

Leertaak 3 Beoordeling voorbeeld-SLA

Groep: 1

*Auteurs: André Nanninga, Markus Wind, Maurits van Mastrigt,
Tom Broenink, Ward Holthof, en Yuri Hoogeweg*

Datum: 23 mei 2014

Inhoud

• Inleiding	3
• Beoordeling	4
• 1. Klantgericht of servicegericht	4
• 2. Klant- of basisdiensten	4
• 3. Beschrijving Service	4
• 4. SLA-partijen	5
• 5. Kwaliteitskenmerken	5
• 6. Meetgrootheden	6
• 7. Service Review	6
• 8. Zekerheidsgaranties	6
• 9. Uitzonderingssituaties	6
• 10. Rapportageverplichtingen	7
• Totaaloverzicht	8
• Slotbeschouwing	9
• Overeenkomsten met leerstof	9
• Best practices	9

Inleiding

Dit rapport beschrijft leertaak drie, waarbij er een voorbeeld Service Level Agreement (SLA) beoordeeld zal worden. Deze leertaak heeft als doel de projectgroep inzicht te geven in de vorm en de inhoud van een SLA. In dit geval de SLA: "Applicatie EUv3".

Het eerste hoofdstuk geeft een tiental beoordelingscriteria, waarmee de SLA beoordeeld zal worden. Zo wordt er gekeken naar de klant- en servicegerichtheid van de SLA, de beschreven SLA-partijen, en de uitzonderingssituaties. Voor elke criteria zal er tevens worden toegelicht wat de SLA goed doet, of waar de SLA tekort in schiet.

Hierop volgend wordt er een totaaloverzicht gegeven van de beoordeelde onderdelen. Waar in één opslag te zien is aan welke punten de SLA wel of niet voldoet. Tevens zullen de redenen voor enige tekortkomingen worden toegelicht.

Afsluitend wordt er een slotbeschouwing gedaan, waarin de SLA wordt vergeleken met de in de colleges behandelde stof.

Beoordeling

1. Klantgericht of servicegericht

De SLA gaat uit van de leverancier en de diensten die hij levert en is daarom **servicegericht**. De leverancier is in dit geval 'Directie ICT'. In het doel staat het volgende beschreven:

"In deze Service Level Agreement zijn afspraken vastgelegd over de kwaliteit en de reikwijdte van de dienstverlening die door de Directie ICT wordt geleverd met betrekking tot de EU-applicatie."

Daarnaast wordt in 2.8 Service Overzicht beschreven hoe de dienstverlening van 'Directie ICT' tot stand komt.

Mede door het niet kunnen garanderen dat één van beide functionarissen met kennis van de applicatie aanwezig is én het niet werken aan het opbouwen van de kennis over de applicatie lijkt deze SLA meer servicegericht dan klantgericht.

Daarbij is in de wijzigingsprocedure is het volgende te vinden: 'In principe worden gedurende de looptijd geen wijzigingen op een mini-SLA toegestaan'. Een klantgerichte SLA zou zich hier flexibeler in opstellen, om beter aan de wensen van de klant te kunnen voldoen. Ook is het service overzicht relatief uitgebreid en beslaat het een groot gedeelte van de SLA. Deze twee factoren dragen ook zeker bij aan het feit dat deze SLA hoofdzakelijk servicegericht is.

2. Klant- of basisdiensten

Vooraf klantdiensten, omdat de geleverde diensten voornamelijk betrekking hebben op een specifieke applicatie, namelijk de EU-applicatie.

Deze SLA is heel kort en als logisch gevolg daarvan ontbreekt er een aantal hoofdstukken die in je in een meer klantgericht SLA wel zou verwachten. Het overgrote deel van de informatie in deze SLA is dan ook uitsluitend gericht op de basisdienst (de applicatie).

3. Beschrijving Service

In de dienstverlening staat vooral beschreven wat er **niet** wordt geleverd, en minder wat er **wél** wordt geleverd.

Er wordt in 2.7 (service domein) beschreven dat het gaat om een MS-Access applicatie en verder wordt hier enkel kort genoemd waarvoor deze gebruikt gaat worden. Vervolgens wordt hier genoemd wat er allemaal binnen de service valt.

Verder is er nergens een hoofdstuk waar wordt beschreven welke dienst wordt geleverd en wat deze dienst precies allemaal inhoudt.

Een beschrijving van de dienst ontbreekt. Iemand die niet betrokken was bij het opzetten van deze SLA, zou er moeilijk uit kunnen halen wat er allemaal afgesproken is.

