

Servicenivå Service level agreement (SLA)

Definisjon

Service Level Agreement (SLA) (ITIL v3): [Service Design] [Continual Service Improve] en avtale mellom en IT-tjenesteleverandør og en kunde. SLA beskriver IT-tjenesten, dokumenterer mål, og spesifiserer ansvarsområdene til IT-tjenesteleverandøren og kunden. En enkelt SLA kan dekke flere IT-tjenester eller flere kunder.

Målet med servicenivå er å opprettholde og gradvis forbedre kvalitet på IT-tjenester gjennom oppfølging, rapportering og evaluering tjenestene, samt å iverksette tiltak for eliminering av uakseptable servicenivåer.

Her kan du sette opp SLA-avtaler med servicenivå og åpningstider for å beregne «start innen» eller «løst innen» for saker. Disse kan knyttes mot objekttype, objekt, kategorier og prioritet osv. Det kan også knyttes til et SL dokument som nærmere beskriver avtalen.

«start innen» er definert forskjellig avhengig av registreringstypen til saken.

- Hvis den er mottatt (fra epost eller sluttbrukerportal f.eks) gjelder tiden fra «mottatt» til «registrert»
- Hvis saken er manuelt registrert av agent gjelder tiden fra «mottatt» til «startet»

I MORE SERVICE

Under Modul Servicedesk AdminServicenivå har du muligheter til å sette opp

Service avtaler (SLA):

Serviceavtaler kan opprettes på bakgrunn av:

Kundegruppe tilhørighet

Pr prioritet

Pr kategori

Pr hendelsestype

I SLA modulen så har du følgende oversiktsbilde:

Opprett	Kunde	Bruker	Prioritet	Kategori	Status	Servicenivå	E-post	Maler	GDG
+ NY									
	Navn	Prioritet	Kategori	Påvirker	Hendelsestype	Kunde	Maler		
	Kritisk	Haster	Bestilling, Anvik, Feil	Bruker, Avdeling, Virksomhet	Hendelse				
	Purte e-post	Normal		Bruker, Avdeling					
	SLA Agresso								Technet system, Multiconsult as
	Responsid 15 minutter								
	OLA 3 timer		Linge		Hendelse	Kvartal			
	Innløpning av utstyr								Innløpning av utstyr
	Utlån av utstyr		Utlån						
	Team chat SLA	Medium							
	Innen 1 time	Normal	Installasjon	Bruker	Tjeneste				Gjent passord- Løst
	Svar innen 1 time	Haster, Høy, Medium, Normal	Feil	Bruker, Avdeling, Virksomhet	Hendelse	Blugarden			
	Innen 2 timer		Angang						
	Ny bruker					10209 - Larvik Håndballklubb			
	Innen 3 dager								Gjent passord- Løst


Her vises alle avtaler som gjelder i din database.

SLA visningsbildet består av en tabell som viser navn på avtale (Servicenivå(i Servicedeskens visningsbilde))

Tabellen viser kriteriene som må være oppfylt for hver avtale.

Tabellen består av kolonnene Avtalenavn, prioritet, kategori, påvirker, hendelsestype, objekt og mal.

SLA avtalene arrangeres i den rekkefølge man ønsker at de skal slå til. SLA avtalen som er arrangert på toppen av tabellen slår til først. Sorteringen

gjøres med piler opp og ned helt til venstre i visningsbildet .



En SLA opprettes ved å klikke på  til venstre over kolonnene.

Sett markøren inn i rubrikken der det står «Skriv inn navn» på SLA avtalen

Skriv inn SLA navn

Kriterier

☐ Gjelder for alle driftsorganisasjoner

Kunder

10153 - H3 Elandem
10154 - Austheim Lærvik
10209 - Lærvik Håndteringsb
10240 - Lærvik Trykkskift

Mal

Bestilling av kasse
Bestilling av varer-startet
2008
Gjelder

Objekter

System

10374 - Hets betalingsprogramvare
10588 - Månsman
10590 - Månsman
Active Directory Lokal

Påviser

Kategori
Prioritet
Salstype

Backlog g: 20

Frister

Arbeidstid Fra 08:00 Til 16:00
Mandag
Fredag
Helt dagen

☒ Responsid ☒ Arbeidstid ☐ Kalendertid
2 timer(r)
100 Andel som oppfyller krav (%)

☒ Løsningsid ☒ Arbeidstid ☐ Kalendertid
3 dager(r)
100 Andel som løses innenfor krav (%)

☐ Responsid (utenfor arbeidstid)
☐ Løsningsid (utenfor arbeidstid)

Varslinger

Epst g: ☐ Responsid ☐ Løsningsid

AVBRYT LAGRE LAGRE OG LUKK

Velg deretter «Kriterier»:
Skal denne avtalen gjelde for alle driftsorger i din database? Om så huk av for

Kriterier

☒ Gjelder for alle driftsorganisasjoner

Om avtalen kun skal gjelde for din driftsorganisasjon huker du IKKE av.
Velg så kunden/ene(SLA) skal gjelde.



