

# Service Level Agreement (SLA)

Als je diensten levert of inhuurt is het verstandig om van tevoren vast te leggen aan welke eisen deze moeten voldoen. Een Service Level Agreement (SLA) is een contract tussen de leverancier en klant met de voorwaarden.

## Wat is een Service Level Agreement?

Een SLA is een soort kwaliteitsbewaker. In een SLA (ook wel Diensten Niveau Overeenkomst of Service Niveau Overeenkomst genoemd) wordt de kwaliteit beschreven van de diensten die een leverancier levert aan de afnemer. Denk hierbij aan dingen als:

- Beschikbaarheid
- Ondersteuning
- Betrouwbaarheid

Dankzij een SLA weet een afnemer wat hij kan verwachten van de diensten die hij inkoopt en kan de leverancier erop worden afgerekend als hij niet de afgesproken kwaliteit levert. Kortom, iedereen weet waar hij aan toe is.

Het is dan ook belangrijk dat de overeenkomst meetbare normen voor dienstverlening bevat. Alleen dan kun je nagaan of de leverancier voldoet aan de afspraken. De Service Level Agreement moet dus SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd zijn. Bijvoorbeeld: de dienst van de leverancier moet minstens 95% van de tijd bereikbaar zijn. Of: de leverancier heeft bij storingen een responstijd van 15 minuten. Zulke afspraken zijn meetbaar en dus makkelijk te controleren.

## Waarom een Service Level Agreement?

Als de geleverde diensten niet aan een bepaalde kwaliteitsvoorwaarde voldoen, moeten deze worden verbeterd. Omdat de kwaliteitseisen van de diensten van tevoren zijn vastgesteld in de SLA, is eenvoudig te controleren of hieraan wordt voldaan.

Op basis van deze overeenkomst kan ook een kostenplaatje worden gemaakt, zodat van tevoren vaststaat hoeveel geld de dienstverlening gaat kosten. De hoogte van de kosten is afhankelijk van het soort diensten en de invulling ervan. Ook is een SLA geschikt om het kostenplaatje van bestaande diensten in kaart te brengen en eventueel kostenbesparingen door te voeren.

Een SLA geeft de leverancier en de afnemer als het goed is veel duidelijkheid. Voor de afnemer over de kwaliteit die hij kan verwachten; voor de leverancier over de kwaliteit die hij moet leveren. Een goede SLA kan dus onnodige discussies voorkomen, want iedereen weet van tevoren wat hij kan verwachten of waaraan hij moet voldoen. Dat is een goede basis voor een succesvolle samenwerking zonder misverstanden. Natuurlijk moet de overeenkomst dan wel goed opgesteld zijn. Lees hieronder meer over een SLA opstellen. Voor welke diensten is een Service Level Agreement geschikt?

Er is geen vaste lijst van diensten waarvoor je een SLA moeten afsluiten. In principe zijn ze dan ook voor alle soorten diensten op te stellen. Het is dus zaak om een SLA specifiek op jouw bedrijf of dienst af te stemmen. Om je toch een indruk te geven van de diensten waarvoor het geschikt is om afspraken mee vast te leggen, volgt een kleine selectie:

- ICT (Informatie en Communicatie Technologie)
- Facilitaire dienstverlening
- Gezondheidszorg
- Helpdesk
- Bewaking
- Postbezorging
- Reparatie

Nu bijna alle bedrijven volledig afhankelijk zijn van ICT-voorzieningen, zien we dat bedrijven vooral in die sector SLA's gebruiken. Je wilt als bedrijf zo snel mogelijk weer aan de slag kunnen als de ICT-systemen en plat liggen, bijvoorbeeld in het geval van cybercrime.

