

Sisältö

1	Johdanto.....	1
2	SLA ja ORM IT-ulkoistusprojekteissa	1
2.1	Palvelusopimukset.....	1
2.2	Ulkoistamisen periaatteet	1
2.3	Ulkoistamissopimusten valvonta ja hallinta	1
3	Yhteenveto	1
	Lähteet.....	1

Palvelusopimukset ovat tärkeässä asemassa kaikissa avoimien hajautettujen IT-järjestelmien toteutuksissa. Palvelusopimus on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen sopimus, jossa määritellään tarjotut palvelut, prioriteetit, velvollisuudet sekä takuut. Palvelusopimukset perustuvat usein ITIL:n kaltaisiin hyväksi havaittujen toimintamallien kokoelmiin.

Ulkoistusprojekteissa vastuuta asiakkaan järjestelmien toiminnasta siirretään palveluntarjoajalle. Tällöin palveluntarjoajan on tärkeää kehittää ulkoistamissopimusten valvonta- ja hallintastrategia palvelusopimusten ehtojen täyttymisen seurantaan.

1 Johdanto

2 SLA ja ORM IT-ulkoistusprojekteissa

2.1 Palvelusopimukset

2.2 Ulkoistamisen periaatteet

2.3 Ulkoistamissopimusten valvonta ja hallinta

3 Yhteenveto

Lähteet

ITIL v2

ITIL v3