



در هر کدام از این فاز ها تعدادی task مشخص شده که به شرح زیر است :

فاز	tasks
Draft (۱)پیش نویس	۱. یک قرارداد جدید سطح خدمات ایجاد کنید ۲.یک توافق نامه سطح عملیاتی ایجاد کنید ۳.قرارداد زیربنایی ایجاد کنید ۴.اهداف سطح سرویس را اضافه کنید ۵.پرونده ای را به یک قرارداد خدمات پیوست کنید.
روال کار فاز اول	
<p>۱. روی مدیریت سطح خدمات< توافق نامه ها> قرارداد جدید کلیک کنید. روی گزینه سطح خدمات کلیک کنید. در قسمت Type ، نوع قرارداد را انتخاب کنید که آن را به عنوان سرویس یا مشتری SLA مشخص کند. در قسمت Customer ، از لیست سوابق برای انتخاب نام مشتری انتخاب کنید. در قسمت Title ، یک نام توصیفی برای SLA تایپ کنید. در قسمت Effective from ، تاریخی را در گزینه های تقویم برای تاریخ شروع SLA انتخاب کنید. در قسمت تاریخ انقضا ، در گزینه های تقویم برای تاریخ پایان SLA ، تاریخی را انتخاب کنید. در قسمت Next Review Date ، تاریخی را برای اولین بررسی SLA انتخاب کنید. در قسمت Frequency بررسی سرویس ، مدت زمان بررسی را انتخاب کنید. یک توضیح اختیاری برای SLA جدید اضافه کنید. ذخیره را کلیک کنید. توافق نامه اکنون در مرحله "پیش نویس" است و شماره شناسه توافق نامه به سابقه اضافه شده است.</p>	

روی زبانه های فرآیند یا اهداف هدف کلیک کنید. می توانید اهداف سطح سرویس را در این برگه ها اضافه ، ویرایش یا حذف کنید.

مراحل زیر اختیاری است:

روی برگه موافقت شده کلیک کنید و امضاکنندگان مناسب توافق نامه را مشخص کنید.

روی برگه پیوستها کلیک کنید و اسناد رسمی را بین دو طرف قرارداد امضا کنید.

روی برگه توافق نامه های زیربنایی کلیک کنید و قراردادهای زیربنایی و توافق نامه های سطح عملیاتی را مرور کنید. ذخیره کنید.

۲.

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > قرارداد جدید کلیک کنید.

روی توافق نامه سطح عملیاتی کلیک کنید.

در قسمت Title ، یک نام توصیفی برای OLA تایپ کنید.

در قسمت Effective from ، تاریخی را در گزینه های تقویم برای تاریخ شروع OLA انتخاب کنید.

در قسمت تاریخ انقضا ، در گزینه های تقویم برای تاریخ پایان OLA ، تاریخی را انتخاب کنید.

در قسمت Next Review Date ، تاریخ را برای اولین بررسی OLA انتخاب کنید.

در قسمت Frequency بررسی سرویس ، مدت زمان بررسی را انتخاب کنید.

یک توضیح اختیاری برای OLA جدید اضافه کنید.

روی تب Assignment Group کلیک کنید. گروه مناسب را برای این OLA مشخص کنید.

ذخیره را کلیک کنید. توجه داشته باشید که شماره شناسه توافق نامه به سابقه اضافه شد.

روی زبانه های فرآیند یا اهداف هدف کلیک کنید. می توانید اهداف سطح سرویس را در این برگه ها اضافه ، ویرایش یا حذف کنید.

مراحل زیر اختیاری است:

روی برگه موافقت شده کلیک کنید و امضاکنندگان مناسب توافق نامه را مشخص کنید.

روی برگه پیوستها کلیک کنید و اسناد رسمی را بین دو طرف قرارداد امضا کنید.

ذخیره را کلیک کنید.

۳.

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > قرارداد جدید کلیک کنید.

روی Underpinning Contract کلیک کنید.

در قسمت Title ، یک نام توصیفی برای UC تایپ کنید.

در قسمت Effective from ، تاریخی را در گزینه های تقویم برای تاریخ شروع UC انتخاب کنید.

در قسمت تاریخ انقضا ، در گزینه های تقویم برای تاریخ پایان UC ، تاریخی را انتخاب کنید.

در قسمت Next Review Date ، تاریخی را برای اولین بررسی UC انتخاب کنید.

در قسمت Frequency بررسی سرویس ، مدت زمان بررسی را انتخاب کنید.

توضیح اختیاری برای UC جدید اضافه کنید.

روی تب Assignment Group کلیک کنید. گروه مناسب را برای این UC مشخص کنید.

