

بناام آءا

مواقءنامة سطح سرویس Service Level Agreement

ءءوین : علی ئاقب موفق

مقدمه:

همواره انسان به دنبال کسب ارزش متناسب با وجه پرداختی بابت سرویس و خدمات مورد نظر بوده است. یکی از دغدغه های همیشگی مردم در کسب و کار، اخذ سرویس با کیفیت و خدمات پشتیبانی در ادامه بوده است. لذا موضوع موافقتنامه سطح سرویس بین طرفین مطرح گردید تا به واسطه آن بازار کسب و کار با آرامش و اطمینان بیشتری به کار خود ادامه دهد.

موافقتنامه سطح سرویس یا همان SLA، توافقنامه ای است که بین سرویس دهنده و سرویس گیرنده یا مشتری در خصوص تضمین کیفیت و پایداری سرویس ارائه شده منعقد می شود. در مباحث فناوری اطلاعات، SLA، ابزاری کارا و اجرایی برای پایش و سنجش کیفیت خدمات فناوری اطلاعات است. به بیانی دیگر، SLA، توافقنامه ای بین تامین کننده و گیرنده سرویس بر اساس گفتگوها و توافق ها است

سرویس:

آنچه که منجر به ارزش افزودگی می شود. به عبارتی دیگر برآیند قابلیت ها و توانمندی هایی است که به صورت ارزش افزوده ای به نام خدمت به مشتری ارائه می شود. سرویس، ارائه ارزش به مشتری به همراه خروجی مورد انتظار و بدون در نظر داشتن هزینه و ریسک خاص است.

مجموعه فرآیندهای مربوط به تحویل سرویس:

وظیفه اصلی این گروه فرایندها تشخیص انتظارات مشتریان کسب و کار از تولیدکنندگان سرویس به منظور ارائه سرویس های مدنظر آنها است. فرایندهای تحویل سرویس شامل موارد زیر است:

- مدیریت سطح سرویس service level management
- مدیریت دسترسی پذیری availability management
- مدیریت تداوم سرویس continuity management
- مدیریت ظرفیت capacity management
- مدیریت مالی برای سرویس ها IT financial management

مجموعه فرآیندهای مربوط به پشتیبانی از سرویس:

طی این فرایندها به کاربران این تضمین را می دهد که برای انجام وظایف خود، سرویس مناسبی را دریافت خواهند کرد. فرآیندهای پشتیبانی از سرویس عبارتند از:

- پیشخوان سرویس service desk
- مدیریت حادثه Incident Management
- مدیریت مساله Problem Management
- مدیریت پیکربندی configuration Management
- مدیریت تغییر Change management
- مدیریت نشر سرویس Release Management

ارتباط بین بخش پشتیبانی سرویس و تحویل سرویس با فرآیندهای مدیریت عملیات، پایگاه داده ، شبکه ، سیستم ها، مدیریت ارتباط با مشتری و امنیت است.

چرخه حیات سرویس در ITIL شامل پنج گام است:

۱_ **استراتژی سرویس:** فرآیندها و روش های بهینه را برای پشتیبانی سرویس و سنجش آن با در

نظر گرفتن میزان ریسک یا ارزش قابل تولید توسط سرویس ارائه می کند.

۲_ **طراحی سرویس:** بر روی نحوه طراحی و مدلسازی سرویس تمرکز دارد.

۳_ **انتقال سرویس** یا service transition: انتقال سرویس روی شیوه استقرار سرویس در محیط

عملیاتی تمرکز دارد.

۴_ **عملیات سرویس** یا service Operation: فرآیندهای اساسی مانند مدیریت مساله و رویداد

را در بر می گیرد.

۵_ **بهبود مستمر سرویس** Continual service improvement: روی فرآیندها و روش های بهبود

تمرکز دارد.

