

SLA – RÉSZLETESEN

Tárgy: Szolgáltatás menedzsment
Kód: NIRSM1MMEM
Kredit: 5
Szak: Mérnök Informatikus MSc (esti)
Óraszám: Előadás: 2/hét Laborgyakorlat: 2/hét
Számonkérés: Vizsga, (félévi 1db ZH)

Az SLA menedzsment szerepe

- Az SLA fogalmazza meg a szolgáltató megrendelővel szembeni vállalásait
- Lehetséges eset, amikor mindkét szerződő „házon belüli”
- Az SLA alapot teremt a szolgáltatás működtetéséhez
 - Mérhető paramétereket határoz meg, egyértelmű helyzetet teremt
 - Viták esetén csökkenti a tisztázáshoz szükséges időt
 - Végül soron mindez a szolgáltatás költségeit csökkenti
- Az SLA kezelése, betartatása az SLA manager feladata
 - Igyekszik a szolgáltatást hatékonyá tenni
 - Kezeli a felhasználók és szolgáltatók közti ellentéteket
 - Moderálja felhasználók „lehetetlen” elvárásait
 - Folyamatos kapcsolatot teremt a szolgáltatás felhasználóival

Az SLA menedzsment folyamata

- SLA manager (SLA-M) munkája a következőkre terjed ki
 - Lehetséges szolgáltatások katalógusának összeállítása
 - Tárgyalások a lehetséges megrendelőkkel az igények felmérésére
 - A külső követelményekből eredő belső üzemi feltételek tisztázása
 - Az SLA szerződés műszaki tartalmának meghatározása, leírása
 - Az SLA szerződések megkötése, egyeztetés az ügyfelekkel
 - Az SLAkban vállalt feltételek folyamatos ellenőrzése, riportolása
 - Javaslatok megfogalmazása a tapasztalt problémák javítására
 - Az SLAk időszakos felülvizsgálata, ha kell, módosításuk kezelése
- Az SLA-M tehát komplex feladatokat lát el, vagyis
 - Házon belül ismerni kell a műszaki és szervezeti lehetőségeket
 - Házon kívül képesnek kell lennie a felhasználók igényeinek felmérésére, kommunikáció-képes személy(ek)nek kell lennie

Az SLA menedzsment bevezetése 1

- Az SLA menedzsment bevezetésének lépései
 - A vezetőségnek el kell fogadtatnia az SLA menedzsment tényét
 - Ki kell nevezni az SLA managert, meg kell határozni hatáskörét
 - Külső felhatalmazás deklarálása – a Felhasználókkal tárgyalásokhoz
 - Belső felhatalmazás – a belső közreműködők instruálásához
 - Ez szakmai ismereteket feltételez – SLA-M informatikus kell legyen
 - A kinevezés „időben” történjen meg (ez legyen a kezdőlépés)
 - Meg kell tervezni a nyújtandó szolgáltatások körét, kereteit
 - Ideális esetben nem a Felhasználó diktál, hanem magunk felmérjük korlátainkat, és ez alapján fogalmazzuk meg a lehetséges SLA-t
 - El kell fogadtatni a műszaki személyzettel az SLA tényét, ismertetni kell annak tartalmát, hogy betartását minden munkatárs támogassa
 - Fel kell mérni a belső szervezet azon gyengeségeit, amelyek befolyásolhatják a majdani SLA teljesítését – szervezeti átalakítások

Az SLA menedzsment bevezetése 2

- Az előkészítés eredménye = Szolgáltatások katalógusa
 - Egymásra épülő, külön is nyújtható szolgáltatások halmaza
- A katalógus ismeretében tudhatjuk
 - Mit is tudunk szolgáltatni, és hogyan, tehát nem fogunk irreális vállalásokat tenni a Felhasználókkal kötött SLA-kban
- Ezután képesek lehetünk megfogalmazni az SLA tartalmát
 - Szabványos Felhasználói csoportokat definiálhatunk
 - Szabványos Szolgáltatásokat definiálhatunk
 - Meghatározhatjuk szolgáltatásaink vállalható tényleges paramétereit
- Még egyszer: az SLA polgárjogi szerződés, az ebből eredő következményekkel
 - Persze a Felhasználót is kötelezi, de mi vagyunk nehezebb helyzetben

Az SLA minimális tartalma

- Külső felhasználóval kötött SLA – polgárjogi szerződés
 - Tehát a vállalt kötelezettségek számon kérhetők, betartandók
- Az SLA tehát jogi- és műszaki kitételek összessége
- Az SLA műszaki tartalma minimálisan térjen ki a:
 - A szolgáltatás tartamára (service period) – mikortól meddig
 - A szolgáltatás időszakára (service hours) – napon/héten belül
 - A szolgáltatás elérhetőségére (service availability) – hogyan
 - A felhasználói támogatás mikéntjére (user support level) – segítség?
 - A reagálási képességre (responsiveness) – ha változás történik...
 - A funkcionalitásra (functionality) – miből is áll a szolgáltatás?
 - A katasztrófa elhárításra (contingency) – ki, mit kell tenni, mikorra?
- Az SLA csak mérhető műszaki kikötéseket tartalmazzon!!!

