



DRIFSAFTALE 2017

Hvordan sikrer man sig den rigtige drift i kontrakten - den gode kravspecifikation

Advokat Tue Goldschmieding, Gorrissen Federspiel



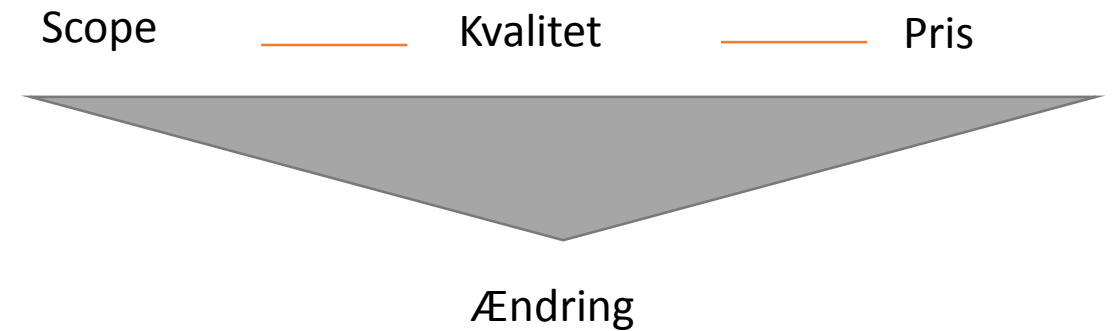
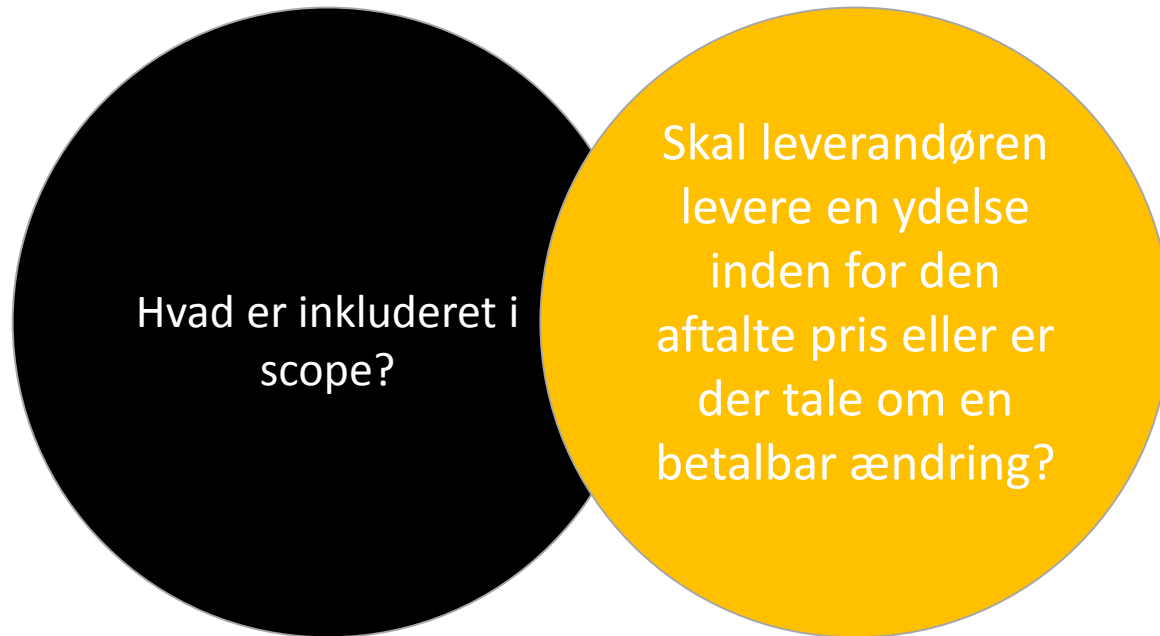
Agenda

- **Den røde tråd**
- **Hvordan defineres en service**
- **Forudsætninger og konsekvenser**
- **Kan levering af servicen måles objektivt**