Marker kunden og klikk på slik at kunden kommer over på høyre side som vist under.

Her kan du velge flere kunder.

Kunder

10033 - iFokus
10076 - Thor Dahl Management (Jahre Wallem)
10087 - Greditch Fangehandel
10118 - Eractum

Asker og Bærum Budstikke

Mal

Active SafeNet Token-løst
Applikasjonsheng-Løst
Brukerstøtte-Løst
Endringsansøke- Ikke startet

Tildeling av nytt SafeNet token

Neste mulighet er å knytte et eller flere objekt til SLA avtalen.
NB! «ett objekt på saken oppfyller kriteriene»

Objekter

T.Katalog

Under objekt finner du alle objektene i Systemkartet velg først objekttype deretter

dukker objektene opp under den objekttypen du har valgt. Velg det objektet som er aktuelt for eksempel en applikasjon f.eks IMORE SERVICE. Klikk på piltastene slik at applikasjonene flytter seg til høyre side.

ADScan i TMS
ITMS
OFKtoolTMS
TMS API

Objekter

T.Katalog

ADScan i TMS
OFKtoolTMS
TMS API
TMS Discovery

ITMS

SLA kan også knyttes mot en mal som ekstra kreterie.

Frister

Under i denne SLA avtalen kan det settes opp. Hvilken arbeidstid SLA avtalen skal gjelde. Som standard er det satt opp arbeidstid fra 08:00 til 16:00. Endrer du arbeidstid til klokkeslett fra 00:00 til 00:00, vil avtalen være løpende fra tidspunktet saken er registrert.

Frister

Arbeidstid	Fra	<input type="text" value="08:00"/>	Fra	<input type="text" value="Mandag"/>
	Til	<input type="text" value="16:00"/>	Til	<input type="text" value="Fredag"/>
<input type="checkbox"/> Hele dagen				

☒ Responstid

☒ Arbeidstid ☐ Kalendertid

<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="time(r)"/>
<input type="text" value="80"/>	Andel som oppfyller krav (%)

Arbeidstid

Med arbeidstid fra 08:00 – 16:00 vil SLA starte å løpe kun i denne tida.

Arbeidstid gjelder for mandag til fredag. Alle Norske helligdager er tatt bort. Jul, påske 17 mai.

Om ikke annet er oppgitt.

Det er viktig at saksbehandler starter på saken og skriver i loggen før 2 timer er gått i arbeidstiden.

Kalendertid

Dersom du benytter Kalendertid vil denne overskrive all arbeidstid og helligdager.

SLA oppfyllelse

<input type="text" value="80"/>	Andel som oppfyller krav (%)
---------------------------------	------------------------------

«Andel som oppfyller krav (%)» kan endres.

Blir antall saker påbegynt innenfor 80% regnes SLA som oppfylt, dette er satt som et minimumskrav i forhold til SLA rapporten. Løper tiden utover vil SLA rapport bli merket.

SLA for løsningsstid

Det er mulig å sette inn SLA for løsningsstid, i arbeidstid eller kalendertid.

Fungerer som nevnt over.

☒ Løsningstid

☒ Arbeidstid ☐ Kalendertid

<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="dag(er)"/>
<input type="text" value="80"/>	Andel som løses innenfor krav (%)

"For alle saker med denne SLA må andelen saker som er løst innenfor kravet være 80% eller mer".

Om du haker av for hele dagen vil «Arbeidstid» være fra 00:00 til 00:00

SLA vil starte å løpe fra saken opprettes. Om den opprettes kl.02:00 vil SLA begynne fra kl.02:00. Saken må påbegynnes kl.03.55 for å være innenfor SLA.

Frister

Arbeidstid	Fra	<input type="text" value="00:00"/>	Fra	<input type="text" value="Mandag"/>
	Til	<input type="text" value="00:00"/>	Til	<input type="text" value="Fredag"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Hele dagen				

Har du valgt å benytte SLA med Responstid

Dersom dere oppretter flere SLA pr kundegruppe, eller objekt er det viktig at dere sorterer SLA øverst i lista riktig i forhold til hvilken av SLA som skal ha prioritet først.

Varslinger

I SLA kan man velge om Agent skal få en e-post 3 timer før responstiden eller løsningsstid utløper.

Om ikke responstid eller løsningsstid ikke overholdes vil Servicedeskansvarlig få en e-post når tiden er utløpt.

Lagre SLA ved å klikke og lukk avtalen ved å krysse øverst i høyre hjørne.

Sortering gjøres ved å klikke på piltastene  (i venstre kolonne) opp eller ned for å rangere SLA riktig. Viktig at du tester SLA etter utførelse.

Det anbefales at SLA testes grundig i test databasen, før du setter den ut i produksjon.