ذخیره را کلیک کنید. توجه داشته باشید که شماره شناسه توافق نامه به سابقه اضافه شد.

روی زبانه های فرآیند یا اهداف هدف کلیک کنید. می توانید اهداف سطح سرویس را در این برگه ها اضافه ، ویرایش یا حذف کنید.

مراحل زیر اختیاری است:

روی برگه موافقت شده کلیک کنید و امضاکنندگان مناسب توافق نامه را مشخص کنید.

روی برگه پیوستها کلیک کنید و اسناد رسمی را بین دو طرف قرارداد امضا کنید.
ذخیره را کلیک کنید.

۴.

برای افزودن هدف سطح سرویس به قرارداد خدمات:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > توافق نامه های جستجو کلیک کنید
معیارهای جستجوی اختیاری را اضافه کنید و سپس روی جستجو کلیک کنید.
یک رکورد هدف را انتخاب کنید.

در برگه Process Targets یا Service Targets ، برای افزودن SLT با استفاده از صفحه SLT ، موارد زیر را انجام دهید. این
یک SLT جدید اضافه می کند. همچنین می توانید یک SLT را از فهرست انتخاب کنید ، در این صورت نیازی به انجام مراحل
بعدی نخواهید داشت.

روی Add SLT Service Level Management کلیک کنید تا صفحه SLT شروع شود.

در قسمت SLT Name ، نام هدف سطح سرویس جدید را تایپ کنید.

در قسمت توضیحات ، توصیف هدف جدید سطح خدمات را تایپ کنید.

برای پیشرفت از طریق این صفحه روی Next کلیک کنید. بسته به نوع هدف سطح خدمات ، صفحه SLT اطلاعات مربوط به
موارد زیر را جمع آوری می کند:

برنامه

CI موثر

معیارهای در دسترس بودن

معیارهای فیلتر

حالات اولیه و نهایی

نوع مدت زمان

هشدارها

ذخیره را کلیک کنید.

تأیید را کلیک کنید.

برای افزودن مستقیم SLT ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > هدف فرایند یا هدف سرویس کلیک کنید.

اطلاعات را به فرم هدف یا فرآیند یا سرویس اضافه کنید.

افزودن را کلیک کنید.

۵.

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > توافق نامه های جستجو کلیک کنید.

معیارهای جستجوی اختیاری را اضافه کنید و سپس روی جستجو کلیک کنید.

یک رکورد هدف را انتخاب کنید.

موارد زیر را در برگه پیوست ها انجام دهید:

برای کلاینت های وب لایه: روی افزودن پرونده کلیک کنید ، به پرونده بروید و OK را کلیک کنید.

برای سرویس گیرنده های Windows: در فضای پیوست کلیک راست کنید و سپس روی Add کلیک کنید. به پرونده بروید و
Open را کلیک کنید.

مدیر سرویس پرونده را به توافق نامه خدمات پیوست می کند.

ذخیره را کلیک کنید.

<p>Review (۲) مرور</p>	<p>۱. توافق نامه خدمات را مرور کنید ۲. یک SQP یا SIP ایجاد کنید ۳. توافق نامه سطح خدمات را ویرایش کنید ۴. ویرایش اهداف سطح سرویس ۵. معیارهای توافق نامه خدمات را مشاهده کنید .</p>
<p>روال کار فاز دوم</p>	
	<p>۱. به توافقی که می خواهید مرور کنید بروید. بررسی کنید که زمینه ها یا برگه های زیر به طور مناسب پر شده اند: تاثیرپذیر از تاریخ انقضا تاریخ بررسی توافق بعدی فرکانس بررسی خدمات تاریخ بررسی سرویس بعدی موافقت شده توسط (در برگه موافقت شده توسط) گروه های واگذاری (فقط توافق نامه های سطح عملیاتی) گروه های واگذاری خارجی (فقط قراردادهای زیربنایی) بررسی کنید که زمینه های اختیاری زیر به طور مناسب پر شده اند: قرارداد خدمات ساعت خدمات مالک گروه مالک تاریخ بررسی سرویس بعدی اگر این یک توافق نامه جدید است ، تأیید کنید که SLT های مناسب برای توافق نامه در زیر زبانه های فرآیند اهداف و اهداف خدمات وجود دارد. اگر این یک توافق نامه موجود است که دوباره در مرحله بازبینی است ، به برگه برنامه های بهبود بروید و سپس برای مشاهده هرگونه طرح بهبود خدمات (SIP) یا برنامه های کیفیت خدمات (SQP) که ممکن است وجود داشته باشد ، کلیک کنید. اگر برنامه بهبودی وجود ندارد ، بسته به روند بررسی خدمات سازمان ، ممکن است لازم باشد یک برنامه ایجاد کنید.</p> <p>۲. برای ایجاد یک برنامه کیفیت خدمات (SQP) یا طرح بهبود خدمات (SIP) به یک توافق نامه سطح خدمات ، این مراحل را دنبال کنید: به SLA که می خواهید SQP یا SIP برای آن ایجاد کنید بروید یا وارد شوید. به سربرگ Improvement Plans بروید و سپس بر روی دکمه Create Improvement Plan کلیک کنید. یک عنوان را در قسمت عنوان وارد کنید. به طور مناسب خلاصه ، برچسب ها و تاریخ انقضا را اضافه کنید. در منوی کشویی زیرگروه Document ، برنامه بهبود خدمات یا برنامه کیفیت خدمات را به طور مناسب انتخاب کنید. برای ذخیره طرح خود و مرتبط کردن برنامه با SLA ، روی ذخیره پیش نویس کلیک کنید.</p> <p>۳.</p>

