

Service Level Agreement

Een service level agreement (SLA) is een contract tussen een serviceprovider en een klant waarin de overeengekomen prestatieniveaus (service levels) zijn vastgelegd die door de serviceprovider moeten worden geleverd. SLA's worden binnen de ICT vaak gebruikt om ervoor te zorgen dat de serviceprovider aan de IT-behoefte van een klant voldoet. Primair is een SLA een instrument voor het managen van de services; het beschrijft hoe de overeengekomen dienstverlening aansluit bij de servicemanagementprocessen (vaak ITIL gebaseerd) van de klant.

Rol van een SLA

De rol van een SLA binnen een IT-contract is het duidelijk definiëren van de verantwoordelijkheden en verwachtingen van zowel de serviceprovider als de klant. Dit helpt ervoor te zorgen dat de serviceprovider begrijpt wat er van hem wordt verwacht en dat de klant weet wat hij van de serviceprovider kan en mag verwachten. Bij aanvang van het contract is het raadzaam bij een kick-off met de serviceprovider de gemaakte SLA afspraken door te nemen en onderlinge verwachtingen uit te spreken.

Een SLA bevat doorgaans details zoals:

- De door de serviceprovider te leveren diensten inclusief het te leveren service level (bijv. beschikbaarheid, responstijden, oplostijden, enz.)
- De normen voor dienstverlening (bijv. prestatiecriteria, incidentbeheerprocessen, enz.)
- Periodieke rapportage over de overeengekomen service levels en een beschrijving van de periodieke overlegstructuur (operationeel/ tactisch / strategisch)

Een SLA beschermt de klant door duidelijke afspraken vast te leggen waarin de verantwoordelijkheden van de serviceprovider en de gevolgen van schending van die verantwoordelijkheden worden beschreven. Dit kan helpen om het risico op geschillen of juridische problemen tussen de serviceprovider en de klant te verminderen.

Positionering

In de meeste gevallen wordt een SLA als bijlage onder een hoofdovereenkomst opgenomen. Een SLA heeft betrekking op specifieke voorwaarden en prevaleert daarom in de contractstructuur boven de algemene voorwaarden van een contract, zoals bijvoorbeeld de GIBIT-voorwaarden. Controleer bij het opstellen van de SLA vooraf welke aspecten reeds in de algemene voorwaarden (GIBIT) zijn vastgelegd zodat er geen dublures ontstaan. Het is belangrijk de SLA compleet op te leveren voor de ondertekening van het contract; ook een SLA wordt getekend. Toets de SLA voor oplevering vooraf binnen je organisatie met de stakeholders, zoals een Functioneel beheerder, Contractmanager, Servicedesk ICT aangezien deze partijen een rol hebben in de onderliggende werkprocessen.

Voordelen

Er zijn verschillende voordelen aan het hebben van een SLA binnen een IT-contract:

- Verbeterde servicekwaliteit: Door specifieke normen vast te stellen voor de levering van services, helpt een SLA om de servicekwaliteit van de serviceprovider te verbeteren.
- Verduidelijking van behoeften en verwachtingen: Een SLA definieert duidelijk het service level dat de klant van de serviceprovider mag verwachten, wat helpt om misverstanden en miscommunicatie te verminderen.
- Meer verantwoordelijkheid: Een SLA houdt de serviceprovider verantwoordelijk voor het behalen van de overeengekomen service levels. Dit kan ertoe bijdragen dat de serviceprovider zijn verantwoordelijkheden serieus neemt en eraan werkt om aan de behoeften van de klant te voldoen.
- Duidelijkheid over flexibiliteit: Door afspraken over flexibiliteit (b.v. over opschalen of afschalen in volumes of in prestatieniveaus) op te nemen weten klant en serviceprovider wat wel of niet kan en wat de (financiële) consequenties daarvan zijn.

- **Kostenbesparing:** Een SLA kan helpen om de kosten te verlagen door de te leveren diensten en de bijbehorende vergoedingen duidelijk te omschrijven. De klant heeft inzicht in de kostenopbouw en kan bepalen wat de financiële impact is bij een wijziging van het dienstenpakket. Dit kan onverwachte kosten helpen voorkomen en zorgt ervoor dat je als klant alleen betaalt voor diensten die je nodig hebt.

Nadelen

- **Formeel:** Tot een aantal jaren terug werd als nadeel van een SLA aangehaald dat SLA's kunnen leiden tot een formele en bureaucratische manier van werken, wat de flexibiliteit en snelheid van de IT-afdeling kan beperken. De praktijk heeft echter uitgewezen dat door de toenemende complexiteit van ICT-diensten en onderlinge afhankelijkheden tussen ICT-omgevingen een SLA juist zorgt voor helderheid in verwachtingen tussen partijen en verantwoordelijkheden beter inzichtelijk zijn.
- **Tijdrovend:** Het opstellen van een SLA kan wel tijdrovend zijn en vereist een goed begrip van de behoeften van de klant, daarom dient in de contracteringsfase voldoende tijd voor het opstellen van een SLA te worden ingecalculleerd. Een goede voorbereiding is het halve werk.

Flexibiliteit

Het is raadzaam jaarlijks de inhoud van de SLA te toetsen ten opzichte van de (contract)doelstellingen en aan mogelijke veranderde behoeften binnen je organisatie. Eventuele wijzigingen in gevraagde dienstverlening kun je doorvertalen in de SLA. Houd hierbij wel rekening met de aanbestedingsregels: bij wezenlijke wijzigingen kunnen de transparantie- en gelijkheids-beginselen in het gedrang komen en moet mogelijk opnieuw aanbesteed worden.

