

Szolgáltatások SLA és OLA menedzsmentje



DR. BAKAY ÁRPÁD

Tartalom

- SLA, OLA
 - Mi az?
 - Hogyan számítjuk?
 - Miért, kinek, mire jó?
 - Mivel készítsünk SLA-t?



SLA, OLA

- Service Level Agreement - SLA

A szolgáltatás minőségének a szolgáltató és az ügyfél által egyaránt elfogadott metrikája

Jellemzően több, ú.n. *teljesítménymutató*n alapul
(KPI –Key Performance Indicator)

- Operational Level Agreement - OLA

A szervezeten belüli szolgáltatás minőségének a szolgáltató és a felhasználói oldal által elfogadott metrikája





- A jól definiált SLA / OLA
 - szoros korrelációt mutat a szolgáltatás minőségével
 - objektív
 - lehetőleg legyen automatikusan mérhető

- Mi a szolgáltatás célja
 - Jó minőséget ✓SLA
 - Minimalizált erőforrásokkal



- A jól definiált SLA / OLA
 - szoros korrelációt mutat a szolgáltatás minőségével
 - objektív
 - lehetőleg legyen automatikusan mérhető

- Mi a szolgáltatás célja
 - Jó minőséget ✓SLA
 - Minimalizált erőforrásokkal ✓SLA

Szolgáltatási Minőség

- Műszaki paraméterek
 - Rendelkezésre állás
 - Sebesség
 - Pontosság

Műszaki SLA
- Kapcsolódó humán tevékenységek hatékonysága
 - Ügyfélszolgálat
 - Hibaelhárítás
 - Változások

Üzemeltetési SLA



Műszaki paraméterek

- A normál üzem, az üzemszünet, és a korlátozott üzem aránya, a korlátozás mértéke

Normál üzem esetén a szolgáltatás

- Sebessége
 - Hibaaránya
- (A szolgáltatás pontossága gyakran nem definiálható ill. nem része az SLA-nak)



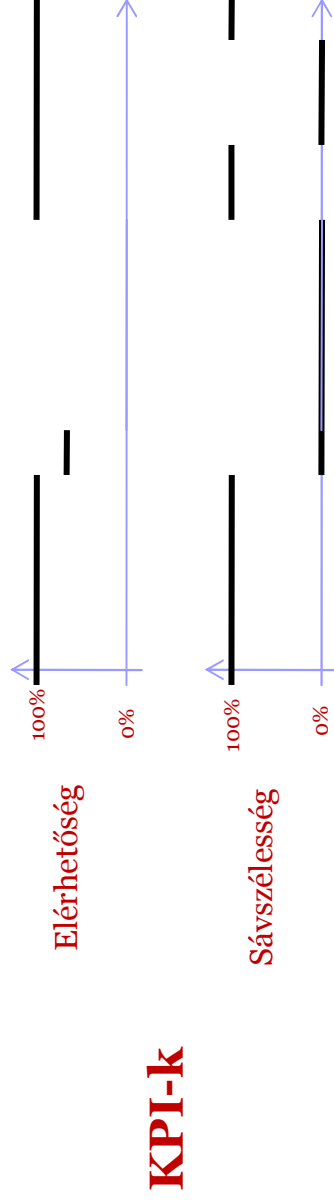
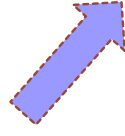
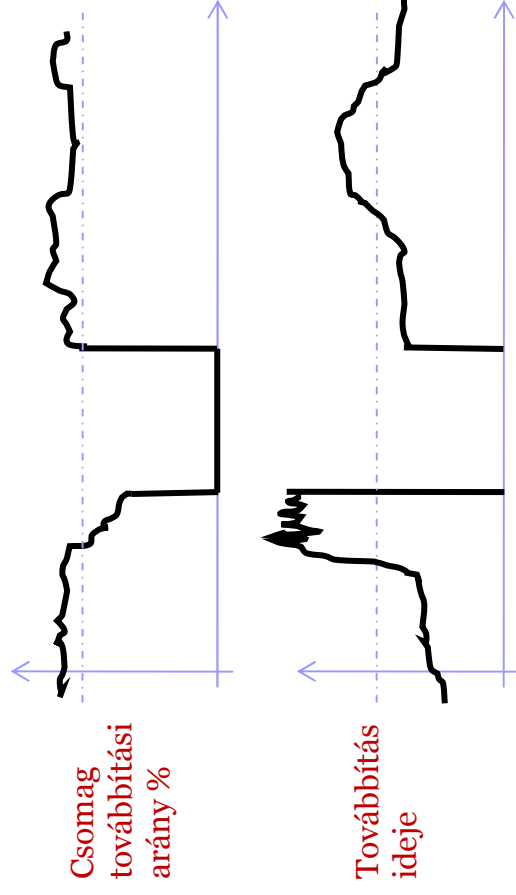
Példa: webes adatszolgáltatás SLA paramétereit