۱_ استراتژی سرویس

هدف از این مرحله تصمیم‌گیری درباره خدمت‌رسانی به مشتریان بر اساس یک ارزش و اعتقاد بنیادین است. به عنوان مثال، مشتری‌مداری و افزایش رضایتمندی مخاطب‌های سازمان از محصولات و خدمات می‌تواند یکی از این ارزشها باشد. ارزشهایی که یک مشتری انتظار دریافت آنها را دارد از طریق سرویس‌ها برای او قابل درک است. این مرحله با یک بررسی و ارزیابی از نیازهای مشتری و فضای بازار شروع می‌شود و سپس با تعیین سرویس‌هایی که سازمان باید به مشتریان و بازار ارائه کند و همچنین توانمندی‌های موردنیاز برای توسعه آنها، ادامه می‌یابد. این مرحله شامل موارد زیر خواهد بود:

- شناسایی مشتری و بازار هدف سرویس
- تهیه فهرست سرویس‌ها
- تعیین سبد سرویس‌ها
- تعیین نرخ بازگشت سرمایه هر سرویس (ROI)
- مدیریت مالی مرتبط با سرویس‌ها
- تعیین استراتژی‌های سرویس‌دهی
- شیوه کلی منبع‌یابی برای اجرای سرویس (درون‌سپاری ، برون‌سپاری و جمع‌سپاری)
- مدیریت روابط تجاری

استراتژی سرویس یک رویکرد سطح بالا جهت فراهم کردن سرویس برای سازمان ایجاد می‌کند. یک سازمان نیاز مشتریان و بازار را شناسایی کرده و برای پاسخ به این نیازها، اقدام می‌نماید.

۲_ طراحی سرویس

طراحی سرویس مرحله‌ای از چرخه حیات سرویس است که در آن یک سرویس جدید ایجاد می‌شود و یا اینکه اصلاح شده برای ورود به مرحله انتقال سرویس توسعه داده شده و سپس برای تولید آماده می‌شود. تلاش اصلی این مرحله بر روی طراحی و بخشی از توسعه یک سرویس مشخص است و شامل تعریف نیازمندیهای سرویس، طراحی راهکار سرویس، طراحی و تولید معماری سرویس، فرآیند سرویس‌ها، ارزیابی تامین‌کنندگان مختلف سرویس و یکپارچه کردن دارایی‌های سرویس موجود یا ایجاد آنها است.

۳_ انتقال سرویس

هدف از مرحله انتقال سرویس، تهیه و اجرایی کردن یک طرح انتقال و توسعه و بهبود سرویس به منظور انتقال دادن سرویس به مرحله عملیات سرویس است. در این مرحله سرویس‌های طراحی شده را گرفته و

پس از تولید و آماده سازی به مرحله عملیات وارد می کند . علاوه بر تولید سرویس یک طرح انتقال و استقرار سرویس از محیط آزمایشگاهی به محیط عملیاتی تهیه می شود که بر اساس این طرح گام به گام و تدریجی، سرویس به محیط اجرای واقعی منتقل و سپس عملیاتی می شود.

در این مرحله ارائه سرویسهای طراحی شده برای عملیاتی شدن است. این کار با دریافت بسته طراحی سرویس از مرحله طراحی سرویس و ارائه آن به مرحله عملیات به همراه تمامی عناصر مورد نیازی که عملیات در حال پیشرفت و پشتیبانی از آن سرویس نیاز دارد، انجام می شود. اگر به هر دلیلی شرایط محیطی، مفروضات، یا الزامات کسب و کار پس از طراحی تغییر کند، اعمال تغییر و اصلاح در خلال مرحله انتقال سرویس و قبل از انتقال سرویس هایی که باید منتقل شوند الزامی خواهد بود.

از جمله اهداف مرحله انتقال سرویس عبارتند از:

۱_ برنامه ریزی و هماهنگی منابع (منابع انسانی، منابع فنی، منابع مالی و...) با هدف اطمینان حاصل کردن از تحقق

مشخصات و ویژگی های تعیین شده (همچون رعایت استانداردها و چارچوبها) در مرحله طراحی سرویس

۲_ تعیین، مدیریت، کنترل و محدود کردن ریسک هایی که می توانند موجب وقفه در خدمات شوند.

