

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

- SLA adalah seperti polisi insurans, kerana ia menyediakan perlindungan, atau perkhidmatan, dalam masalah berkaitan komputer atau rangkaian
- SLA merupakan keperluan yang mesti dimasukkan dalam kontrak bersama pembekal utiliti seperti yang dinyatakan dalam PK 4.1 (Pentadbiran Kontrak Perolehan Kerajaan Secara Am)

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

- Perjanjian tahap perkhidmatan (SLA) adalah suatu kontrak antara pembekal perkhidmatan rangkaian dan pelanggan yang telah ditentukan, biasanya dalam terma-terma yang boleh diukur.
- Apakah Perkhidmatan dapat diberikan oleh pembekal perkhidmatan rangkaian.
- Jabatan-Jabatan adalah di syarikat-syarikat utama telah menerima pakai idea menulis perjanjian tahap perkhidmatan supaya Perkhidmatan untuk pelanggan-pelanggan mereka (pengguna di Jabatan-Jabatan lain dalam perusahaan) boleh diukur, wajar, dan munasabah berbanding dengan pembekal rangkaian yang lain.

APAKAH PERLU DILAKUKAN DENGAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

- Memeriksa perakuan perkhidmatan
- Memeriksa tujuan perkhidmatan
- Memeriksa keperluan perakuan perkhidmatan
- Menganalisis sampel perakuan perkhidmatan

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

- Berapakah peratusan masa perkhidmatan yang akan disediakan
- Bilangan pengguna yang akan dilayan secara serentak
- Penanda aras prestasi yang spesifik yang mana prestasi sebenar akan sentiasa dibandingkan dari masa ke semasa
- Jadual untuk makluman awal perubahan perkhidmatan yang mungkin akan mempengaruhi pengguna
- Masa maklum balas help desk mengikut kelas masalah
- Akses dial-in yang disediakan
- Statistik penggunaan yang akan disediakan

CONTOH SENARIO PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

- Syarikat ISP menawarkan SLA 99.5 peratus, berapa kali kemungkinan berlakunya gangguan perkhidmatan yang dibenarkan supaya menepati SLA?

$$100\% - 99.5\% = 0.05\%$$

Hanya 0.05 % sahaja dibenarkan gangguan perkhidmatan.

$$\text{Setahun} = 365 \text{ hari} \times 24 \text{ jam} = 8760 \text{ jam}$$

$$0.05\% \times 8760 = 4.38 \text{ jam dalam masa setahun}$$

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

APAKAH SLA ?

- SLA adalah singkatan kepada *Service Level Agreement*
- Ia adalah satu bentuk perjanjian *prenuptial*
- Butiran tahap perkhidmatan yang dijamin
- Butiran penyelesaian, jika sesuatu tahap itu tidak dipenuhi



Prenuptial Agreement is an official document signed by two people before they get married that says what will happen to their possessions and/or children if they divorce (= officially stop being married):

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

KEPENTINGAN SLA?

User Pages

Closed: Mon Jan 1 18:48:24 2001

Affected: All Cities

Opened at Level 1 on Sun Dec 31 09:54:36 2000

User pages are currently down. Technicians are aware of the issue and are working on a resolution. We apologize for any inconvenience and thank our customers for their patience.

Updated on Sun Dec 31 14:46:06 2000

Updated on Sun Dec 31 15:27:33 2000

Updated on Sun Dec 31 18:48:50 2000

Flashnet administrators continue to work to resolve the issue. thank you for your patience.

Updated on Sun Dec 31 20:53:14 2000

Updated on Sun Dec 31 22:23:14 2000

Updated on Mon Jan 1 00:41:02 2001

User pages are still down. Technicians are still working on a resolution. We apologize for any inconvenience and we thank you for your patience.

