

Tjenesteavtaler (SLA) Praksis og planer ved IT-avdelingen

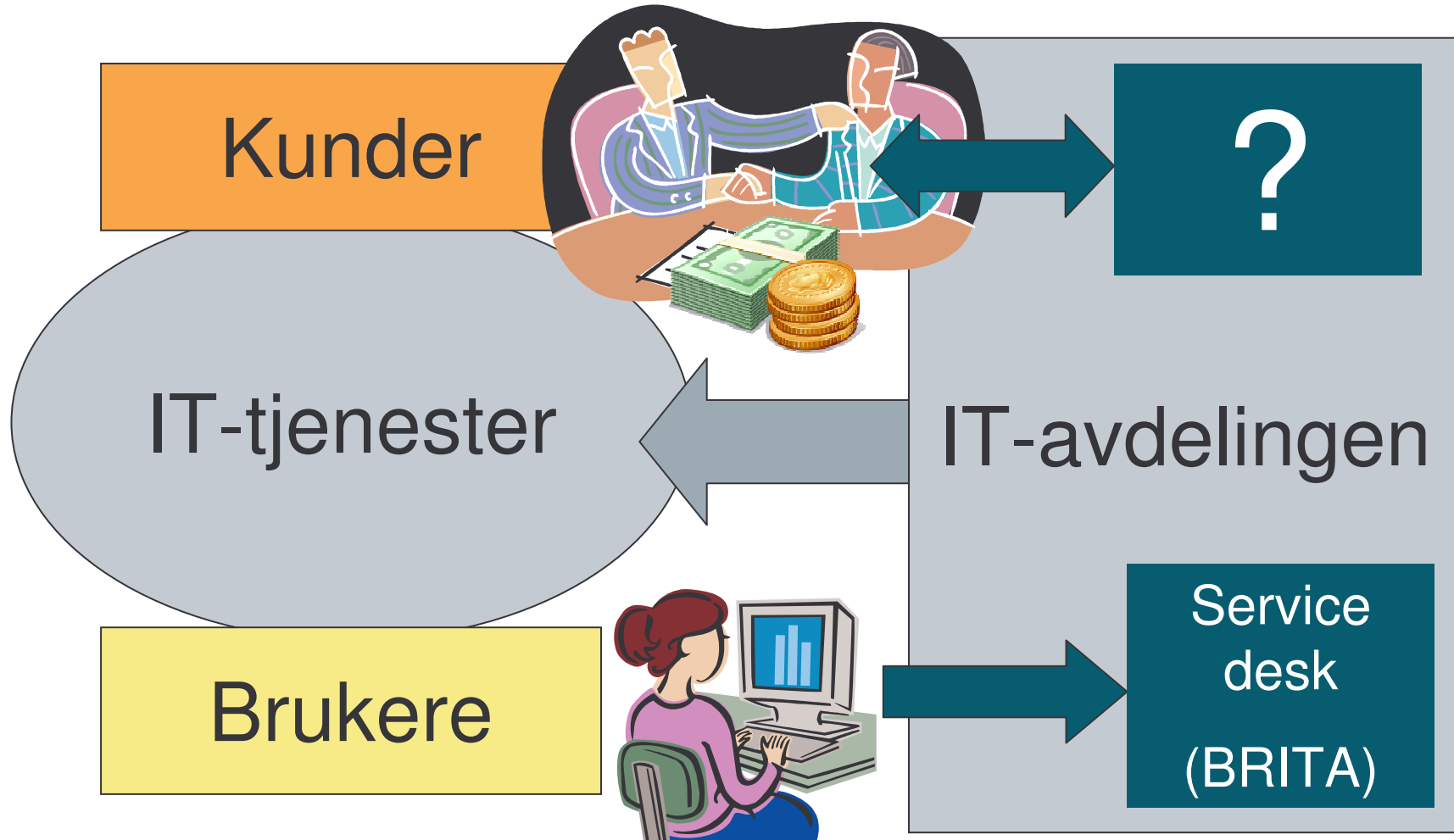
IT-forum 18. april 2008

Magne Bergland

Magne.Bergland@it.uib.no



Hvem lager vi IT-tjenester for?



Hvilke tjenester skal IT-avdelingen levere?

Hvem bestemmer – og hvordan?!