Den røde tråd

Scope og pris – kilden til tvister



Den røde tråd

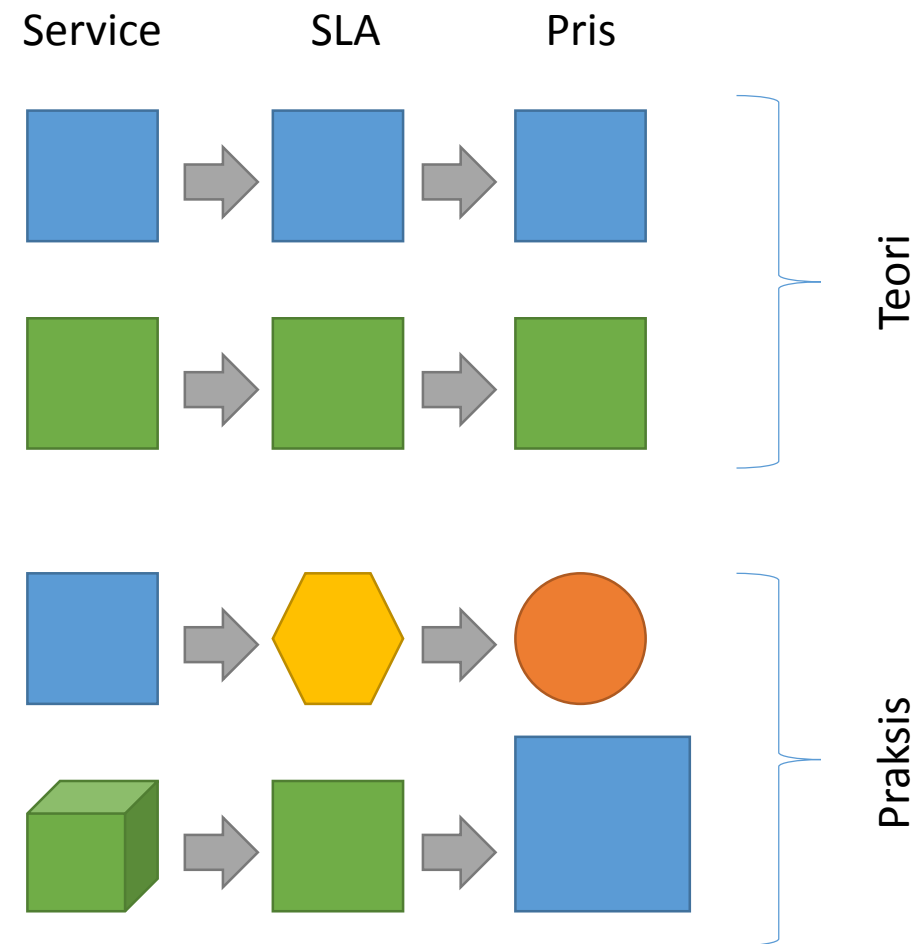
“En bil med plads til fire og god brændstofsøkonomi”





Den røde tråd

- For parterne kan realisere aftalen på en måde, der møder begge parter forventninger, er det en forudsætning, at der er en klar sammenhæng mellem servicebeskrivelse, SLA og pris.
- For at kunne skabe denne sammenhæng, skal det være klart:
 - Hvad der købes
 - Hvilken kvalitet der er aftalt
 - Hvad det koster
- Det er banalt, men det er ikke desto mindre, der det går galt i praksis





Hvordan defineres en service

Hvad er en IT service?

ITIL: "a means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks."

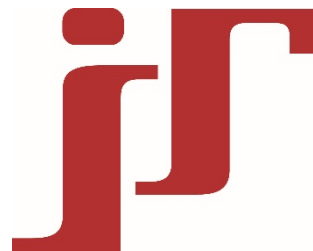
Leverancemodel:

- **Managed service**
 - Kapacitet
 - Service
 - Managed capacity
-
- Realiteten er, at mange managed service aftaler ikke beskriver de services, der er output, men alene de tekniske komponenter, der anvendes til at levere servicen.



Hvordan defineres en service

- ITIL opererer med to aspekter af en IT service:
 - “Utility”: Den funktionalitet der tilbydes af et produkt for at møde et specifikt behov. Utility beskriver hvad en service gør.
 - “Warranty”: Hvilke krav et produkt eller service vil opfylde. Warranty beskriver hvordan et produkt eller en service bliver leveret.
- Denne sondring er høj grad svarende til sondringen mellem funktionelle og teknisk krav

