

Oppdatert: 4. mars 2013

Møte i Styringsgruppen 4. mars 2013

Sted: Telefonmøte Tid: 09:30 - 10:00 Referent: Arve Olaussen	
Til stede:	Håvard Kolle Riis, Hilde Høgås, Johanne Raade (deler av møtet), Anna Løken, Arnt Dragsten, Karin Rydving Fra BIBSYS: Arve Olaussen, Frode Arntsen
Forfall:	Hilde Trygstad, Sissel Hafstad

SG-2013/10 Valg av SLA

Sakspapir var sendt ut på forhånd. Møtet kom i stand på kort varsel fordi leverandøren hadde bedt om en avklaring. Gruppen gikk rett på diskusjonen. Momenter som kom opp:

Leverandørens beskrivelse av løsningen for Premium SLA legger overraskende mye vekt på vår mulighet til å teste ut nye versjoner forut for idriftsettelse. Konsortiet ønsker jo primært sikring av oppetid for driftsløsningen. Det er uklart på hvilken måte leverandørens foreslåtte løsning bidrar til dette. Det savnes beskrivelse av forbedrede tekniske løsninger (f.eks. speiling) som kan bidra til reelt bedre tilgjengelighet. Premium SLA synes heller ikke å tilby bedre responstider eller eskaleringsmuligheter enn standardløsningen.

Det anses som skuffende at selv om Premium SLA lover 99,95% så starter bøtene først ved 99,8%. I praksis betyr dette at det loves nedetid mindre enn 0,5 time per kvartal, men bøter slår først til når systemet har vært ytterligere 1,8 timer nede (per kvartal). Dette er langt dårligere enn våre krav.

Erfaringer med Ex Libris i Uniport-regi er likevel at de leverer bedre enn de garanterer. Andre kunder av Ex Libris som styringsgruppens medlemmer har besøkt, har ikke uoppfordret påpekt problemer med tilgjengelighet for "host'ede" driftsløsninger.

Selv om Styringsgruppen fortsatt er innstilt på å betale mer for reelt sett bedre driftsløsninger, kan en ikke se at leverandørens foreslåtte Premium SLA forsvarer de merkostnader som denne innebærer.

Tilråding:

Styringsgruppen tilrår at BIBSYS velger Standard SLA ettersom det ikke framgår at en Premium SLA i tilstrekkelig grad sikrer et bedre resultat.
