

Availability Management

Patrick Bucher

29.05.2017

Availability Management

- Gewährleistung Verfügbarkeitsniveau
- Planung und Realisierung zukünftiger Anforderungen
- Effiziente Bereitstellung der Infrastruktur

- Availability Management Information System (AMIS)
- Availability Plan: Ziele und Massnahmen
- Erweiterter Incident Lifecycle
 - MTBF: Mean Time Between Failures (Uptime)
 - MTRS: Mean Time to Restore Service (Downtime)
 - MTBSI: Mean Time Between System Incidents
- Wartbarkeit (*Maintainability*)
- Zuverlässigkeit (*Reliability*)
- Servicefähigkeit (*Serviceability*)

- proaktive Tätigkeiten
 - Planung: Definition vitaler Business-Funktionen (VBF)
 - Risikomanagement
 - Reviews
- reaktive Tätigkeiten
 - Monitoring
 - Analyse von Messdaten
 - Untersuchung von Serviceunterbrechungen
 - Dokumentation (AMIS)
- Definition Verfügbarkeitsziele
 - High Availability
 - Fault Tolerance
 - Continuous Operations
 - Continuous Availability

Availability Manager

- Sicherstellen vereinbarter Servicequalität
- Planung der Verfügbarkeit
- Unterstützung bei der Diagnose
- Bestimmung der Anforderungen
- Monitoring der aktuellen Verfügbarkeit

Key-Performance-Indikatoren (KPI)

- Prozentuale Serviceverfügbarkeit
- Dauer und Häufigkeit der Nichtverfügbarkeit
- Differenz vereinbarte und tatsächliche Verfügbarkeit
- Verringerung der MTRS
- Kosten, die aufgrund von Nichtverfügbarkeit anfallen
- Lieferung von Management-Reports

- Geschäftsanforderungen bezüglich Verfügbarkeit schwierig aufzunehmen
- Abstimmung über Fachbereiche hinweg
- Definition „Verfügbarkeit“
 - Erforderliche Antwortzeiten und Funktionen
 - Performance-Messung: wo und wie?
 - partielle Nichtverfügbarkeit möglich?