4. SLA-partijen

Op het voorblad staat het volgende:

Klant:	Directie Klantenservice
Titel klantvertegenwoordiger:	Proceseigenaar
Leverancier:	Dienst ICT
Titel leverancierveregenwoordiger:	Manager ICT-Softwarehuis

Hieruit concluderen we dat er staat aangegeven wie klant en leverancier zijn. Er staat echter nergens duidelijk verwerkt wie hier daadwerkelijk mee bedoelt worden (personen, bedrijven).

In hoofdstuk 2.1 Partijen staat het volgende:

1. Directie Klantenservice ('de Klant');
2. Directie ICT ('de Leverancier').

Ook hier wordt niet duidelijk gemaakt wat de directie ICT en Klantenservice zijn. Beter was geweest als hier beschreven was dat hier bedoelt worden de medewerkers Klantenservice en ICT en dat deze onderdeel zijn van een bepaalde instelling. Ook had kort een beschrijving van deze afdelingen gegeven kunnen worden.

Er staat verder nergens iets beschreven over (eventuele) gebruikers van de applicatie. Dit zullen waarschijnlijk de Directie Klantenservice zijn maar ook dit is niet duidelijk aangegeven in 2.1.

Om duidelijk te krijgen wie de rol(len) van klant, leverancier en gebruikers vervullen zou dit uitgebreider benoemt moeten worden.

5. Kwaliteitskenmerken

In het document wordt hier enkel het volgende genoemd:

"Ondersteuning op het gebied van de technische infrastructuur vindt plaats volgens de in de ICT-Servicelogus vastgelegde normen."

De servicenormen zijn niet opgenomen in de SLA.

Wel worden er kort genoemd wat voor ondersteuning er geleverd wordt betrekking tot ondersteuning. Echter wordt hier enkel genoemd wat voor ondersteuning men *niet* kan garanderen en dat de ondersteuning die geleverd wordt afhankelijk is van één persoon met de kennis over de applicatie.

Er moet in de SLA nog opgenomen worden aan welke service er *wel* geleverd wordt en aan welke normen deze moet voldoen.

6. Meetgrootheden

In de SLA wordt geen woord gerept over metingen of meetgrootheden. Omdat het niet duidelijk is welke service wordt geleverd (zie punt 3) is het ook lastig om vast te stellen wat mogelijke meetgrootheden zouden kunnen zijn. Volgens de Rapportageverplichtingen (zie punt 10) wordt er ook geen periodieke servicerapportage gedaan waar deze meetgrootheden van belang zouden zijn.

7. Service Review

In de SLA staat beschreven dat er geen service reviews georganiseerd worden, wel wordt er twee maanden voor het einde van de looptijd van de SLA naar de wijze van beheer gekeken. Dit wordt gedaan door de Directie Klantenservice en Directie ICT, en het initiatief zal door de Service Level Manager worden genomen.

Misschien zouden ze dit moment beter eerder kunnen inplannen, sinds de looptijd in totaal ongeveer acht maanden is. Stel dat ze het beheer inderdaad willen heroverwegen, is het eigenlijk een beetje kortdage om het nog aan te passen voor de laatste twee maanden. Ze zouden ook twee van deze momenten kunnen organiseren.

8. Zekerheidsgaranties

Er wordt in de SLA nergens aangegeven wat de zekerheidsgaranties zijn. Voor de diensten staat nergens aangegeven wat de gevolgen zouden zijn als de diensten ni

9. Uitzonderingssituaties

In de SLA zijn geen uitzonderingssituaties opgenomen. Het gevolg hiervan is dat bijvoorbeeld bij een catastrofe toch nog de verwachting bestaat dat service zoals de normale afspraken geleverd wordt.

Bij de uitzonderingssituaties zouden in elk geval situaties zoals brand of overstroming, waarbij de leverancier fysiek weerhouden wordt de service te leveren, worden opgenomen. Voor zulke situaties zou in de SLA een clause moeten worden opgenomen waarbij bijvoorbeeld de leverancier drie werkdagen de ruimte krijgt om de service wordt werkend te krijgen.

De leverancier snijdt zichzelf in de vingers door geen uitzonderingssituaties op te nemen in de SLA. In het geval van een bovenstaande catastrofe kan de klant zich beroepen op de in de SLA gedefinieerde zekerheidsgarantie. Als deze garantie dankzij een catastrofe niet wordt behaald kunnen er boetes worden neergelegd bij de leverancier.

10. Rapportageverplichtingen

In hoofdstuk 2.5 Rapportage staat het volgende:

■ *“Voor deze service zal geen maandelijkse serviceraportage worden opgeleverd.”*

Zonder rapportage is het erg moeilijk om vast te stellen wat de kwaliteit van de service. Deze informatie is voor zowel de klant als leverancier niet alleen erg waardevol maar cruciaal om te bepalen of aan de voorwaarde van de SLA worden voldaan.