- Elérhetőség (%)
 - Lehet-e kapcsolódni
- Sebesség
 - Válaszidő (msec)
- Hibaarány
 - Timeoutok, túlterheltségi jelenségek gyakorisága (%)





Példa: adatátviteli szolgáltatás műszaki SLA-k

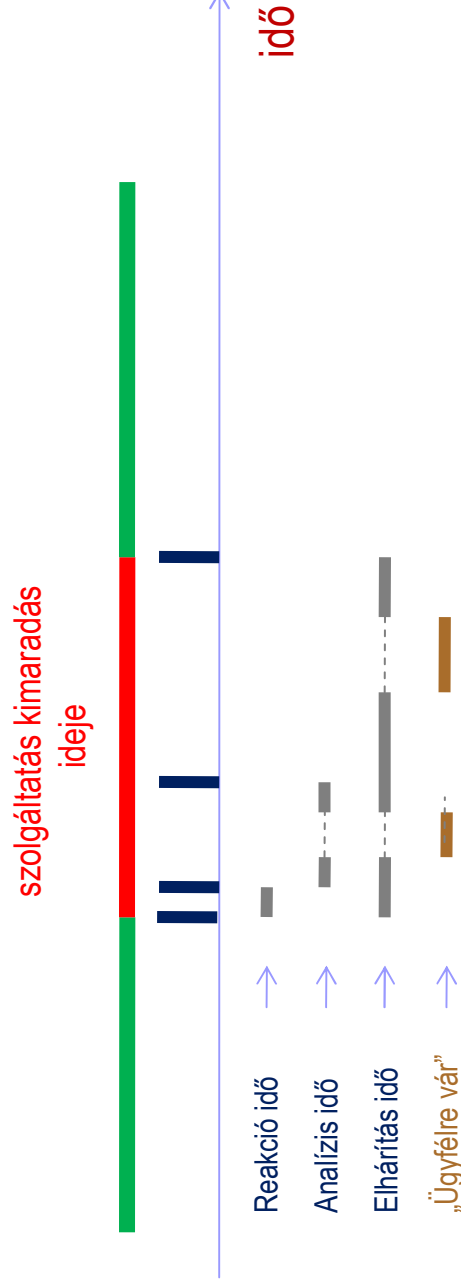




Üzemeltetési SLA