Az SLA részletesebb tartalma – 1

- Az alábbi általános tartalmi megfontolások egy tényleges SLA esetében – akár jelentősen is – eltérhetnek (az SLA rövidebb/hosszabb lehet)
- Az SLA részletesebb tartalma (általános esetben):
 1. Bevezetés
 - A szerződők megnevezése, aláírók/jóváhagyók meghatározása
 - Az SLA érvényességi periódusa (következő revízió időpontja)
 - A megállapodás terjedelme
 2. Az SLA felülvizsgálati/változtatási menetének meghatározása
 - Az SLA felülvizsgálati időpontjainak meghatározása
 - Az SLA más időpontbeli módosításakor követendő eljárásrend szabályai
 3. A szolgáltatás(ok) leírása
 - A szolgáltatás(ok) meghatározása, leírása, fogalom magyarázatok

Az SLA részletesebb tartalma – 2

- Az SLA részletesebb tartalma (folytatás):
 4. A szolgáltatási időszak (service hours) deklarációja
 - Napon/héten/éven belüli szolgáltatási időszakok meghatározása
 - Speciális időszakokra vonatkozó (pl. hétvége) különös eljárások módjai
 - Karbantartási leállások kezelési feltételei, időpontjai, eljárásai
 - Az (eseti) szolgáltatási időszakra vonatkozó változtatási kérelmek kezelése
 5. A szolgáltatás(ok) rendelkezésre állási feltételei
 - A rendelkezésre állás százalékos meghatározása
 - A megengedett szolgáltatási hibák számának meghatározása
 - A hibánkénti maximális állásidő meghatározása
 - A hibák mérésének periódusai (napi, heti, havi, ¼ évi mérési ciklusok), módszerei
 6. A szolgáltatás(ok) teljesítmény adatai (korlátai)
 - Teljesítmény korlátokra vonatkozó (műszaki) meghatározások
 - A teljesítménymérés periódusai (napi, heti, havi, ¼ évi mérési ciklusok), módszerei

Az SLA részletesebb tartalma – 3

- Az SLA részletesebb tartalma (folytatás):
 7. A még elfogadható minimális funkcionalitás meghatározása
 - Normál-, üzemzavari-, katasztrófa-helyzeti minimális szolgáltatási teljesítmények meghatározása
 - Abnormális üzemszakaszok idő/gyakoriság korlátai
 8. Vészhelyzeti (katasztrófa) körülmények meghatározása
 - Katasztrófa helyzetekben követendő eljárási szabályok meghatározásai
 - Helyettesítő, áthidaló megoldások, eljárások meghatározásai
 9. A tervezhető növekedéssel kapcsolatos meghatározások
 - A szolgáltatás(ok) mennyiségi paramétereit érintő növekedési igények nagyságának, a változás sebességének időszaki korlátaira vonatkozó megállapítások
 10. A változtatási kontrollokkal kapcsolatos megállapítások
 - A szolgáltatás(ok) tartalmi/mennyiségi paramétereinek változtatásakor követendő eljárásrend meghatározásai

Az SLA részletesebb tartalma – 4

- Az SLA részletesebb tartalma (folytatás):
 11. Támogatással (support) kapcsolatos meghatározások
 - A helpdesk elérési módozatainak, működési paramétereinek adatai
 - Az igénybe vehető támogatások meghatározása
 - A támogató dokumentumokra vonatkozó meghatározások
 12. A felhasználói képzéssel kapcsolatos megállapítások
 - Az előzetes/időszaki felhasználói képzések tartalmi, módszertani jellemzőire vonatkozó megállapítások
 13. A szolgáltatási díjak, kötbérek, fizetési feltételek deklarációja
 - Részletes költséglista, kötbérfizetési feltételek
 - A képzések költségeire vonatkozó kitételek
 - számlázással kapcsolatos egyéb kikötések
 14. Egyéb, adott konkrét esetben felmerülő kérdésekre vonatkozó megállapítások

SLA-hoz kapcsolódó tevékenységek

- Az SLA menedzsment sikeres működéséhez kiegészítő tevékenységek is járulnak, ezek a következők:
 - Szolgáltatási szint követés
 - SLA menedzsment elsődleges feladata az SLA betartás ellenőrzése
 - Ennek érdekében folyamatos mérések végrehajtása, értékelése
 - Szolgáltatás-fejlesztési programok
 - Mérési statisztikák elemzéséből származó megállapítások + felhasználói igények alapján a szolgáltatások folyamatos fejlesztése
 - Szolgáltatások minőségi szemléje (belső auditok)
 - A belső eljárások, műszaki módszerek rendszeres felülvizsgálata, tapasztalatok elemzése, változtatási javaslatok kidolgozása, bevezetése
 - SLA szemlék, módosítási igények felmérése
 - A megkötött összes SLA együttes hatásának elemzése a szolgáltatás összességére (teljes kapacitás-igény változás hatásainak elemzése)