

服务品质协议 SLA 用来保证网络性能所能达到的品质,那么,对于企业来说在 SLA 实施过程中会遇到哪些问题,这些问题应该如何才能得到妥善的解决呢?

企业 SLA 实施过程及相关问题

■ 北京 丁军

服务品质协议 (service-level agreement) (SLA) 是服务提供者和客户之间的一个正式合同,用来保证可计量的网络性能达到所定义的品质。SLA 为服务提供者提供了一种在当今多变而又竞争激烈的市场中胜过对手的方法。服务提供者可能是一个国内的 IT 组织、一个应用程序服务提供者 (ASP)、一个网络服务提供者 (NSP)、一个因特网服务提供者 (ISP)、一个受管服务提供者 (MSP) 或者任何其它类型的服务提供者。

SLA 可以非常笼统或者极

度详细,它一般都包含出现故障时服务提供者和客户应采取的步骤。服务提供者保证它提供的服务在一定百分比的时间内(例如,99.9%)是可用的。提供者还能够强制向客户通知 SLA 宕机时间的最长和平均响应时间,或者在网络接口发生改变之前的最长和平均响应时间,并利用基于因特网的工作流自动化、分发和报告技术。如果经过指定的一段时期后提供者无法达到所定义的性能品质,客户就可以获得一些权利和赔偿。各个 SLA 的权利、赔偿和例外情况是不同的。客户

还同意接受协议一般条款的指定例外情况。

在每个 SLA 中都必须精确定义服务品质;否则各方关于 SLA 将以哪种品质衡量什么服务或性能标准将无法达成一致。例如,一个客户可能认为一个双方同意的服务品质将衡量网络 A、网络 B 和网络 C,同时后两者连接到第一个,而服务提供者却认为它只衡量网络 A。还有一点很重要的是正常运行时间可用性百分比的小数位数:例如,一年中的宕机小时数和宕机天数比,99.999% 的正常运行时间所允许的宕机时间比

【上接第32页】

全、基础架构的虚拟化、基础架构的设置乃至管理平台的监测,还有战略方面自动化的支持,实现端到端的自动管理,帮助企业具备更好的市场反应能力,提供更多自动化执行上的支持。通过 SOA,可以有效地、大幅度降低 IT 成本,最大幅度可以达到 80%。

EITM 能针对 IT 资源进行透明化的管理、协调和优化 IT 资源,打破彼此间的“鸿沟”,对业务需求和变更进行基于策略的及时反应,并对 IT 资源进行优化和智能化管理,最终实现整合和简化的 IT 管理。

EITM 给企业带来的价值,是帮助 CIO 优化企业资源,并实现自动化的 IT 流程,从而有效降低 IT 应用成本。

SSL VPN,可说是 IT 新利器,它能将不同地方的企业仓库、厂房、生产基地、销售机构及合作伙伴等整合进来,打造实时协同应用平台。部署简单,无须维护远程用户的客户端,所有的部署与维护工作都在总部进行,节省大量的现场实施维护成本,大大提高企业的管理效率。

时下许多企业 IT 建设一方面不内部挖潜不充分利用现有资源,动辄大手笔挥斥千金,

大而全小而全,要博大精深,以为这样才能万无一失;另一方面,总爱沿用传统的 IT 观念、IT 建设模式,拒绝新思想新技术,以为这样稳妥可靠。

其实这是违背 IT 建设两大精髓——简约与创新,简约是创新目的,创新是简约的手段,两者紧联互为促进。信息化的简约应用,能以达到低成本、高效之能,起到四两拨千斤之效;创新应用,能简捷、高效拉动项目,起到让“老树绽放新芽”之功。

总之,IT 的宗旨,其实就是努力采取各种有效手段将复杂事情简约化。

99.9%的正常运行时间所允许的宕机时间还少。SLA 应该为客户包含进一个退出条款; 当因为不能圆满解决经常发生的可用性、可靠性和安全性问题而使客户的业务运转频繁中断时, 客户希望他有终止协议的权利。