### **Wat staat er in een Service Level Agreement?**

In een SLA staat onder andere het volgende omschreven:

- Omschrijving van de dienst
- Duur en beëindiging van de overeenkomst
- Contactpersonen
- Respons- en/of levertijd
- Berekening van tarieven en kosten
- Wijze van betaling
- Wijze waarop dienst wordt gemeten
- Hoe vaak en naar wie toe wordt gerapporteerd
- Sancties/boetes bij niet nakomen van afspraken
- Hoe om te gaan met eventuele wijzigingen in de dienst
- Of en onder welke voorwaarden er onder de SLA uit te komen is
- Eventuele bijzonderheden

### **Waar is een Service Level Agreement niet voor bedoeld?**

Er zijn een aantal zaken waarop je moet letten als je een Service Level Agreement gebruikt. Zo moet een SLA niet een doel op zich zijn, een contract met doelstellingen die gerealiseerd moeten worden of voorwaarden waar je je aan moet houden. Het zijn meer voorwaarden waar je op kunt terugvallen. Je kunt je afvragen of je als dienstverlener wel goed bezig bent als je het verlenen van wat extra service nalaat, omdat het niet in de overeenkomst is opgenomen. Extra service is altijd goede reclame.

Ook moet je als inkoper van de dienst de SLA niet gebruiken om als een politieagent te controleren of alle voorwaarden worden nageleefd. Vaak staan er gemiddeldes van kosten of van responstijden in de overeenkomst, dus je moet niet raar opkijken als het soms wat langer duurt dan afgesproken. Bovendien brengt het controleren van de dienst zoveel tijd en kosten met zich mee dat het überhaupt geen zin heeft om daar veel tijd aan te besteden. De SLA is bedoeld om op terug te vallen als het helemaal niet blijkt te gaan zoals afgesproken, over een langere tijd.

Let op: Hou in de gaten of de partij waarvan je diensten afneemt zelf afhankelijk is van derden. Zo kan het voorkomen dat de dienstverlener zijn werk niet kan uitvoeren omdat een andere partij verzaakt. Maak duidelijke afspraken wat te doen in zulke situaties.

## **SLA opstellen: 10 tips**

Waar moet je om denken als je met je opdrachtgever aan de tafel gaat zitten om een Service Level Agreement op te stellen? 10 tips of reminders die je kunnen helpen.

### **1. Geef je SLA de status van contract**

Een SLA krijgt pas de status van contract als betrokken partijen hem als zodanig betitelen. Zorg er daarom voor dat dit ondubbelzinnig en schriftelijk gebeurt, want pas dan krijgt een SLA de juridische handvatten die later eventueel van pas kunnen komen.

### **2. Bestudeer de algemene voorwaarden van je aanbieder**

Staar je niet blind op de inhoud van de SLA, maar neem ook eens een duik in de algemene voorwaarden van je aanbieder. Het kan namelijk voorkomen dat die op gespannen voet staan met de inhoud van de SLA. Dat is op zichzelf geen probleem, zolang je het maar opmerkt en afdwingt dat eventuele afwijkingen schriftelijk in de SLA worden bekrachtigd.

### **3. Dwing geheimhoudingsplicht en afdoende beveiliging af**

Zakendoen met een partner betekent per definitie uitwisseling van data, in veel gevallen zelfs van bedrijfs- of privacygevoelige data. Zorg ervoor dat de leverancier hier volstrekt integer mee omgaat. Dat begint bij een geheimhoudingsplicht voor alle tijdens de onderhandeling uitgewisselde informatie.

Maar ook voor de toekomst moet volkomen helder zijn hoe vertrouwelijke informatie wordt verwerkt, wie er toegang toe heeft en hoe de beveiliging is geregeld. Neem daarbij geen genoegen met schriftelijke garanties, maar eis periodieke audits, uitgevoerd door een onafhankelijke partij.

### **4. Definieer alle wederzijdse verplichtingen zorgvuldig**

Realiseer je dat er verschil bestaat tussen inspannings- en leveringsverplichting. Neem alleen genoegen met de laatste variant, want met slechts inspanningsverplichting kom je niet ver. Maak verder duidelijke afspraken over minimale beschikbaarheid (ook per onderdeel!), onderhoud, probleemherstel en responstijden. Omschrijf aan de andere kant ook jouw verplichtingen, zoals het tijdig melden van problemen of het aantal gelijktijdige gebruikers of transacties.

