

# Service Level Management [T-PR:SLM]

- 1 Dane produktu
- 2 Opis ogólny
- 3 Główne założenia SLM w Digital Virgo
- 4 Poziomy dostępności - SLA
- 5 Priorytety usług
- 6 Proces - dodawanie nowego produktu do katalogu SLM
- 7 Proces - nadzór nad dostępnością produktu
- 8 Katalog usług SLM
- 9 Wiedza
  - 9.1 Availability Reporter [T-PR:SLM->AVR]
  - 9.2 AvantisTest Gateway [T-PR:SLM->ATG]
  - 9.3 Devices
  - 9.4 Dodanie nowej usługi do katalogu SLM
  - 9.5 Dotcom Monitor
  - 9.6 Monitoring-service
  - 9.7 Products Monitoring [T-PR:SLM->MON]
- 10 Zaczyniki
- 11 Historia zmian

## Dane produktu

Start komercyjny (YYYY-MM-DD)	2011-03-01
Koniec komercyjny (YYYY-MM-DD) lub bezterminowo	bezterminowo
Product Manager	Tomasz Matoszka
Business Analyst	Mikoaj Klimek
System Analyst	Mikoaj Klimek
System Architect	Mikoaj Klimek

## Opis ogólny

Proces **SLM** (**Service Level Management**), w połączeniu z **AM** (**Availability Management**) ma na celu podnoszenie zadowolenia z jakości usług, poprzez ciągłe uzgadnianie, monitorowanie, raportowanie i poprawę ich obecnego poziomu.

## Główne założenia SLM w Digital Virgo

1. Utrzymywanie katalogu usług monitorowanych w procesie (Service Level Catalogue) wraz z odpowiednimi zapisami:
  - a. wymagane cele dostępności (np. 99.5%)
  - b. metadane usługi (właściciel, priorytet, wagi elementów funkcjonalności itd.)
  - c. zagregowane wyniki miesięczne
  - d. specyfikacje monitoringu dostępności (w

dokumentacie [Dotcom Monitor](#).

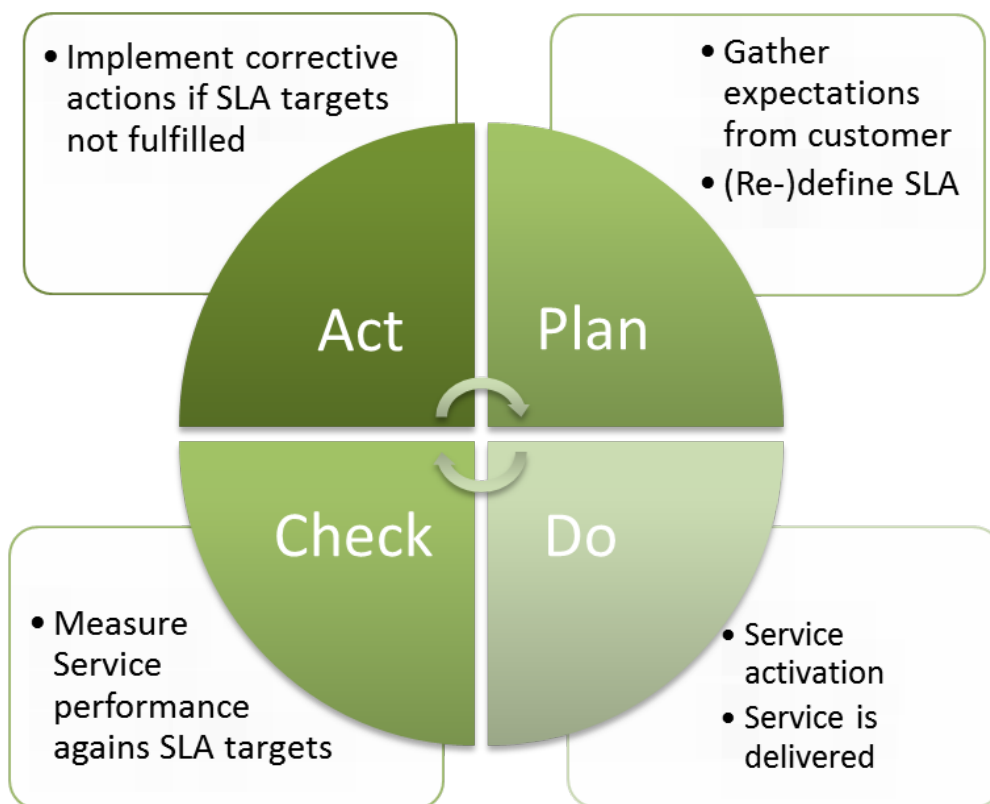
## 2. Cigi monitoring dostpnoci usugi

- z wykorzystaniem zewntrznego systemu (Dotcom-Monitor) oraz narzdz wewntrznch (Jira, Availability-Report er)
- moliwo definicji przyczyny niedostpnoci (Internal, External, Maintenance),
- nadzór nad kluczow funkcjonalnoci produktu (np. moliwo zalogowania do panelu, definicja i dodanie bulka, wysyka bulka na bramk)

## 3. Cige podnoszenie jakoci, poprzez analiz incydentów, które wpyny na dostpno.

- tworzenie SIP (Service Improvement Plan) - zazwyczaj jako element Problem Management.
- SIPy mog by tworzone reaktywnie (po wystpieniu niedostpnoci, jak i proaktywnie (zauwaajc wad w produkcji, która moe wpyn na dostpno).