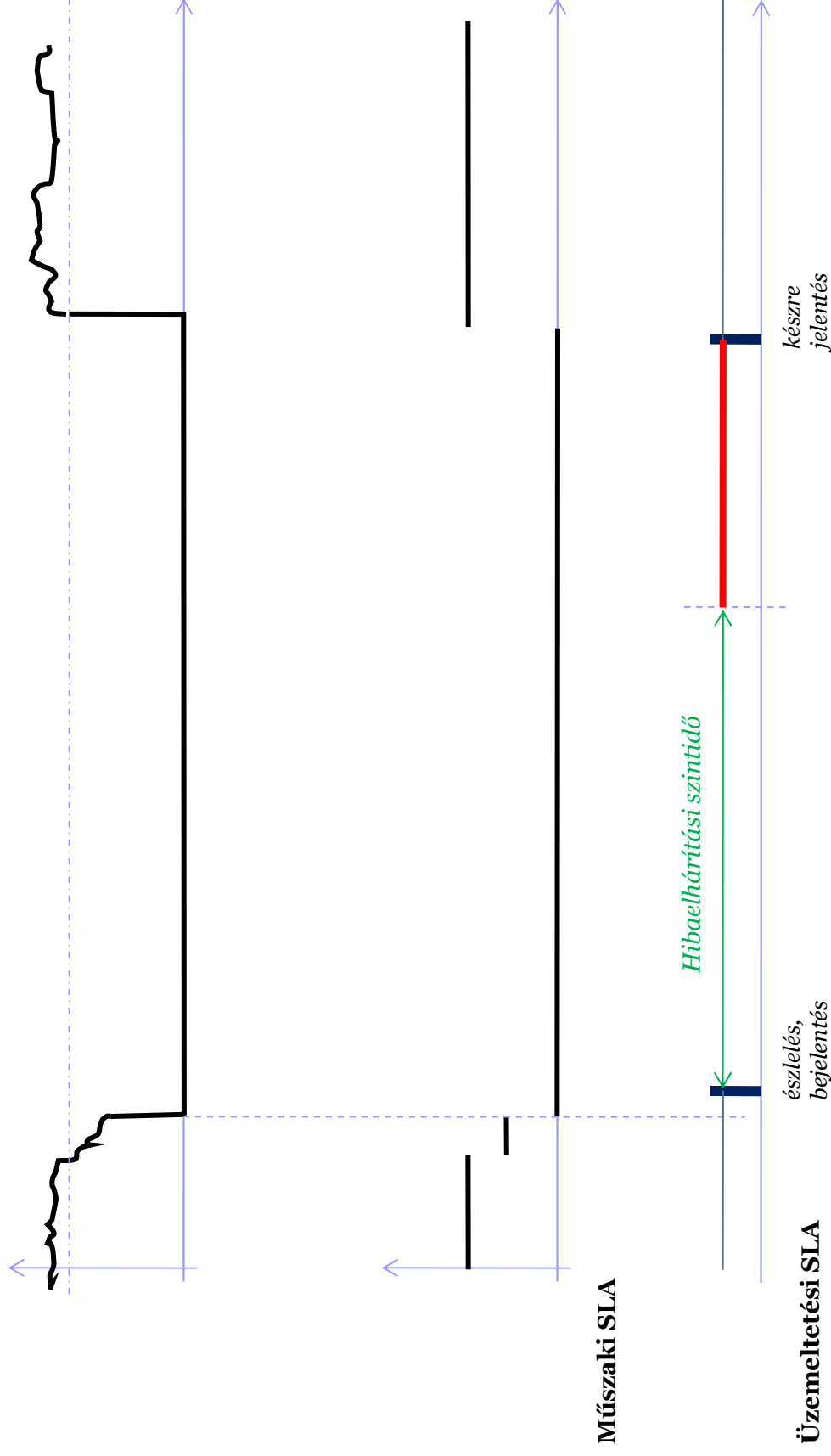
- **Tényezők**
 - Ügyfélszolgálat
 - KPI-k: elérhetőség, szakszerűség
 - Hibaelhárítás
 - Változáskezelése

- **Hibaelhárítás részletezése:**





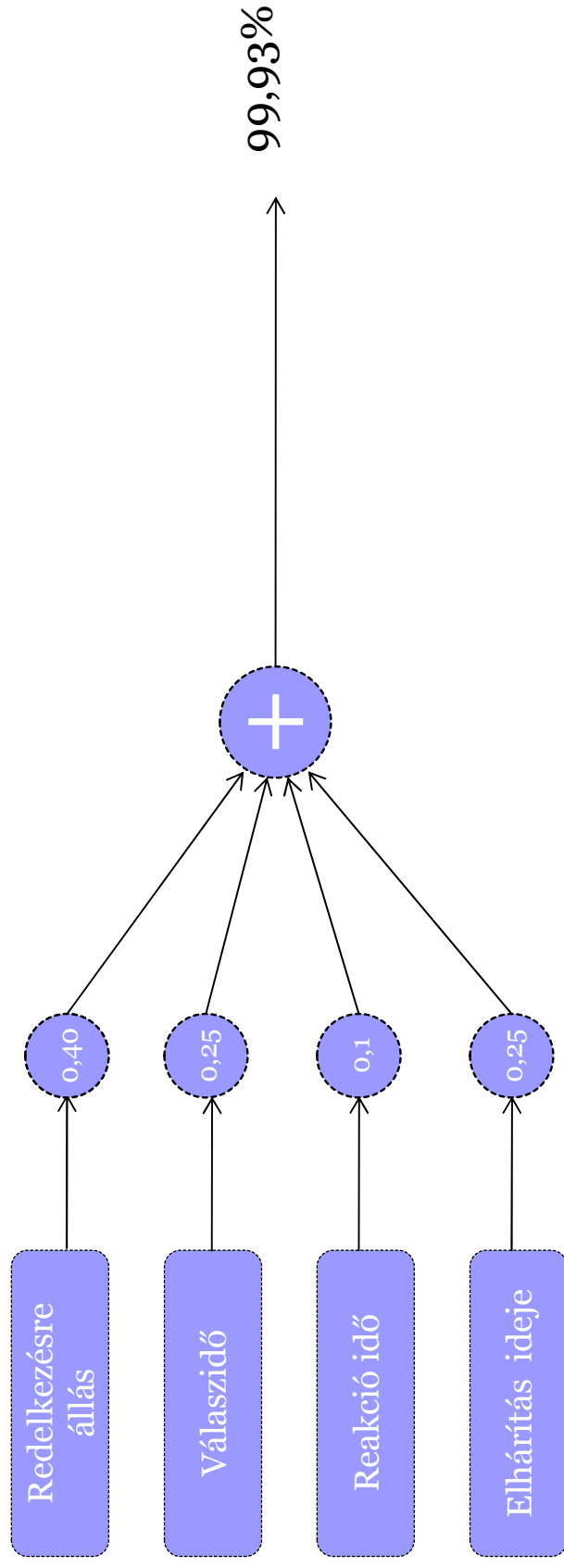
Kétszer csattan....





