

УДК 004

SLA КАК ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Трунилов Д. А.

Студент-магистрант,

ФГБОУ ВО "МГУ им. Н. П. Огарёва"

Россия, Саранск

Аннотация

В настоящее время бизнес в сфере ИТ-услуг находится в условиях жесткой конкуренции, следовательно, работа над качеством услуг — необходимая составляющая бизнеса. Работа над улучшением качества предполагает наличие определенных метрик и соглашений, определенного инструмента, которым является SLA (Service Level Agreement) – соглашение об уровне сервиса.

Цель работы – рассмотреть SLA как инструмент оценки и управления качеством.

В результате исследования было раскрыто понятие «SLA», рассмотрены содержание и виды соглашения.

Поскольку информационные технологии и различные ИТ-услуги в своей деятельности используют многие предприятия, критически важна бесперебойная работа и качество данных услуг. Проведенное исследование является значимым, так как в нем рассматривается инструмент, с помощью которого бизнес и ИТ могут взаимодействовать между собой и регулировать качество предоставляемых ИТ-услуг.

Ключевые слова: услуга, управление, соглашение, качество, информационные технологии.

SLA AS A TOOL FOR QUALITY ASSESSMENT AND MANAGEMENT

Trunilov D. A.

master student

Ogarev Mordovia State University

Russia, Saransk

Annotation

Currently the business in the field of IT services is in a highly competitive environment therefore work on the quality of services is a necessary component of the business. Work on quality improvement requires certain metrics and agreements as well as a specific tool which is SLA - Service Level Agreement.

The purpose of this work is to consider SLA as a tool for quality assessment and management.

As a result of the research the concept of "SLA" was revealed, the content and types of agreement were considered.

Since many companies use information technologies and various IT- services in their activities, the smooth operation and quality of the services are critically important.

The conducted research is significant because it considers a tool that businesses and IT can use to interact with each other and regulate the quality of provided IT-services.

Keywords: service, management, agreement, quality, information technology.

Соглашение об уровне сервиса – термин, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и ее поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги [2]. Этот документ используется в области ИТ-услуг и телеком – деятельности, где доступность и непрерывность услуг имеет критическое значение.

Впервые понятие SLA было введено в библиотеке инфраструктуры информационных технологий ITIL (IT Infrastructure Library) - собрание лучших Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

практик управления услугами в ИТ. ITIL была создана в 1980 г. Центральным компьютерным и телекоммуникационным агентством с целью обобщения имеющегося мирового опыта по использованию информационных технологий [4]. ITIL – наиболее широко распространенный подход к управлению ИТ-услугами в мире. Данная библиотека может помочь отдельным лицам и организациям использовать ИТ для реализации изменений, трансформации и роста бизнеса.

В ITIL описаны стандарты построения и обслуживания ИТ-инфраструктуры. Также говорится о том, что любой сервисный процесс должен осуществляться по определенным правилам, которые имеют некий уровень – он и фиксируется в SLA [5].

Среди самых распространенных практик (процессов) ITIL можно выделить:

- управление инцидентами;
- управление сервисными запросами;
- управление каталогом услуг;
- управление проблемами;
- управление конфигурациями;
- управление уровнем сервиса.

Существует несколько видов SLA:

а) Внутреннее SLA (OLA - Operational Level Agreement) – это соглашение между ИТ-отделом и другим бизнес-отделом;

б) Внешние SLA - более формальные, чем внутренние SLA, юридически заверенные контракты. Внешние SLA более структурированы, чем внутренние, потому что, как правило, содержат информацию о ценах, премиях, штрафах;

в) SLA для одной области бизнеса или одного сервиса в этой области;

г) SLA для одной области бизнеса и всех сервисов в этой области;

д) SLA для одного сервиса во всех областях [6; 1].

Помимо стандартной расшифровки SLA – «Соглашение об уровне сервиса», существуют и другие – «Соглашение об уровне качества», «Соглашение об уровне оказания услуги», «Соглашение об уровне обслуживания».

SLA на предприятии предназначено для регулирования взаимоотношений между подразделениями, а также является основным инструментом непрерывной оценки и управления качеством предоставления услуг аутсорсинга специализированной организацией.

Как любой договор на оказание услуг, SLA должен содержать сведения о:

- Заказчике и поставщике услуг;
- Перечне оказываемых услуг;
- Порядке и размере оплаты услуг;
- Ответственности сторон;
- Способах решения разногласий [3].