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > توافق نامه های جستجو کلیک کنید.
برای ایجاد لیست ثبت ، روی جستجو کلیک کنید.
توافقی را که می خواهید ویرایش کنید انتخاب کنید.
اطلاعات را در فرم اضافه یا تغییر دهید. در صورت لزوم ، Ctrl + H را فشار دهید تا راهنما برای هر قسمت مشاهده شود.
ذخیره را کلیک کنید.

۴.

برای ویرایش یک هدف سطح سرویس (SLT) از یک توافق نامه خدمات ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > توافق نامه های جستجو کلیک کنید.
روی جستجو کلیک کنید.
روی تب Process یا Service کلیک کنید.

برای ویرایش SLT موجود دو روش وجود دارد. روش اول برای SLT است که با جادوگر SLT ایجاد شده است. اگر روش یک را انتخاب کنید اما SLT مستقیماً ایجاد شده باشد ، مدیریت سطح خدمات به طور خودکار به روش دو تغییر می کند.

روش اول (جادوگر SLT)
روی ویرایش SLT کلیک کنید.
هنگامی که Service Level Management لیستی از SLT ها را نمایش می دهد ، روی SLT دوبار کلیک کنید تا SLT Wizard راه اندازی شود.
برای تغییر تنظیمات در SLT ، روی Next از طریق جادوگر کلیک کنید.

روش دوم (ویرایش دستی)
بر روی SLT از جدول Process Targets یا Service Targets دوبار کلیک کنید.
فرم Service Level Targets اطلاعات SLT را نمایش می دهد. اطلاعات را در فرم اضافه یا تغییر دهید. در صورت لزوم ، Ctrl + H را در کلاینت Windows یا F1 را در کلاینت وب برای هر قسمت فشار دهید.
روش دو برای همه SLT ها کار می کند.
ذخیره را کلیک کنید.
تأیید را کلیک کنید.
برای ویرایش مستقیم سوابق SLT ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > اهداف فرایند یا اهداف سرویس کلیک کنید.
روی جستجو کلیک کنید.
SLT موجود را انتخاب کنید.
فرم Service Level Targets اطلاعات SLT را نمایش می دهد. اطلاعات را در فرم اضافه یا تغییر دهید. در صورت لزوم ، Ctrl + H را در کلاینت Windows یا F1 را در کلاینت وب برای هر قسمت فشار دهید.
ذخیره را کلیک کنید.
تأیید را کلیک کنید.

۵.

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > توافق نامه های جستجو کلیک کنید.

روی جستجو کلیک کنید. توافق نامه خدمات را انتخاب کنید. برای مشاهده معیارهای فعلی برای همه اهداف سطح سرویس ، زبانه فرآیند یا برگه خدمات را انتخاب کنید.	
Agreed (۳)موافقت شده	
Expired (۴) منقضی شده	
Abandonment (۵)رها شده	

سایر فعالیت ها:

tasks	نام فعالیت
۱.اهداف سطح سرویس را اضافه کنید ۲.اهداف سطح سرویس را حذف کنید ۳.ویرایش اهداف سطح سرویس ۴.اهداف سرویس را تعریف کنید ۵.اهداف فرایند را تعریف کنید ۶.از صفحه اهداف سطح خدمات استفاده کنید	Defining Service Level Targets تعریف اهداف سطح خدمات
روال کار این فعالیت	
<div>۱.مانند قبل</div> <div>۲.برای حذف هدف سطح خدمات از قرارداد خدمات ، این مراحل را دنبال کنید: روی مدیریت سطح خدمات< توافق نامه ها> توافق نامه های جستجو کلیک کنید. معیارهای جستجوی اختیاری را اضافه کنید و سپس روی جستجو کلیک کنید. یک رکورد هدف را انتخاب کنید. در برگه پردازش یا زبانه سرویس ، موارد زیر را انجام دهید: روی حذف SLT کلیک کنید. از لیست ضبط ، روی SLT دوبار کلیک کنید. Service Level Management SLT را حذف کرده و به SLA اصلی برمی گردد. ذخیره را کلیک کنید. تأیید را کلیک کنید. برای حذف مستقیم SLT:</div> <div>روی مدیریت سطح خدمات< مدیریت> فرآیند یا سرویس کلیک کنید. معیارهای جستجوی اختیاری را اضافه کنید و سپس روی جستجو کلیک کنید. یک رکورد هدف را انتخاب کنید.</div>	

