



itsoftware[®]

Contract Management & Service Level Management

Agenda **Workshop**

Workshop 09:00-12:00

- Skapa en gemensam bild av Contract och Service Level Management inom ITIL. Varför pratar vi ITIL?
- Djupgående intake för Contract och Service Level Management
- Processflöde för Contract och Service Level Management
- TOPdesk demo

Konfigurering 13:00-16:00

- Konfigurering
- Lägga upp ToDo:er

Mål med dagen

Resurser och underlag för att införa Contract och Service Level Management till er organisation och översätta det in i TOPdesk



Ställ frågor under dagen! 😊

Service Level Management

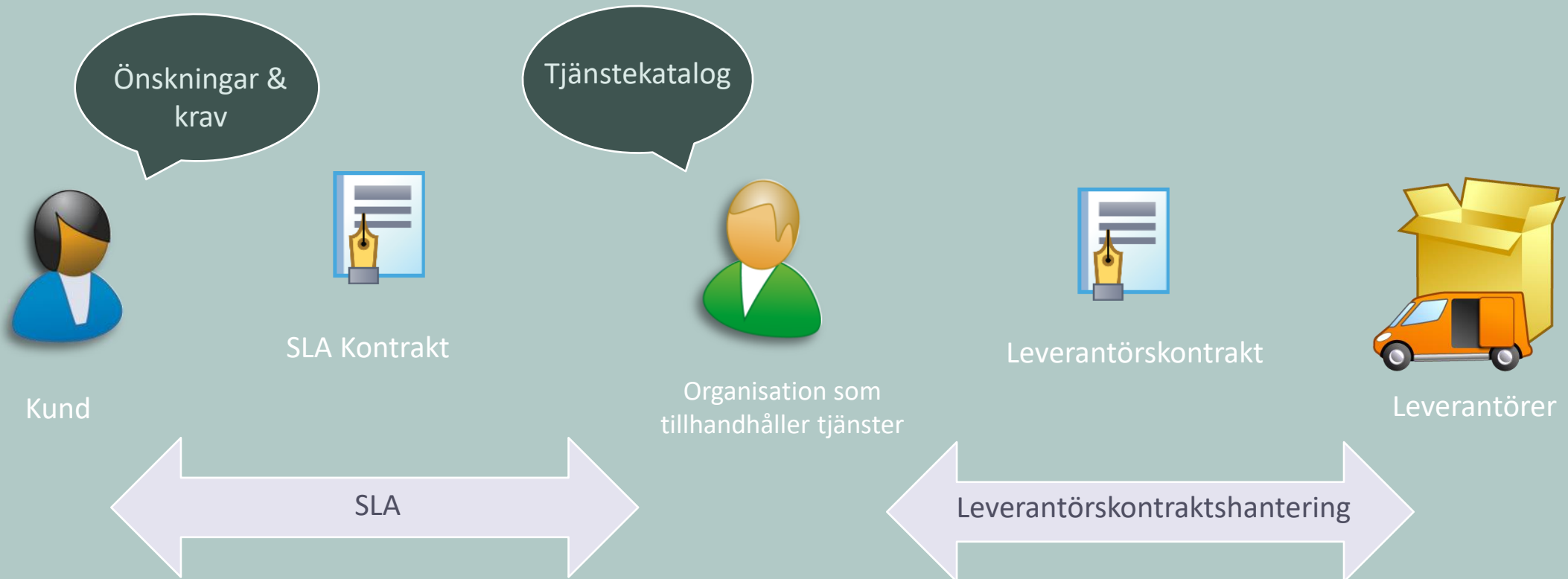
- Syftet är att sätta tydliga affärsbaserade mål för olika tjänstenivåer och säkerställa att leveransen av tjänster är korrekt bedömda, kontrollerade och hanterade mot målen
- Definition: Service level agreement, SLA
 - En dokumenterad överenskommelse mellan en tjänsteleverantör och en kund, som identifierar både nödvändiga tjänster och den förväntade servicenivån

Supplier Management

- Syftet är att säkerställa att organisationens leverantörer och deras prestationer hanteras på ett lämpligt sätt för att stödja tillhandahållandet av produkter och tjänster
- Detta inkluderar att skapa närmare och mer samarbetsrelationer med viktiga leverantörer för att upptäcka och förverkliga nytt värde och minska risken för misslyckande