Updated on Mon Jan 1 06:52:08 2001

Updated on Mon Jan 1 12:34:17 2001

FlashNet technicians are currently working towards a resolution towards this issue. We do apologize for any inconvenience that this may be causing and thank our customers for their patience.

Updated on Mon Jan 1 15:59:31 2001

FlashNet Engineers and Technicians are on-site and working as quickly as possible to restore full service to the User/Domain Pages. We are sorry that we can not provide an exact time frame for repairs to be completed, but are working to restore full operation as soon as possible. We appreciate your patience.

Updated on Mon Jan 1 18:48:24 2001

User web pages should now be functional once again. Flashnet engineers have resolved this issue. We thank you tremendously for your patience.

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

BAGAIMANA MENENTUKAN SLA ?

- ❖ Terdapat dua elemen utama kepada SLA
 - Prestasi
 - Availability (24 jam x 7 hari)
- ❖ Bagi kedua-dua unsur terdapat tiga (3) perkara untuk dimasukkan ke dalam SLA
 - Standard
 - ✓ Satu penanda aras yang boleh diukur
 - Langkah
 - ✓ Mesti boleh diukur
 - Pertahanan
 - ✓ penalti

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

BAGAIMANA MENENTUKAN SLA ?

- ❖ Perkara-perkara lain untuk dimasukkan ke dalam SLA adalah
 - Terangkan dengan jelas kebertanggungjawaban
- ❖ Setiap orang yang bertanggungjawab untuk melihat bahawa fungsi yang dilakukan perlu dikenal pasti mengikut jawatan
- ❖ Meliputi tindakan pembetulan
 - Tentukan siapa yang memutuskan setiap jenis masalah
 - Senaraikan semua pihak yang terlibat dalam perjanjian itu
 - Terutamanya jika terdapat pembekal perkhidmatan

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

BAGAIMANA MENENTUKAN SLA ?

- ❖ Nyatakan tempoh masa yang meliputi perjanjian
 - Biasanya satu atau dua tahun
- ❖ Mengenal pasti dan menentukan setiap perkhidmatan yang dilindungi
- ❖ Mengenal pasti penunjuk tahap perkhidmatan
 - Terangkan bagaimana penunjuk diukur
 - Tentukan siapa yang bertanggungjawab untuk melakukan pengukuran
- ❖ Ketersediaan, seperti peratus uptime

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

BAGAIMANA MENENTUKAN SLA ?

- ❖ Tentukan ketaklasanaan
 - Apa yang menyebabkan ketaklaksanaan
 - Apa yang dilakukan jika penunjuk tidak dipenuhi
 - ✓ Ini sering berkebelakangan
 - Daripada berkata semua transaksi tidak akan mempunyai masa tindak balas yang lebih daripada 2 saat
 - Kebanyakan akan mengatakan 95% daripada semua urusan niaga akan mempunyai masa tindak balas 2 saat atau kurang

MENERANGKAN MENGENAI PERAKUAN PERKHIDMATAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

BAGAIMANA MENENTUKAN SLA ?

- ❖ Tentukan laporan yang akan dikeluarkan
 - Kekerapan pelaporan
 - Siapa yang akan mempunyai akses kepada laporan
- ❖ Adanya laporan masa dan juga laporan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa

RUJUKAN

- Allan Reid, Jim Lorenz, Working at a Small-to-Medium Business or ISP, CCNA Discovery Learning Guide (2008), Cisco Press. ISBN: (1587132109, 9781587132100).
- Allan Reid, Jim Lorenz, Networking for Home and Small Business, CCNA Discovery Learning Guide (2008), Cisco Press. ISBN: (1587132095, 9781587132094).
- Allan Reid, Jim Lorenz (2008). CCNA Discovery 2. Chapter 2: Helpdesk . Website: <http://ciscodiscovery.wikispaces.com/>
- Journal Paper - Marko Luoma (2013) protected core Networking (PCN) PCN QoS and SLA Definition,, Military Communications and Information Systems Conference (MCC).