

Forskningsnettets SLA

Forskningsnettets SLA (Service Level Agreement) er den aftale Forskningsnettet har med de tilsluttede institutioner om hvilket serviceniveau, de kan forvente på en række områder.

Er der overhovedet tale om en aftale?

Mange institutioner har den oplevelse, at fordi de aldrig har skrevet under på en kontrakt, således som man gør med almindelige leverandører, er det uklart om der er en aftale og hvad den nærmere indeholder.

Forskningsnettet er ikke en almindelig leverandør, men nærmere et indkøbsfællesskab og samarbejdsprojekt som er defineret i finanslovens §19.17.05 og videre i nettets vedtægter. Når man er tilsluttet Forskningsnettet, har man en *pligt* til at betale brugerbetaling og en *ret* til at modtage en række ydelser. Dette fortsætter lige til man måtte melde sig ud.

Der er altså tale om en kollektiv form for aftale som de tilsluttede institutioner har indflydelse på gennem Forskningsnettets styregruppe. Derfor har vi også hidtil haft den praksis ikke at lave en kontrakt om tilslutning, med mindre vilkårene for tilslutningen skulle afvige fra de fælles vedtægter.

Hvad er indholdet af aftalen?

Den samlede aftale om tilslutning til Forskningsnettet foreligger i dag ikke som ét forenet skrift, men fremgår af en række dokumenter og andre informationer, som er samlet på Forskningsnettets webside. Det drejer sig bl.a. om vedtægter, styregruppereferater, tilslutningsvilkår, tjenestebeskrivelser, betalingsmodellen og altså også om dette papir: Forskningsnettets SLA.

Service mål for driften

Driftseffektivitet er forholdet mellem den tid den pågældende tjeneste faktisk har været i drift og den tid hvor tjenesten kunne forventes at være i drift (driftsperioden). Denne opgøres for hvert kvartal.

Tjeneste	Driftseffektivitet	Tidspunkter undtaget fra driftsperioden	Reaktionstid til problemløsning igangsat	Udbedringstid for de hyppigste fejlårsager
Nationalt optisk backbone	100%	Servicevinduer, der annonceres en måned forud. Højest 2 om året.	1 time	Alle de hyppigste fejl er dækket af redundans
Optisk metroring i Kbh-området	100%	Ditto	1 time	Ditto
Internetforsyning på de optiske net	100%	Ditto	1 time	Ditto
National peering	100%	Ingen	1 time	2 timer
Nordunet Internetforsyning	99,995%	Ikke oplyst	Ikke oplyst	Ikke oplyst

Netforsyning med fuldt redundante opkoblinger, der begge er under overvågning (*)	100%	Servicevinduer, annonceret med 2 ugers varsel på den enkelte forbindelse	1 time	Alle de hyppigste fejl dækket af redundansen
Ikke-redundante opkoblinger	99,7%	Servicevinduer, annonceret med 2 ugers varsel	4 timer	24 timer
Lightpath-forbindelser under overvågning	99,5%	Servicevinduer, annonceret med 2 ugers varsel	5 timer	24 timer
Central DNS	99,9%	Servicevinduer, annonceret med 2 ugers varsel	1 time	2 timer
Alle andre tjenester, med mindre andet fremgår af tjenestebeskrivelsen	99,5%	Servicevinduer, annonceret med 2 ugers varsel	2 timer	12 timer

(*) Med fuld redundans menes her også at kapaciteten på de to forbindelser er lige store eller at den mindste forbindelse i alle tilfælde kan bære hele trafikken.

Service mål på netdrift support

Alle tjenester i drift (undtagen visse former lightpath-forbindelser) bliver automatisk overvåget. Det tilstræbes at denne overvågning er så dækkende, at man alene ud fra den kan afgøre om en tjeneste er i drift.

Driftsmeddelelser usendes på netstatus-listen, som man tilmelder sig på Forskningsnettets hjemmeside. Målinger og statistik omkring trafik og belastning offentliggøres på Forskningsnettets hjemmeside.

Netdriften kan kontaktes på mailadressen netdrift@forskningsnettet.dk, som udsender en kvittering fra sagsstyringssystemet så snart en mail er modtaget. Dette kan dog godt tage et antal minutter som har at gøre med den greylisting som spam-filteret foran denne mailadresse foretager. Behandling af henvendelser til denne adresse kan kun med sikkerhed forventes behandlet i åbningstiden for UNI-C, der er 8.30-16.30 på hverdage, fredag dog til 15.30.

