

---

## 7-дәріс. Сервис деңгейі туралы келісім. INFRAMANAGER арқылы ITIL ді қолдау

1. ITILдегі сервис деңгейі туралы келісім
2. INFRAMANAGER арқылы ITIL ді қолдау
3. ITSM IT-Қызметтерді басқару

### Сервис деңгейі туралы келісім

Кәсіпорынның АЖ-қызметі мен бизнес-бөлімшелерінің өзара қарым – қатынастарын регламенттейтін негізгі құжат **сервис деңгейі туралы келісім (Service Level Agreement-SLA)** болып табылады.

Бұл құжатта АЖ қызметі тұрғысынан да, бизнес-бөлімшелер тұрғысынан да ат-сервистердің сапалық және сандық сипаттамасы беріледі.

Сервис деңгейі туралы келісім АТ-сервисті жеткізушінің және осы сервисті пайдаланушылардың өзара жауапкершілігін айқындайды.

#### **SLA типтік моделі келесі бөлімдерді қамтуы керек:**

1. ұсынылатын сервисті айқындау, келісімге тартылған тараптар және Келісімнің қолданылу мерзімдері;
2. АТ-сервисінің қолжетімділігі;
3. осы ат-сервисті пайдаланатын пайдаланушылар және/немесе жабдықтар саны және оларды орналастыру;
4. мәселелер туралы есеп беру процедурасының сипаттамасы;
5. өзгерту сұраулары рәсімінің сипаттамасы.



### Сервис сапасының мақсатты деңгейлерінің тағы бір ерекшеліктері:

- ✓ сервисті ұсыну кезеңіндегі іркілістердің орташа саны ретінде көрсетілген орташа қолжетімділік;
- ✓ әр пайдаланушы үшін минималды қол жетімділік;
- ✓ сервистің орташа жауап беру уақыты;
- ✓ әр пайдаланушы үшін ең көп жауап беру уақыты;
- ✓ орташа өткізу қабілеті;
- ✓ жоғарыда келтірілген метрикалар мен есеп жиілігін есептеу сипаттамасы;
- ✓ сервиске байланысты төлемдердің сипаттамасы;
- ✓ сервисті пайдалану кезіндегі клиенттердің жауапкершілігі (жабдықтың, бағдарламалық жасақтаманың тиісті конфигурацияларын дайындау, қолдау немесе өзгерту процедурасына сәйкес өзгерту);
- ✓ сервисті ұсынумен байланысты дауларды шешу рәсімі.



### SLA-ның маңызды бөлігі-Қызметтер каталогы

АТ-сервистер каталогы пайдаланушыларға ұсынылатын барлық АТ-сервистер қалыптастырылған, қажет болған жағдайда қызметтің бағасы, қызметке жүгінудің жалпы тәртібі көрсетілетін құжат болып табылады.

Каталог сипаттамалық және операциялық ақпаратты қамтиды.

Әдетте, сипатталған бөлімде келесі ақпарат бар:

- ✓ сервис аты;
- ✓ байланысты сервистерге сілтемелер;
- ✓ қызметтердің, функциялардың, қызметтерді ұсыну шекараларының, пайдаланушы профильдерінің сипаттамасы;
- ✓ қолдау көрсетілетін платформалар немесе инфрақұрылымдар;
- ✓ қол жетімділік, өнімділік сипаттамалары;
- ✓ қолдау рәсімдері;
- ✓ метрика;
- ✓ мониторинг рәсімдері.