Tjänstenivåns villkor & Leverantörskontraktshantering





Livcykel



Validera kontraktet



Förlänga kontrakt



Avsluta kontrakt



Preliminärt kontrakt

1



2



Löpande kontrakt



Utgången kontrakt

Evalueringsperiod

Annuleringsperiod

Startdatum

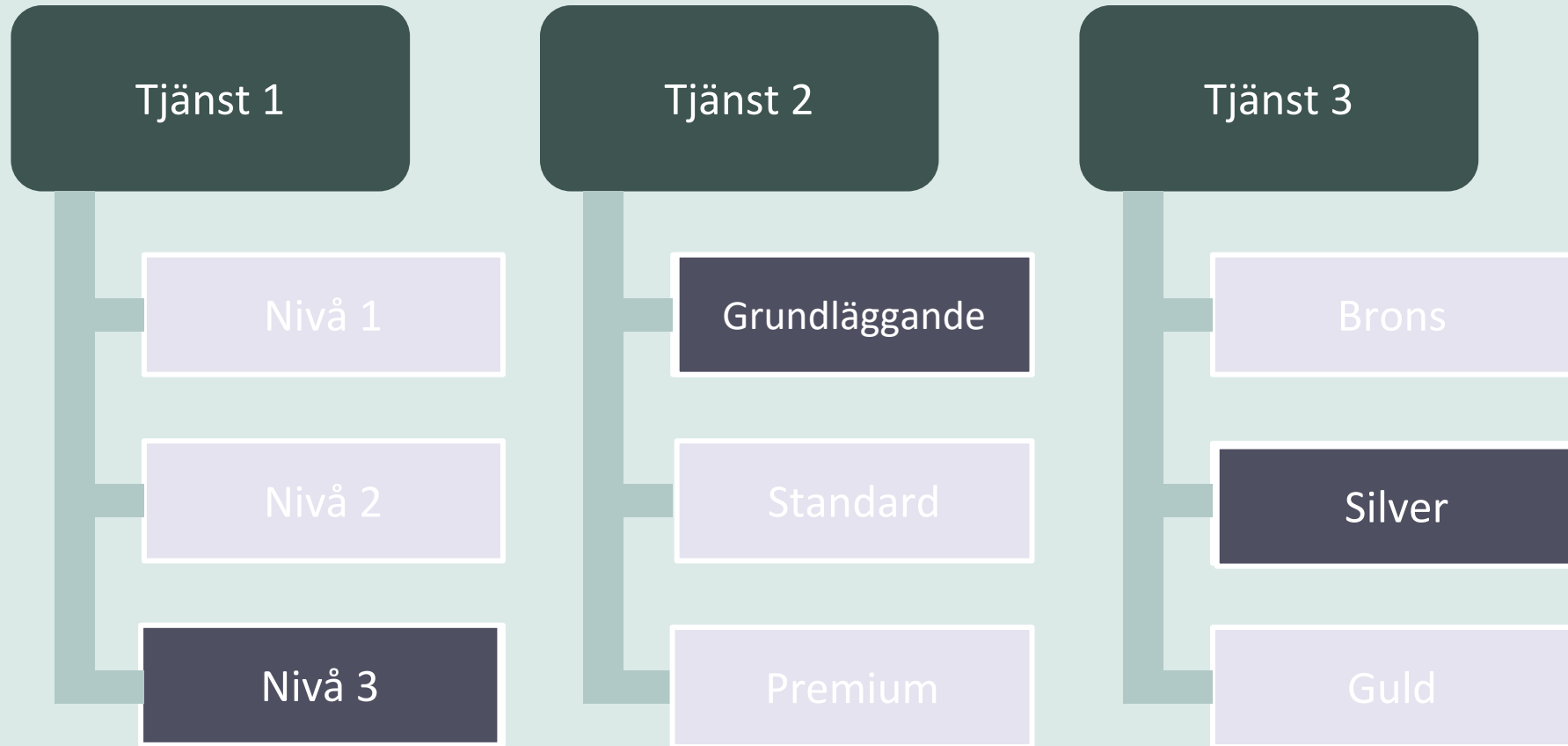
