



SLA Service Level Agreement základ řízení podnikové informatiky

Tomáš Bruckner

ITG, s.r.o.

bruckner@itg.cz

<http://www.itg.cz>

katedra informačních technologií VŠE

bruckner@vse.cz

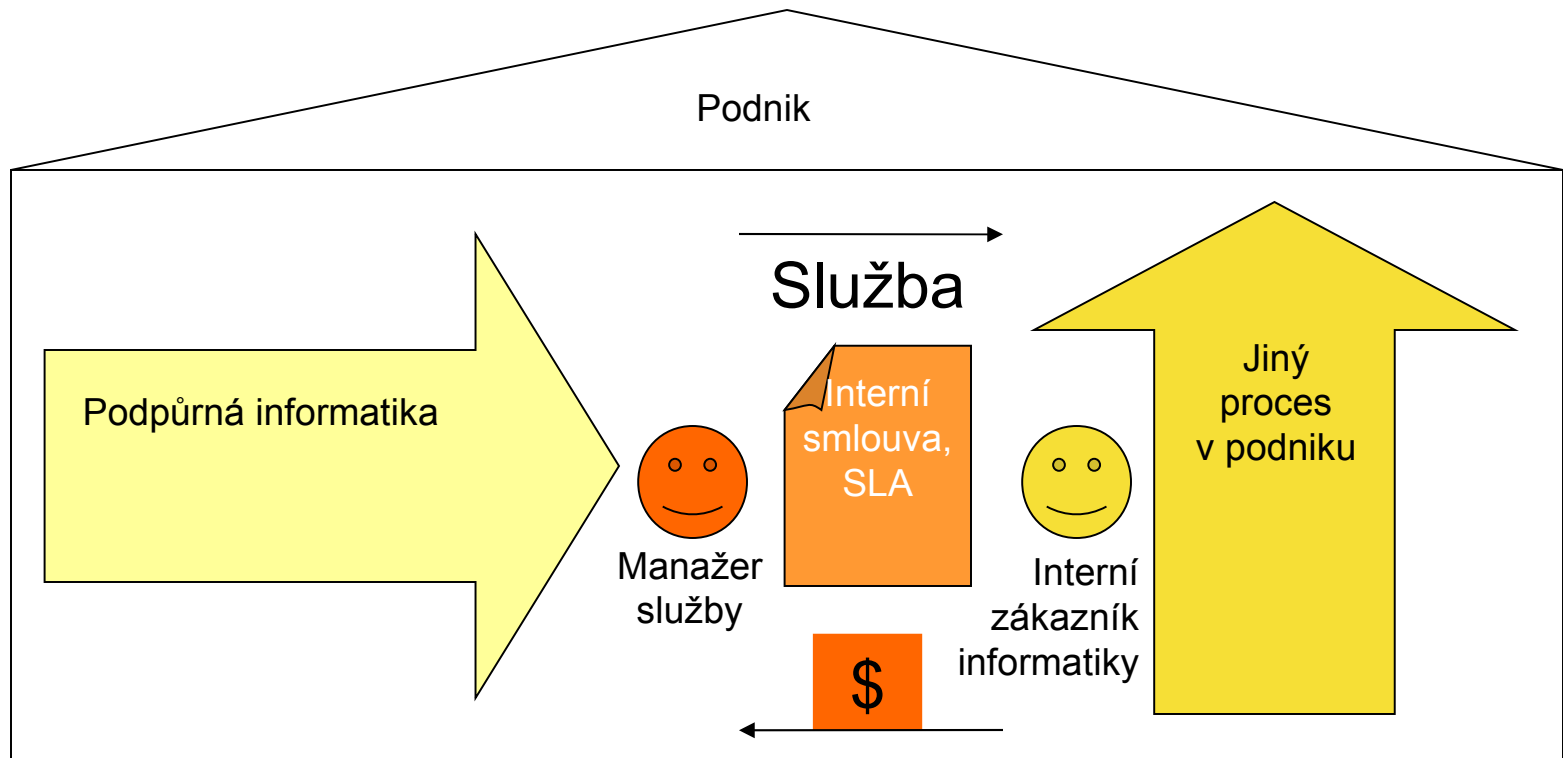
<http://nb.vse.cz/~bruckner>



- **Přehled**
 - Co je SLA?
 - Kde se dá SLA použít
- **Přínosy**
 - Vymezení odpovědností, stanovení priorit, náklady
- **Jak na to**
 - Principy služeb - Od zdrojů k přínosům
 - Předmět a parametry služeb
 - Co poskytovat? Co sjednat?
 - Základní parametry služeb
 - Náklady a cena služeb
- **Otevřené otázky**
- **Závěrem**

Co je SLA?

