

SLA kialakítás – nem üzleti igények alapján

SULINET laborfelügyelet
Kóka Krisztián
Babócsy László

itSMF II. konferencia 2006.03.23.

Tartalom

- Sulinet laborfelügyelet – bevezetés
- Műszaki megoldás
- Üzleti igények
- Szolgáltatás-jegyzék
- Megvalósított SLA szintek
- Tapasztalatok
- Tovább lépési lehetőségek

SULINET laborfelügyelet

- A KÖZHÁLÓ-n belüli részhálózat
- Szeparált gépek informatikai laborban
- Központi felügyelettel
- 1000 + iskola
- 10 000 + számítógép

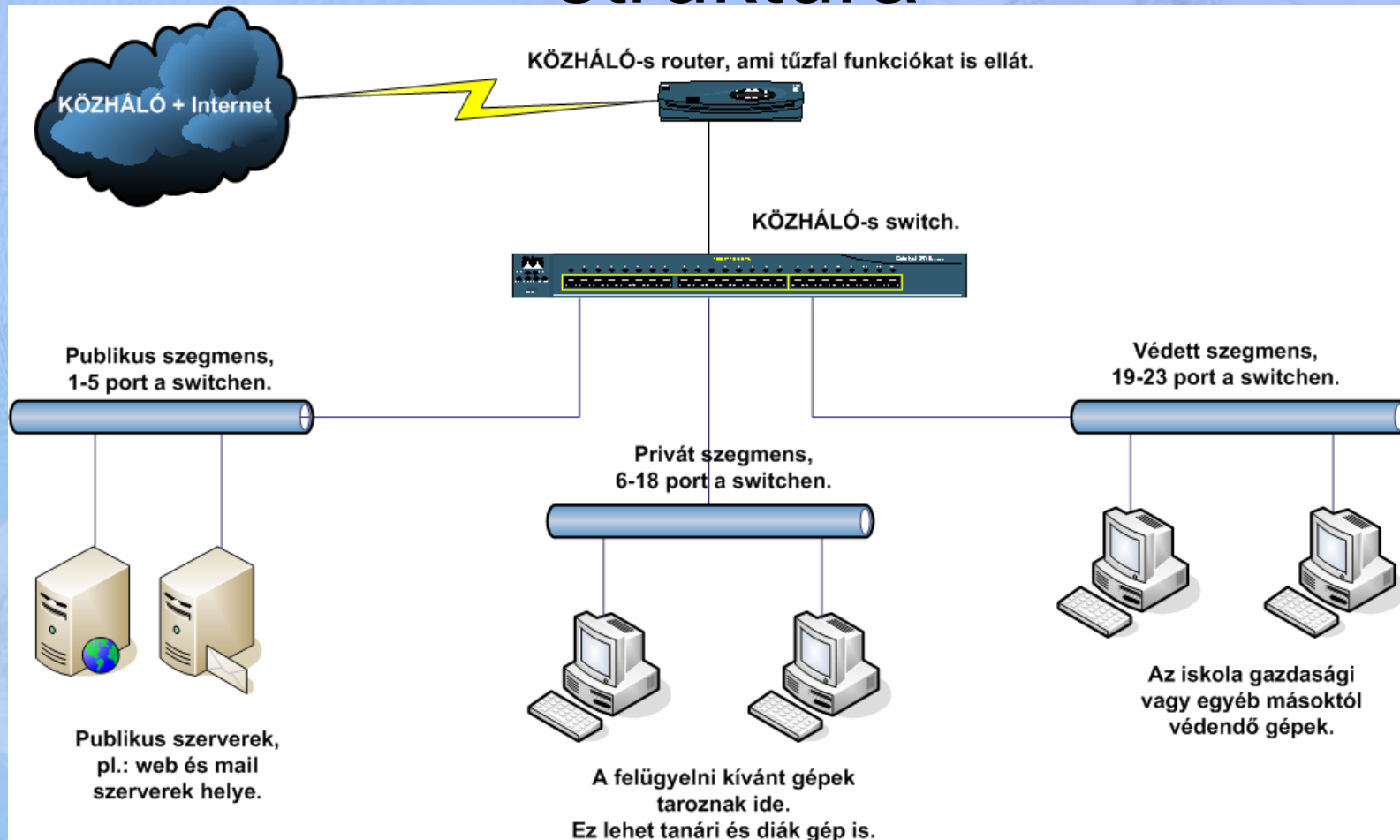
Igények

- **Ügyfélszolgálat**
 - integránsan a Sulinet ÜSZI-vel
- **Munkaállomás felügyelet**
 - Hardver-szoftver leltár
 - Szoftver terítés
 - Távoli vezérlés
 - Vírusvédelem
- **Szerver felügyelet – hálózat felügyelet**