Netdriften kontaktes i åbningstiden på tlf. 35878222, der så vidt muligt er bemandet i åbningstiden. Telefonnummeret er et gruppekald til medarbejderne i netdriften, så der er ikke en helpdesk-funktion foran, og det kan derfor i enkelte tilfælde forekomme at alle medarbejdere på vagt er optaget, og ud over viderestilling til afdelingens sekretær, er der ikke køsystem.

Til brug for akutte henvendelser døgnet rundt har UNI-Cs driftsvagt et døgnnummer til brug for de lokale driftsfolk og som i øvrigt udveksles med tilsvarende numre til andre døgnbemandede driftsorganisationer.

Eskalation kan ske til Jan Ferré (21608012) og Martin Bech (21760625)

Fordi vi har valgt indtil videre at klare os uden en egentlig helpdesk-funktion foran netdriften, er det ikke muligt at opgøre og styre i forhold til en bestemt svartid for henvendelser til netdriften, men det tilstræbes som nævnt ovenfor at telefonerne faktisk bliver besvaret, og i det tilfælde sker svaret jo omgående.

Når en henvendelse om et driftsproblem er nået igennem til en medarbejder (der enten har brugeren i røret eller er nået til den relevante mail), er udgangspunktet at dette tidspunkt tæller som starten på en alarm, ganske på linje med alarmer fra overvågningen. Reaktions- og udbedringstid for det driftsproblem henvendelsen drejer sig om, følger herefter de tider, som er angivet i driftsmålene for den pågældende tjeneste.

Andre servicemål

Nogle tjenester, som f.eks. Adobe Connect og WAYF.dk supporteres i dag ikke fra netdriftgruppen, men af de ansvarlige for tjenesterne. Dette fremgår af beskrivelsen af den enkelte tjeneste, som kan findes på Forskningsnettets hjemmeside.

Hvordan sikrer Forskningsnettet disse servicemål?

Forskningsnettet søger i vidt omfang at forankre disse servicemål i sine aftaler med underleverandører. Hvordan dette hænger sammen, skitseres her:

NORDUnet leverer de internationale forbindelser og repræsenterer Forskningsnettet i det europæiske forskningsnet-samarbejde GÉANT. Her har Forskningsnettet en kollektiv SLA som minder om den SLA Forskningsnettet har med sine brugere.

UNI-C er den nationale driftsoperatør for Forskningsnettet, og her består aftalen i at det fremgår af finansloven at UNI-C modtager instruktioner og penge fra styregruppe og netsekretariat, og yderligere er mål vedrørende Forskningsnettets drift en del af den resultatkontrakt UNI-C har med sit ministerium. Der er opstået praksis hvor styregruppen indstiller hvad indholdet af Forskningsnettets bidrag til UNI-Cs resultatkontrakt skal være.

Aftaler om underleverandører til Forskningsnettet varetages i al væsentlighed af UNI-C, der igen har en SLA med hver af disse underleverandører. Man skal dog være klar over at det ikke i alle tilfælde er sådan at niveauerne i disse SLA'er er de samme som i den SLA Forskningsnettet har med de tilsluttede institutioner. Det er der ikke noget usædvanligt i – det betyder blot at UNI-C i nogle tilfælde har et ansvar som er deres alene.

Hvad sker der, hvis servicemålene ikke overholdes?

I mange leverandørkontrakter er man vant til at hvis driftsmålene ikke overholdes, oversættes dette til en bod for leverandøren. Hensigten med sådan en bod er som oftest ikke så meget at opnå rettighed til en konkret dekort i prisen, men i langt højere grad at kunden via dialogen om godtgørelsen og betalingen sikrer, at ledelsen hos leverandøren bliver involveret i sagen.

Betalingsmodellen for Forskningsnettet indeholder ikke et bodsbegreb, men hver eneste overtrædelse af driftsmålene bliver behandlet af Netsekretariatet, der afkræver driftsoperatøren rapport om problemet og en dialog om målinger og korrigerende handlinger. Overtrædelser af servicemålene og andre driftsproblemer rapporteres desuden på hvert eneste styregruppemøde.

Tilsluttede parter kan altid tage kontakt til Netsekretariatet og udbede sig nærmere forklaring og indsigt i korrigerende handlinger i det omfang dette ikke fremgår af de udsendte driftsmeddelelser.

Hvordan fastlægges Forskningsnettets SLA?

På Forskningsnettets styregruppemøde d. 6/3-2009 blev det vedtaget, at Forskningsnettet skal have en SLA og at dens nærmere indhold fastsættes af den daglige ledelse, Netsekretariatet.

Ønsker man ændringer af Forskningsnettets SLA, skal disse sendes til Netsekretariatet, der så vil behandle dem.