SLA 覆盖了企业核心基础服务如: 帧中继、租用线路、Internet 接入、Web 主机以及资源外包、软硬件提供、物理网络、网络服务、通信服务、ERP 等。辅助服务体系: 账户服务、Mail 服务、安全服务、存储服务等等。我将这些服务分别录入 SLA, 从而整合完成企业的 SLA, 其实在实施 SLA 中主要就是几个关键字段如: 服务描述、服务标准、服务费用、升级规程、罚款、期限、角色和职责、评估标准等。另外这里需要提的是企业在做 SLA 时可以加入 IT 外包服务, 通过 IT 外包服务标准企业就可以衡量 IT 外包服务商的水平, 通过服务标企业可以选择最适合自己的 IT 外包商。当前很多企业不是无法对 IT 外包商无法评估吗? 我想通过构建 IT 外包 SLA 就可以轻松解决这一问题。

在构建 SLA 的过程中我们抓住重点, 其实 SLA 中的要素“服务标准”, “升级规程”, “评估标准”是最主要的, 也是我们必须重视的。企业的不同服务, 需要不同的标准, 由于服务类型的不同升级规程, 就评估标准也应有所区别, 不能同样对待。在 SAL 中的罚款这一要素与我国目前的实际状况还是有差距的, 对于服务商, IT 外包商, 即 ISP 的服务商, 我可以罚款吗? 答案当然是肯定

的。不过如果对于我们企业信息部门来说, 我觉的可以实施, 这项可以作为对工程师的一个监督, 或者工程师绩效考核的一个标准。

服务标准可以说是 SLA 的灵魂要素, 没有它我就无法对服务进行有效的评估, 想象一个没有标准的 agreement 还能称的上标准吗? 在这里我呼吁构建 SLA 的公司一定要认真细致的对服务标准讨论后再实施。否则您的 SLA 将形同虚设。

好了写了这么多不知道对大家有没有用, 希望看了的朋友能够给予反馈! 如果您对这方面有研究的话欢迎切磋讨论。

前段时间我发布了关于企业实施 SLA 的一些内容, 许多朋友都做了回应。同时也提出了很多问题。下面我针对一些典型的问题给大家回答一下, 由于本人水平有限, 错误之处希望大家包涵。

问题一:

破子: 内容太少了, SLA 是以合同(项目)签订, 还是 CI 签订, 这是一个问题, 希望楼主可以具体, 更深入的介绍一下。

答: SAL 做为 企业 IT 组织的整体服务级别管理 (SLA) 策略的一个关键组成部分, 它可以改善和管理 IT 组织与卖方或者服务提供商的沟通和服务目标, 它对卖方或者服务提供商提出了具体的可监查的要求, 通过与卖方或者服务提供商的协商, SLA 可以一个协议也可以做为合同的附件来执行。

问题二:

cancanwyq: SLA, 规定了

很多指标, 怎样才能计算和评估呢? 这个问题想了很久了, 请赐教。

答: 这位朋友问的非常好, SLA 能否执行最重要的就是计算和评估。其实这个问题又回到了原点, 在制定 SLA 时我们就要想到如何来评估, 这个是 SLA 服务标准要素中解决的问题, SLA 服务标准就是我们评估计算 SLA 是否完成达标的标准, 因此大家在制定服务标准的时候一定要慎重。例如: 服务器出故障后服务承包商必须在 2 分钟内响应, 2 小时内解决。如果没有完成则罚款 100 元, 那么当服务承包商无法达到时 IT 组织就可以根据 SLA 的相关条例来处理。

问题三:

逗逗熊: 我看了觉得还挺有用。我们也想做梳理服务目录的工作, 但粒度如何把握, 现在也没有概念。不知楼主是否有已经做好的一个 SLA 的样子让我们学习一下? (我还没有见过真的 SLA) 另外是否可以讲解一下 SLA 和 OLA 是怎么对应的?

答: 我建议你先找相关的资料充实一下, 至于例子是肯定有的, 但是这个东西作为公司机密相信大家都不会拿出来到处发的。

在 SLA 实施的过程中相信会遇到很多的问题, 但是我觉得最主要的一点是作为 IT 组织的成员一定要把持好这个关, 因为你们将扛起 SLA 实现、管理的职责。还有就是做好事件管理, 每个事件做好记录, 并找相关负责人签字, 以免发相互扯皮的问题。