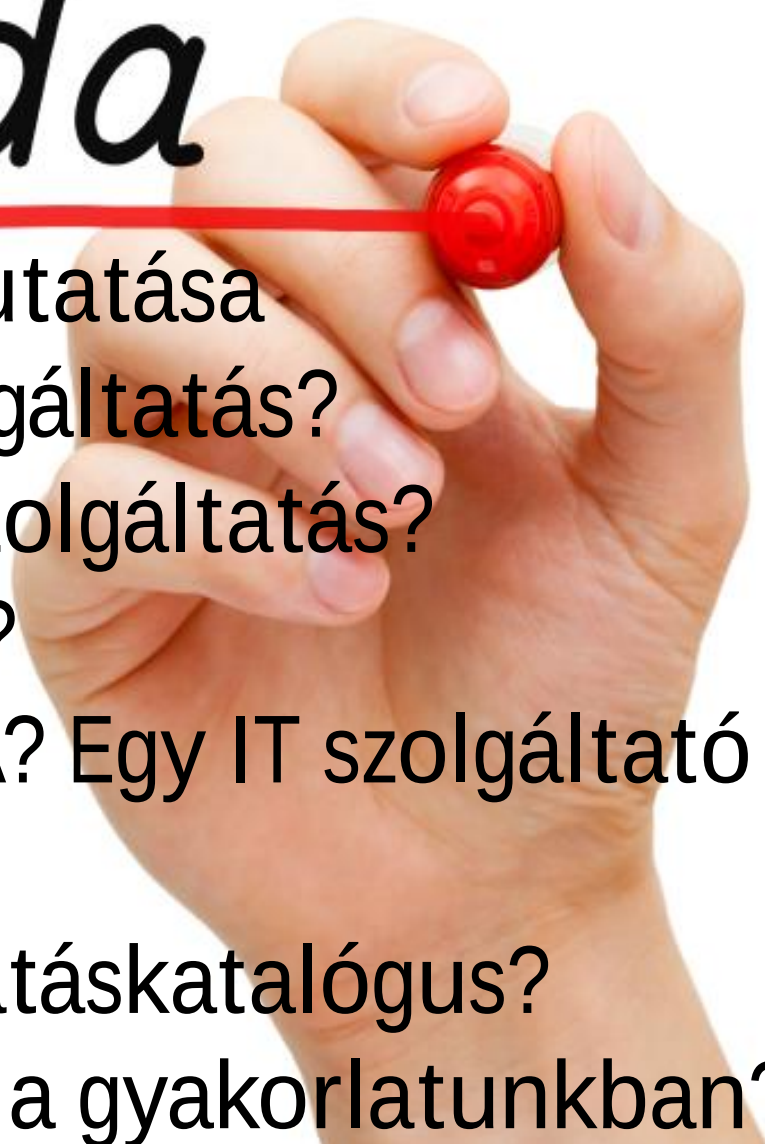


Minek nekünk SLA?

Szebényi Zoltán
• ITIL EXPERT
Szolgáltatási igazgató
MVM Informatika Zrt.

Agenda



1.
 - MVM Zrt. bemutatása
 - Mi az, hogy szolgáltatás?
 - Mi az, hogy IT szolgáltatás?
2.
 - Mi az, hogy SLA?
 - Mire való az SLA? Egy IT szolgáltató gyakorlata
3.
 - Mi az a szolgáltatáskatalógus?
 - Mire használjuk a gyakorlatunkban?

MVMI Zrt.

- 2005-ben alakult, a Magyar Villamos Művek Zrt. 100%-os tulajdonában van
- 200+ fős, főként felsőfokú végzettségű kollégák
- Feladata:
 - MVM Csoport tagvállalatainak centralizált, konszolidált ügyviteli IT szolgáltatások nyújtása
 - IT fejlesztések koordinálása
 - Több ezer felhasználó, több száz szerver, hálózati aktív eszköz
- MSZ EN ISO 9001:2009, 14001:2005, 27001:2006 és ITIL



Mi az, hogy szolgáltatás?

„A szolgáltatás egy cselekedet, teljesítmény-erőfeszítés”

(J. M. Rathmell, 1966)

„Szolgáltatásélmény”: a szolgáltatás **megfoghatatlan**. Nem a birtoklásból adódó előnyöket nyújtanak a fogyasztónak, hanem az **igénybevételből és megtapasztalásból eredő hasznot**. Ezt felfoghatjuk egyfajta élményként, mely elégedettséggel, vagy elégedetlenséggel tölti el a fogyasztót.”

