



Martijn Walvis en Niels Vegter

Met de toename van IT-uitbesteding heeft ook de Service Level Agreement (SLA) aan betekenis gewonnen. Dit is in feite een overeenkomst naast of binnen een contract, waarin de onderlinge afspraken worden uitgewerkt. Een goede SLA biedt toegevoegde waarde door heldere afspraken over de objectief meetbare kwaliteit van de te leveren producten of diensten, over zaken als beschikbaarheid, betrouwbaarheid en responstijd. Zo zijn evaluaties mogelijk, overschrijdingen van afgesproken grenzen neutraal te constateren en ontstaat een hulpmiddel om continu aan verbeteringen te werken. Waar SLA's nu nog veelal voor IT-diensten worden afgesloten, voorzien de auteurs ook een toename in het gebruik voor andere vormen van dienstverlening.

De eerste SLA's werden afgesloten in de jaren zestig. Sindsdien hebben zij zich ontwikkeld tot documenten die uitgebreid beschrijven hoe de dienstverlener wordt geacht zijn producten of diensten te leveren. Geleidelijk voltrekt zich dus wel een verschuiving van 'hoe' naar 'wat': dus van hoe de dienst of het product tot stand moet komen tot beschrijving van het gewenste eindresultaat. Daarmee laat de afnemer de dienstverlener vrij om de dienst te verlenen op de manier die de dienstverlener het beste lijkt en gewoon te 'doen waar hij goed in is en niet meer'.

Standaardisatiematrix

In de geschetste standaardisatiematrix ziet u hoe producten en diensten een ontwikkeling doormaken van een projectmatige totstandkoming (kwadrant rechtsboven) naar volwassenheid (linksonder). Deze doorlooptijd verschilt per dienst of product. In de rechterbovenhoek wordt een dienst gekenmerkt door lage standaardisatie en hoge kosten. Diensten waarvoor een SLA wordt afgesloten bevinden

zich ergens tussen de projectmatige totstandkoming en volwassenheid in. Het wiel hoeft niet iedere keer opnieuw te worden uitgevonden in een apart project, maar het is nog nodig de gewenste specificaties van producten of diensten te beschrijven. In een volwassen markt met veel aanbieders, een hoge mate van standaardisatie en een relatief gering financieel risico is eenvoudig over te stappen naar een andere aanbieder. Kijk naar bezorg- en koeriersdiensten, die bevinden zich in het kwadrant 'hoge standaardisatie, lage kosten'.

Vinger aan de pols

SLA's worden voornamelijk afgesloten voor IT-diensten. In deze markt zijn de belangrijke aspecten van dienstverlening relatief makkelijk te meten. Bovendien bestaat er uitgebreide documentatie over de bijbehorende processen, zoals de IT Infrastructure Library (ITIL) en het Microsoft Operating Framework. Aan de hand van deze documentatie is enige standaardisatie gekomen in de dienstverleningsprocessen voor ICT. Wat opvalt is dat veel SLA's voor IT-dienstverlening

Service Level Agreements en het belang van standaardisatie

desondanks nog complex en uitgebreid zijn. De processen zijn wel gestandaardiseerd, maar over de gebruikte technologie moeten nog te gedetailleerde afspraken worden gemaakt door het ontbreken van algemeen geaccepteerde standaarden. Verder vinden opdrachtgevers het nog moeilijk om de operationele controle uit handen te geven. Zij willen de vinger aan de pols houden bij de wijze van totstandkoming van de dienst en zoveel mogelijk afwijkingen van de normale gang van zaken afdekken. Bij dergelijke complexe SLA's is ook de uitwisselbaarheid van dienstverleners laag. Zoveel tijd en geld investeren in het voortraject kan het moeilijk maken om in een later stadium naar een andere dienstverlener over te stappen. Dan moeten immers opnieuw uitgebreide afspraken worden gemaakt om de dienstverlening op een vergelijkbaar niveau in te richten.

Waar in het verleden bij SLA's de nadruk lag op kostenverlaging, is er een aantal andere aspecten bijgekomen: toegang tot externe kennis, kwaliteitsverbetering, een inhaal- of veranderingsslag, het zich kunnen richten op andere activiteiten, en professionaliteit op specifieke aandachtsgebieden. Na IT-dienstverlening is het de vraag voor welke andere diensten de toegevoegde waarde van SLA's herkend zal worden zodat het proces van standaardisatie zich kan voltrekken. Voor veel diensten, waarover nu in SLA's uitgebreide afspraken worden vastgelegd, zijn over tien jaar algemeen geaccepteerde standaarden beschikbaar. Daardoor worden dienstverleners beter vergelijkbaar op hun prijs/kwaliteitverhouding. En worden SLA's steeds interessanter voor andere dan IT-activiteiten, zoals uitbesteding van tekstredactie en opmaakwerkzaamheden door uitgeverijen.

Wat is nu een goede SLA? Allereerst zijn een SLA en een contract wezenlijk verschillende zaken. Een contract gaat over de juridische aspecten en gevolgen van de samenwerking. Een SLA gaat over de kwaliteit en meetbaarheid van de dienstverlening en dient om doelen en gewenste resultaten helder te maken. Het zijn dus aparte documenten, waarbij

de SLA bij voorkeur als bijlage bij het contract wordt gevoegd. Verder moet het bij een SLA per definitie gaan om belangrijke aspecten van dienstverlening, zoals beschikbaarheid en prestatieniveau, die objectief gemeten kunnen worden. Als eindresultaat van een zorgvuldig afstemmingsproces draagt de SLA bij aan wederzijds vertrouwen en duidelijkheid. Daarom is het naast een beschrijving van het gewenste resultaat ook belangrijk om vast te leggen waaraan de invoer of bijdrage van de klant moet voldoen. Als de klant aan de ingang niet aan de eisen voldoet, kan de dienstverlener of producent de afgesproken serviceniveaus ook niet garanderen: 'garbage in, means garbage out'. Ook de afnemer moet de zaken dus goed op orde hebben als hij een SLA wil afsluiten. ■