- Tradisjonelt har IT-avdelingen utviklet tjenester vi mente brukerne ville ha glede av
 - Basert på kjennskap til teknologi og til brukermiljøenes behov
- En del krav/ønsker har kommet fra ledelsen eller brukermiljøene
- I liten grad helhetlig styring/prioritering av behov og ønsker



Tjenesteleveranser for viderekomne

- Det er inngått noen **tjenesteavtaler**
 - For eksterne kundeorganisasjoner (randsonen, andre)
 - For tilleggstjenester
- Vi har innført en **førespørselsprosess**
 - Enhetlig håndtering av forespørsler
 - Vurdering og prioritering av alle forespørsler
- Etter hvert har vi forsøkt å beskrive en del av tjenestene (de mest grunnleggende og utbredte) i en **serviceerklæring**



Serviceerklæring

- Serviceerklæringen er ensidig, i motsetning til avtaler
- Typisk brukt for offentlige tjenester til brukere/innbyggere
- Inneholder skriftlig informasjon om en tjenestes innhold, omfang og kvalitet.
- Skal tydeliggjøre hvilke forventninger brukeren kan stille til tjenestene samt hvilke rettigheter og plikter som gjelder i forholdet mellom bruker og tjenesteleverandøren.
- Gi brukeren svar på spørsmål om:
 - Hva en tjeneste inneholder, hvilken kvalitet og service som tilbys
 - Gjensidige forpliktelser, kostnader, saksbehandlingstid,