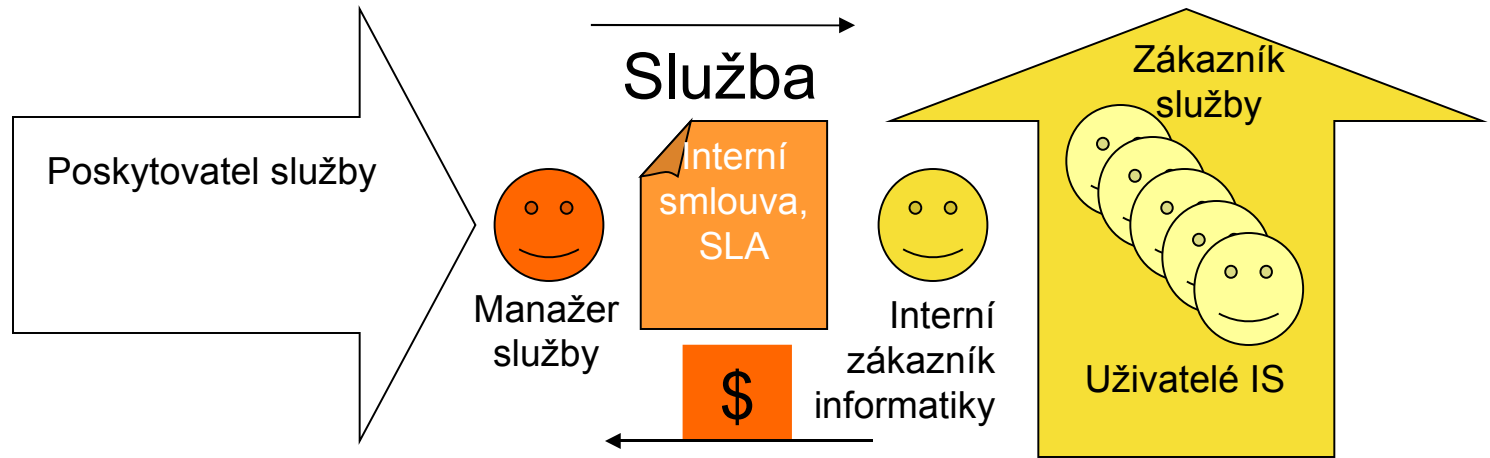
Service	Level	Agreement
Služba	Úroveň	Smlouva



3



Vymezení odpovědností / využití zájmů Stanovení priorit / zprůhlednění nákladů



Zájmy:

Užít se informatikou
Přenést náklady na zákazníka

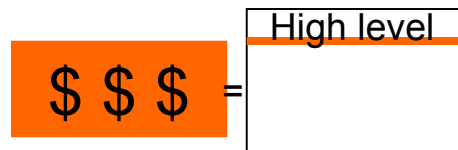
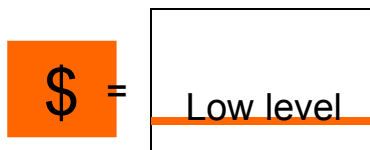
Využití informatiky pro svůj byznys
Nízké náklady na svůj byznys

Odpovědnosti:

Poskytování služby ve sjednané úrovni
Odhad nákladů a jeho dodržení

Věcný požadavek na službu
(z hlediska svého byznysu)
Posouzení přínos / náklady
Přijímání služby a zaplacení

5



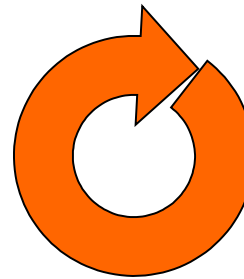
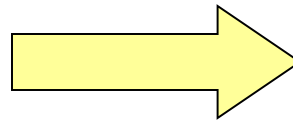
Když službu platím,
chci přesně vědět
proč a za co

Principy služeb



Vývoj IS

= vývoj služby
Tvorba SLA



Provoz IS

= poskytování služby
Uplatnění SLA

SLA už před započítáním vývoje?

