



SLA (Service Level Agreement)

Mellan KUND och Leverantör x

Avseende drift av KUND.SE

1. Bakgrund

SLA (service level agreement), är ett avtal rörande servicenivån av IT-tjänster mellan Beställare och leverantör.

KUND avser att förlägga driften av KUND.SE till leverantör x.

Detta dokument beskriver SLA kraven på tillgängligheten och förutsättningar för mätningar av dessa.

Utifrån detta dokument kommer ett avtal att utformas och då är även de vitesmässiga delarna med.

2. Allmänt.

Förutsättningarna för SLA avtalet är att mätning kan ske i Leverantörens miljö.

Förutom själva **kraven i ett SLA-avtal** så är det också viktigt med att från början **definiera mätningar och definitioner**. Vidare så måste också **processerna som ligger till grund för kraven** redovisas. Transparens i mätning och **rapportering** är också viktiga komponenter för ett bra SLA samarbete.

Drivkraften med ett SLA är att KUND ska ha en bra tillgänglighet för sina användare och inte att ett blötes/vitesbelopp skall tillfalla KUND. Därför är just transparensen i mätningar avseende volymer, svarstider och prestanda som ligger till grund för SLA viktig. Mätningarna skall ge leverantören en chans att vara proaktiv och göra erforderliga ändringar i sin miljö i tid.

3. Förutsättningar.

1. Det är KUND som utser oberoende part att utföra volyms, tillgänglighetsmätningar samt prestandatester som ligger till grund för SLA-avtalet.
2. Denna oberoende part är i dagsläget Lights In Line AB, nedan kallad LIL
3. Leverantören skall i sin miljö tillse att LIL får tillgång till miljön så att erforderliga mätningar kan utföras.

4. SLA-krav

Reglerar SLA-kraven avseende tillgänglighet utifrån användarens perspektiv. Tillgängligheten baseras på närhet av funktioner i KUND.SE samt svarstiden av dessa.

1. 99 procent av alla svarstider mellan 06:00-00:00 skall vara inom 2,5 sek.
2. 95 procent av alla svarstider mellan 00:00-06:00 skall vara inom 5 sek.
3. 99,8 procent tillgänglighet mellan 06:00-00:00
4. 99 procent tillgänglighet mellan 00:00-06:00.
5. Max 6 avbrott per månad, exklusive planerade avbrott.
6. SLA skall baseras på den interna mätningen av roboten
7. Planerade avbrott avräknas från SLA-mätningen.
8. Omfattningen på SLA är årets alla dagar

Ovan angivna krav baseras på en max volym, kallas nedan SLA-Volym

5. Mätning och definitioner

Allmänt.

Grunden i mätningen är ett program som utför en användares steg och som registrerar svarstid och tillgänglighet vid utförande av dessa. Detta program kallas robot. Steget eller en viss kombination av stegen kallas för användningsfall.

KUND har flera robotar utanför leverantörens infrastruktur samt en i leverantörens infrastruktur. SLA skall baseras på de uppgifter som finns från robot i leverantörens infrastruktur.

Definition och parametrar

1. Med svarstid menas skillnaden i klockslaget när roboten genomfört ett användningsfall. Ingen betänketid mellan stegen är medtagen.
2. Pollningsfrekvensen, d.v.s. intensiteten på roboten, ett eller flera användningsfall per 300 sek.
3. Med otillgänglighet menas att roboten ej erhåller korrekt svar eller att svarstiden överstiger 20 sekunder
4. Med avbrott menas över 10 minuters otillgänglighet i sträck, exkluderat planerade avbrott
5. Basperiod är en kalendermånad
6. Tillgänglighet enligt formel $((\text{basperiod} - (\text{otillgänglighet}))/\text{basperiod}) * 100$

6. Processerna som ligger till grund för överenskommelsen.

Överenskommelsen baseras sig på att SLA-Volymen under en viss tidsperiod ej får överskridas. Denna volym definieras som x miljoner sidvisningar, men kraven kommer under avtalsperioden att vara x*y miljoner.

Prestandatester.

För att leverantören skall kunna dimensionera sin miljö redundans och prestandamässigt för att klara av SLA överenskommelsen så skall åtminstone prestandatest genomföras. Detta skall ske antingen i leverantörens miljö eller i KUND s miljö.

Prestandatesterna skall genomföras med de volymer som anges. Resultaten från dessa skall sedan ligga till grund för leverantörens dimensionering av sin miljö.

Resultatens viktigaste delar är:

- Resursbehov bandbredd
- CPU förbrukning
- Skalbarhet, d.v.s. var ligger flaskhalsen och hur elimineras denna

Dessa tester skall göras en gång innan avtalstidens påbörjande samt om KUND inför applikatoriska ändringar som kan förändra resursförbrukningen mer än 10 procent för någon komponent.

Incidenter och planerat underhåll.

Leverantören skall meddela kunden incidenter som kan påverka SLA. Planerat avbrott skall meddelas kunden minst tre kalenderveckor innan.

7. Rapportering.

En gång per månad görs en sammanställning av resultatet från mätningarna av SLA och representanter från KUND och leverantören är närvarande. Det är KUND eller av kunden utsedd part som sammanställer och sammankallar möte mellan KUND och leverantören. Rapporten innehåller i stora drag:

- Uppfyllt eller ej uppfyllt SLA
- Svarstider och tillgänglighet i detalj
- Trendanalys avseende svarstider föregående perioder
- Sammanställning kända incidenter
- Volymsmätningar
- Dokument som beskriver tekniskt i detalj hur mätningar genomförts.