## 4. Raportowanie w okresie miesiecznym, z uwzglndnieniem przyczyn niedostpnoci (Internal, External, Maintenance) oraz komentarzem nt. głównych przyczyn niedostpnoci (SIPów i Problemów)



## Poziomy dostpnoci - SLA

Poziom	Próg	Dopuszczalny czas awarii	Rozlego
<b>GOLD</b>	<b>99.5%</b>	3,5 godziny (216 minut)	High
<b>SILVER</b>	99.0%	7 godzin (432 minuty)	Upper
<b>BRONZE</b>	98.0%	14.5 godziny (864 minuty)	Normal / Upper

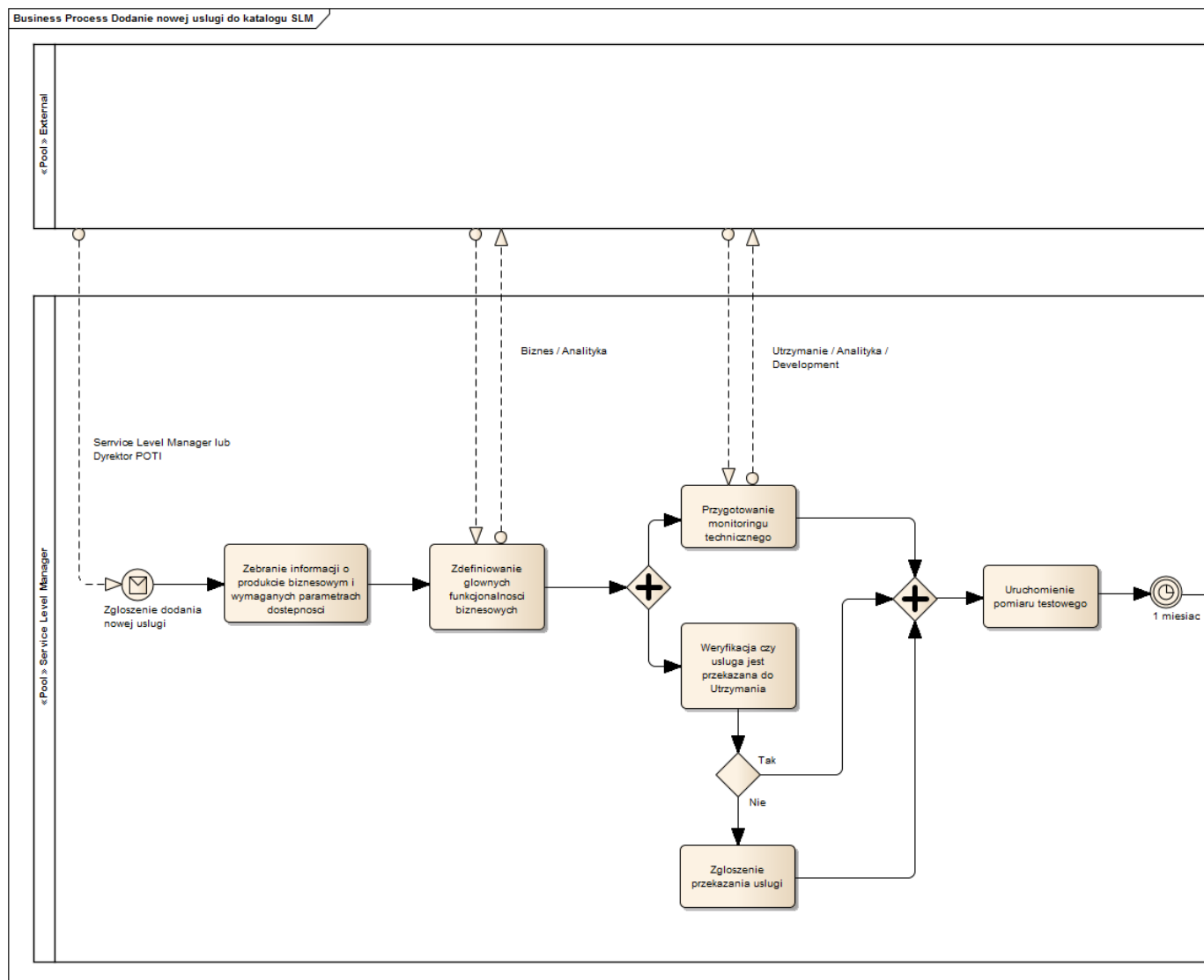
Monitoring dziaa z dokadnoci 5-minutow, wywoywany z rónych lokalizacji na wiecie (midzy innymi Frankfurt, Londyn, Pary, Amsterdam). Dokadny opis dziaania znajduje si w dokumencie [Dotcom Monitor](#).