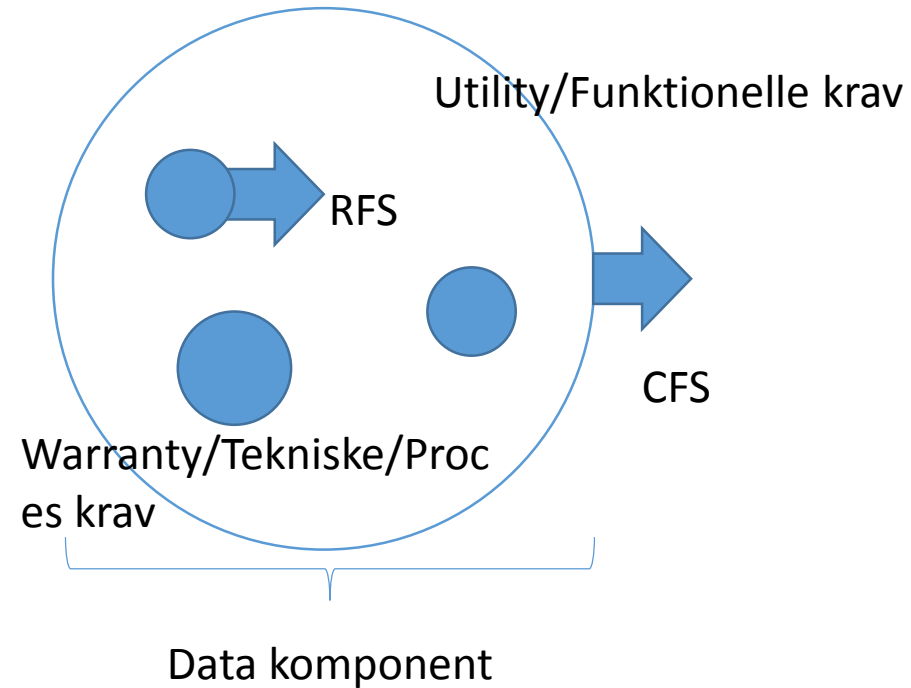


Hvordan defineres en service

- En anden relevant sondring findes i SID (Shared Information and Data Model):
 - “Customer Facing Service (CFS)”: CFS'er er services, der kan erhverves og bruges af kunden.
 - “Resource Facing Service (RFS)”: RFS'er er services, der support service, der benyttes til at opbygge en CFS. RFS'er er ikke synlige for kunden.

