

Guide: Att komma igång med Operational Level Agreements (OLA) och Underpinning Contracts (UC)

Introduktion

Ett **Operational Level Agreement (OLA)** är ett internt avtal mellan olika avdelningar eller grupper inom en organisation, som definierar hur de ska samarbeta för att stödja leveransen av en tjänst. Ett **Underpinning Contract (UC)** är ett externt avtal mellan en organisation och en leverantör som stödjer tjänsteleveransen. Genom att införa OLA:er och UC:er kan ni säkerställa att både interna och externa partners levererar sina delar av tjänsten enligt överenskomna tjänstenivåer (SLA:er).

1. Förstå skillnaden mellan OLA, SLA och UC

Innan ni börjar implementera OLA:er och UC:er är det viktigt att förstå deras relation till varandra och till **Service Level Agreements (SLA)**:

- **SLA**: Ett avtal mellan IT och verksamheten som beskriver vilken tjänstenivå som ska levereras.
- **OLA**: Ett internt avtal mellan olika delar av IT-organisationen (eller mellan IT och andra interna avdelningar) som definierar hur de ska stödja SLA:erna.
- **UC**: Ett avtal mellan organisationen och externa leverantörer som beskriver de tjänster eller produkter som behövs för att stödja SLA:erna.

Exempel:

En organisation har en SLA med verksamheten som specificerar att IT ska tillhandahålla en e-posttjänst med 99,9 % tillgänglighet. För att uppfylla detta SLA skapas en OLA mellan IT-infrastrukturteamet och Service Desk-teamet som definierar hur incidenter relaterade till e-posttjänsten ska hanteras. Dessutom har organisationen ett Underpinning Contract med en extern internetleverantör som garanterar en viss nätverksprestanda för att stödja e-posttjänstens tillgänglighet.

2. Analysera behoven av OLA:er och UC:er

För att skapa effektiva OLA:er och UC:er behöver ni förstå vilka interna och externa beroenden som finns för varje tjänst ni levererar. Identifiera vilka interna avdelningar eller team som stödjer tjänsterna och vilka externa leverantörer som levererar komponenter eller tjänster som är kritiska för att ni ska kunna leverera tjänsten enligt SLA.

Förslag på aktiviteter:

- Kartlägg vilka interna avdelningar eller team som bidrar till varje IT-tjänst.
- Identifiera alla externa leverantörer som spelar en roll i leveransen av tjänsten, såsom hårdvaruleverantörer, mjukvaruleverantörer eller nätverksleverantörer.

Exempel:

Ett företag som levererar en molnbaserad ERP-tjänst identifierar att deras interna nätverksteam, serverteam och applikationsutvecklare alla är kritiska för att tjänsten ska

fungera. De identifierar också att de är beroende av en molnleverantör för datalagring och ett supportföretag för underhåll av servrar.

3. Skapa operational Level Agreements (OLA:er)

När ni har identifierat de interna grupper som ansvarar för olika delar av tjänsten, är nästa steg att skapa OLA:er. En OLA specificerar vad varje avdelning ska leverera, vilka tjänstenivåer som förväntas, och hur de ska samarbeta för att stödja SLA:erna.

Förslag på aktiviteter:

- Definiera roller och ansvar för varje team eller avdelning som är involverad i tjänsteleveransen.
- Skapa tydliga mätbara mål för varje team, såsom svarstider, åtgärdstider och tillgänglighet för interna tjänster.
- Etablera en process för att följa upp och rapportera om OLA:erna uppfylls.

Exempel:

Företagets OLA mellan IT:s nätverksteam och serverteam specificerar att nätverksteamet ska åtgärda nätverksincidenter som påverkar ERP-tjänsten inom en timme. Serverteamet förbinder sig att återställa en server inom två timmar om det finns ett problem med serverinfrastrukturen. Båda teamen ska kommunicera och eskalera incidenter om de inte kan lösa problemen inom dessa tidsramar.

4. Utforma Underpinning Contracts (UC:er)

För varje tjänst ni levererar är det sannolikt att externa leverantörer tillhandahåller nyckelkomponenter eller stöd. Ett UC definierar vilka tjänster eller produkter leverantören ska leverera, vilka nivåer de ska uppfylla och hur dessa stöder era SLA:er.

