

# Checklist ITIL Service Level Management

Hieronder vindt u:

- de beoordelingen die gegeven kunnen worden:

	0 nee	1	2	3	4	5 ja
0: nee, in het geheel niet	x					
1: minimaal, nog veel aan te verbeteren		x				
2: twijfelachtig			x			
3: redelijk				x		
4: is goed geregeld, maar kan misschien nog iets beter					x	
5: ja, volledig						x

- de vragenlijst die gebruikt wordt:

<b>1.1 Organisatie en inrichting</b>	0 nee	1	2	3	4	5 ja
• Bent u bekend met de mate waarin Informatie Technologie de bedrijfsprocessen binnen uw bedrijf ondersteunt?						
• Is er binnen het bedrijf een IT-strategie?						
• Worden de bedrijfsmedewerkers beschouwd als klanten van de IT-afdeling?						
• Is er een IT-service-management strategie?						
• Worden de kosten van de IT-services in relatie gebracht met het resultaat van het bedrijfsproces?						
• Is het service level management proces herkenbaar in de organisatie?						
• Is er een IT-Service Manager aangesteld?						
• Zijn de taken en verantwoordelijkheden van de Service Manager beschreven?						
• Heeft de IT-Service Manager voldoende bevoegdheden om z'n taak goed uit te kunnen voeren?						
• Zijn er service-afspraken met de gebruikersorganisatie?						
• Zijn de service-afspraken schriftelijk vastgelegd?						
<b>1.2 Inrichten van de service level management</b>						
• Is er een dienstencatalogus?						
• Is bekend welke gebruikersgroepen welke bedrijfsprocessen uitvoeren?						
• Is bekend wie diensten afnemen?						
• Is bekend hoe belangrijk iedere dienst voor iedere afnemer is?						
• Zijn de afspraken in meetbare vorm?						
• Zijn de afspraken in de vorm van op te leveren resultaten?						
• Zijn de afspraken gerelateerd aan een prijs?						
• Gelden de afspraken voor een afgesproken tijd?						
• Zijn de afspraken bekend bij iedere IT-medewerker?						
<b>1.3 De inhoud van de service-overeenkomst</b>						
• Is de reikwijdte van de overeenkomst beschreven?						
• Is beschreven voor welke periode de SLA geldig is?						
• Is de overeenkomst ondertekend door beide partijen?						

• Zijn de karakteristieken van de service beschreven?									
• Zijn de openstellingstijden van de service vermeld?									
• Is de overeengekomen beschikbaarheid vermeld?									
• Is de klantenondersteuning beschreven? (bv. Helpdesk openstellingstijden)									
• Zijn de overeengekomen response-tijden beschreven?									
<b>1.4 Inrichting Service Process Management</b>									
• Zijn er middelen om de relatie tussen performance (responsetijden) en de daarvoor benodigde systeemomvang te voorspellen?									
• Worden SLA's gekoppeld aan benodigde componenten en procedures?									
• Zijn er metingen per beheerproces, die de basis vormen voor de rapportage over het nakomen van de afspraken?									
• Is het meetproces eenvoudig uit te voeren?									
• Worden de beschikbaarheidscijfers van hardwarecomponenten gemeten?									
• Wordt de beschikbaarheid van de software afzonderlijke gemeten?									
• Wordt de netwerkbeschikbaarheid gemeten?									
• Zijn de piekverwerkingstijden bekend?									
• Wordt de CPU-belasting van verwerkende systemen gemeten tijdens de pektijden?									
• Worden t.b.v. gebruikerresponsetijden de doorlooptijden van de afzonderlijke onderdelen gemeten? (Verwerkend systeem/WAN/LAN/PC)									
• Zijn er afspraken met toeleveranciers?									
• Zijn er contracten met toeleveranciers?									
<b>1.5 Evaluatie/Rapportage</b>									
• Is er een overzicht van de leverancierscontracten?									
• Worden de contracten regelmatig geëvalueerd?									
• Wordt het gebruik van de systemen gerapporteerd? (transactie-aantallen)									
• Worden de gerealiseerde service-niveau's regelmatig gerapporteerd? (bv. eens per maand)									
• Worden de gegevens overzichtelijk gerapporteerd?									
• Worden de meetgegevens aan de gebruikersgroepen ter beschikking gesteld?									
• Worden de meetgegevens met de gebruikersgroepen doorgesproken?									