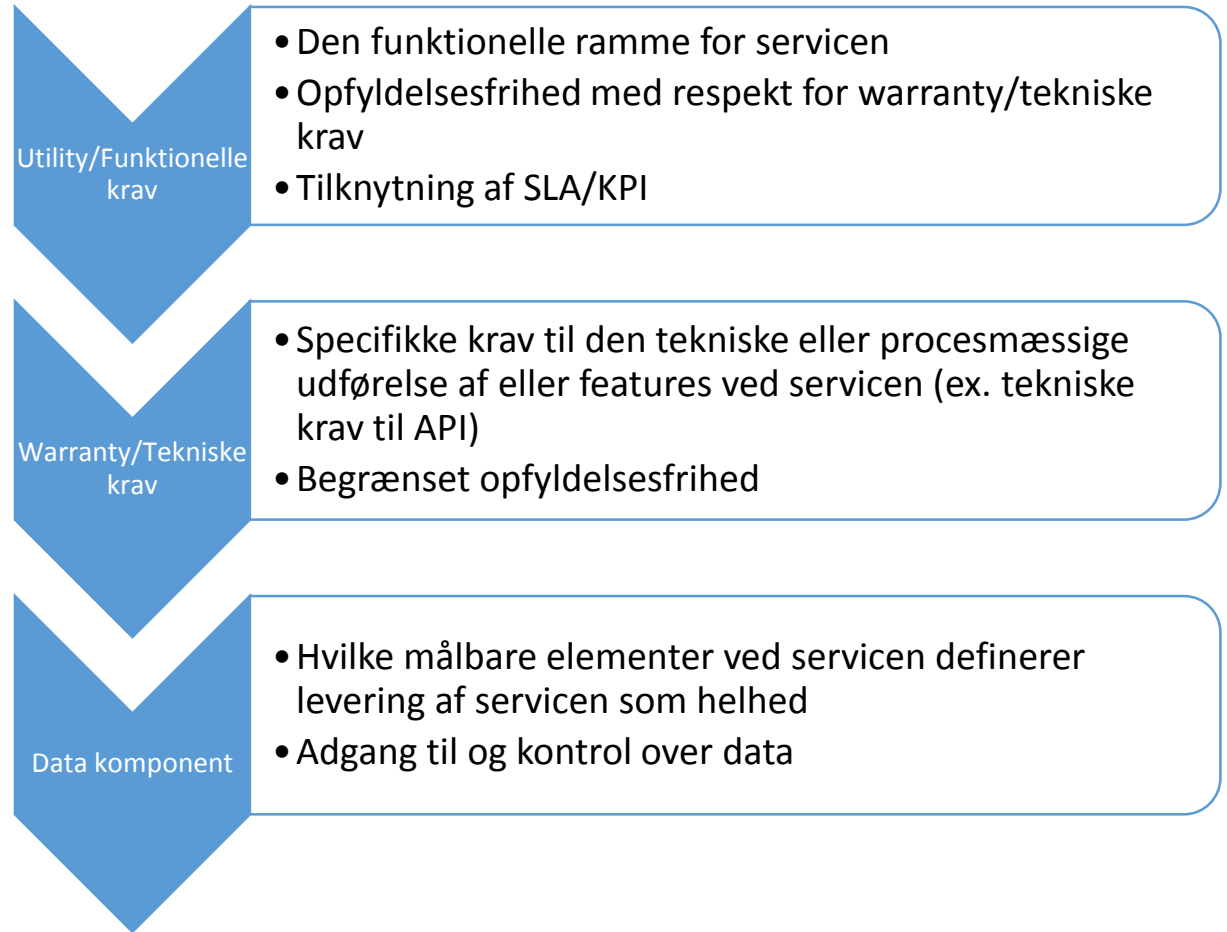
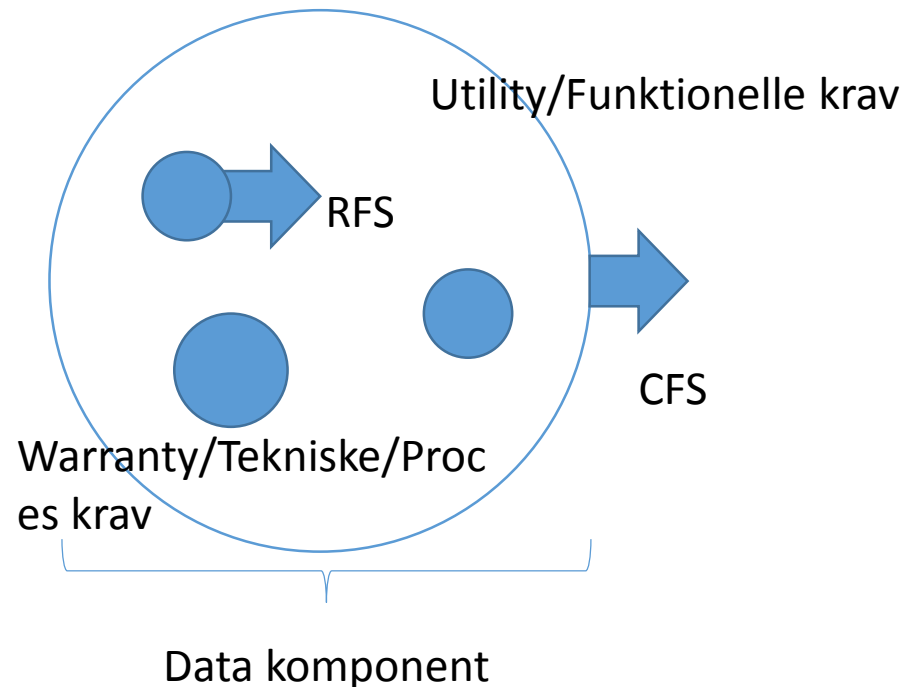


Hvordan defineres en service





Hvordan defineres en service





Hvordan defineres en service

Hvordan beskrives omfanget af biydelser

- Overvej sondring mellem biydelser omfattet af prisen og (betalbare) ændringer
- All-inclusive principper
- Sammenhæng med due diligence

Betydningen af løsningsbeskrivelsen

- Mange aftaler håndterer ikke i tilstrækkeligt omfang sammenhængen mellem service beskrivelser og leverandørens løsningsbeskrivelse eller transitionsplaner
- Overvej hvordan løsningsbeskrivelser og transitions planer bør forholde sig til “utility” og “warranty “ ved ydelserne

Design authority

- Design authority er et forhold, der ofte ikke håndteres tilstrækkeligt i mange driftsaftaler
- Mangelende regulering af design authority kan ofte give anledning til tvister hvor kunde og leverandør har forskellige interesser ift. design – eksempelvis belastningsgrader af udstyr
- Design authority hænger sammen med warranty, der kan benyttes til at definere de tekniske rammer for kundens design authority