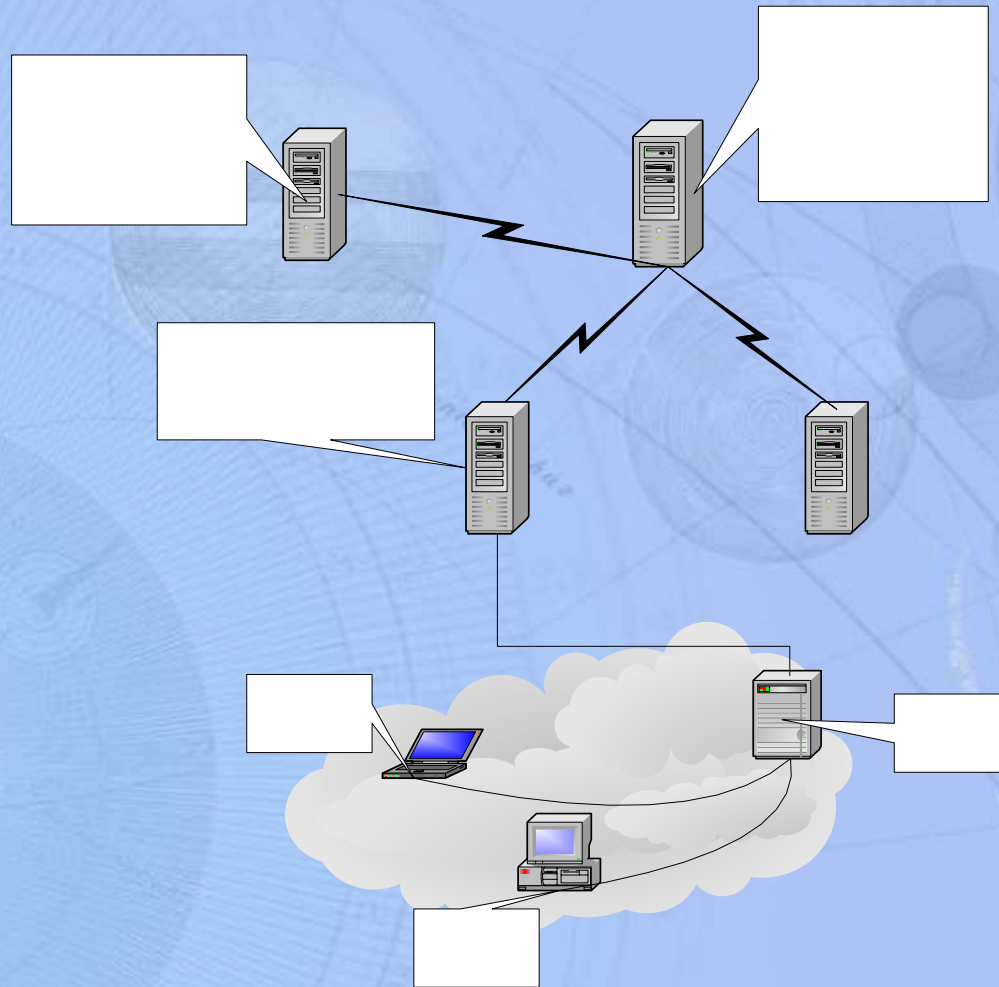
Megvalósítás

- Szolgáltatás katalógus kialakítása
- UNICENTER termékcsaládból
 - Integrált működés
 - Service Desk
 - Deszktop menedzsment csomag

