



FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Egenevalueringsskjema

Service Level Management - ITIL

Dato: 12.02.2009

Versjon 1.1

Finanstilsynet

Tlf. 22 93 98 00

post@finansstilsynet.no

www.finanstilsynet.no

Evalueringsskjema for foretakets Service Level Management

Gjennomført dato:

Foretak:

SLM – Service Level Management

SM – SLM1	Service Level Management Prosessen
SM – SLM2	Organisasjon og Mennesker
SM – SLM3	Verktøyer
SM – SLM4	Rapportering og evaluering

Service level managements (SLM) definerer avtaler og forbedrer gradvis kvaliteten på IT-tjenester innrettet mot virksomheten gjennom en løpende syklus av samstemming, oppfølging, rapportering og evaluering av IT-tjenestene. Det er service level managements oppgave å iverksette tiltak for eliminering av uakseptable servicenivåer.

Noen av begrepene i SLM krever kanskje litt forklaring. Begrepet "kunde" blir mye brukt i ITIL og særlig i SLM. Det skal forstås som den person eller gruppe av personer i virksomheten – utenfor IT-organisasjonen typisk – som bestiller og "betaler" for en IT-tjeneste. Det kan være for eksempel avdelingsledere, økonomisjefen eller den i virksomheten som er ansvarlig for den forretningsprosess IT-tjenesten understøtter. Det er kundene der inngår avtaler med IT-organisasjonen om servicenivå.

Brukere er de medarbeidere eller grupper av medarbeidere, som er avhengige av IT-tjenester for å kunne gjennomføre arbeidsoppgaver i forretningsprosessene. I prinsippet kan kunder og brukere også være eksterne, men ITIL skjeller ikke mellom interne og eksterne kunder og brukere - kun mellom interne og eksterne leverandører.

