

효율적 SLA 산정의 전략적 접근방법

박해경
2002. 1. 31
NEXERVE CO., LTD

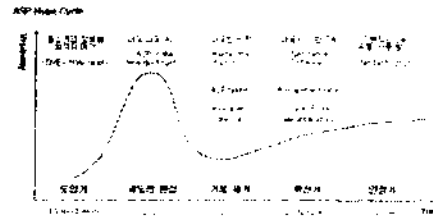
목 차

1. ASP 의 특징
2. ASP 업계의 최근 동향
3. SLA의 등장
4. SLA의 개념 및 체계
5. ASP 업계의 SLA 운영현황
6. 선정 사례
7. SLA 의 전략적 산정

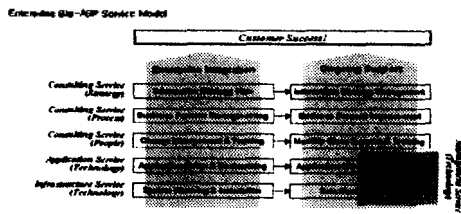
1. ASP 특징

구분	ASP사	부속 제공해야 할 서비스
주요 서비스	1. 서비스 제공: 24시간/7일, 365일/24시간 (Application)	원격적 Application 운영, On-Request 운영
	2. 관리: 운영/유지/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	24시간/7일/365일/24시간
주요 고객	1. Application 개발/운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 개발/운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
	2. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
주요 시장	1. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
	2. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
주요 고객	1. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
	2. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
주요 고객	1. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
	2. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
주요 고객	1. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육
	2. Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육	Application 운영/관리/보수/개발/업데이트/관리/인사/교육

2. ASP 업계의 최근 동향



3. SLA(Service Level Agreement)의 등장



4. SLA의 개념 및 체계

- 서비스 SLA
 - 24시간/7일/365일/24시간
 - 24시간/7일/365일/24시간
 - 24시간/7일/365일/24시간
 - Master Data, Balance Data, ...
 - Legal System ...
 - Rep-UI(보고서 지원)
- On-Going Support
 - New Process 지원
 - Process Remodeling
 - 정기적인 Data Purge
 - Rep-UI(보고서)

7. 전략적 SLA 산정 Factor –On Going Support

SLA 구분	개별 SLA	내용
데이터센터	가용성	가용시간의 확보율
	Throughput	사용비율 : % 주어진 시간의 사용여역률
	보안	기밀성 관리와 서비스 Usage에 대한 보안
	데이터손실	손실률
	서비스의 고객지원	Helpdesk 운영시간 문제해결시간 응기율

7. 전략적 SLA 산정 Factor –On Going Support

SLA 구분	개별 SLA	내용
Hosting	가용성	가용시간의 확보율
	합법성/불법고객차별 금지	책임 및 보상 주기
	서비스 품질 관리	CPU, Memory, Disk usage
	서비스의 고객지원	장애보고 응기율

7. 전략적 SLA 산정 Factor –On Going Support

◆ Application

- ✓ 신규 프로세스 지원(추가 Setup 지원)
- ✓ 고객사의 프로세스 변경으로 인한 Setup 이외의 Interface 및 Bolt-On System 개발
- ✓ 추가 보고서 요청
- ✓ 사용자의 진압/쓰거로 인한 추가 교육
- ✓ 데이터 건수의 증가로 인한 시스템 증설
- ✓ 조직변경 등으로 인한 기초 데이터 변경 및 관련 작업

7. 전략적 SLA 산정 Factor –On Going Support

◆ Application

- ✓ 해외에서 불합 등 시스템 적용 범위 확대
- ✓ System Version Upgrade
- ✓ Application 증설

□ Q&A