۳_ تولید، تست و اعتبارسنجی سرویس به منظور تضمین کیفیت سرویس (QoS)

۴_ بررسی درخواست های تغییر

۴_ عملیات سرویس

این مرحله دربرگیرنده اجرای کامل درخواست های کاربر، حل و فصل نقص های سرویس، رفع مسائل و انجام وظیفه های عملیاتی رایج است. در این مرحله توجه به تفاوت سه واژه زیر مهم است:

- **رویداد:** هر گونه پیشامد و رخداد قابل آشکار شدن و یا قابل تشخیص است که برای مدیریت زیرساخت IT یا مدیریت سرویس IT اهمیت دارد و می تواند اثر انحرافی روی سرویس دهی داشته باشد. یک رویداد، یک تغییر وضعیت معنادار برای مدیریت اقلام پیکربندی یا سرویس های

IT است. یک رویداد ممکن است نشان دهد چیزی درست عمل نمی کند که در این صورت مقدمه ثبت یک حادثه می شود. همچنین یک رویداد ممکن است فقط نشان دهنده عملکرد نرمال یا انجام یک کار روتین و از پیش تعریف شده (نظیر عوض کردن نوار پشتیبان پس از پر شدن و یا کاهش سطح کیفیت سرویس IT) باشد.

- **حادثه:** وقفه ای برنامه ریزی نشده در یک سرویس همچون خرابی یک مولفه نرم افزاری که هنوز تاثیر جدی بر روی سرویس نگذاشته است. به بیانی دیگر منظور از حادثه، هر گونه رویدادی که جزء کارهای روتین یک سرویس نیست و ممکن است باعث توقف در اجرای سرویس شده یا کیفیت سرویس را کاهش دهد. حادثه، یک توقف ناخواسته یا اختلال در کیفیت ارائه یک سرویس IT است.

- **مسئله:** علت به وجود آمدن یک یا چند حادثه را مسئله می گویند. به عنوان مثال خطاهای شناخته شده مسائلی هستند که دارای علت اصلی مستند شده و قابلیت ارائه راهکار موفق رفع مسئله نیز هستند. به بیان بهتر، مسئله، دلیل ناشناخته و زیربنایی یک یا چند حادثه است.

۵_ بهبود مداوم سرویس

مرحله بهبود مداوم سرویس از روشهای مدیریت کیفیت با هدف یادگیری از موفقیت و شکست های گذشته و بهره گیری از تجارب IT استفاده می کند. این فرآیند به بهبود مداوم اثربخشی و کارآمدی فرآیندها و سرویسهای IT و با بهره گیری از استاندارد ISO 2000 کمک می کند. در طی مرحله بهبود مداوم سرویس، سازمان IT، داده ها و بازخورد ها را از کاربران، مشتریان، ذینفعان و سایر منابع جمع آوری کرده تا از طریق اندازه گیری و تحلیل آنها بتواند سرویس ها و شیوه فراهم کردن آنها را ارتقاء بخشد.

از جمله فرآیندهای اصلی مرتبط با این مرحله عبارتند از:

• **بازبینی سرویس:** هدف از این فرآیند، بازبینی سرویسهای کسب و کار و سرویسهای زیرساختی بطور منظم و باثبات است و در جایی که نیاز به بهبود سرویس باشد، کمک میکند و در مسیر شناسایی راههای اقتصادی بیشتر برای فراهم کردن یک سرویس تلاش میکند.

• **ارزیابی فرآیند:** هدف از این فرآیند، سنجش و ارزیابی فرآیندها بطور منظم است و شامل شناسایی نواحی است که با توجه به معیارهای فرآیند، هدفگذاری شده لیکن محقق نمیشوند.

تعریف ابتکارات بهبود مداوم سرویس: هدف از این فرآیند، تعریف ابتکارات مشخص و خاصی است که به بهبود سرویس ها و فرآیندها بر اساس نتایج بازبینی های سرویس و ارزیابی های فرآیند کمک می کنند . این ابتکارات می توانند در قالب طرح بهبود از دو مسیر مطرح شوند که شامل :

۱_ ابتکارات داخلی مطرح شده توسط فراهم کننده سرویس

۲_ ابتکاراتی که نیاز به همکاری با مشتریان دارند و از تعامل با آنها بدست می آیند.