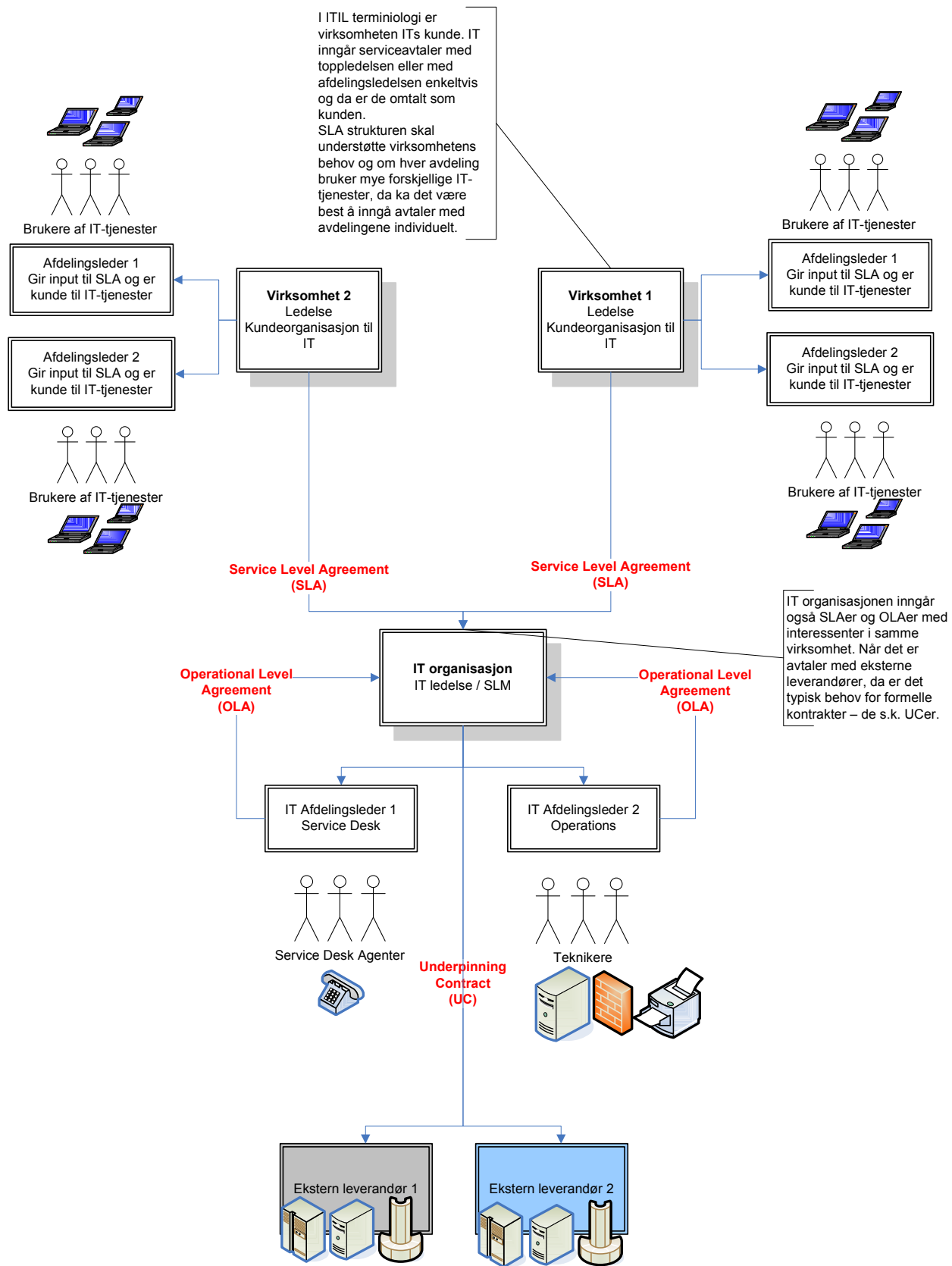
I denne evaluering brukes IT-tjeneste, IT-service, tjeneste og service synonymt. IT-organisasjonen skal forstås som tjenesteleverandøren, den som har inngått avtale med kundene om levering av IT-tjenester. Om IT-organisasjonen er intern i virksomheten eller om virksomheten har outsourcet IT drift helt eller delvis til tredjepartsleverandør, gjør ingen forskjell – da er gode kontrakter bare mye mer viktige.

Tjenestekatalog, tjenesteavtaler (eller service level agreements, SLA), driftsavtaler og underleverandøravtaler ligger innenfor ansvarsområdet og inneholder alle målbare mål som kan overvåkes. Service level management sikrer derigjennom at servicemål er avtalt og dokumentert.

Illustrasjonen på neste side viser forholdet mellom de forskjellige avtaler.

Det kontinuerlige program for forbedringer er en del av SLMs ansvar og sikrer at også elementer av proaktiv forbedring blir implementert.

Mer informasjon om Service Level Management er tilgjengelig i boken ITIL Service Delivery – ISBN 0 11 330017