(Kenesei-Kolos: Szolgáltatásmarketing és menedzsment)

A legtöbb szolgáltatás **előállítása és elfogyasztása azonos időben történik**. A vevő a szolgáltatás integrált része, ...része a szolgáltatási folyamatnak.”

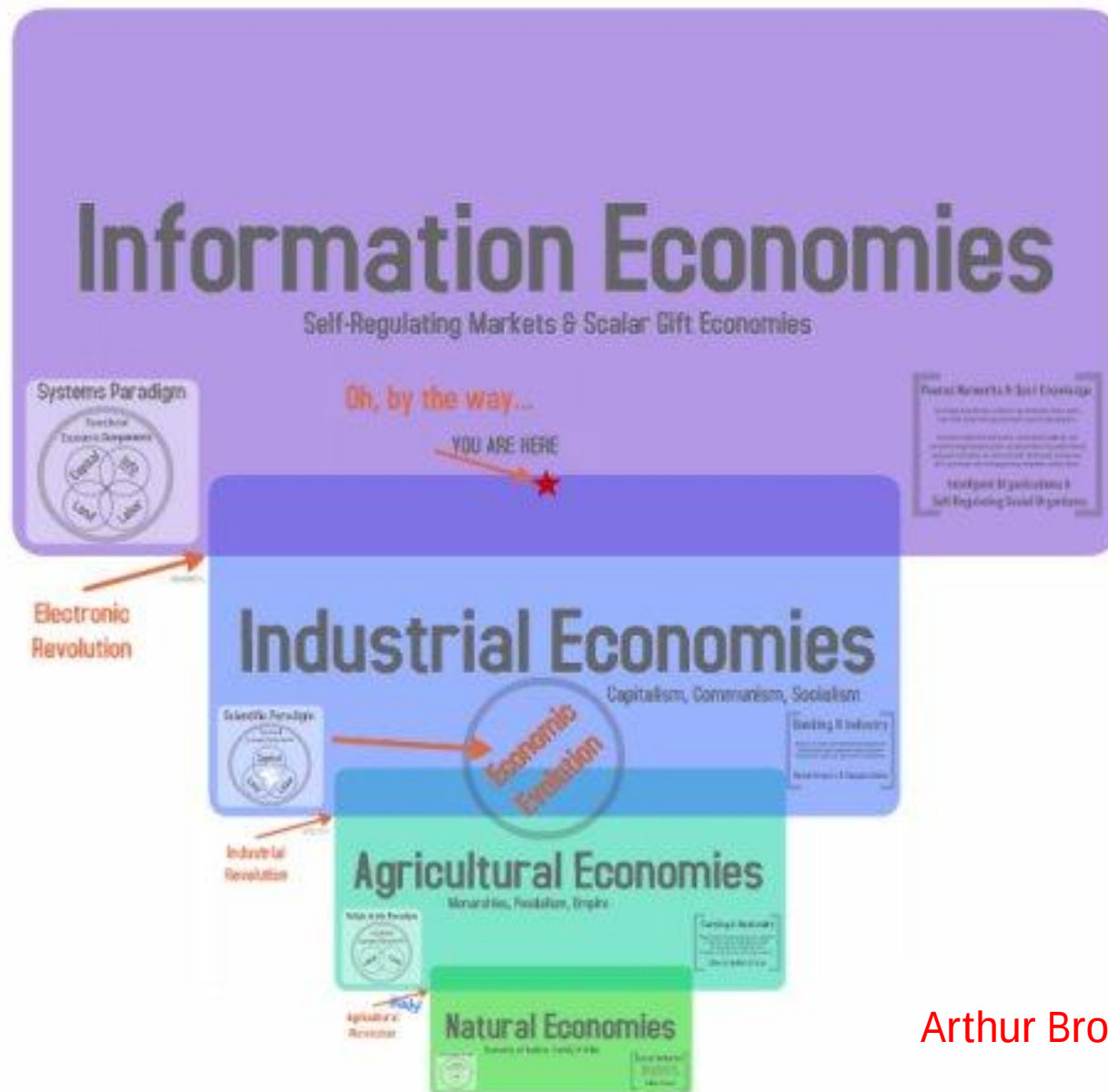
(Kenesei-Kolos: Szolgáltatásmarketing és menedzsment)

Mi az, hogy IT szolgáltatás?

