**2.1 IT Service Development - Leertaak 3**

**Doel en werkwijze**

Deze leertaak heeft tot doel je inzicht te geven in de vorm en de inhoud van een Service Level Agreement (SLA). In het boek Secrets of Service Level Management en tijdens de colleges Service Level Management wordt uitgelegd hoe een SLA er idealiter uit zou kunnen zien. In deze leertaak vergelijk je met je groep (landengroep) een aantal voorbeelden van SLA’s. Deze beoordeel je op een aantal kenmerken (zie hieronder). De beoordeling is schriftelijk en je beargumenteert waarom je keuzes bent gekomen.

Je rapportage bevat de volgende onderwerpen:

* de beoordeling van elk van de voorbeeld-SLA's (beoordelingscriteria)
* het totaaloverzicht van de beoordeling, bijvoorbeeld in de vorm van een schema.
* een slotbeschouwing waarin je met je medestudenten aangeeft in hoeverre de voorbeeld SLA’s overeenstemmen met de leerstof en de colleges Service Level Management. Je beargumenteert welke SLA je het beste vindt, als je naar de “best practices” kijkt die in het boek worden beschreven en door de docent wordt verteld tijdens de colleges.

De leertaak begint in week 1 en wordt in de vierde week ingeleverd op papier en in de mailbox van de docent ([g.e.p.m.koops@pl.hanze.nl](mailto:g.e.p.m.koops@pl.hanze.nl)). Het inlevermoment is voor 12:00 PM. Zie ook de weekplanning op Blackboard.

Bij wijze van oefening wordt een aantal groepen in de gelegenheid gesteld om hun resultaten mondeling te presenteren bij het studieonderdeel International Corporate Communication.

**Beoordelingscriteria voor voorbeeld-SLA's**

Je beoordeelt de voorbeeld-SLA's op basis van de volgende 10 criteria:

1. **Klantgericht of servicegericht.**  Gaat de SLA uit van de leverancier en de diensten die hij levert of van de klant en hoe die de diensten ziet?
2. **Klant- of basisdiensten**. Geef in je reactie aan of je vindt dat het SLA vooral klantdiensten of vooral basisdiensten betreft en licht je mening toe.
3. **Beschrijving Service.** Is het duidelijk wat de dienst inhoudt, wat er geleverd wordt? Verklaar je antwoord.
4. **SLA-partijen.** Geef je mening in hoeverre in het SLA duidelijk is wie de rol van klant vervult, wie de rol van gebruikers vervullen en wie de rol van leverancier vervult.
5. **Kwaliteitskenmerken.** Geef je mening over de relevantie en de volledigheid van de kwaliteitskenmerken waarvoor in het SLA servicenormen vermeld staan.
6. **Meetgrootheden.** Geef je mening over de helderheid waarmee de meetgrootheden gedefinieerd zijn en van de wijze waarop er gemeten wordt.
7. **Service Review.** In hoeverre staat er in de SLA beschreven hoe er geëvalueerd wordt over de geleverde services ( wie betrokken, agenda, verantwoordelijkheden, wanneer, hoe vaak etc.).
8. **Zekerheidsgaranties.** Geef je mening over de mate waarin de ICT-dienstverlener garant staat voor de toegezegde normen en welke tegenprestatie hij levert in het geval hij zijn normen niet haalt.
9. **Uitzonderingssituaties.** Geef je mening over het al dan niet voorkomen van uitzonderingssituaties in het SLA. Zijn deze situaties helder gedefinieerd en realistisch?
10. **Rapportageverplichtingen.** Geef je mening over hoe er gerapporteerd wordt door de ICT-dienstverlener rapporteert (format, frequentie, ontvangers en inhoud rapportage).

Als een beoordelingscriterium niet van toepassing is op een voorbeeld-SLA, schrijf je dat op en beredeneer je of het al dan niet in de SLA had moeten staan.

**Begeleiding**

Zowel leertaak 3 als leertaak 4 worden tijdens een kick-off geïntroduceerd (zie digirooster). Daarnaast zijn er voor alle leertaken consultancy-uren voor SLM (leertaak 3 t/m 5) waar de voortgang besproken wordt en vragen gesteld kunnen worden aan de docent. Begeleiding op het gebied van groepssamenwerking, groepsorganisatie en dergelijke vindt op een ander moment en door de tutor ICC plaats.

**Beoordeling**

De leertaak wordt door de docent SLM beoordeeld met een cijfer (minimum 5,0). Het cijfer wordt bepaald op basis van de volgende criteria:

* **Volledigheid***:* zijn alle beoordelingscriteria van de toegewezen SLA’s beschreven en beargumenteerd?;
* **Juistheid**: geeft de beoordeling blijk geeft van een correct begrip van de beoordelingscriteria?;
* de **kwaliteit** van de slotbeschouwing en vooral in hoeverre de voorbeelden correct vergeleken zijn met de leerstof en de colleges van SLM;
* **Vorm, structuur en taalgebruik.**