Od zdrojů k přínosům
škála možností SLA podle odpovědností poskytovatele

služby zdrojů
pracovníci
počítače

služby informačních technologií
(provoz LAN,
provoz aplikací)

služby aplikační funkcionality
(např. funkce
personálního systému)

přínosy
(obrat,
parametry BP)
auditní
kritéria
úrovně

IS/ICT a jejich
užití stále
stejně
Odpovědnost
dodavatele
různá



Pro stejné
HW, SW, funkce, dat
a, přínosy
lze sjednat různé
SLA



Mnoho způsobů popisu
předmětu a parametrů
služeb

Předmět a parametry služeb samozřejmě jen zdánlivě

Jazyku předmětu služby musí rozumět i zákazník i uživatel
(to často není jazyk informatiky, ale jazyk zákaznickova byznysu)

Zákazník ať nesjednává parametry služby,
které pro něj **nejsou důležité**
(tj. často veškeré technologické parametry ICT)

Poskytovatel ať nesjednává parametry služby,
které technologicky **nemůže zabezpečit**
(často vysoká dostupnost, krátké reakční doby)



Tvorba SLA = hledání porozumění
a hledání důležitého a možného

Co poskytovat internímu zákazníkovi?

	Aplikace	Infrastruktura
Uživatelské	<p>Aplikační služba</p> <p>Např. Systém pro CRM, Ekonomický a logistický IS (atp.)</p>	<p>Infrastrukturní služba</p> <p>ICT nutné pro poskytování aplikačních služeb Typicky koncové stanice PC, telefony atp.</p>
Neuživatelské	<p>Aplikační služba</p> <p>I když nemá uživatele, má zákazníka Např.: EDI - spojení s bankou</p>	<p>Infrastruktura, kterou uživatel bezprostředně neužívá, mu může být skryta (a zahrnuta do aplikačních služeb)</p>

Podpora: HelpDesk, školení, atd - je parametrem aplikačních služeb

Co sjednat v SLA

- **Předmět služby**
- **Parametry služby**
 - objemové (kolik se toho poskytuje)
 - kvalitativní (jak dobře se to poskytuje)
- **Cena služby**
 - externí poskytování: cena
 - interní poskytování: přenesení nákladů - controlling
- **Parametry vs. Cena**
 - kategorie poskytování služby
 - kategorie uživatelů

Základní parametry úrovně služby

- **Objem poskytnutí služby**
 - počet uživatelů
 - počet koncových stanic
 - počet transakcí / počet zpracovaných objednávek / ...
 - objem přenesených dat / šířka datového toku / ...
- **Kvalita poskytnutí služby**
 - reakční doba
 - doba vyřešení problému
 - dostupnost serveru
 - čas provozování služby / podpory
 - dostupnost služby u uživatele
 - doba odezvy (transakce na serveru / u uživatele)
 - auditní kritéria - měkké metriky

Struktura cen služeb - krátkodobý pohled

Provoz IS/ICT

Cena závislá na kvalitě slevy/bonusy (dostupnost..)

Cena závislá na objemu

cena za jednotku užití
 za uživatele služby / za koncovou stanici /
 za počet zpracovaných objednávek atd.
 Odpovídá objemově variabilním nákladům

Paušál pevná cena za určité období,
 Odpovídá fixním a režijním nákladům

Drobné změny

Práce hodinová sazba a materiál ve skutečných cenách

Vývoj IS

Investice promítne se do nákladů na provoz (paušálu)

Struktura cen / nákladů služeb podle času

Krátkodobě

Cena závislá
na kvalitě

Cena závislá
na objemu

Pevná cena

Dlouhodobě

Cena závislá
na kvalitě

Cena závislá
na objemu

Pevná cena

=

variabilní
vs.
fixní
náklady

Příklad rozhodování zákazníka služby:

Když chci ušetřit za službu, mohu si sjednat nižší kvalitu služby (nižší dostupnost), nebo mohu snížit počet uživatelů