Kilde (pkt. 3-5): Sandnes kommune

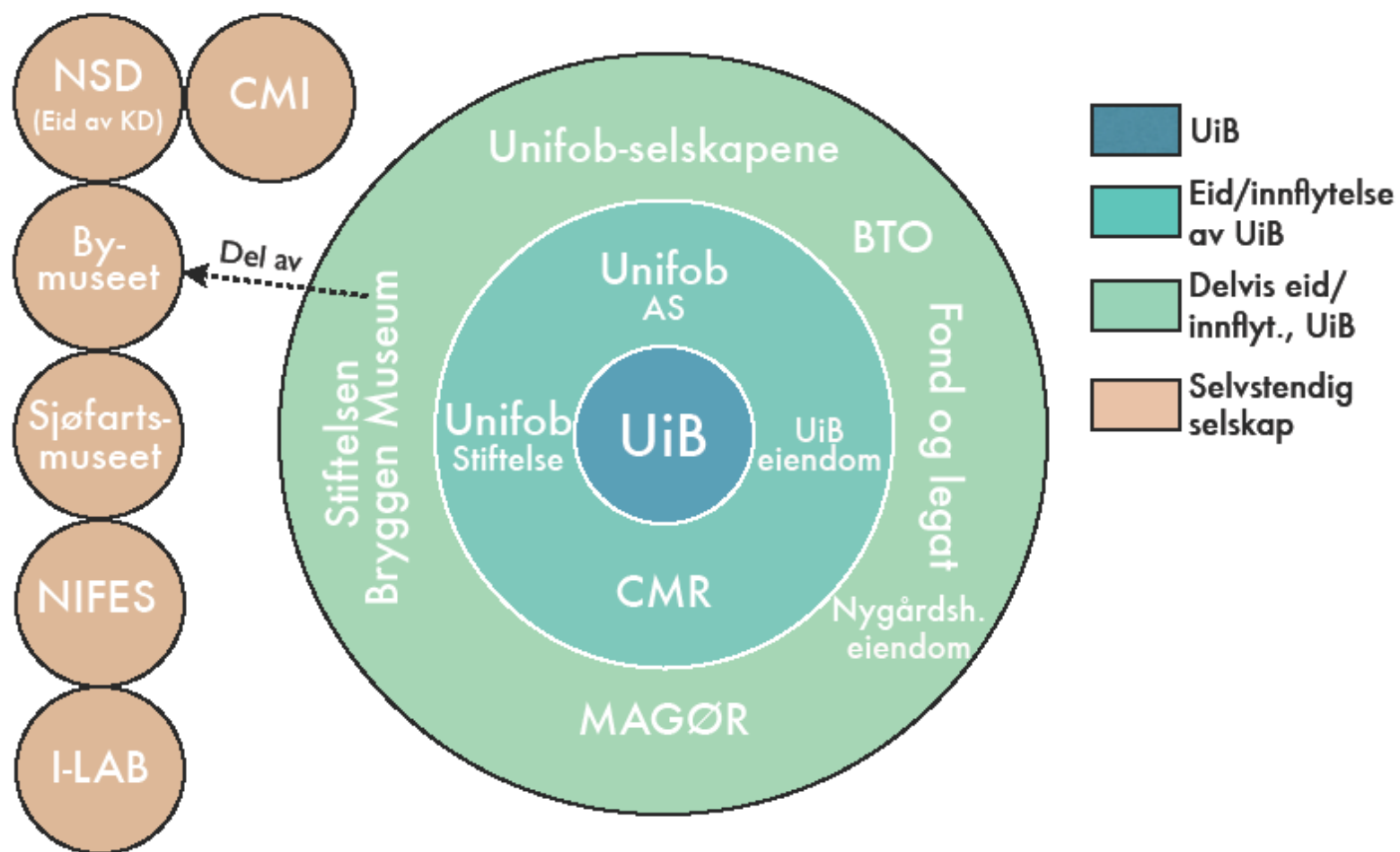


Hvorfor er ikke serviceerklæring nok?

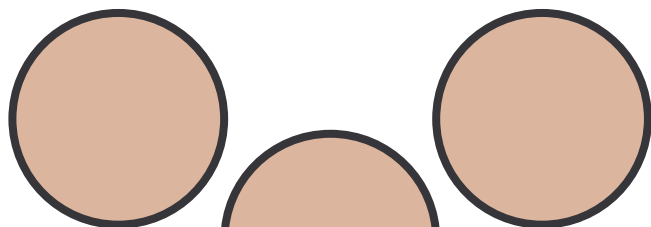
- Andre kunder / brukermiljøer
- Betaling / penger
- Andre, spesielle tjenester



Ulike typer tjenesteavtaler for ulike kunder

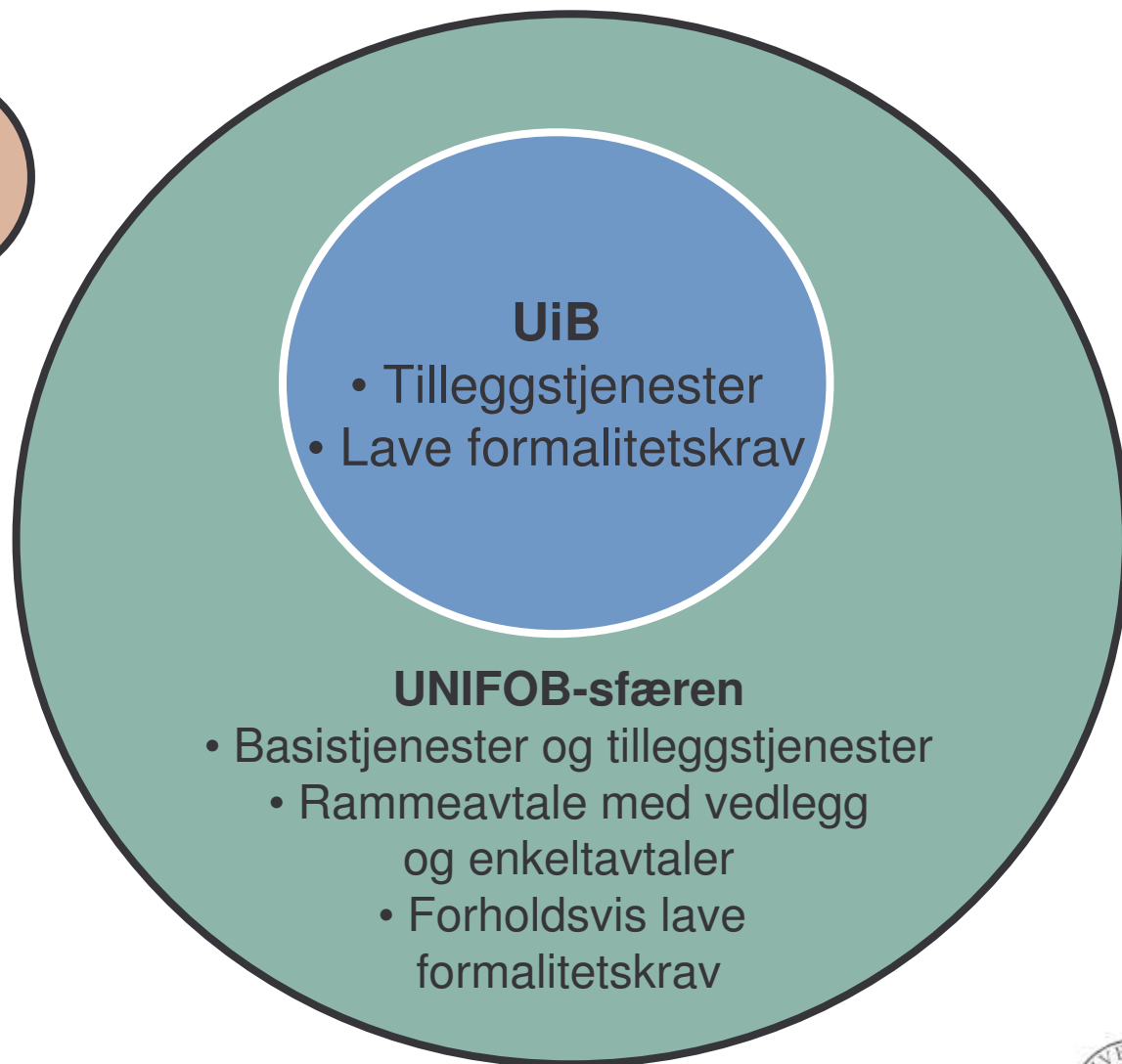
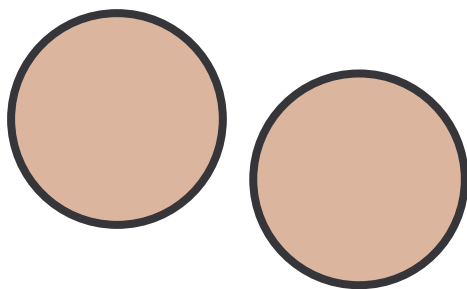