هنگامی که مطمئن شدید اینها اهداف سطح سرویس هستند که می خواهید حذف کنید ، روی Delete کلیک کنید.
برای تأیید حذف ، بله را کلیک کنید.
تأیید را کلیک کنید.

۳.

مانند قبل

۴.

برای تعریف هدف سرویس ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها> اهداف سرویس کلیک کنید
تمام قسمتهای مورد نیاز را برای هدف سطح سرویس جدید پر کنید.
افزودن را کلیک کنید.
تأیید را کلیک کنید.
اهداف خدمات را در کاتالوگ SLT تعریف کنید
همچنین می توانید برای ایجاد یک هدف سرویس از صفحه در کاتالوگ SLT استفاده کنید.

برای تعریف یک هدف سرویس با استفاده از کاتالوگ SLT ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها> کاتالوگ SLT کلیک کنید.
بیشتر یا نماد بیشتر اقدامات را کلیک کنید ، و سپس ایجاد SLT با استفاده از صفحه را انتخاب کنید.
در قسمت Service, SLT Type را انتخاب کرده و سپس Next را کلیک کنید.
تا زمانی که یک هدف سرویس ایجاد نکنید ، ارائه اطلاعات کاربردی و کلیک کردن روی بعدی برای هر فرم صفحه را ادامه دهید.

پیامی دریافت می کنید که بیان می کند سابقه جدید کاتالوگ در سطح سرویس جدید اضافه شده است.

۵.

برای تعریف یک هدف فرایند ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها> اهداف فرایند کلیک کنید
تمام قسمتهای مورد نیاز را برای هدف سطح سرویس جدید پر کنید.
افزودن را کلیک کنید.
تأیید را کلیک کنید.
اهداف سطح خدمات را در کاتالوگ SLT تعریف کنید
همچنین می توانید از صفحه در کاتالوگ SLT برای ایجاد یک Target Process استفاده کنید.

برای تعریف یک هدف فرایند با استفاده از صفحه کاتالوگ SLT ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها> کاتالوگ SLT کلیک کنید.
روی More کلیک کنید ، و سپس ایجاد SLT using Wizard را انتخاب کنید.

در قسمت SLT Type ، پردازش را انتخاب کرده و سپس روی Next کلیک کنید.

ارائه اطلاعات کاربردی و کلیک کردن روی گزینه Next برای هر فرم جادوگر را ادامه دهید تا زمانی که یک پردازش هدف ایجاد کنید.

پیامی دریافت می کنید که بیان می کند سابقه جدید کاتالوگ در سطح سرویس جدید اضافه شده است.

۶.

برای افزودن SLT جدید با استفاده از صفحه ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > کاتالوگ SLT کلیک کنید.

روی More یا نماد More Actions کلیک کنید و سپس گزینه Create SLT using Wizard را انتخاب کنید.

در قسمت SLT Type ، Process یا Service را انتخاب کرده و سپس Next را کلیک کنید.

ادامه دادن اطلاعاتی که صفحه درخواست می کند ، ادامه دهید و سپس روی Next کلیک کنید تا تمام اطلاعات مورد نیاز برای ایجاد SLT را ارائه دهید.

روی پایان کلیک کنید.

برای افزودن SLT های جدید به قرارداد خدمات موجود ، این مراحل را دنبال کنید:

روی مدیریت سطح خدمات < توافق نامه ها > توافق نامه های جستجو کلیک کنید.

روی جستجو کلیک کنید.

قرارداد خدمات موجود را انتخاب کنید.

زبانه فرآیند اهداف یا تب اهداف سرویس را انتخاب کنید.

روی افزودن SLT کلیک کنید.

یک نام در قسمت SLT Name تایپ کنید.

شرح هدف از سطح سرویس را تایپ کنید و سپس روی Next کلیک کنید.

برای انتخاب CI موثر از تابع Fill استفاده کنید.

برای تهیه سایر اطلاعات مورد نیاز ، روی Next کلیک کنید.

روی پایان کلیک کنید.