**SLA چیست؟**

SLA چیست ؟ در دنیای فناوری اطلاعات واژه SLA زیاد به گوش می‌رسد، شاید برای شما هم این سوال مطرح شده باشد که SLA چیست و چه کاربردی دارد؟

SLA مخفف عبارت Service Level Agreement می باشد و به توافق یا قراردادی در مورد سطح خدمات مورد انتظار، بین یک سرویس دهنده خدمات فناوری اطلاعات از یک طرف و فرد یا شرکتی که از این خدمات استفاده می‌کند در طرف دیگر اطلاق می‌گردد.  
به طور معمول در یک قرارداد SLA سطح کیفیت خدمات و نیز سرعت رفع اشکالات احتمالی درج شده و سرویس دهنده متعهد به رعایت آن‌ها می‌گردد و معمولا جریمه‌هایی نیز برای نقض این مفاد در نظر گرفته می‌شود.

**پیاده سازی توافقنامه سطح خدمات SLA در واحد IT سازمان‌ها چیست**

در بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌هایی که واحد IT آن‌ها از یک [نرم افزار مدیریت خدمات فناوری اطلاعات](https://www.danapardaz.net/danaitsm/) (ITSM Software) استفاده می‌کنند، قواعدی در خصوص سرعت رسیدگی به درخواست‌ها و اشکالات کاربران در نظر گرفته می‌شود که معمولا مدیر IT این قواعد را در قالب SLA پیاده سازی می‌کند و به این ترتیب عملکرد هر یک از کارشناسان تیم IT و نیز راندمان کلی تیم فناوری اطلاعات از این طریق اندازه گیری و کنترل می‌شود.

امکان [پیاده سازی SLA](https://www.danapardaz.net/blog/implementing-sla-guideline/) بدون استفاده از نرم افزار‌های پیشرفته مدیریت خدمات فناوری اطلاعات کاملا غیر ممکن است، پس در انتخاب این گونه نرم افزارها دقت کنید تا همه آنچه برای مدیریت SLA به آن نیاز دارید را در اختیار شما قرار دهند. در ادامه برخی از امکانات و ویژگی های مهم مرتبط با Service Level Agreement که باید در انتخاب نرم افزار به آن‌ها توجه کنید معرفی می‌گردد.

**RFP (Request For Proposal):**  یک سند تجاری است که جزئیات مربوط به یک پروژه را اعلام می‌کند.

ابزاری برای خریداری خدمات که توسط کارفرما تهیه‌شده و در اختیار ارائه‌دهندگان خدمات قرار می‌گیرد تا کارفرما پیشنهادها و راه‌حل‌های مختلفی را برای موضوع در اختیار داشته باشد.

### ترجمه RFP به فارسی «درخواست برای یک پیشنهاد» است.

درواقع RFP  روش تشریح اسناد یک پروژه است که پیمانکاران با خواندن و نوشتن طرح پیشنهادی خود،  توانایی‌های خود را جهت اجرا در چارچوب پروژه اعلام می‌دارند.

RFPها استاندارد خیلی خاصی ندارند و بسته به سازمان یا شرکت ارائه‌دهنده تنظیم می‌شوند.

RFP فراتر از یک پیشنهاد قیمت برای پروژه است.

درواقع اطلاعاتی از پروژه را در اختیار پیمانکاران قرار می‌دهد تا دید بهتری نسبت به ابعاد، نحوه انجام و هزینه برآوردی داشته باشند.

بخشی از آن درخواست، میزان بودجه پروژه است که توسط سازمان درخواست‌کننده تهیه می‌شود.

RFP روند مناقصه و شرایط قرارداد را به‌طور خلاصه شرح می‌دهد و نحوه قالب‌بندی پیشنهاد را راهنمایی می‌کند.

RFP ها عمدتاً توسط سازمان‌های دولتی برای دریافت کمترین قیمت استفاده می‌شوند.

RFP ها به شرکت درخواست‌کننده اجازه می‌دهند تا از بین چندین پیمانکار، یکی را انتخاب نماید.

**LOM چیست؟**

با گسترش فناوری، ايجاد اطلاعات با سـرعت فزآينـده‌ای رو به رشد است. بنابراين نگهداری اطلاعات و ايجاد سيستم‌های يکپارچه ذخيره‌سـازی،

برای هر سـازمانی حياتی است. لذا کلیه سازمان­‌های امروزی جهت افزايش كارايی و اثر بخشی خود نيازمند به ‌كارگيری فناوری اطلاعات و ارتباطات است.

از اين رو طرح ملی پياده‌سازی و اجرای پروژه سامانه نظارت الكترونيكی را در دستور كار خود قرار داده‌اند و به اين دليل، ايجاد مراکز داده در مجموعه‌های گسترده،

به يک الزام تبديل شده است. لذا در اين راستا بسياری از سازمان‌ها و نهادها به ايجاد مراکز داده پرداخته‌اند.

با ايجاد اين مراکز امکان به اشتراک‌گذاری مجموعه منابع داده بصورت يکپارچه و پويا و در اختيار قرار دادن آن به عموم فراهم می‌شود.

طراحی و ايجاد اين **مراکز داده**، دارای پيچيدگی‌های خاصی است و مستلزم اعمال استانداردهای ضروری است.

رعايت اين استانداردها و آينده‌نگری در حفظ و نگهداری اين مراکز بايستی مورد توجه ويژه قرار گيرد.

لذا در طراحی اين مراکز داده بايد ويژگی‌هايی از قبيل توسعه‌پذيری آسان، ضريب اطمينان و دسترسی بالا،

راهکارهای امنيتی کارا، افزونگی جهت کاهش اثر خرابی و مديريت آسان را در نظر داشت.

هدف ما از این مقاله دلایل و پارامترهای ارائه لیست تجهیزات یا (**LOM** (List Of Materials بر مبنای تجهیزات [سیسکو](https://douran.academy/product-category/network/cisco-old-level/cisco-new-level/) است

که در ادامه به مراحل و چگونگی آن خواهیم پرداخت. در اين راستا ارايه مستندی جامع، لیست تجهیزات (LOM) که شامل تمام جزئيات باشد

.