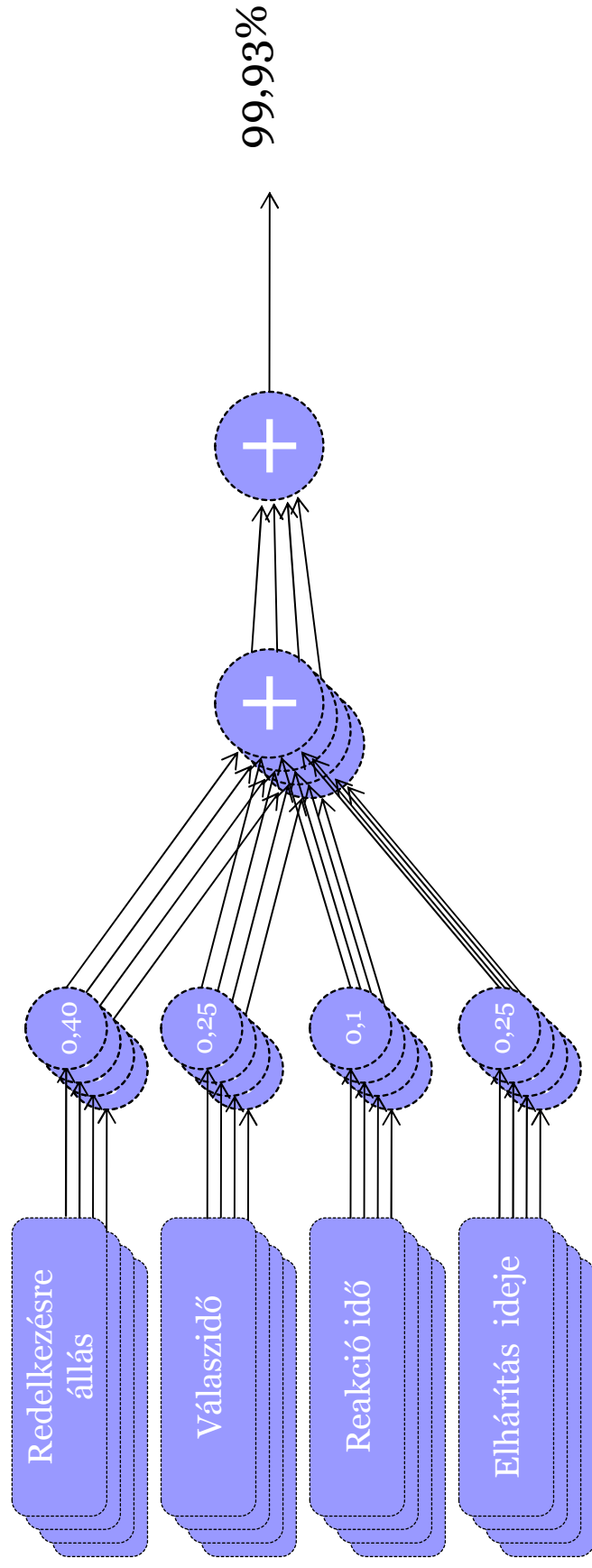
NETvisor

KPI-k aggregációja





SLA-k aggregációja - többelemű szolgáltatás



service1 .. serviceN

Kinek készül az SLA?