SM-SLM1		Kontroll- spørsmål	Hvis kommen tar	
Service Management – Service Level Management				
Service Level Management Prosessen		Ja	Nei	Sett x
1.	Det er SLMs oppgave å vedlikeholde og gradvis forbedre kvaliteten av IT tjenestene i virksomheten. Har IT-organisasjonen overblikk over alle IT-tjenester som leveres til foretaket?			
2.	En tjenestekatalog dokumenterer IT-tjenestene som leveres til kunder og brukere, med nærmere detaljer som for eksempel komponenter, karakteristika, kostnader etc. Katalogen danner grunnlag for forståelse av tjenester som tilbys. Er alle tjenester som IT-organisasjonen stiller til rådighet, dokumentert og beskrevet i en tjenestekatalog og prioritert etter hvor viktige tjenestene er for virksomheten?			
3.	Har IT-organisasjonen dokumentert hvem eller hvilke enheter i virksomheten som er kunder av hvilke tjenester?			
4.	Har IT -organisasjonen dokumentert hvilke servicenivåer de forskjellige tjenestene skal ha?			
5.	Er alle servicenivåene evaluert av kundene og avtalt formelt mellom IT-organisasjonen og kundene?			
6.	Bli de avtalte servicenivåer dokumentert i serviceavtaler – SLAer?			
7.	Har IT-organisasjonen avtaler (OLAer) på plass med underleverandører som er med på å levere tjenester og dermed nødvendige for å sikre overholdelsen av SLAer?			
8.	Bli OLAer jevnlig evaluert av partene for deres fortsatte hensiktsmessighet?			
9.	Har IT organisasjonen avtaler (Underpinning Contracts / UCer) på plass med eksterne underleverandører som er med på å levere tjenester og dermed nødvendige for å sikre overholdelsen av SLAer?			
10.	Bli UCer jevnlig evaluert av partene for deres fortsatte hensiktsmessighet?			
11.	SLAer, OLAer og UCer er som det fremgår avhengige av hverandre. Er endringer i SLAer, OLAer og UCer under kontroll av endringsstyringsprosessen?			
12.	Inneholder avtalene mål for support som for eksempel åpningstider, responstider og løsningstider ved henvendelse om feil og forespørsler – alternativt en henvisning til servicekatalogen hvis målene er dokumentert der?			
13.	Inneholder serviceavtalene mål for tilgjengelighet og pålitelighet samt informasjon om kritiske tidsrom for virksomheten?			
14.	Inneholder serviceavtalene mål for rapportering på service og for hvor ofte serviceevalueringsmøter avholdes?			
15.	Inneholder avtalene mål for kontinuitet og sikkerhet i tilfelle katastrofe?			

16. Inngår avtaler om workload, volumes, throughput, utilisation av service i SLAene?			
17. Kan alle disse mål overvåkes og måles?			
18. Er det inngått avtale om hvor ofte målene overvåkes og måles?			
19. Blir servicenivå overvåket og gir resultatene av overvåkningen relevant informasjon om kvaliteten av tjenesteleveransene?			
20. Inneholder serviceavtalene dessuten informasjon om hvilke plikter IT-organisasjonen og kunden / leverandøren hver især har?			
21. Er SLAene formulert klart, konsist og fokusert på at kunder og brukere i virksomheten forstår dem og blir de betraktet som et verktøy til å styre forholdet mellom kunde og IT-organisasjon til gjensidig fordel?			
22. Blir SLAene publisert og kommunisert til alle relevante ressurser i virksomheten?			
23. Blir SLAer jevnlig evaluert av partene for deres fortsatte hensiktsmessighet?			
24. For å sikre overblikk og vedlikehold velger mange organisasjoner å bygge opp en struktur med tjenester på flere nivåer. Eksempler på nivåer er tjenester som alle i virksomheten benytter og tjenester som kun enkelte forretningsenheter benytter. Har IT-organisasjonen laget en struktur som sikrer en hensiktsmessig måte å vedlikeholde avtalene på?			
25. Utarbeider SLM rapporter som dokumenterer oppnådde servicenivåer i forhold til SLA mål?			
26. Er rapportene tilgjengelige for IT-ledelse, IT-organisasjonen, kunder, brukere og kundeansvarlige?			
27. Viser rapportene foruten nåværende servicenivå også hvilke tendenser som ses i nivåene?			
28. Blir avvik i servicenivå og eksempelvis store, kritiske avbrudd i service formelt undersøkt og undersøkelsene dokumentert?			
29. Blir årsaker til avvik i servicenivå samt tendenser dokumentert og medtatt i en kontinuerlig plan for forbedringer av servicenivå som synliggjør for kundene tiltak som vil bli iverksatt for å forbedre service?			
30. Blir behov for nye tjenester eller endrede servicenivåer i virksomheten analysert formelt og forbedringer medtatt i den kontinuerlige planlegging?			
31. Tilfredshetsundersøkelser er en forpliktelse som SLM er ansvarlig for å gjennomføre. Sikrer SLM at virksomheten foretar undersøkelse av tilfredsheten blant kunder og brukere?			
Kommentarer:			
Note: OLA = Operational Level Agreement / Back-to-back avtale UC = Underpinning Contract / Underleverandørkontrakt			