Voorbeelden zijn de mogelijkheid om het overeengekomen service level op of af te schalen, de mogelijkheid om de dienstverlening aan te passen op basis van veranderende bedrijfsbehoeften en de mogelijkheid om servicepakketten aan te passen aan specifieke klant vereisten.

Enkele veelvoorkomende elementen van een SLA voor flexibiliteit kunnen zijn:

- **KPI's/Service levels:** dit kunnen veranderingen zijn in reactietijden, beschikbaarheid en andere maatstaven die de kwaliteit van de geleverde IT-service weergeven.
- **Service level credits:** Hierbij kan gedacht worden aan voorzieningen voor credits of andere vormen van compensatie als de serviceprovider het overeengekomen service level niet haalt. Een klant kan een belangrijk proces (bijvoorbeeld: beschikbaarheid oplossing) meer accent geven door een hogere credit op een KPI te zetten bij niet realisatie.
- **Serviceaanpassing:** dit kan een voorziening zijn voor op maat gemaakte servicepakketten of de mogelijkheid om bestaande servicepakketten aan te passen om aan specifieke bedrijfsbehoeften te voldoen.

Door de SLA jaarlijks te toetsen en waar nodig aan te passen zorg je ervoor dat de servicelevels blijven aansluiten bij veranderende klantbehoeften.

Welke impact heeft de versaaing van het IT-landschap op af te sluiten SLA's?

Software as a Service (SaaS) kan een aanzienlijke impact hebben op SLA's. SaaS verwijst namelijk naar een softwareleveringsmodel waarbij een softwaretoepassing wordt gehost door een serviceprovider en via internet beschikbaar wordt gesteld aan klanten.

Eén van de belangrijkste voordelen van SaaS is dat het organisaties toegang geeft tot softwaretoepassingen op abonnementsbasis (flexibiliteit), zonder dat ze de software op hun eigen servers hoeven aan te schaffen, te installeren en te onderhouden (ontzorging). Dit stelt klanten in staat om flexibeler te zijn in het gebruik van software. Door extern beheer van de IT-oplossing wordt daarnaast de belasting van IT-afdelingen bij de klant vermindert.



Realisatie

De meest genoemde beperkingen van SaaS voor klanten zijn dat SaaS-oplossingen beperkte aanpassingsmogelijkheden en beperkte controle bieden.

- **Beperkte aanpassingsmogelijkheid:** Klanten zijn minder goed in staat is om bepaalde functies aan te passen aan hun specifieke behoeften. De vraag is of dit argument als groot nadeel gezien moet worden omdat gemeenten steeds meer streven naar standaardisering.
- **Beperkte controle:** Doordat SaaS oplossingen op afstand worden gehost, heeft de klant minder controle over de hardware- en softwareomgeving. Klanten kunnen dit punt ondervangen door additionele afspraken te maken over uit te voeren audits/beveiligingstesten en beschikbaarheid om continuïteit van de dienst te waarborgen.
- **Inzicht in kostenopbouw:** Daarnaast is het kostenaspect van SaaS-oplossingen regelmatig een aandachtspunt; dit omdat het lastig is de TCO van onpremise oplossingen met SaaS-oplossingen één op één met elkaar te vergelijken.

SaaS SLA

Zeker in een SaaS SLA is het belangrijk dat de overeengekomen prestatieniveaus (service levels) zijn vastgelegd die door de serviceprovider moeten worden geleverd. Dit omdat de klant minder controle heeft over de gecontracteerde dienst omdat deze “extern” door de serviceprovider wordt beheerd. Naast het borgen van de continuïteit van de gecontracteerde dienstverlening is het van belang heldere afspraken vast te leggen over de wijze van back-up van data en de exit-strategie bij einde contract (overdracht van klantdata in universeel formaat). Advies om naast afspraken over beschikbaarheid en incident- en changemanagement ook duidelijke afspraken vast over release/patchmanagement, security en privacy en beschrijf hoe het applicatiebeheer is ingericht en wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft.

Voorzet opbouw/structuur SLA

Op basis van bovenstaande beschrijving is beschreven welke elementen een SLA kan bevatten:

- **Inleiding:** beschrijf hier het doel en de reikwijdte van de SLA. Hier kan ook het proces voor het aanbrengen van wijzigingen in de SLA tijdens de beheerfase uitgewerkt worden.
- **Definities:** definieer in dit gedeelte de belangrijkste termen die in de SLA worden gebruikt.
- **Service levels:** beschrijf de specifieke diensten die worden geleverd inclusief de prestatieniveaus (service levels) waaraan moet worden voldaan. Vermeld hierbij ook SMART op welke wijze deze prestatienormen worden berekend (meetperiode (jaar/kwartaal/maand)/ service window).
- **Service credits:** in dit gedeelte kan een overzicht opgenomen worden van eventuele credits (vergoedingen) die de serviceprovider zal bieden indien service levels niet worden gehaald.
- **Monitoring en rapportage:** vermeld hier hoe de serviceprovider de prestaties van de diensten monitort en wanneer de serviceprovider met welke frequentie welke rapportages deelt.
- **Overleg, escalatie en oplossing:** beschrijf in dit gedeelte de periodieke overlegstructuur (Operationeel/Tactisch/Strategisch: frequentie/deelnemers/agenda) en beschrijf het proces voor het escaleren en oplossen van eventuele problemen die zich voordoen met de te leveren diensten.
- **Beëindiging:** beschrijf onder welke voorwaarden de dienstverlening/SLA beheerst wordt beëindigd zonder dat de continuïteit in het gedrang komt. Spreek ook af in welk format klantdata wanneer wordt overgedragen en of de exit onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening (kosteloos) of dat een separaat tarief van toepassing is. Ook het exit plan dient jaarlijks geëvalueerd te worden.
- **Diversen:** vermeld hier aanvullende bepalingen die niet passen in overige artikelen van de SLA.