پایش ابتکارات بهبود مداوم سرویس: هدف از این فرآیند، راستی آزمایی و تصدیق ابتکارات بهبودی است. ارتباط میان فرآیند بهبود، هفت مرحله ای است و بر اساس چرخه دمینگ یا PDCA عمل می کند . این هفت مرحله عبارتند از:

مرحله 1 (تعریف آنچه باید اندازه گیری شود: یک مجموعه از سنجش هایی است که بایستی برای پشتیبانی از اهداف سازمان تعریف شوند .تمرکز بایستی روی شناسایی آنچه باشد که واقعا برای رسیدن به اهداف مورد نیاز است، صرفنظر از اینکه داده هایی در آن رابطه وجود دارد یا خیر.

مرحله 2 (مشخص کردن اینکه چه چیزی را می توان اندازه گرفت: ممکن است سازمان ها محدودیت هایی در آنچه که واقعا می توانند به درستی اندازه بگیرند داشته باشند .اما تشخیص اینکه چنین نقصانی وجود دارد و ریسک هایی که به تبع آن می توانند به وجود آید بسیار سودمند خواهد بود.

مرحله 3 (جمع آوری داده: این قدم شامل پایش و جمع آوری داده می شود. ترکیبی از ابزارهای پایش و فرآیندهای دستی باید در کنار هم داده های مورد نیاز برای اندازه گیریهای تعیین شده را جمع نمایند.

مرحله 4 (پردازش داده: داده های خام در قالب های تعیین شده پردازش می شوند و به طور

معمول یک تصویر گویا و کلی از کارایی سرویس ها یا فرایندها برایمان میسازند.

مرحله 5) تحلیل داده: تحلیل داده، مرحله تبدیل اطلاعات به دانش برای رویدادهایی است که

روی سازمان تأثیر می گذارند. وقتی که داده در اثر پردازش به اطلاعات تبدیل میشود، نتیجه آن می تواند بر اثرتحلیل به سؤال هایی نظیر سؤال زیر پاسخ داده شود:

آیا به اهداف رسیده ایم؟

آیا روندهای شفاف و قابل لمس وجود دارد؟

آیا اقدامات اصلاحی نیاز است؟ هزینه آن ها چقدر است؟

مرحله 6) ارائه و استفاده از اطلاعات: هم اکنون دانش به دست آمده می تواند به زبان قابل فهم

ارائه شده و مبنای تصمیمات استراتژیک، تاکتیکی یا عملیاتی قرار گیرد. لازم است که اطلاعات حاصل شده در سطح مناسب، از طریق مناسب و به مخاطب مناسب آن ارائه شود.

مرحله 7) اجرا و پیاده سازی بهبود: دانش حاصل شده برای بهینه سازی، بهبود و اصلاح سرویسها،

فرآیندها و تمامی فعالیتهای پشتیبانی و فناوریهای وابسته به آنها استفاده میشود. اقدامات اصلاحی که بایستی موجبات ارتقاء سرویس را فراهم آورد بایستی شناسایی و به سازمان منتقل شوند.

فرآیندهای مربوط به فناوری اطلاعات، سازمان ها :

- توانایی ایجاد تغییرات سازمانی
- ارائه راه حل برای الزامات استراتژیک
- حصول اطمینان از توجیه اقتصادی خدمات زیرساختی
- مدیریت سرمایه های فکری

شش اصل فناوری اطلاعات برای عملکرد موثر چهار فرآیند فوق:

- طراحی معماری
- مدیریت برنامه
- مدیریت قراردادها و منابع

- تحلیل و طراحی فرایند
- مدیریت تغییر
- توسعه منابع انسانی ماهر در فناوری اطلاعات

فعالیت های راهبردی فناوری اطلاعات :

فعالیت های راهبردی عموماً بر دو مورد خروجی و سه مورد محرک در سازمان تمرکز دارد که عبارتند از:
دو مورد خروجی:

الف (انتقال ارزش

ب) مدیریت ریسک

سه مورد محرک برای دستیابی به خروجی ها:

الف) تعیین و تنظیم استراتژی

ب) مدیریت منابع

ج) ارزیابی و سنجش عملکرد

قسمت های اصلی SLA:

- حدود کار
- عملکرد
- پیگیری و گزارش
- مشکل مدیریت جبران خسارت
- وظایف مشتریان و مسئولیت ضمانت
- امنیت
- حقوق مالکیت و اطلاعات محرمانه
- حل و فصل اختلافات
- پایان دادن و امضاء

SLA بنیاد یک سری از فرایندهای مدیریتی است که در مجموع می تواند دیسپلین نامیده شود. هدف از خط مشی دیسپلین ایجاد موارد زیر است:

- برآورد و اندازه گیری
- بازده و کارایی

به طور کلی تفاهم نامه سطح خدمات SLA قراردادی رسمی بین فراهم آورنده خدمات service provider و گیرنده خدمات customer است که شامل موارد زیر است :

- مشخصات خدمات
- مسئولیت ها
- اولویت های طرف مقابل

دلایل استفاده از SLA:

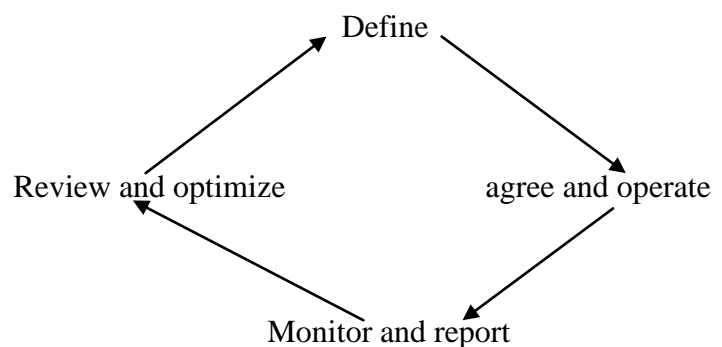
- برای کمک به بنانهادن سطح انتظارات معقول کاربران
- دادن فرصت به ارائه دهندگان خدمات برای ارتقاء کارایی
- کمک به سازمان دهی IT تا سرویس هایشان را به صورت واضح تری بکار گیرند.
- دادن فرصت به دریافت کنندگان خدمات برای بازبینی اولویت ها
- آشکارسازی کارایی معیارهای ارزیابی
- ایجاد اطمینان برای ارائه کننده خدمات از لحاظ شرایط درآمدی
- برای کاهش برخورد و ناسزگاری بین تامین کننده ها و کاربران خدمات و سرویس

فواید SLA:

- رضایت مندی بیشتر مشتری
- قیمت نهایی پایین تر
- سهولت بیشتر برای تطبیق خدمات با انتظارات مشتریان
- بهبود ارتباط بین دپارتمان IT و تامین کننده سوم third party provider

فرایند اجرای موفق SLA:

- فاز تدوین : تدوین مقتضیات سطوح سرویس و معیارها
- فاز مدیریت : یک فرایند بازگشتی تا پایان حیات یک سرویس ادامه دارد و با طی مراحل اندازه گیری ، ارزیابی، تصحیح و هدایت فعالیت های مربوط به سرویس در جهت حفظ دستاوردها ادامه می یابد.



ارکان اساسی در مدیریت SLA:

الف) پایش و اندازه گیری

ب) گزارش دهی پایش، متکی بر ابزارهای مورد نیاز در شبکه برای جمع آوری داده های عملکردی عناصر شبکه و پردازش آنها بر اساس سناریوهای طراحی شده و استخراج شاخص های کلیدی کارایی kpi و شاخص های کلیدی کیفی kqi

واحدهای اجرایی فعال به منظور مدیریت سطح تعهد شده :

در کنار فرایندهای فنی، واحدهای اجرایی زیر برای مدیریت سطح تعهد شده فعال هستند:

- مدیریت خدمات فناوری ، همچون پیشخوان خدمات
- مدیریت رخداد
- مدیریت اتفاقات و مشکلات
- مدیریت پیکربندی
- مدیریت تغییر
- مدیریت انتشار: مساله قرارداد، جلسه ها را پشتیبانی می کند، کار فنی نمی کند. فقط می گوید که طبق قرارداد عمل شود.