Értékek ügyfelek számára történő előállításának az a módja, amely az ügyfelek által igényelt eredményeket anélkül segíti elő, hogy bizonyos – tulajdonlással kapcsolatos – költségek és kockázatok fellepnének



Evolution of Economies



Arthur Brock

Mi az, hogy SLA?



Megállapodás az IT-szolgáltató és az ügyfél között. Az SLA leírja az IT-szolgáltatást, dokumentálja a szolgáltatási célkitűzéseket , és megadja az IT-szolgáltató és az ügyfél felelősségeit.

Mi az, hogy SLA?



ÉS ez írja le a szolgáltató **Termékét** - > szolgáltatónak és ügyfélnek is értenie kell, hogy mi van leírva, mi is az a szolgáltatás

A rossz gyakorlat

A szolgáltató kialakítja az SLA-t, „magának”. Az ügyfél oldalt nem érdekli az egész.

Veszély: az ügyfél azt hiszi, hogy „azt” kapja, a szolgáltató azt hiszi, hogy az ügyfél úgy tudja, hogy „ezt” kapja.

Pedig: „A szolgáltatás minősége az, ahogy a vevő látja”

Christian Grönroos

Hasznosság vs. garancia

Az IT szolgáltatás funkcionalitása („mit kap az ügyfél?": utility)

hogyan, milyen minőségben kapja -> SLA
(„hogyan kapja?": warranty)



Kinek szól az SLA?

- **Ügyfél** (szerződésben megnevezett kapcsolattartó, szerződés aláíró, ügyfél oldali felsővezető)
- **Felhasználó**
- **IT szolgáltató (vezetés)**
- **IT szolgáltató szolgáltatást végző alkalmazottai**
- **sőt, beszállítónak is szólhat**

Szolgáltatás kialakítása: összevonni? Szétdarabolni? Elvek

- A Szolgáltatás a szolgáltató „Outputja”, terméke! -> fontos, hogy minden érdekeltnek egyértelmű legyen
- Az ügyfél is így értse, használja! -> kérdezzük őt!
- Egy szolgáltatás = egy körülhatárolható funkciócsoport (az ügyfél szempontjából)
- Egy szolgáltatás = körülhatárolható és összefüggő IT komponens halmaz (szolgáltatásfa)

Szolgáltatás kialakítása: összevonni? Szétdarabolni? Elvek

- Egy szolgáltatás = jól mérhető IT komponens halmaz, (SLO-k, KPI-k)
- Egy szolgáltatás = elemek összessége, amelyekhez minél nagyobb arányban közvetlen költségek rendelhetőek-> egzakt módon árazható
- Egy szolgáltatás = egy karbantartási egység (nincs olyan komponens, ami több szolgáltatásnál is szerepel)
- Egy szolgáltatás = üzemeltetési, felelősségi szempontból jól elkülöníthető elemek összessége (de ez inkább OLA)

Minta SLA (ITIL)

- Leírás (főbb funkciók, szállítandók)
- Szolgáltatási órák
- Funkcionalitás (minimum funkciók)
- Rendelkezésre állás (%)
- Megbízhatóság (pl. : MTBF = mean time between failures)
- Teljesítmény (válaszidők)
- Batch futtatások
- Szerviz folytonosság (BCP/DRP)
- Biztonság (policy, vírusvédelem, stb.)
- Felhasználótámogatás (HelpDesk, szolg. támogatási időszak)
- Eszkalációk, kontaktok
- Változásmenedzsment
- Nyomtatás
- Felelősségek (szolgáltató, ügyfél, felhasználó)
- Díj
- Szolgáltatás riporting és felülvizsgálat
- Szószedet, SLA módosítása

Mire való az SLA? Az SLA „arcai”

= termékleírás. „Nem funkcionális paraméterek” (warranty) a lényege, de ezt ki kell bővíteni (utility-vel), hogy termékleírás legyen!

= szerződés=megállapodás

= együttműködés szabályozója üzlet és IT szolgáltató között a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele során

= SLM menedzsment inputja az SLA elszámoláshoz

MVMI „SLA jegyzék”

[SLA jegyzék](#)



Az SLA fő fejezetei tehát

- funkcionális leírás,
- felelősségek, elvégzendők (ügyfél és szolgáltató egyaránt)
- nem funkcionális paraméterek, SLO-k (mutatók) -> ez kapcsolat az SLM-el.

