



SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Naar eenvoudige en transparante afspraken

Een service level agreement of SLA wordt in de praktijk vaak gedefinieerd als een overeenkomst tussen een leverancier en een afnemer, waarin is aangegeven tegen welk serviceniveau de leverancier zijn diensten levert aan de afnemer. Een succesvolle SLA is echter meer dan een contract waarmee de waarborging van de kwaliteit wordt beoogd. Een SLA is een goed instrument voor de organisatie om de interne klant-leveranciersrelatie te optimaliseren en te professionaliseren. Introductie van een SLA kan ertoe leiden dat de interne vraag concreet wordt gemaakt en dat de leverancier meer levert vanuit een concurrentiepositie.

Waarom een SLA?

Een SLA dient in de eerste plaats om vast te leggen onder welke voorwaarden (kwaliteit, timing en prijs) een dienst door de ene aan de andere partij wordt geleverd. Verder beschrijft hij onder meer de verdeling van taken en verantwoordelijkheden. In de praktijk kan dit echter leiden tot een omvangrijk pseudo-juridisch contract, waarvan de houdbaarheid en effectiviteit beperkt zijn. Inbedding in de planning & control cyclus is daarom essentieel.

Elementen van een goede SLA

SIS Finance hanteert meestal de volgende lijst met twintig onderwerpen die een SLA minimaal zou moeten bevatten:

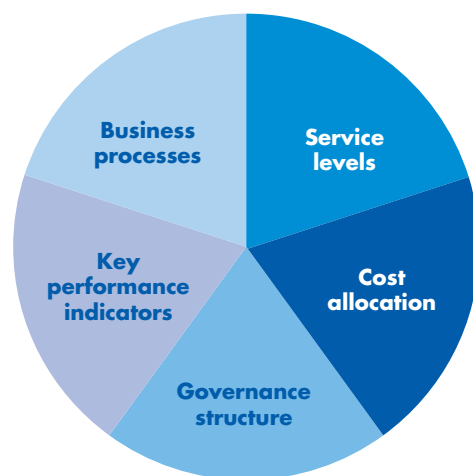
1. aard van de uitbestede activiteiten;
2. omvang;
3. kwaliteit;
4. tijdigheid;
5. servicegraad;
6. performance-niveau (service level rapportage);
7. deskundigheid personeel opdrachtnemer;
8. deskundigheid van opdrachtgever bij controle uitvoering;
9. informatievoorziening door opdrachtnemer;
10. eigendom van de gegevens en vertrouwelijkheid hiervan;
11. verplichting van opdrachtnemer tot naleven wet- en regelgeving;
12. toegang tot en toezicht door opdrachtgever;

13. opzeggingsgronden;
14. beëindigingsclausule;
15. onderaanneming alleen met toestemming opdrachtgever en kettingbeding;
16. opdrachtnemer moet *business continuity management*-plannen en *disaster & recovery*-procedures hebben, in stand houden en periodiek testen;
17. IT-verandermanagement;
18. duur van de overeenkomst (start, verlengingsclausule, opzegtermijn);
19. aansprakelijkheid en beperking hiervan;
20. maatregelen inzake fraudepreventie.

Uitdagingen

Veel managers hebben moeite met de SLA die in hun organisatie gehanteerd wordt. Veel SLA's worden feitelijk dan ook niet gebruikt en zijn verouderd. De drie belangrijkste problemen zijn de volgende:

- de SLA leidt tot onderling wantrouwen;
- de SLA creëert slechts een schijn van volledigheid;
- centrale coördinatie ontbreekt.



Wat wij voor u kunnen doen

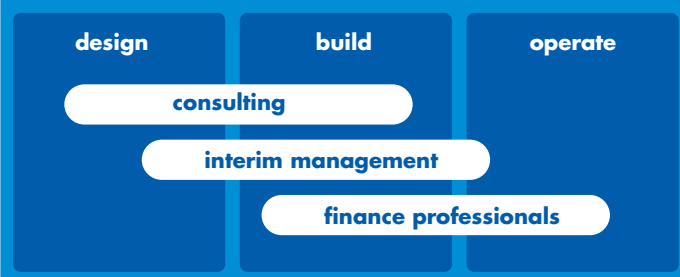
Een goede SLA zou in de eerste plaats gezien moeten worden als verandermanagement-instrument en niet als juridisch contract. Hij moet handvaten bieden voor risk management en compliance, en geïntegreerd kunnen worden met de planning & control cyclus. Het is belangrijk om een SLA eenvoudig te houden, overzichtelijk op te zetten en toegankelijk te formuleren. Een SLA hoeft zo geen dode letter te zijn: hij kan daadwerkelijk helpen de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Neem voor meer informatie over dit onderwerp contact op met:

Koen Perik
k.perik@sis-finance.nl

SIS Finance adviseert en ondersteunt organisaties op het terrein van management en finance. De ervaren finance professionals, interim managers en consultants van SIS Finance creëren oplossingen die opdrachtgevers helpen hun doelstellingen te bereiken.

reikwijdte dienstverlening



www.sis-finance.nl
Amsterdam | Eindhoven