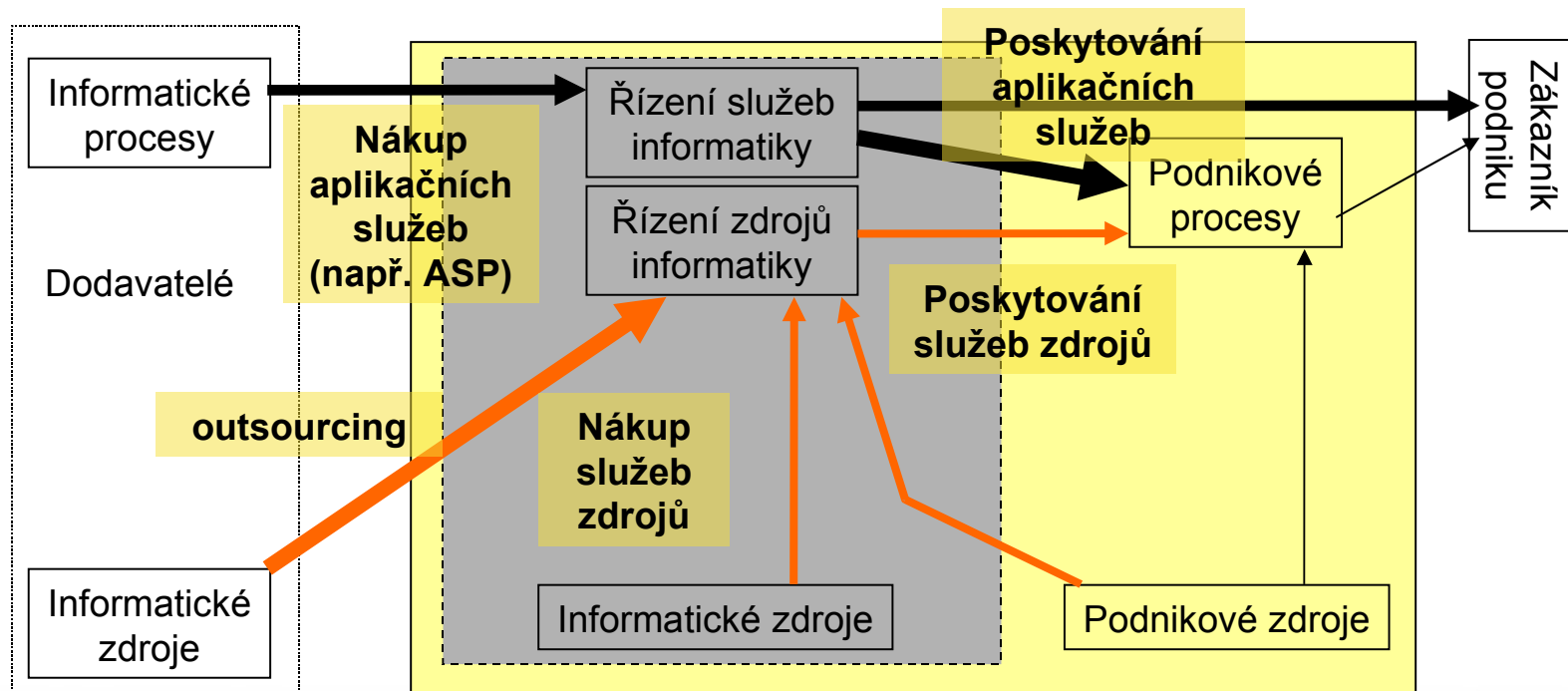
Z krátkodobého hlediska ale ušetřím málo, protože je nutno (např.) odepisovat investice do vysoké dostupnosti a sizingu IS.

Teprve dlouhodobě, až poskytovatel přesune zdroje jinam, ušetřím významně.

Otevřené otázky

Model CIO jako IT broker: Nákup služeb zdrojů/aplikací od více poskytovatelů a interních zdrojů a poskytování integrované služby dovnitř podniku

- III, Zvýšení **operability** rozhodování o zajištění služby (rozpad podniků)
- II, Integrace nakupovaného do poskytovaného (odpovědnosti / technologie)
- I, Transformace SLA se zákazníky na SLA s dodavateli



Závěrem

- SLA jsou silný současný nástroj řízení podnikové informatiky a lze jej použít skoro na všechno.
- SLA umožní přirozenou efektivitu v podniku mnohdy zastřenou pojetím informatiky jako technologií
- SLA je nástrojem **odkrývání skutečných potřeb** a **zabijákem rezie**.
- Externí informatické služby (např. ASP) lze nakupovat **snadněji**, pokud interní informatika je řízena prostřednictvím SLA

Děkuji,
Tomáš Bruckner

Diskuse