### **5. Zorg voor eenduidige en vergelijkbare metingen over korte periodes**

Met alleen beloftes en garanties kom je er niet. Er zal gemeten moeten worden of beide partijen zich ook daadwerkelijk aan de afspraken houden. Eerste aandachtspunt daarbij is welke factoren überhaupt meetbaar zijn. Maak verder afspraken over eenduidigheid (de uitkomst moet slechts op één manier geïnterpreteerd kunnen worden) en vergelijkbaarheid (de meetwaarden moeten onderling in de tijd vergelijkbaar zijn). Ook de periode waarover gemeten wordt, is van belang. Probeer die zo kort mogelijk te houden.

### **6. Laat op elke meting een rapportage en overleg volgen**

Na het meten volgt de rapportage. Zorg ervoor dat de SLA nauwkeurig omschrijft waaraan deze moet voldoen. Maak afspraken over de verplichte onderdelen, verschijningsfrequentie en distributie (krijgt elke belanghebbende een exemplaar toegestuurd?). Leg vervolgens vast dat na elke rapportage een overleg volgt, zodat accuraat en tijdig kan worden ingehaakt op afwijkingen of ontstane wensen.

### **7. Hanteer heldere regels over looptijd en tussentijdse herziening**

Geen organisatie is onveranderlijk en een SLA behoort dat dus ook niet te zijn. Hanteer daarom heldere regels over de looptijd en tussentijdse herziening van de SLA. Roep bijvoorbeeld een procedure in het leven waarin duidelijk staat bij wie een wijzigingsverzoek wordt ingediend en hoe lang de periode tussen verzoek en handelen maximaal mag zijn.

### **8. Zorg voor een onafhankelijke arbiter**

Helaas kan het voorkomen dat jij en je aanbieder lijnrecht tegenover elkaar komen te staan en het niet meer eens kunnen worden. Het is daarom noodzakelijk de SLA te voorzien van een 'nooduitgang'. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een onafhankelijke arbiter, die op het toneel verschijnt als je er samen niet meer uitkomt. Stel van tevoren vast wie die arbiter precies zal zijn en of zijn uitspraak bindend is.

### **9. Neem een boeteclausule op en wees alert op situaties van overmacht**

Het is slim om je SLA te voorzien van een boeteclausule. Al was het maar om druk op de ketel te houden bij je leverancier. Wees alert wanneer je aanbieder begint over situaties van overmacht. Ga hier niet te snel in mee, blijf kritisch en vraag bijvoorbeeld goed door naar de eisen die hij zelf stelt aan zijn leveranciers en partners.

### **10. Zorg dat je soepel kunt overstappen naar een andere aanbieder**

Ondanks alle afspraken, clausules en zelfs arbitrage, kan er uiteindelijk een moment komen dat je van je aanbieder af wilt. Regel via de SLA dat dit op een soepele manier kan. Zowel administratief als technisch. Stel een procedure op voor directe beëindiging en regel daarin dat al je data eenvoudig losgeweekt en overgedragen kan worden. Het liefst in een open standaard waarmee een andere aanbieder direct uit de voeten kan.  
SLA op maat

Zoals blijkt uit bovenstaande tips: een SLA is altijd maatwerk. Elke samenwerking is anders en de geleverde diensten verschillen van situatie tot situatie. Je kunt dus bijna nooit een model- of voorbeeld SLA-overeenkomst gebruiken. De leverancier en afnemer zullen samen moeten kijken naar de eisen en voorwaarden die zij in de overeenkomst terug willen zien komen. Het is het handigst om de overeenkomst vóór het begin van de samenwerking op te stellen, zodat iedereen vanaf het begin weet wat er verwacht wordt.

Juridische aspecten

Natuurlijk is het handig om de overeenkomst juridisch te laten controleren. Het zou jammer zijn als de gestelde voorwaarden niet rechtsgeldig zijn. Natuurlijk zal een jurist niet alleen naar de SLA kijken, maar ook naar het bovenliggende contract en de algemene voorwaarden.