Это стандартные для договора положения. Такой договор становится соглашением об уровне услуг при появлении в нем пунктов, закрепляющих:

- Календарь оказания услуг, включая график простоев для обновления, профилактики и тестирования;
- Типы, перечень и местоположение поддерживаемого оборудования;
- Количество пользователей и их территориальное распределение;
- Форму и периодичность отчетности по исполнению условий соглашения;
- Формат и способы обращения и взаимодействия между поставщиком и работниками исполнителя;
- Определение уровней качества, предоставления и поддержки услуг.

Стоит отметить, что подробное описание уровней качества, предоставления и поддержки услуг, является основным положением для этого соглашения. Важно учесть такие параметры, как:

- Уровень доступности поддерживаемых информационных систем и услуг в процентах относительно времени простоя;
- График или правила остановки услуг для выполнения регламентных работ, обновления и тестирования;
- Время реакции исполнителя на обращения пользователей и заказчика;
- Время для предоставления обходного решения для критичных инцидентов;
- Необходимость наличия процесса управления проблемами для решения повторяющихся инцидентов.

Также в SLA могут быть включены уровни пропускной способности, если поставщик является провайдером услуг (интернет - провайдер). При наличии в соглашении пунктов, описывающих штрафные санкции в случае превышения порога недоступности, снижения качества услуги или превышения времени реакции или устранения по вине поставщика, указывается компенсация за простой.

Примеры типовых вариантов соглашений SLA приведены в ITIL и COBIT, пакете открытых документов, в котором описаны многие международные и национальные стандарты, где также даны развернутые рекомендации по оценке ключевых показателей эффективности (KPI) при анализе работы с SLA.

Стандартная модель SLA по методологии ITIL включает следующие разделы:

- а) Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения;

- б) Дни и часы предоставления сервиса;
- в) Число пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис;
- г) Описание процедуры отчетов о проблемах;
- д) Спецификацию целевых уровней качества сервиса;
- е) Описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса;
- ж) Ответственность клиентов при использовании сервиса;
- з) Процесс улучшения SLA [7].

В методологии COBIT все метрики привязываются к конкретным целям разного уровня (бизнес-цели, ИТ-цели, цели факторов влияния) [8]. Большинство из них сложны для понимания, сбора и представления, а, следовательно, не будут применяться в реальной жизни. Однако их можно использовать как источник дополнительной информации. В ITIL заложена довольно логичная и понятная идея иерархии метрик и их связи с потребностями бизнеса.

Также в SLA фиксируются точки контакта между ИТ и бизнесом. Этими точками могут быть:

- Портал самообслуживания;
- Телефонный номер горячей линии;
- Адрес электронной почты;
- Аккаунт в «мессенджере».

Эти точки контакта гарантируют бизнесу четкое выполнение условий соглашения в части приема обращения горячей линией, фиксирование времени регистрации обращения и регламентные даты выполнения.

Таким образом, используя предложенную стандартную модель, рекомендуемые сведения и параметры, можно составить соглашение об уровне

сервиса, которое, безусловно, окажет влияние на качество ИТ-услуг. При заключении SLA бизнес будет полностью информирован о том, какие услуги ему предоставляются, будет уверен, что на прописанных в нем условиях и к обозначенному сроку, возникающие проблемы будут решены, а доступность услуг не пострадает и не повлияет негативно на основную деятельность.

Библиографический список

1. Внешние соглашения об уровне сервиса [Электронный ресурс] – URL: <https://studopedia.info/7-11823.html>.
2. Для чего нужно SLA в ИТ-аутсорсинге [Электронный ресурс] – URL: <https://moluch.ru/archive/98/21897/>.
3. Нетес В.А. Что нужно для успешного применения SLA // Т-Сomm: Телекоммуникации и транспорт. – 2015. – Том 9. – №7. – С. 16-20.
4. Сорока Е.Г. К ВОПРОСУ О ВНЕДРЕНИИ КОНЦЕПЦИИ ITIL/ITSM В РОССИЙСКОЙ ИТ-ОТРАСЛИ // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2014. – № 4 (12). – С. 75-79.
5. Что такое соглашение об уровне сервиса и зачем оно нужно [Электронный ресурс] – URL: <https://infoservice.ru/blog/it-outsourcing/sla/>.
6. SLA, OLA, UC [Электронный ресурс] – URL: <https://community.microfocus.com/t5/ZENworks-Tips-Information/SLA-OLA-UC-and-all-that-jazz/ta-p/1782105>.
7. ITIL Continual Service Improvement 2011 edition [Электронный ресурс] – URL: <http://www.kornev-online.net/ITIL/05%20-%20ITIL%20V3%202011%20Continual%20Service%20Improvement%20CSI.pdf>.
8. COBIT 2019 [Электронный ресурс] – URL: <http://www.isaca.org/COBIT/Pages/default.aspx>.

Оригинальность 84%