



DR. CĂLIN RANGU  
CEO IIRUC Service

# Cum să gândim un SLA?

Domeniul outsourcingului este unul deștulat și standardizat la nivel de procese. Procesul central este cel de management al serviciilor care se reflectă în contractul de servicii cu clientul sub forma unui SLA (Service Level Agreement).

**D**ar SLA-ul nu este un contract ca oricare altul. Și nici nu poate fi generat dacă celelalte procese necesare serviciilor nu sunt puse la punct. Avem de a face cu o metodologie foarte cunoscută, ITIL, care a devenit între timp și un standard ISO – ISO 20.000. Standardul ITIL descrie o serie de procese deosebit de importante atât la nivelul beneficiarului de servicii de outsourcing, cât și la nivel de client.

**SLA-ul este un contract de servicii între două părți care vorbesc aceeași limbă**, care folosesc un set similar de cunoștințe și procese aferente. Fiecare proces dintr-o organizație trebuie să-și găsească replica în cealaltă organizație. Pot să fie și diferențe majore, dar în faza de implementare a contractului trebuie găsite soluțiile de acoperire a diferențelor, găsirea soluțiilor alternative. Neglijarea unui aspect poate crea ulterior probleme care se vor afla într-o zonă gri, neacoperită de la început.

**SLA-ul va preciza inițial ce servicii se doresc**, ca tipuri/descriere, care este timpul de rezolvare a serviciului și care

este modul de finalizare și închidere a solicitării. Vorbind de o solicitare vorbim practic de un process conex, **unul dintre cele mai importante procese ITIL, cel de management al incidentelor.**

Nu ajunge ca un SLA să prevadă doar în cât timp se rezolvă un incident dacă nu se specifică ce este incidentul, cum este comunicat între părți, care este momentul de demarare a contorizării perioadei de responsabilitate a furnizorului. Un incident poate fi complex, de aceea contractual, vor trebui să prevadă fazele tratării unui incident. Nu ajunge a trece în SLA că incidentul se rezolvă în 4 ore, dacă el necesită piese de schimb și piesele de schimb sunt furnizate de client. Practic, furnizorul va aștepta piesa, conform contractului, până o va primi, poate și peste 3 zile, și apoi va finaliza intervenția, conform contractului. Deci cele 4 ore s-au transformat în 3 zile și 4 ore. Un SLA prost făcut implică costuri mari la nivel de client. Dacă furnizorul i se cere rezolvarea în 4 ore, el va propune un cost al intervenției aferent unei perioade scurte de timp, deci un cost mai mare. Dacă s-ar fi cerut 3 zile, costul cerut ar fi fost mult mai mic. Uneori se cer SLA-uri strânse care apoi se constată că nu sunt necesare sau că nu se pot aplica din perspectiva clientului. Această cerință, justificată inițial ca o cerință de calitate înaltă, și pe care furnizorul poate să o îndeplinească, se transformă într-o cerință cu un cost prea mare, având în vedere că nu poate fi ex-

ecutată datorită unor procese interne ale clientului sau unor factori externi necorelați corespunzător.

Un contract de servicii trebuie să prevadă pe lângă serviciile respective și modul lor de derulare. Altfel mii de interpretări și situații speciale vor apărea și vor genera discuții neproductive. Un **plan de escaladare și reconciliere** este oricum foarte important și trebuie să facă parte din SLA.

SLA-urile se referă la derularea unor servicii asupra unei componente a infrastructurii clientului. Acea componentă trebuie să fie bine identificată și, de obicei, trebuie să se regăsească într-o bază de date de configurații (CMDB- Configurations Management Database). Componenta de infrastructură – CI (Configuration Item) -, de exemplu un PC, trebuie să fie clar identificată și ambele părți ale contractului trebuie să o poată identifica corect. Acel CI este conectat cu alte CI-uri (de exemplu soft-ul de pe PC). Pentru a putea rezolva incidentul trebuie să ai acces la toate informațiile și să faci o constatare corectă. Dacă clientul cere repararea hardware a PC-ului, dar problema este la software, practic o nouă cerință trebuie înregistrată. Deci al doilea process ITIL important este cel al **managementului configurațiilor.**

Am vorbit în acest articol de două procese importante corelate cu procesul de **Service Level Management (SLM)**, care se concretizează în cadrul unui SLA. Dar nu sunt singurele. ■