

De Service Level Agreement

Dynamiek in zijn bedrijf, dat is wat elke ondernemer wil. Een onderneming die groeit, verandert radicaal. Vaak gaan ondernemers er vanuit dat de ict automatisch meebeweegt. Maar is dat wel zo?

In praktijk blijkt dat de it-omgeving, die veelal door een team van experts of een externe partij wordt beheerd, nogal wat gaten vertoont. De desbetreffende it-specialist heeft vaak nog niet goed kunnen nadenken over de groei en de koersveranderingen die dit met zich meebrengt. Soms omdat er geen tijd is genomen om de implicaties in kaart te brengen, soms omdat er simpelweg geen budget is voor deze acties.

Is er bij elke verandering binnen een organisatie dan een aanpassing van de it nodig? Nee, maar het is wel raadzaam om na te gaan of een schaalbare omgeving, een omgeving die op eenvoudige wijze kan groeien en bovendien vele malen groter is dan het bedrijf zelf, in één keer de oplossing biedt. Complete outsourcing van de it betekent geen servers, routers of firewalls meer. Je hebt dan alleen simpele terminals die een connectie maken met één, 50 of 500 werkplekken. Alles leg je vast in een SLA (Service Level Agreement). Daarin staat onder meer de 'uptime' (tijd dat je server online is). Een gangbare norm is 99,96 procent. In het geval van calamiteiten is het netwerk er dan hooguit 3,5 uur uit.

Voor een groeiende organisatie wordt een soepele it-omgeving steeds belangrijker. Waarom? Omdat je te maken krijgt met een ander aandachtspunt waarop het fout kan gaan: de internettoegang. Zodra die faalt, kun je niets meer. Om te beslissen of outsourcing de beste oplossing is, volg de onderstaande tips op:

1. Laat een checkup van je netwerk doen, om na te gaan of je netwerk klaar is voor outsourcing.
2. Zorg voor dubbele internet lijnen op verschillende media; glas, koper of coax.
3. Zorg voor goede SLA's bij de partij die uw netwerk overneemt.
4. Kijk naar de financiële positie van de provider! Je hele netwerk staat hier, er mag niets mee gebeuren.
5. Vraag ook naar de SLA's die de provider zélf heeft ingekocht.
6. Maak afspraken over verantwoordelijkheden, zoals backups en restores.
7. Maak afspraken over het aantal support uren dat beschikbaar is.

Het is verstandig om los van deze outsourcing, toch altijd iemand in de buurt of binnen de onderneming te hebben, die kennis van alle pakketten heeft en die bovendien niet te beroerd is een werkplek te installeren of te vervangen.