وظایف اصلی service desk :

- کنترل رخدادها : کدیریت چرخه زندگی تمامی درخواست های سرویس
- ارتباطات: مطلع کردن مشتری ها از وضعیت رسیدگی به درخواست هات و پاسخ دهی به آنها
- مرکز تماس call center : رسیدگی به پاسخگویی به تعداد زیاد تماس تلفنی
- پیش خوان کمک و یاری برنامه پشتیبانی help desk : مدیریت ، هماهنگی ، رسیدگی و رفع مشکلات مربوط به رخداد

اهداف service desk :

- فراهم کردن یک نقطه ارتباطی مشترک برای تمام مشتری ها
- تسهیل بازیابی سرویس های عملیاتی معمولی مطابق با قراردادهای سطح سرویس sla و با توجه به میزان اهمیت تجاری

پیشخوان سرویس :service desk

پیشخوان میز خدمت، علاوه بر رسیدگی به رخداد و مشکلات و پرسش ها یک واسط برای سایر فعالیتها مانند زیر است:

- الف) درخواست تغییر
- قرارداد نگهداری
- مجوزهای نرم افزار
- مدیریت سطح سرویس
- مدیریت پیکربندی
- مدیریت موجودی
- مدیریت مالی
- مدیریت بهبود مداوم سرویس های فناوری اطلاعات it service continuity management

تعریف رخداد (incident): هر اتفاقی که جزئی از یک عملیات استاندارد سرویس نبوده و به بروز وقفه یا کاهش کیفیت سرویس منجر شده یا می شود.

مدیریت رخداد: بازگرداندن عملیات سرویس دهی به شکل معمول و نرمال در کمترین زمان ممکن و به حداقل رسانیدن اثرگذاری مضرات در عملیات تجاری است. مدیریت رخداد icm یک بخش فرایند از مدیریت سرویس itsm-it با اهداف زیر است:

هدف اول این فرایند، باز کردن عملیات به شکل سرویس دهی طبیعی و نرمال در کمترین زمان ممکن و به حداقل رساندن تاثیرات منفی آن (عدم سرویس دهی) در عملیات تجاری است.

مدیریت اتفاقات (مشکلات):

درحالیکه یک رخداد نتیجه یک مشکل شناخته شده یا خطای شناخته شده نباشد، نیاز است مدیریت مشکلات درگیر شود. بر طرف کردن رخداد در سریع ترین زمان ممکن و کمترین هزینه از اولویت های کاری در برخورد با رخداد و مشکل می باشد. در حقیقت پیاده سازی فرایند مدیریت رخداد بر سایر

فرایندهای اولویت دارد و مدیریت مشکلات و تغییرات در مرحله دوم صورت می گیرد. فعالیتهای کلی فرایند مدیریت مشکلات به شرح زیر می باشد:

- شناخت مشکل
- ثبت مشکل

مدیریت پیکربندی:

یکی از سازوکارهای موثر برای حفظ هماهنگی تیم های توسعه نرم افزار است. مدیریت پیکربندی مجموعه روش ها، ابزارها، توافقات، رویه ها و به طور مختصر دیسیپلینی است که بعنوان راه حل برای مسائل مرتبط با پیکربندی محصول تدوین و اجراء می شود و به منظور کنترل و جلوگیری از هزینه های تحمیلی بوده و از ناسازگار نبودن فرآورده های حاصل، اطمینان حاصل می کند.

انواع قرارداد SLA:

الف) قرارداد در سطح خدمات داخلی (میان یکی از بخش های داخلی سازمان و واحد ICT همان سازمان)
ب) قرارداد در سطح خدمات خارجی (میان یک سازمان و شرکت ICT است و شامل مراحل زیر است:

- مبانی تجاری-مالی
- تعیین معیارهای نظارت
- ارزیابی و بازبینی خدمات
- مبانی قانونی و غیره

بسیار ساختارمند است و شرایطی کاملا قانونی داشته و مبانی تجاری مالی دارد.

قرارداد سطح اجرایی:

مدل " قرارداد در سطح خدمات " یا OLA عموماً جنبه قانونی نداشته و تنها برای ایجاد سازگار مناسب هماهنگی بین دستگاه های داخلی بوجود می آیند در حالیکه SLA سندی است که یک پشتیبانی مطلوب از سیستمهای نرم افزاری را تبیین و بر اساس مشخصات سرویس تعهد شده به مشتری تنظیم می شود.