SM-SLM2		Kontroll- spørsmål	Hvis komme ntar	
Service Management – Service Level Management				
SLM Organisasjon og Mennesker		Ja	Nei	Sett x
1.	Er det utnevnt en navngitt person til prosesseier for service level management prosessen?			
2.	Er rollene i service level management veldefinerte og dokumenterte?			
3.	Er mål og fordeler ved SLM kommunisert til virksomhetens medarbeidere?			
4.	Har medarbeidere som utfyller roller i SLM mottatt undervisning i prosessen og dens prosedyrer?			
5.	Har medarbeidere som utfyller roller i SLM mottatt undervisning i virksomhetens forretningsprosesser og forretningsmål?			
6.	Er en (eller flere) service level manager(s) ansvarlige for at tjenestekatalog, avtalene og rapportene er oppdaterte, forståelige og gjeldende?			
7.	Er service level managers ansvarlige for å innkalle, avholde og referere evalueringsmøter med kundene samt følge opp på output fra møtene?			
8.	Involverer eller rådspør SLM availability management og capacity management i forbindelse med fastleggelsen av servicenivåer?			
9.	Har SLM og Change Management et formalisert samarbeide i vurdering av hvilken påvirkning endringer vil ha på tjenester?			
Kommentarer:				

SM-SLM3		Kontroll- spørsmål		Hvis komme ntar
Service Management – Service Level Management				
SLM Verktøyer		Ja	Nei	Sett x
1. Finnes de verktøy som hjelper SLM til å overvåke og måle hvilke servicenivåer som faktisk oppnås?				
2. Sikrer SLM at de avtalte servicenivåer er avspeilet i Service Deskens verktøy til incident og problem håndtering?				
3. Sikrer SLM at Service Desk har mulighet for å overvåke og kontrollere servicenivåer via en lett tilgjengelig 'dashboard' eller lignende?				
4. Er tjenestekatalogen en integrert del av CMDBen?				
5. Understøtter brukbare verktøyer fremstillingen av SLA rapporter?				
6. Understøtter brukbare verktøyer fremstillingen av OLA rapporter og UC rapporter?				
7. Finnes verktøy eller mekanismer som hjelper virksomheten med å fastslå hvilken økonomisk innflytelse et gitt servicenivå har for forretningen?				
Kommentarer:				

SM-SLM4		Kontroll- spørsmål	Hvis komme ntar	
Service Management – Service Level Management				
SLM Rapportering og evaluering		Ja	Nei	Sett x
1. Får virksomhetsledelsen tilstrekkelig informasjon om servicekvaliteten til å sikre forretningen mot de risiki som dårlig kvalitet kan forårsake?				
2. Får virksomhetsledelsen informasjon om tendenser i antallet og type brudd på servicenivå?				
3. Vurderer IT-ledelsen formelt SLMs evne til å fungere som bindeledd mellom kundene og IT-organisasjonen?				
4. Måler virksomheten kvaliteten av SLM prosessen for eksempel ved en årlig revisjon av prosessens forløp, prosedyrer, input/output, produkter og aktører?				
5. Har virksomheten klare målbare mål (KPI'er) for SLM? For eksempel andel av services som er dekket av SLAer, hvor mange SLA mål som blir overholdt, at evalueringsmøter med kunder avholdes til tiden og blir referert korrekt?				
6. Følger prosesseier og ledelsen opp på målene for SLM?				
7. Holder service level management jevnlig møter med interne og eksterne samarbeidsparter med formålet om å drøfte kvaliteten av prosessens arbeide samt kvaliteten av relasjonen til og kommunikasjonen med partene?				
Kommentarer:				