## Priorytety usug

Priorytet	Przykady usug
P0	[0]Av SSRV MPS, [0]Av SSRV Landing Pages
P1	[1]Av SSRV Funskan, [1]Av SSRV mobiParking
P2	[2]Av GW Dimoco HU, [2]DA SSRV JustPush
P3	[3]Av WEB <a href="http://www.avantis.pl">www.avantis.pl</a> , [3]JMM WEB <a href="http://www.loterie.ma">www.loterie.ma</a>

Priorytety nadaje *Steering Committee*.

## Proces - dodawanie nowego produktu do katalogu SLM

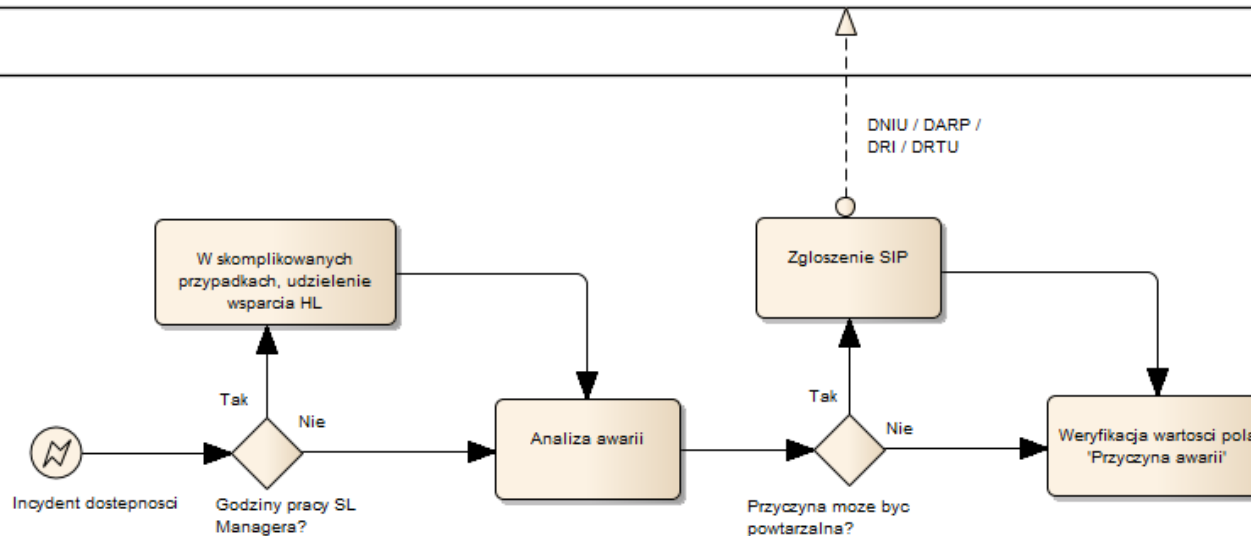


Dokładniejszy opis [w dokumencie](#).

## Proces - nadzór nad dostpności produktu

«Pool» External

«Pool» Service Level Manager



Dokładniejszy opis procesu [w dokumencie](#).

## Katalog usług SLM

## Wiedza

### Availability Reporter [T-PR:SLM->AVR]

### AvantisTest Gateway [T-PR:SLM->ATG]

- [MPID-101218] avantisTest-gw
- Checki realizowane przez ATG
  - Check LBS - lokalizacja telefonu
  - Check sprawdzający poprawność SMSów realizowane przez DirectPay (np. NK)
  - DirectBilling TMobile - flow odpowiedzi na sms z directpaya z treści "OK"
  - Monitoring bramek MT
  - Monitoring bramki: tmobile-sk-gateway-bo (async-gateway-framework)

- Monitoring bramki: xtc-charging-gateway-bo
- Monitoring JustPush
- Monitoring Lafarge-MSD
- Monitoring LP
- Monitoring Mobistat (Jellyfish)
- Monitoring MPS
- Monitoring MTSP
- Monitoring Prophix
- Monitoring SAP
- Nagios check
- Sprawdzenie czasu od ostatniego wysanego smsu
- Sprawdzenie wiadomoci email (skrzynka gmail dv)
- Standardowy mechanizm monitoringu

## Devices




### Dodanie nowej usugi do katalogu SLM

### Dotcom Monitor

### Monitoring-service

### Products Monitoring [T-PR:SLM->MON]

## Zaczniki

File	Modified 
>  SLM.pdf	Dec 18, 2012 by Mikolaj Klimek
>  SLM.odt	Dec 18, 2012 by Mikolaj Klimek
>  SLM.png	Dec 18, 2014 by Mikolaj Klimek
>  Dodanie nowej uslugi do katalogu SLM.png	Dec 18, 2014 by Mikolaj Klimek
>  Nadzor dostepnosci.png	Dec 18, 2014 by Mikolaj Klimek

Drag and drop to upload or [browse for files](#)

 [Download All](#)

## Historia zmian

User	Edits	Last Update	Watches
------	-------	-------------	---------

Mikolaj Klimek	19	288 days ago	0
Tomasz TM. Matoszka	1	2219 days ago	0