توافقنامه سطح اجرایی OLA :

این توافقنامه نسبت به سطح سرویس داخلی واحدها است و از از بعد کیفیت، زمان برقراری خدمات، سطح پایداری، درجه اطمینان سرویس، زمان های مجاز وقفه و سایر نکات تعهد شده به مشتری مورد توجه است.

OLA برای تعیین حدود وظایف و تعهدات واحدهای داخلی یک سازمان IT است. یک OLA مناسب و کارا ارتباطات و مسئولیت متقابل اجرای سرویس است و برای تحقق انجام دقیق OLA لازم است که تمامی نقش ها و مسئولیت ها به تفصیل تعیین شوند. هر چند OLA نظارت و دلالت بر ارتباطات داخلی دارد، اما در شرایطی که بخشی از خدمات تعهد شده به مشتری برون سپاری شده باشد.

مدیر سرویس یا مسئول ارائه خدمات فناوری اطلاعات یک سازمان باید نسبت به تامین منابع OLA اعم از منابع انسانی، زیرساخت، زمان و منابع مالی و تحقق آن اقدام نماید. به منظور مدیریت و اعمال یکپارچگی لازم بین بخش های برون سپاری شده و درون واحد نیازمند SLA جداگانه ای با هر یک از شرکت های تامین کننده سرویس بوده است.

مدیریت قرارداد SLA:

مدیریت دقیق، کارا، متضمن عدم شکست قرارداد در فاز پیاده سازی می باشد. اصولاً وظایف مدیریت قرارداد در سطح خدمات شامل:

- تهیه زیرساخت لازم و راهکار ارتباطی اشکالات
- برقراری ارتباط دائم با طرف مقابل
- هدایت و بازبینی خدمات
- هماهنگی و پیاده سازی تغییرات SLA نتیجه و گزارش راه کارهای همکاری بیشتر دو طرف قرارداد
- ایجاد مدیریت کیفی سرویس
- فرایند مدیریت سرویس بوجود آورنده خدمات IT یکپارچه و منسجم جهت تحقق نیازمندی تعهدات قرارداد سطح سرویس

بررسی و تحلیل مدیریت سرویس و توافقنامه سطح سرویس شامل ۶ مرحله به شرح زیر است:

- ایجاد و توسعه محصول
- مذاکرات و فروش
- پیاده سازی
- اجراء
- برآورد و ارزیابی
- از رده خارج کردن و انقضاء

تعریف SLM:

مدیریت سطح سرویس ارائه شده به بازار و ایجاد سازگار به همراه ارائه راهکار مناسب جهت مدیریت سرویس های مورد نظر و برای موارد زیر است:

- ارائه دهندگان خدمات ICT
- کاربران، جهت اطمینان از مفید و کارا بودن خدمات دریافتی

وظیفه SLM:

- در فاز تعیین: شناسایی نیازمندی های اولیه، بررسی سطح سرویس درخواستی
- در فاز کاربردی: بهره وری فعالانه از قرارداد شامل نظارت دائم، گزارش دهی و تعدیل

اهداف کلیدی استقرار SLM:

- الف) همسویی میان اهداف راهبردی شرکت، کسب و کار و اهداف IT
 - ب) کمک در ارائه خدمات با کیفیت.
- برخی از مهمترین مسائل کلیدی که مدیران ارشد کسب و کار و مدیران IT با آن روبرو هستند عبارتند از:
- برنامه ریزی راهبردی IT در کسب و کار
 - همسویی و انسجام میان اهداف IT
 - بهبود مستمر خدمات
 - سنجش اثربخشی و کارایی IT
 - بهینه سازی هزینه در IT
 - ارتقاء بازگشت سرمایه پروژه IT
 - ارتقاء ارزش کسب و کار
 - بهبود مدیریت پروژه های IT
 - منبع یابی هوشمند منابع IT
 - ارتقاء و پایش و ارزیابی دوره ای IT