Særtrekk ved ulike avtaler



Selvstendige selskaper

- Basistjenester og tilleggstenester
- Høyere formalitetskrav
- Juridiske/merkantile problemstillinger



UiB

- Tilleggstenester
- Lave formalitetskrav

UNIFOB-sfæren

- Basistjenester og tilleggstenester
 - Rammeavtale med vedlegg og enkeltavtaler
- Forholdsvis lave formalitetskrav



Avtaletekster: Mulige alternativer

- Standardavtaler
 - Statens standardavtaler
 - Vedlikehold
 - Drift
 - Utvikling
 - Den norske Dataforening
 - Standard for tjenesteavtaler (SLA)
- Egne avtalemaler
- Samarbeid med andre universiteter o.l.?



Avtaletekster: Spesielle hensyn

- ITA er ikke en kommersiell leverandør
- Ikke bestemmelser om sanksjoner, tvister o.l.
- Ikke bestemmelser om økonomisk kompensasjon
- Betaling skal bare dekke kostnader ved å produsere tjenesten



Våre avtaler

- Har avtaler med UNIFOB og noen eksterne (HiB, NHH)
 - Disse er modne for revisjon
- Har levert tjenester til noen organisasjoner uten skriftlig avtale (Sjøfartsmuseet, Bryggens Museum)
 - Skriftlige avtaler må inngås
- Avtalemaler bør ligge klar for kommende drifts- og utviklingsprosjekter
- Nyttig å samarbeide/utveksle erfaringer med de andre universitetene o.l.!



Å leve med avtaler

Skal vi først ha avtaler, kan vi like gjerne gjøre det ordentlig

- Avtale blir inngått før oppstart av drift og prosjekter
- Oppfølging ("Service Level Management")
 - Kundekontakt
 - Håndtere forespørsler om endringer i tjenesten
 - Rapportering
- Måling
- Timeregistrering?



Forespørselsprosess

Hvordan passer forespørselsprosessen inn i dette bildet?

- Endringer i avtaler eller etablering av nye avtaler må håndteres i forespørselsprosessen
- (I tillegg må prosessen håndtere forespørsler knyttet til tjenester som er del av standardporteføljen - som ikke er dekket av avtaler)



Avtalesyklus