Mi az a Szolgáltatáskatalógus?

Egy olyan **adatbázis** vagy strukturált dokumentum, amely információkat tartalmaz az összes üzemelő **IT-szolgáltatásról**, beleértve azokat is, amelyek még csak várnak az üzembe állításra. A szolgáltatáskatalógust az **ügyfelek számára** közzéteszik, és az IT-szolgáltatások értékesítésének és nyújtásának támogatására használják. A szolgáltatáskatalógus információt tartalmaz a leszállítandókról, az árakról, a kapcsolati pontokról, valamint a megrendelési és igénylési folyamatokról

Szolgáltatáskatalógus példa

Table G.1 Example Service Catalogue

Service Name	Service Description	Service type	Supporting services	Business Owner(s)	Business Unit(s)	Service Manager(s)	Business Impact	Business Priority	SLA	Service Hours	Business Contacts	Escalation Contacts	Service Reports	Service Reviews	Security Rating
Service 1															
Service 2															
Service 3															
Service 4															



ITIL

Szolgáltatáskatalógus menedzsment

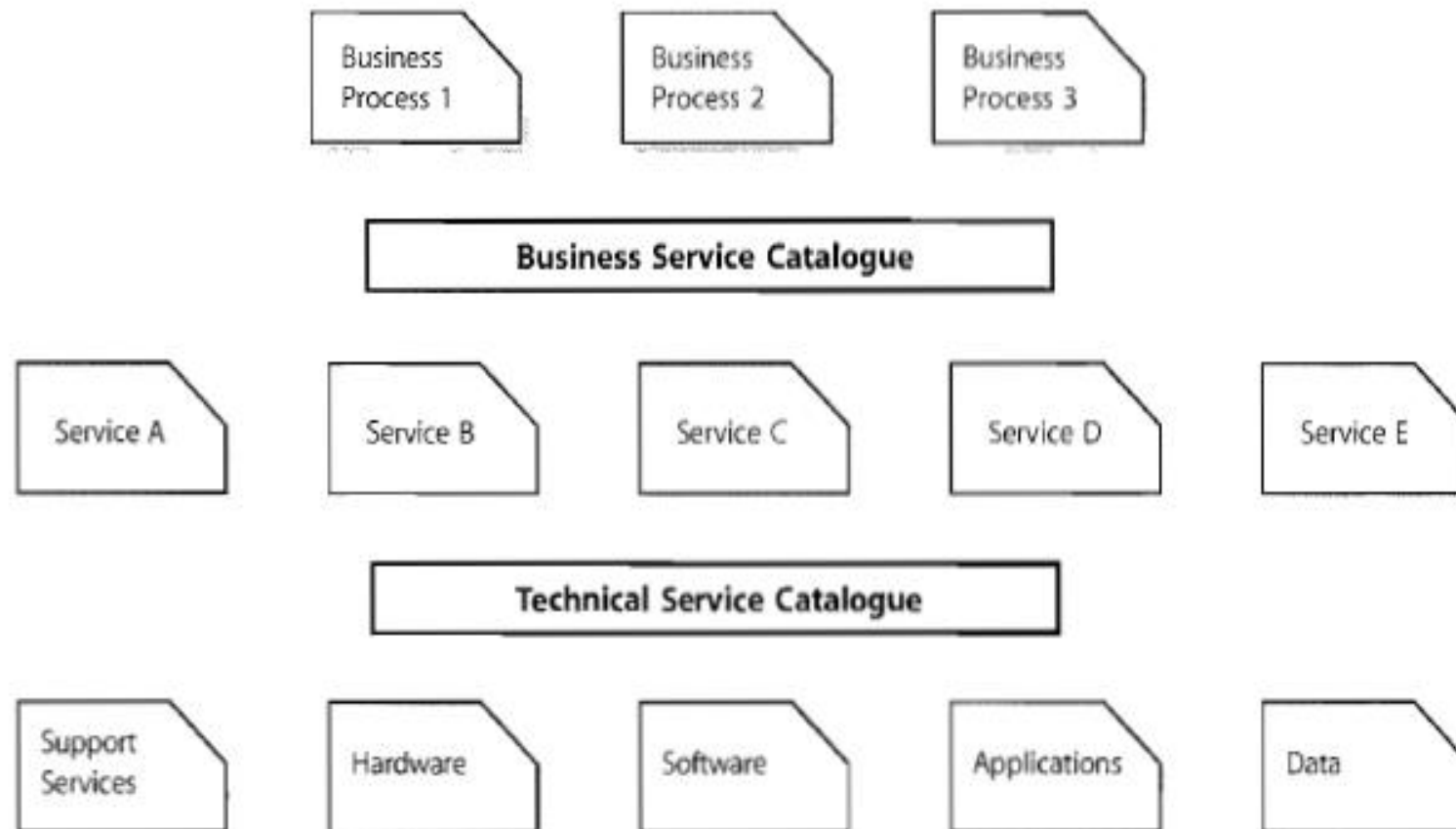
- Biztosítja, hogy a szolgáltatáskatalógus létrejöjjön és karban legyen tartva
- Kezeli a szolgáltatáskatalógusban lévő információkat
- Biztosítani, hogy a szolgáltatáskatalógus pontos legyen