- **Ügyfélnek**
 - Dokumentált a minőség
 - Érzékeli, hogy odafigyelnek a szolgáltatására
- **Szolgáltatás értékesítés**
 - Értéknövelő tényező
 - Elégedettebb ügyfelek – akkor is, ha nem 100% a szolgáltatás!
- **Üzemeltetés**
 - Azonnali, proaktív válasz a kritikus esetekre
- **Műszaki kapacitás-tervezés**
- **Munkaszervezés**
 - Kapacitás-bővítés, átszervezések



Az SLA mérések tapasztalatai

- Problémák vannak
 - Méréstechnikai
 - Mérőeszközök saját hibája
 - Értékelési kérdések
 - Felelősségi kérdések
- Az SLA sosem lesz 100% pontos.
- ... de



Az SLA mérések tapasztalatai

- A rendszeresen publikált, áttekinthető riportokat az ügyfelek/felhasználók
 - Elolvassák és megértik
 - Érzékelik a változásokat különbségeket
 - Elfogadják, mint a minőségértékelés objektív formáját



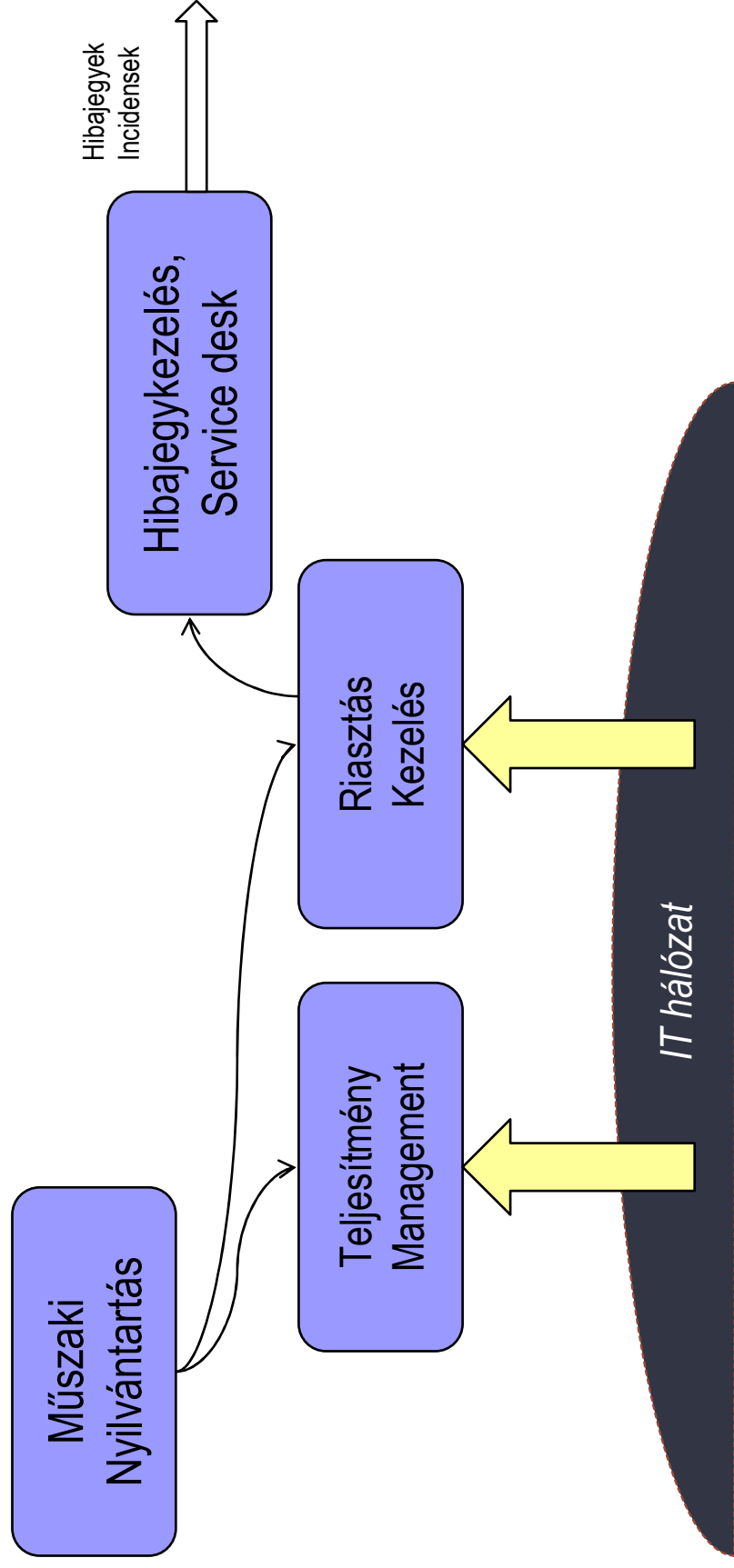
SLA megoldás a NETvisor portfólióban

- Fő tevékenységünk a ITC felügyeleti rendszerek
 - Műszaki nyilvántartás
 - Granite, NETsync
 - Elem/hálózatmenedzselő rendszerek
 - Riasztás-kezelő, diagnosztikai rendszerek
 - Teljesítménymenedzsment rendszerek
 - Provisio,
 - Hibajegy-, feladat-, munkafolyamat-kezelő rendszerek
- .. ehhez kapcsoló új megoldás
 - NETvisor SLA Suite



