

Szolgáltatási szintek mérése

Önálló laboratórium feladat összefoglalója (1. félév)

Tusnádý Péter László (Q2N5IW)

Konzulens: Nagy Szabolcs, Csértán György

BME Méréstechnika és Információs Rendszerek Tanszék

Informatikai infrastruktúra tervezése szakirány, 2006/2007. I. félév

Szervezetek számára létfontosságú az informatikai rendszerek hatékony működtetése, sőt ezen túl annak optimális irányítása is. Egyre gyakoribb a különböző tevékenységek kihelyezése, mely esetén kritikus a kihelyezett tevékenységek minőségének nyomon követése. Ez az oka annak, a szervezetek törekednek az informatikával szemben fennálló elvárások megfogalmazására és ezen elvárások teljesítésének mérésére szolgáló menedzsmentrendszer kialakítására.

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 felelőségeket, 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. Amennyiben ennek a szolgáltató nem tesz eleget, akkor a szerződés alapján például kártérítés követelhető az informatikai szolgáltatótól, mivel az igénybe vevő szervezet működésében jelentős fennakadásokat, kiesés miatt veszteségeket okozhat egy kritikus kihelyezett szolgáltatás hosszabb/rövidebb kiesése. A szolgáltatási szintek nyomon követésén túl jelentősége van annak, hogy a szolgáltatási szint változását előre jelezhessük, ezáltal felkészülhessünk rá, illetve a rendszer megfelelő módosításával (pl. többlet hardver erőforrások bevetése), ezt a változást elkerüljük.

A félév során egy konkrét szolgáltatási szint menedzsment eszközzel, az IBM Tivoli Service Level Advisor-al ismerkedtem meg. A dokumentációk olvasását követte a Tivoli SLA működéséhez szükséges szoftverek telepítése a tanszéken található VMWare ESX szerverre:

- DB2 Universal Database 8.2
- IBM Tivoli Monitoring 6.1
- IBM Websphere Application Server 6.0.2
- IBM Tivoli Service Level Advisor 2.1.1

A feltelepített rendszeren SLA-k definiálásával próbálkoztam Tivoli Monitoring-ból származó adatokra. Például egy adott szerviznek a rendelkezésre állása, merevlemez szabad területe adott érték feletti legyen. A felvett szabályok direkt megsértésével a Tivoli SLA riport felületén a vártak megfelelően SLA sértések és trendek jelentkeztek.

A félévben részt vettem a hetenkénti IBM-es találkozókön, ahol gyakorlat volt Tivoli Monitoring-ból, továbbá előadások Tivoli Identity Manager, Tivoli Application Dependency Discovery Manager, Tivoli Provisioning Manager, Universal Agent témakörökben.