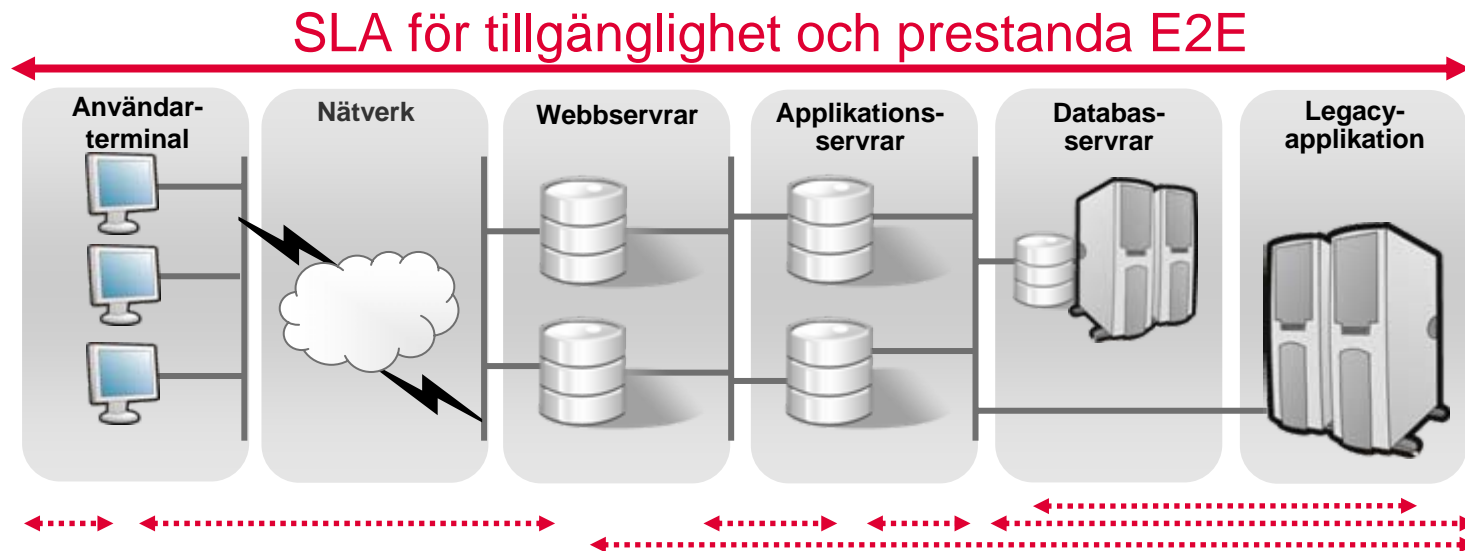
IT som tjänst



Funktioner/applikationer driftas med E2E perspektiv

Fokus på att hantera applikationerna / funktionerna:

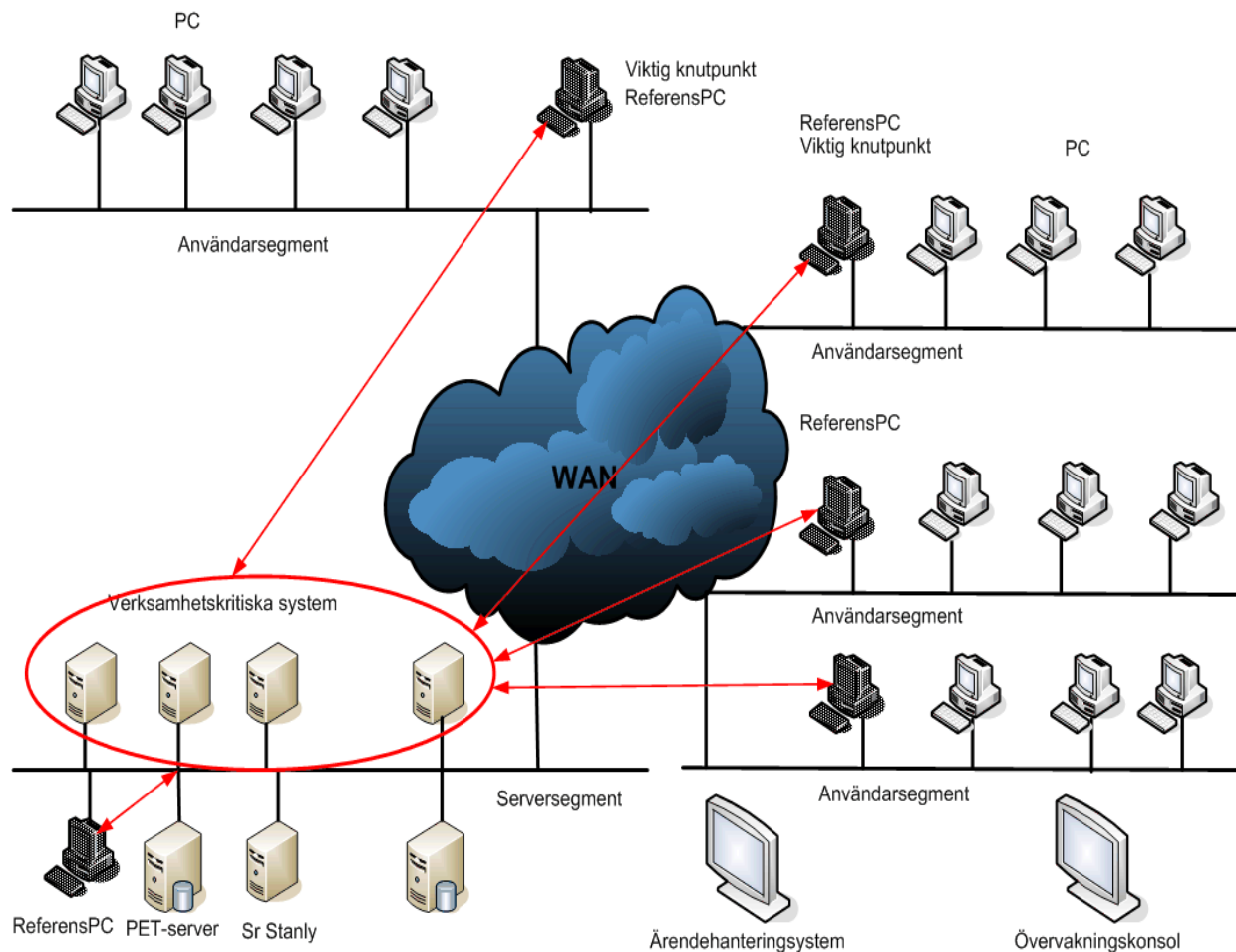
Från ände till ände, användare till infrastruktur; tillgänglighet, prestanda, verksamhetskontinuitet och kostnader



Uppföljning av SLA

- Användarupplevd tillgänglighet

Exempel: Transaktionsrobot som simulerar en användare



IT som tjänst - fördelar

- Beställaren kan koncentrera sig på verksamhetens behov och inte tekniska lösningar
 - Beställaren får enklare administration, uppföljning etc
 - Man skall lätt kunna följa upp om tjänsten håller sig inom önskat SLA
-
- Leverantören bestämmer själv hur tjänsten skall levereras
 - Leverantören utvecklar den tekniska lösningen för att leverera en kostnadseffektiv tjänst
 - Leverantören hanterar resurser och kompetens på valfritt sätt bara man håller SLA på tjänsterna

IT som tjänst - utmaningar

- Beställaren kan koncentrera sig på verksamhetens behov och inte tekniska lösningar (svår omställning)
- Hur hantera förändringar i verksamhetens behov som påverkar tjänster
- Hur skall tjänsten mätas och prissättas (antal anv? antal transaktioner?)
- Applikationer som är under ständig utveckling

- Leverantören har sällan kontroll över hela leveranskedjan
- Leverantören handhar underleverantörer etc
- Leverantören kan inte prissätta en tjänst som har en oklar framtid
- Prissättning av tjänster

Slut