Az intézményekben kialakított struktúra



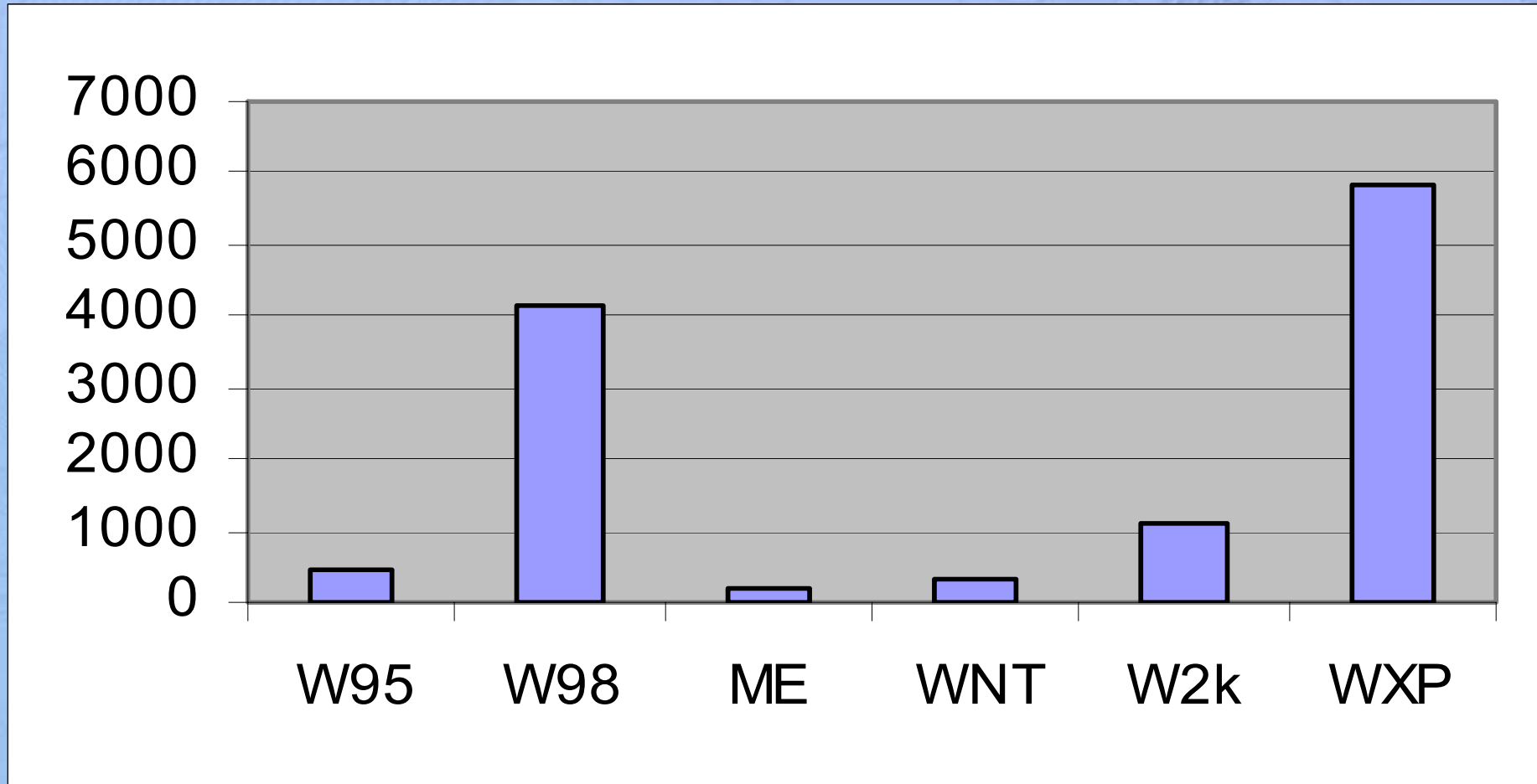
Elvi felépítés



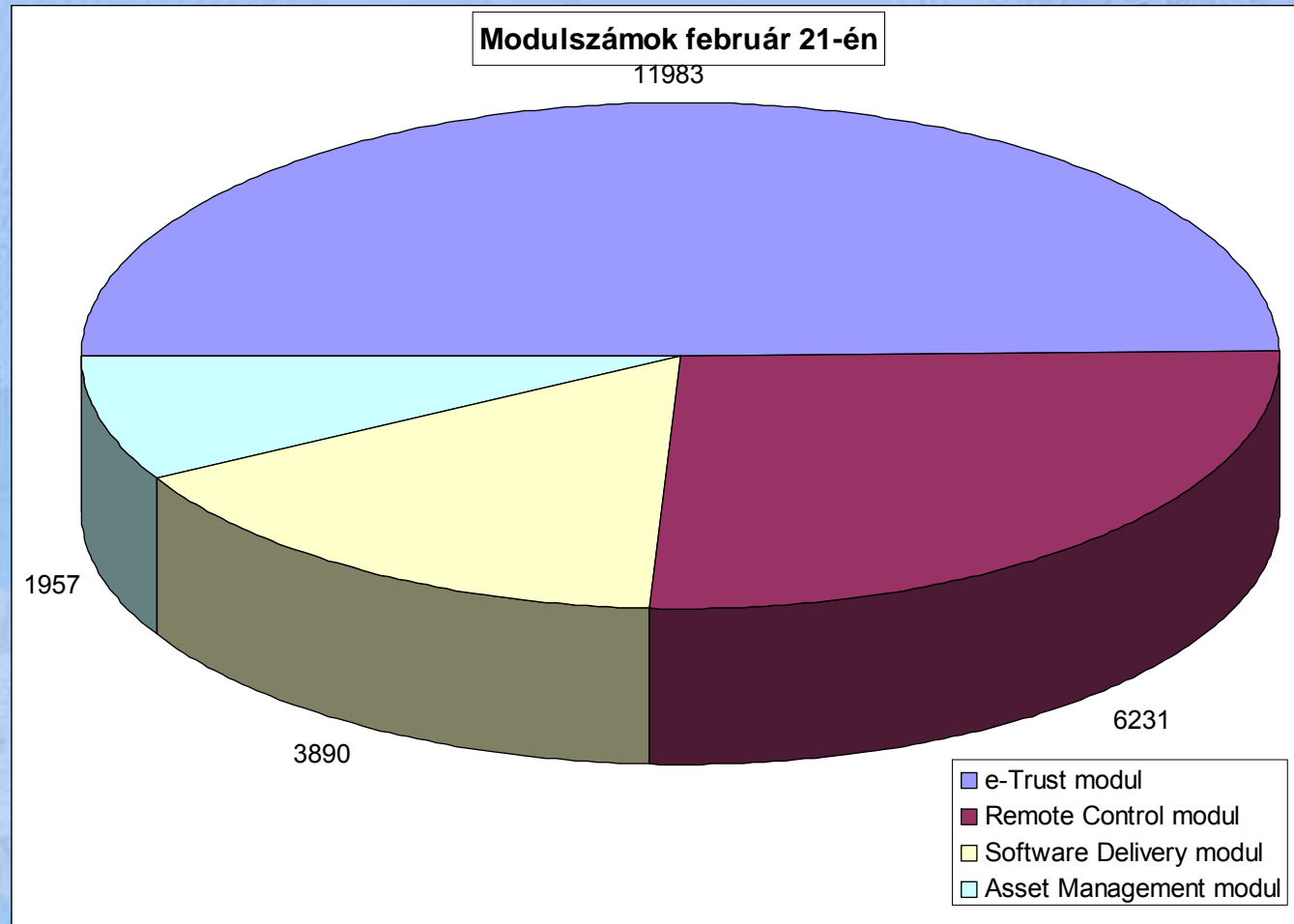
F
Központi tartalék
Regionális fe

Szoftver elosztó
Eseményfelügy

Problémák platform megoszlása



Modul megoszlás



Üzemeltetési tapasztalatok

- Napi átlag 6000 vírusriasztás – elhárítás
- Távoli vezérlés – oktatástechnológia
- Szoftver terítés
- Leltár

Főbb szolgáltatások

- Szolgáltatások – szükséges komponensek, funkciók

Szolgáltatás	Szerver	Kliens	Szoftver
ÜSZI	1 db	3db	Service Desk
Deszktop felügyelet	4 db	11 000 db	Desktop Boundle
Hálózat és szerver felügyelet	1 db	3db	NSM

SLA - ÜSZI

- ÜSZI
 - Központi és laborfelügyeletre külön
 - Munkaidőben: 8-18-ig
 - Portál

SLA deszktop felügyelet

- Iskolák laborjai deszktop felügyelete
- Deszktopra nincs SLA, mert
 - Nem definiálható a rendelkezésre állás
 - Nem definiálható a válaszidő
 - A képernyő megosztás igény szerinti konfigurálása igény
- Szolgáltatás – szerver rendelkezésre állás mérésen keresztül

SLA szerver és hálózat

- Hálózat felügyelet – csak tartalék megoldás
- Szerver felügyelet
 - SLA szintek mérhető része a szerverek rendelkezésre állása
 - OLA
- UPC (aláírt szerződés)
 - Szerződés a hardver meghibásodásra