Hvordan defineres en service

Multi-sourcing – hvordan defineres grænseflader

- For at kunne beskrive en leverandørs service, der indgår som en del af kundens multi-sourcing miljø kræver, at kunden har defineret relevante end-to-end service
- Dette kræver en forståelse af egne ITSM processer (Tværgående Services) og hvordan hver leverandør/service interagerer med disse processer

End-to-end availability SLA: 99.9%

Service element 1		Service element 2		Service element 3		Service element 4	
99.9%	x	99.9%	x	99.9%	x	99.9%	= 99.6%
99.975%	x	99.975%	x	99.975%	x	99.975%	= 99.9%



Forudsætninger og konsekvenser

Leverandøren vil ofte basere sine services på en række forudsætninger

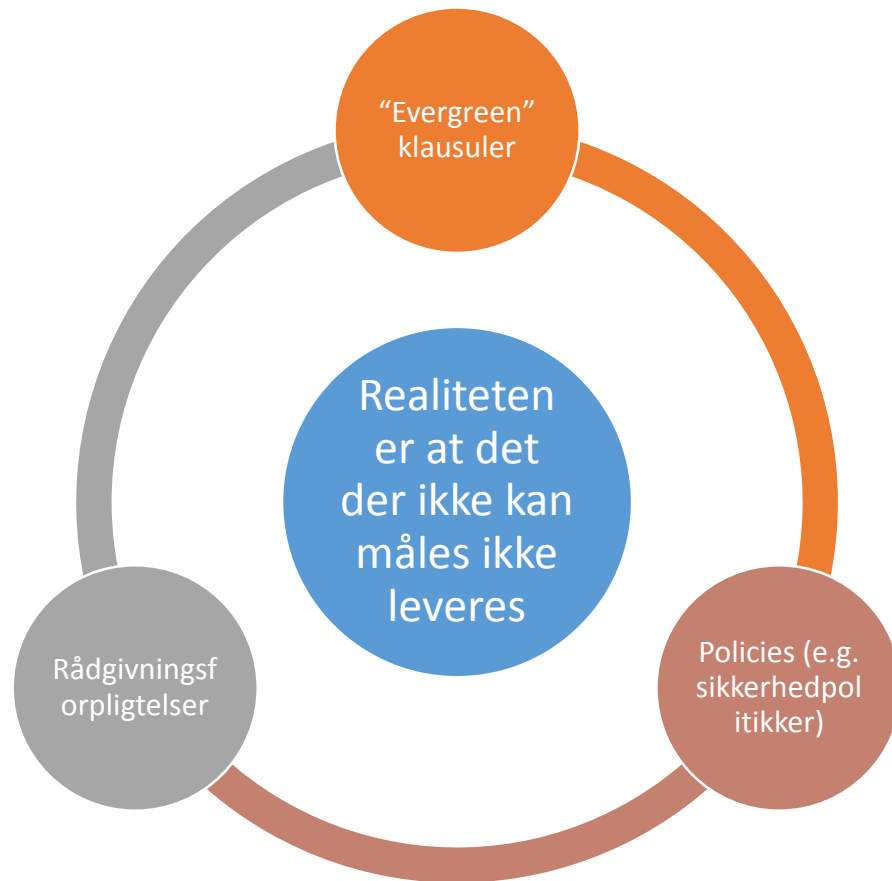
Driftsaftalen giver også mulighed for angivelse af sådanne i Bilag 4h

I forhold til service beskrivelsen bør det overvejes:

- De fleste forudsætninger kan omsættes til forpligtelser
- Om der er sammenhængen mellem de angivne forudsætninger og de specifikke leverancer – altså er forudsætningerne konkrete
- Er det klart hvad konsekvensen er ved manglende opfyldelse af en forudsætning samt hvem der i givet fald bærer eventuelle omkostninger – prismodel i driftsaftalen håndterer dette
 - Hvordan på virkes utility, warranty og hvad er den afledte konsekvens for SLA og milepæle



Kan levering af servicen måles objektivt



- (b) provide the Services to the Authorized Users including:
 - (i) providing best practice advice and materials;

4.2.3 The Support Services billable Resource Units are defined as follows:

- (a) “Standard Authorized User” shall be a Resource Unit. One (1) Resource Unit for this shall equal one (1) employee, contractor, vendor, or professional services consultant that receives Service Desk services.



Kan levering af servicen måles objektivt

Kan en "ressource unit" og relaterede SLA/KPI'er overhoved måles i praksis?

Hvor kommer de relevante data fra og hvem har kontrol over data

- Er relevante tools og integrationer defineret

Kan data verificeres og kan vi verificere, at der faktisk er leveret det som tallene viser