Een serviceraportage is belangrijk omdat hier kan worden bepaald of de geleverde service voldoet aan de kwaliteitskenmerken. Aangezien in de SLA de kwaliteitskenmerken en meetgrootheden niet zijn opgenomen (zie punt 5 & 6) is het echter ook niet duidelijk waar een dergelijke rapportage over zou moeten rapporteren.

In hoofdstuk 2.1 Service Reviews staat het volgende:

■ *“Twee maanden voor het einde van de looptijd van de SLA, zal de wijze van beheer door Directie Klantenservice en Directie ICT worden beoordeeld en heroverwogen.”*

Wat de wijze van de beoordeling is wordt verder niet genoemd, maar bij deze beoordeling zouden de rapportage over de geleverde diensten veel waarde kunnen toepassen door harde cijfers te leveren. De keuze voor het weglaten van een periodieke serviceraportage is daarom ook een rare keuze.

Totaaloverzicht

Onderstaand een overzicht van punten waarop de SLA beoordeeld is.

Onderdeel	Aanwezig*	Opmerking(en)
Startdatum	✓	
Einddatum	✓	
Versiebeheer	✓	
Distributielijst	✓	
Doel van SLA / Inleiding	✓	
Scope / domein van SLA	✓	Verwijst wel naar missende service catalogus.
Wijzigingsprocedure van SLA	✓	
Vertrouwelijkheid van SLA	✓	
Openstellingstijden	X	
Inhoudsopgave	✓	
Bewaartermijnen	X	
Partijen	X	Er wordt niet genoemd wie de gebruikers van de service zijn. De leverancier en opdrachtgever worden slecht benoemd.
Omschrijving van dienst	X	Het onderhoud van een MS-Access applicatie, echter is dit moeilijk te achterhalen.
Rapportages meetbaarheid	✓	Staat alleen beschreven dat er geen periodieke rapportages zullen zijn.
Verplichtingen klant	✓	
Verplichtingen dienstverlener	X	
Kosten / tarieven	X	Enkel een verzoek of de proceseigenaar wil aangeven hoeveel uren er voor onderhoud beschikbaar zijn.**
Hoe betaling plaatsvind	X	
Calamiteiten	X	
Klachten	✓	
Leverancier	X	Alleen mogelijke uitbesteding van beheer van de MS-Access applicatie wordt genoemd.
Bewaartermijnen	X	
Kwaliteitskenmerken	X	
- Beschikbaarheid	X	"afhandeltijden voor het oplossen van problemen worden niet gegarandeerd".
- Integriteit	X	
- Exclusiviteit	X	
- Responsetijd / Performance	X	Wordt niet voldoende beschreven. Alleen dat de aanwezigheid van functionaris kan niet worden gegarandeerd i.v.m. vakanties.
Incidenten oplossen	X	

* Bij een vinkje (✓) is het onderdeel duidelijk aanwezig, bij een kruisje (X) ontbreekt deze of is deze onvoldoende.

** Tevens wordt er meerdere keren vermeld dat de proceseigenaar uren beschikbaar moet stellen mocht de eerder vastgestelde hoeveelheid niet voldoen.

Slotbeschouwing

Onderstaand wordt toegelicht in hoeverre de beoordeelde SLA overeenkomt met de behandelde leerstof. Afsluitend wordt er gekeken naar de in de colleges behandelde best practices en of de SLA hier gebruik van maakt.

Overeenkomsten met leerstof

Het belangrijkste bij het schrijven van een SLA is om het *simpel*, *meetbaar* en *realistisch* te houden. Deze SLA is te onduidelijk en slecht meetbaar. Hij is echter wel realistisch. Dat is voornamelijk terug te vinden in het feit dat er veel zaken of diensten niet gegarandeerd kunnen worden.

Om de kwaliteit van een SLA te bepalen kunnen er 4 indicatoren gebruikt worden, namelijk:

- **Availability.** Availability geeft aan hoeveel procent van de tijd het systeem beschikbaar is;
- **Integrity.** Integrity geeft aan in hoeveel procent van de gevallen de informatiebronnen up-to-date zijn;
- **Exclusivity.** Exclusivity geeft de omvang van beschikbare data voor een bepaalde groep geautoriseerde gebruikers aan;
- **Performance.** Performance geeft aan in hoeverre de performance gewaardborgd wordt.