Rendszerfelügyelet

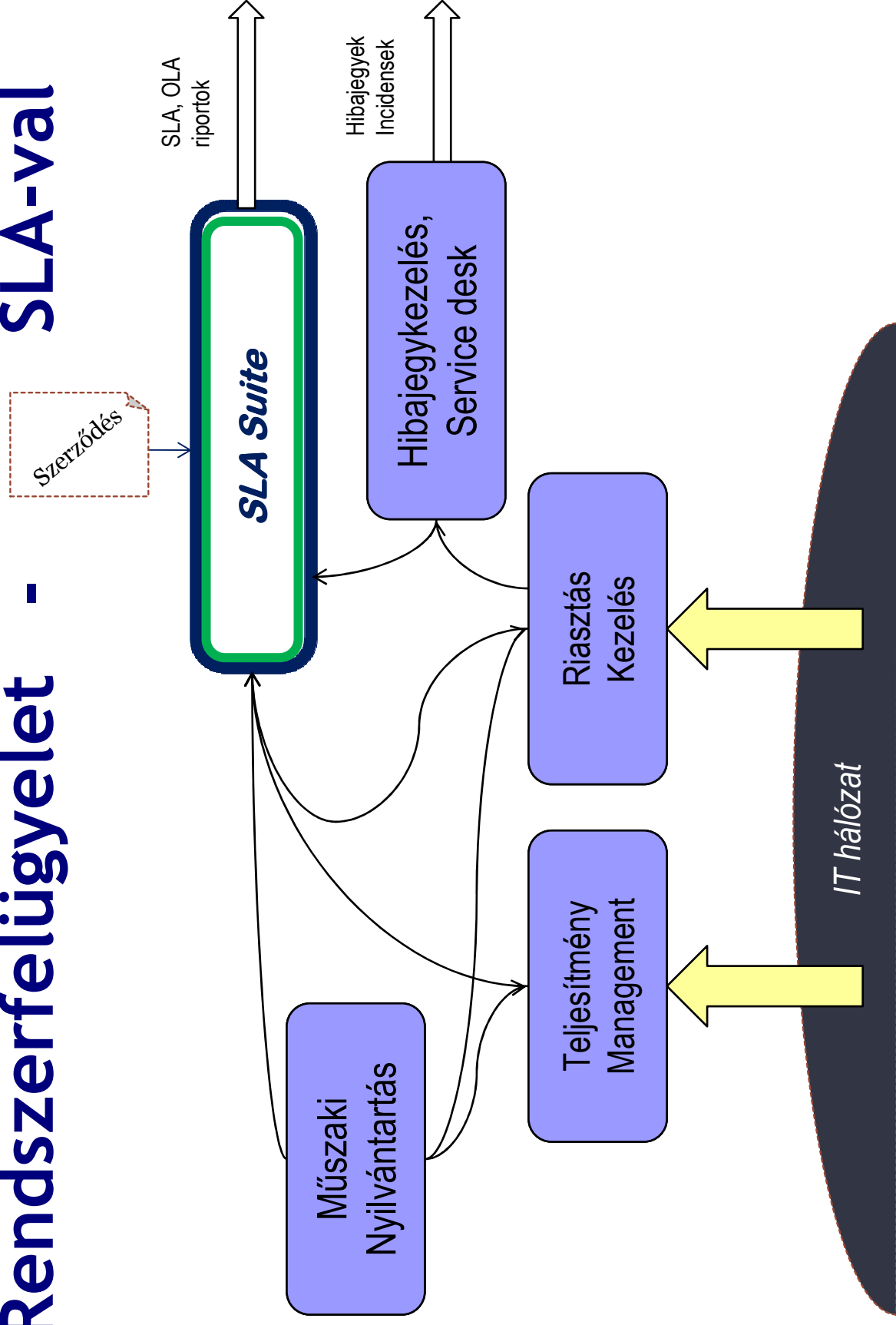
Szerződés





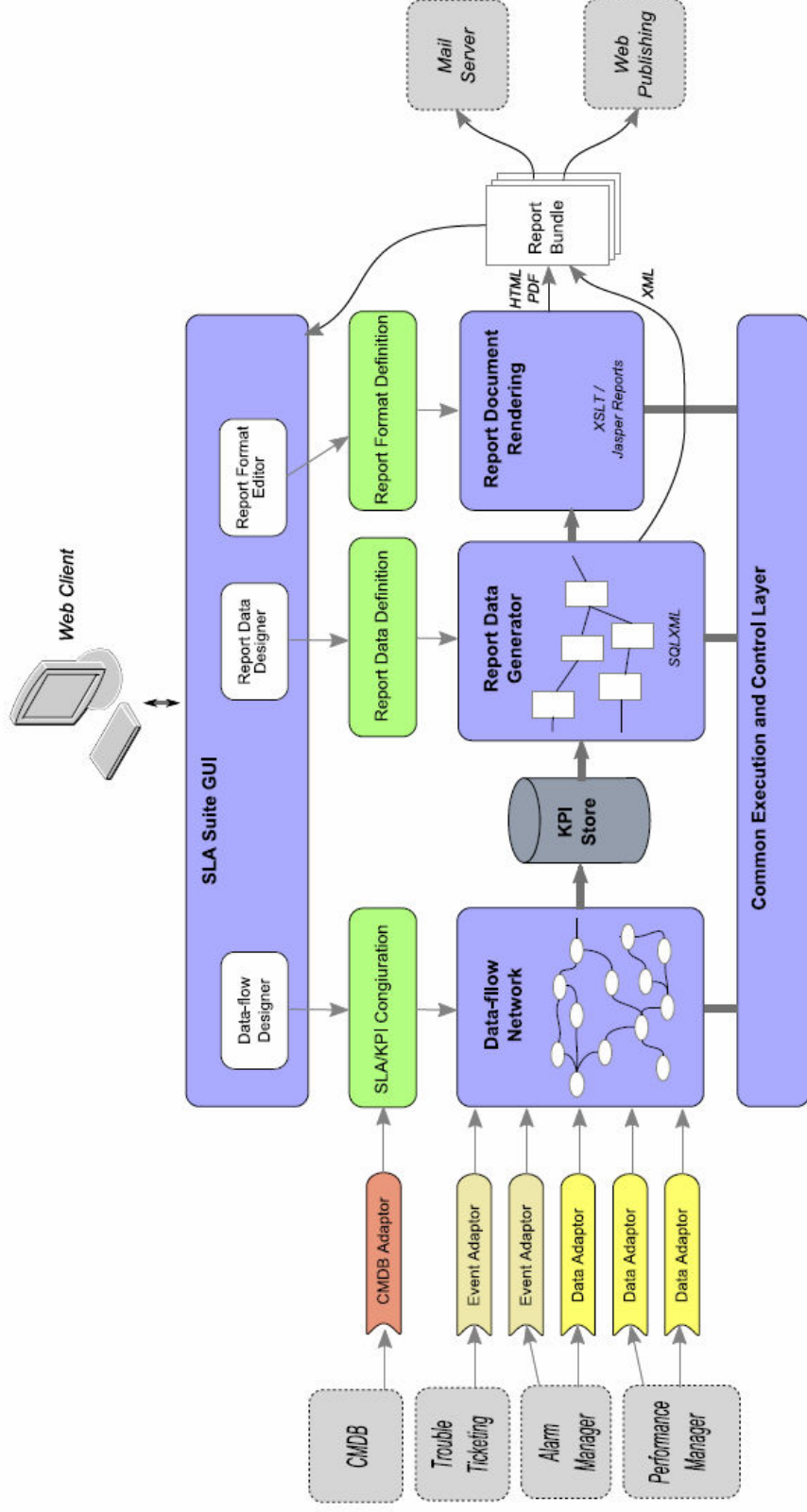
Rendszerfelügyelet -

SLA-val



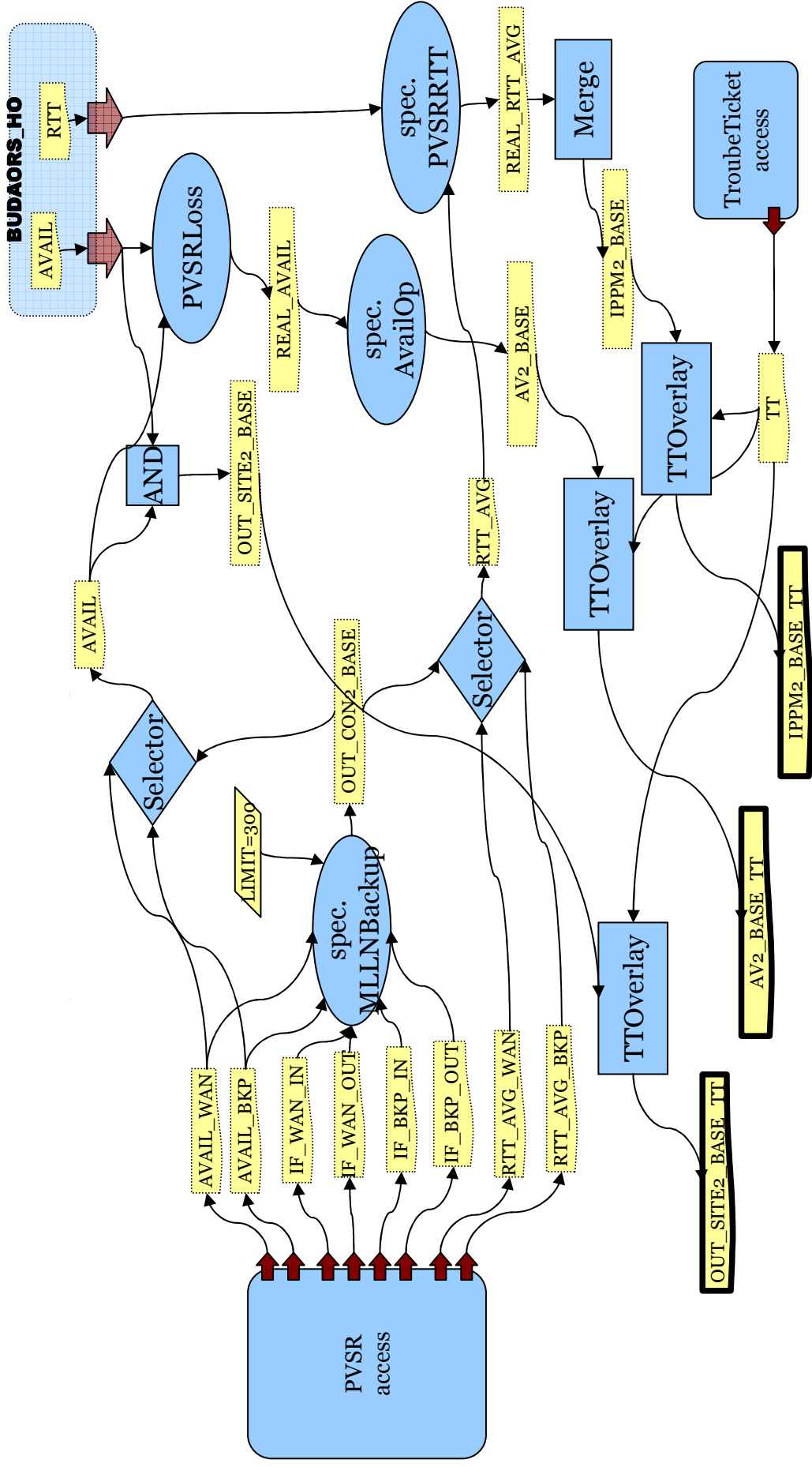


PVSR SLA Suite





Adatfeldolgozó hálózat



PVSR SLA Suite jellemzői

- Különböző ITC felügyeleti rendszerek adatainak fogadása
 - Proviso, PVSR, EMC Smarts, HP ServiceDesk, LDAP, NETsync, stb.
- Modell alapú, felhasználó által grafikus eszközökkel definiált adatfeldolgozási és riport struktúra
- Riportozás XML, HTML PDF formátumokban
- AJAX alapú, ergonomikus, 100% Web GUI



SLA menedzsment - összefoglalás

- A szolgáltatás minőségének kvantitatív elemzése
 - Bizalmat ébreszt az ügyfelekben
 - Segít javítani, fejleszteni a szolgáltatást
 - Lehetővé teszi a szolgáltatás szerződés szerinti számlázását
- Létezik eszköz az SLA-k automatikus számítására és riportozására