Förslag på aktiviteter:

- Genomför en grundlig genomgång av alla leverantörsavtal för att säkerställa att deras tjänster stöder era SLA:er.
- Inkludera specifika krav på tjänstenivåer i UC:erna, såsom tillgänglighet, svarstider och prestanda.
- Etablera en process för att regelbundet följa upp och granska UC:ernas uppfyllelse och leverantörens prestation.

Exempel:

Företaget tecknar ett UC med sin molnleverantör som garanterar en tillgänglighet på 99,9 % för datalagringstjänsterna. UC:et anger också att molnleverantören ska svara på supportförfrågningar inom två timmar och att de ska lösa eventuella problem med lagringskapaciteten inom fyra timmar. Detta stödjer företagets SLA för ERP-tjänstens tillgänglighet.

5. Säkerställ att OLA:er och UC:er stöder SLA:erna

Syftet med OLA:er och UC:er är att stödja uppfyllelsen av SLA:erna. Det är därför viktigt att se till att alla avtal, både interna och externa, är synkroniserade med de övergripande tjänstenivåerna som ni har lovat verksamheten.

Förslag på aktiviteter:

- Se till att de tjänstenivåer som definieras i OLA:erna och UC:erna är tillräckliga för att uppfylla de överenskomna SLA:erna.
- Granska alla befintliga avtal för att säkerställa att de externa leverantörerna uppfyller de krav som ställs i UC:erna och att interna team kan leverera enligt OLA:erna.

Exempel:

Företagets SLA för ERP-tjänsten kräver en tillgänglighet på 99,9 %. Molnleverantörens UC anger samma tillgänglighetsnivå, och OLA:erna med interna team säkerställer att nätverksteamet och serverteamet har svarstider som stöder detta. Allt är synkroniserat för att säkerställa att IT kan hålla sina löften till verksamheten.

6. Följ upp och mät prestationen av OLA:er och UC:er

För att säkerställa att både OLA:er och UC:er efterlevs, är det viktigt att ni har en process för att regelbundet övervaka och rapportera prestandan. Detta kan inkludera KPI:er för interna team och leverantörer samt regelbundna revisionsmöten.

Förslag på aktiviteter:

- Skapa nyckeltal (KPI:er) för att mäta prestandan av både OLA:er och UC:er, såsom svarstider, lösningstider och överträdelser.
- Implementera regelbundna granskningar och rapporter som visar hur väl interna team och externa leverantörer uppfyller sina respektive åtaganden.

Exempel:

Företaget använder sitt ITSM-verktyg för att övervaka hur snabbt nätverksteamet och serverteamet åtgärdar incidenter enligt OLA:erna. De följer också upp molnleverantörens svarstider och tillgänglighet genom automatiserade rapporter. Om SLA:erna inte uppfylls granskas resultaten för att avgöra om problemet ligger hos ett internt team (OLA) eller en extern leverantör (UC).

7. Anpassa och förbättra OLA:er och UC:er över tid

Både OLA:er och UC:er måste vara dynamiska och anpassningsbara för att möta förändrade verksamhetskrav och nya teknologier. Genom regelbundna granskningar kan ni säkerställa att dessa avtal är aktuella och fortsätter att stödja era SLA:er på ett effektivt sätt.

Förslag på aktiviteter:

- Etablera en process för att regelbundet granska och uppdatera både OLA:er och UC:er baserat på förändrade verksamhetskrav, tekniska förändringar eller nya affärsstrategier.
- Involvera interna team och externa leverantörer i granskningen för att säkerställa att alla parter har en gemensam förståelse för kraven och leveransförväntningarna.

Exempel:

När företaget börjar utöka sin ERP-tjänst till fler regioner inser de att deras nuvarande UC med molnleverantören inte längre täcker deras globala behov. De omförhandlar UC:et för att inkludera bättre support i nya regioner och justerar OLA:erna för att säkerställa att interna team kan stödja den globala utvidgningen.

Avslutning

Operational Level Agreements (OLA) och Underpinning Contracts (UC) är kritiska komponenter för att säkerställa att era tjänster levereras enligt överenskomna nivåer (SLA). Genom att implementera och kontinuerligt förbättra dessa avtal kan ni effektivt hantera både interna och externa beroenden och säkerställa högkvalitativ tjänsteleverans.