Szolg. katalógus + SLA-k

- A Katalógus az Étlap! Ebből választhat az ügyfél. Az SLA az étel részletes leírása.
- Formailag: excel, SharePoint tábla, vagy adatbázis alapú alkalmazás
- Főleg az ügyfélnek szól, de:
 - Támogató (technikai, belső) szolgáltatások is benne vannak
 - A szolgáltató belső funkcionális szervezetei is használják
 - „referencia táblák” -> törzsállományok különböző támogató szolg.menedzsment rendszerek számára

Szolgáltatáskatalógus két nézete

The Service Catalogue



MVMI Szolgáltatáskatalógus



mvm informatika

Szolgáltatási törzsadatok



Te

Szervezet ▾ Hírek ▾ Céginformációk Dokumentumtár Ügyintézés Közérdekű ▾ Szakma Színes Intranet támogatói MVMH IT ITStart Társa

Tárak

Megosztott dokumentumok

Szolgáltatás leírások

Listák

Díjfizetési tételek

[Előfizetett szolgáltatások](#)

Kapcsolattartók

Kategóriarendszer

Mutatószámok

Szolgáltatások

Ügyfelek

Változások

Verziók

IT rendszerek

Vitafórumok

Szolgáltatások

Szolgáltatás azonosító	Szolgáltatás megnevezése	Státusz	Költséghely kód	Költséghely megnevezés	Költséghely felelős	Üzleti katalógus elem	☐ Szolgáltatásgazda	Alv
ALK010401	Intranet portál - GTER	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010402	Intranet portál - MVM	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010403	Intranet portál - MVM NET	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010404	Intranet portál - MVM OVIT	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010405	Intranet portál - MVM PAZRT	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010406	Szakterületi portál - Biztonsági	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010407	Szakterületi portál - Gazdasági	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010408	Szakterületi portál - Humán	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010409	Szakterületi portál - IT	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.
ALK010410	Szakterületi portál - Jog	Működő	15925001	Csoportszintű intranet	Bozár Anita	I	☒ Müller József	Delt Zrt.

(régi, Sharepoint alapú)

MVMI Szolgáltatáskatalógus

(új)



Microsoft
Word-dokumentum

Mire használjuk a gyakorlatunkban?

- ügyfél nézete, „étlap” az ügyfél felé
- belső használatú törzsállomány
- törzsadatbázis a szolgáltatásokról – szolgáltatásmenedzsment folyamatokat támogató alrendszereknek:
 - ticketing rendszer
 - SLM beszámolási (SLA riporting) rendszer
 - Havi analitikus szolgáltatás elszámolási riportokat és TIG-et készítő rendszer
 - CMDB (géptermi infrastruktúra)
 - Call Center , Kérésteljesítési workflow, stb.

Összefoglalás

- Az IT szolgáltatás is egyféle szolgáltatás – ne (csak)IT-sként tekintsünk rá!
- Az IT szolgáltatás az ügyfélnek hasznosságot, élményt kell hogy nyújtson
- Az IT szolgáltatás termékleírása az SLA
- És ezen termékleírások katalógusa a szolgáltatáskatalógus
- Mint egy étlap, rajta az SLA; az ételek részletes leírása
- Akkor leszünk jó IT szolgáltató, ha az ügyfél is érti mindezeket



(= IT szolgáltatás menedzsment...)

Köszönöm a figyelmet!