

# MELLÉKLET

## Szolgáltatásminőség felügyeleti rendszerek

A szervezetek számára létfontosságú az informatikai rendszerek és szolgáltatások hatékony működtetésén túl azok optimális irányítása is. Egyre gyakoribb a különböző tevékenységek kihelyezése, mely esetén kritikus faktorrá válik a kihelyezett tevékenységek minőségének nyomon követése. A szolgáltatások kihelyezése során így alapkövetelmény a minőségi igények objektív, mérhető megfogalmazása, a szolgáltató-igénybevevő közötti megállapodás és a kritériumok teljesülésének futási idejű nyomon követése. Az elvárások teljesítésének mérésére szolgáló rendszerek ma a rendszerfelügyeleti eszközök legmagasabb szintjének felelnek meg.

A szolgáltatási szint menedzsment olyan folyamat, melyben az informatikai szolgáltató és ezt a szolgáltatást igénybe vevő fél között létrejött szolgáltatási szint szerződések (SLA) segítségével menedzselhető az informatikai szolgáltatások minősége. Ezek meghatározzák az egyes felekre háruló felelősségeket, és kötelezik az informatikai szolgáltatót, hogy a szerződésben meghatározott szintű minőségben (pl. rendelkezésre állással, illetve válaszidőkkel) szolgáltatson mindaddig, amíg a felhasználó fenntartja az igényét az elfogadott korlátok között.

1. Adjon áttekintést az informatikai rendszerek jellemző szolgáltatás menedzsment módszereiről!
2. Ismertesse a kapcsolatos előírásokat, ajánlott eljárásokat, szabványrendszereket.
3. Egy ipari technológia alkalmazásával alakítson ki egy olyan felügyeleti rendszert, amellyel az informatikai környezet egyes elemei monitorozhatók, feltérképezhetők, az elemekből szolgáltatásfa építhető, melyen real-time monitorozás, és historikus SLA számítás végezhető!
4. Adjon javaslatot az informatikai szolgáltatások, és erőforrás függőségeik automatikus feltérképezésére, és ebből a szolgáltatás modell automatikus előállítására, és a megfelelő szolgáltatás modellt felhasználva az adott szolgáltatás felügyeletére, minőségi jellemzőinek mérésére, riportolására.
5. Igazolja mintakörnyezet kidolgozásával és kísérleti mérésekkel a megközelítés gyakorlati hasznosságát.

Dr. Pataricza András  
egyetemi tanár