In deze SLA wordt aan elk van deze punten te weinig aandacht besteed. Er wordt meerdere keren vermeld dat er bepaalde zaken of diensten niet kunnen worden gegarandeerd, wat de kwaliteitskenmerken niet ten goede komt. In een SLA is de manier waarop er geschreven wordt erg belangrijk. Een SLA moet simpel en in zakelijke termen geschreven worden. Deze SLA slaagt daar niet in.

Er worden verwijzingen gedaan naar CPB, het ICT/Softwarehuis, de ontwikkelstraat en de ICT service catalogus. Omschrijvingen hiervan/verwijzingen hiernaar missen. Verder wordt er teveel gebruikt gemaakt van technisch jargon, wat onduidelijkheden kan opleveren voor niet-technische mensen.

Deze SLA is ruim onvoldoende. Er ontbreken teveel onderdelen die wel in een SLA opgenomen zouden moeten zijn.

Best practices

Onderstaand een aantal best practices en toelichting in hoeverre de SLA hier gebruik van heeft gemaakt.

Schaalbaarheid

De structuur van de SLA moet de mogelijkheid bieden voor aanpassingen, toevoegingen, en verwijderingen van services of service metrics.

De SLA heeft geen goede schaalbaarheid. De dienstverlening is op een dergelijke manier geschreven waardoor het erg moeilijk is om dingen toe te voegen. Om aanpassen, toevoegingen of verwijderingen te doen, zullen bepaalde hoofdstukken compleet opnieuw geschreven moeten worden.

Rapportage

De SLA moet de eisen voor rapportage helder maken en duidelijk aangeven hoe rapportages gestructureerd zijn.

Er staat duidelijk vermeld dat er *niet* gerapporteerd gaat worden. Wel wordt er aangegeven dat er twee maanden voor het einde van de SLA looptijd het beheer heroverwogen zal worden.

Er is een gebrek aan overzicht in deze SLA. De Key Performance Indicators (KPI's) worden vrij summier beschreven en zijn vaak weggewerkt in het 'Service Overzicht' onderdeel van de SLA. Het zou handiger zijn om deze KPI's en de eisen voor de KPI's op een rijtje te zetten door middel van een tabel.

Overeenkomstbeheer

Er moet worden beschreven hoe er wordt omgegaan met de klant perceptie en verwachtingen. Dit is belangrijk indien er bonussen of boetes worden vervaardigd aan de hand van prestatieresultaten.

Er wordt in het SLA beschreven dat er in principe amper tot geen ondersteuning wordt geboden. De klant mag dan ook niet verwachten dat er direct ondersteuning geboden zal worden. Er worden verder geen bonussen en boetes genoemd.

Omdat er geen maandelijkse rapportage wordt opgegeleverd is het na het lezen van deze SLA niet duidelijk of er überhaupt metingen worden gedaan. Als dit onduidelijk is of er helemaal geen metingen worden verricht is het lastig om de kwaliteit van de dienstverlening met oog op de SLA te meten en te verbeteren.

Test periode

De SLA moet aangeven wanneer en hoe lang de testperiode zal draaien, waarin (ingrijpende) revisies van de SLA nog mogelijk zijn. Ook moet er worden beschreven hoe aanpassingen worden doorgevoerd.

Over een testperiode wordt niet gesproken in het SLA. Ook worden er in principe geen wijzigingen aan het SLA toegestaan tijdens de looptijd. Reden hiervoor is dat de inspanning met betrekking tot exoten op een 'best effort' basis wordt uitgevoerd. Er wordt dus ook niet omschreven hoe de aanpassingen zouden worden doorgevoerd.

Vermijding van vakjargon

Voor een betere leesbaarheid moet vakjargon worden voorkomen. Indien niet mogelijk, moeten termen worden toegelicht in een verklarende woordenlijst.

In het SLA geen vakjargon gebruikt wat kan leiden tot verwarring. Wel wordt in de tekst op een aantal punten een afkorting gebruikt zoals "CPB", "ITSM" en "EER-studenten".

Alleen die laatste wordt in de tekst toegelicht de andere afkortingen worden nergens geïntroduceerd of toegelicht. Het beste zou zijn om deze afkortingen in een definitie lijst te plaatsen en in de tekst te introduceren.

Defineren van werkuren

De SLA moet een definitie bevatten van de serviceuren en prioriteitsniveau's. Tevens moeten mogelijkheden voor geplande en ongeplande storingsmomenten (downtime) worden beschreven/toegelicht.

Nergens in het SLA wordt gesproken over serviceuren of prioriteitsniveau's. Noch wordt er gesproken over de geplande of ongeplande storingsmomenten. Dit is natuurlijk een slechte situatie voor de klant omdat deze geen poot heeft om op te staan bij overmatig of langdurige storingen.