MiniGuide

Etablera serviceavtal och servicekatalog

IT Tjänster

© 2010 Scillani Information AB

Introduktion

Alla avtal utgår ifrån ett behov och förmågan att tillfredsställa detta. Inom IT används oftast begreppet serviceavtal (SLA - Service Level Agreement), där det används i relationen mellan en organisation och deras underleverantörer.

Det är också vanligt att IT avdelningen/enheten tar fram serviceavtal internt i organisationen, med användare av olika system. Fördelen med detta är att man kan få en tydlig prioritering av de olika tjänster som verksamheten baseras på.

Grundkrav på ett serviceavtal

Vad som kännetecknar alla avtal är att två parter kommer överens. För serviceavtal handlar detta om en tjänst, vilket kan avse allt från att installera en ny server till att ta ansvar för hela driften av IT-infrastrukturen.

De viktigaste delarna i avtalet är:

- Definition av vilken tjänst det avser
- Beskrivning av hur den skall tillhandahållas
- Krav på tillgänglighet och serviceavbrott
- Förutsättningar för att mäta och följa upp hur tjänsten har levererats
- Pris för att nyttja tjänsten.

För att etablera en servicekatalog och de avtal som den består av, rekommenderas att man identifierar nyckelpersoner i verksamheten som förstår hur IT ger stöd till verksamhetsprocesserna. Dessa personer kan därefter arbeta fram definitioner på de verksamhetsorienterade tjänsterna tillsammans med personer som arbetar med IT. De teknikorienterade delar tas därefter fram av IT personal, men personer från verksamheten bör hållas informerade för att få en förståelse för den komplexitet som olika önskemål innebär.

Skillnad mellan avtal och katalog

Serviceavtalet avser den överenskommelse som IT har med verksamheten.

Servicekatalogen är en sammanställning över samtliga tjänster som är på gång, i drift eller som har lagts ner (pensionerats).

Att etablera servicekatalog och serviceavtal

När man arbetar med serviceavtal kan man skilja mellan verksamhets- respektive teknikorienterade avtal. Genom att göra denna uppdelning blir det oftast lättare att ta fram avtal som fungerar, inte minst som verksamheten i regel inte är intresserade av den underliggande tekniken utan vill förstå hur IT kan göra nytta för verksamheten.

IT Ledarskap
Vi erbjuder spjutspetskompetens med hög integritet för att hjälpa företag och organisationer till ett effektivt utnyttjande av IT med målsättning att verksamhetsprocesser skall leverera och skapa värde.

www.scillani.se • www.scillani.com