 - Vidéki partnerhálózat a telepítésekre, kliens konfigurálásra

SLA táblázat

Paraméter	Elvárt érték	Teljesített érték	Súly (%)
Folyamatos üzem	99,5% rendelkezésre állás (havi maximum 4 órás kiesés)		%
Felügyeleti rendszer napi mentés	Napi rendszeres mentések egy hónapra visszamenőleg elérhetőek		%
Felügyeleti rendszer havi teljes mentés	Havi teljes mentések 1 évre (vagy a rendszer fennállásáig) visszamenőleg elérhetőek.		%
Részletes jelentések	A részletes jelentések a megegyezett tartalommal határidőre megérkeztek a Megrendelő képviselője részére.		%
Összefoglaló jelentések	Az összefoglaló jelentések a megegyezett tartalommal határidőre megérkeztek a Megrendelő képviselője részére.		%
Összesített eredmény %			

Továbbfejlesztés

- A meglévő tapasztalatok alapján - üzleti céllal
- IT forráski helyezés
 - ÜSZI
 - Desktop-felügyelet
 - Hálózat-felügyelet
 - Szerver-felügyelet
- Egyéb ÜSZI folyamatok integrálása
- Vállalható SLA szintek

Összefoglalás

- Üzleti környezet megkönnyíti az SLA meghatározását – költség-haszon elemzés
- Nem érdemes SLA-kat meghatározni, ha nincs számszerűen mérhető teljesítmény
- ÜSZI az SLA mérés központja
- SLA mérés – ESZKÖZ és NEM CÉL!
- CÉL az üzlet kiszolgálása!

Köszönjük a figyelmüket!

Várjuk kérdéseiket!

kkoka@minor.hu

lbabocsy@minor.hu