Påminnelse datum

Annuleringsdatum

Avslutningsdatum



Struktur

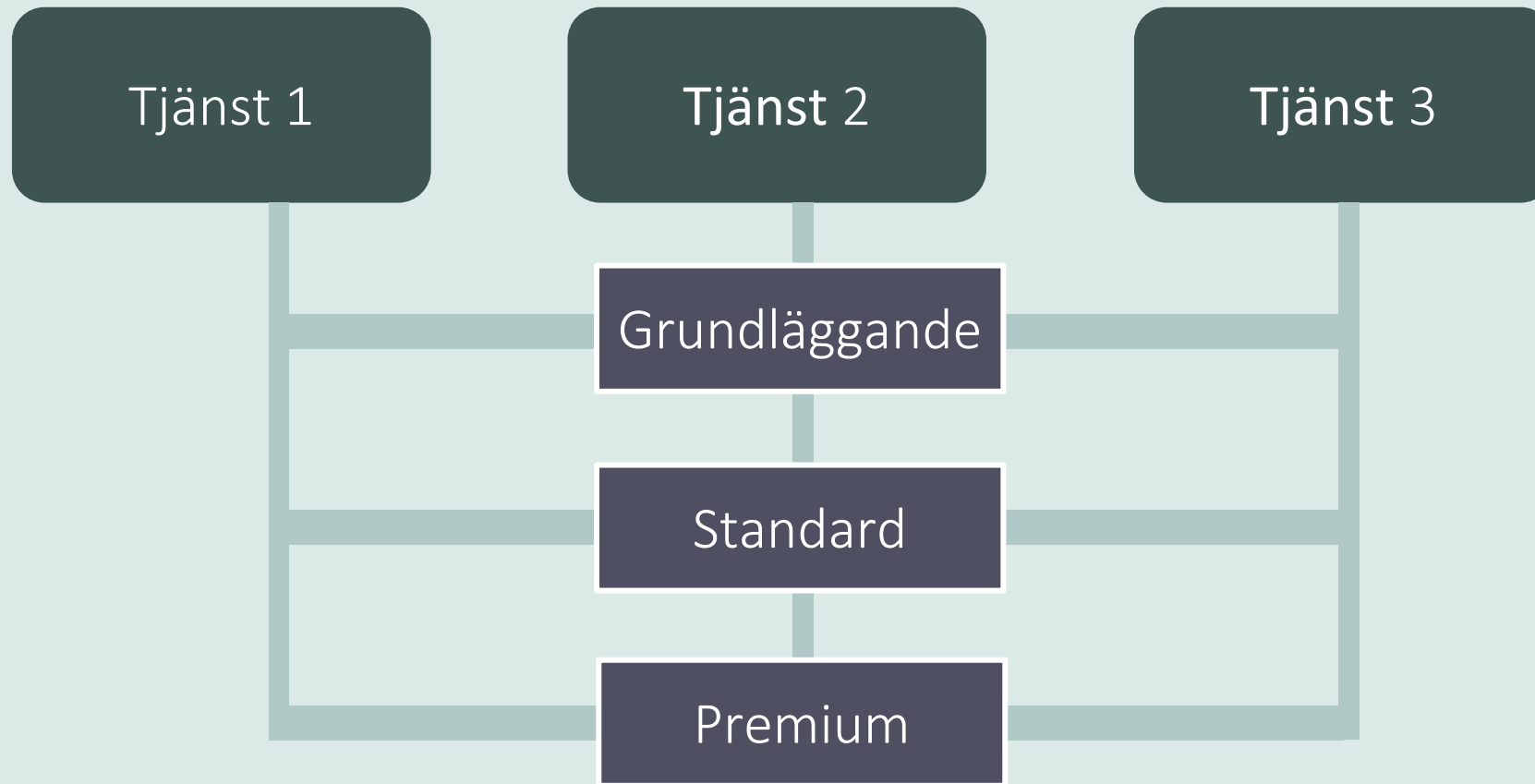


SLA-Kontrakt

D1	Nivå 3
D2	Silver
D3	Grundläggande



Struktur SLA kontrakt



Nuläge och önskvärt läge

■ Berätta om er situation idag

- Hur hanteras kontrakt?
- Hur hanteras SLA:er?

