

# Задачи, решаемые системой

## 1. Мониторинг качества L2/L3 VPN и услуг широкополосного доступа в Интернет

Одной из основных задач, решаемых с помощью платформы wiSLA, является мониторинг и управление качеством VPN L2/L3 уровня и услуг широкополосного доступа в Интернет. Мониторинг осуществляется проактивно, путем активного измерения ключевых параметров качества услуги (процент потери пакетов, задержка передачи пакета, джиттер) с применением аппаратных зондов (wiProbe) или встроенных в сетевое оборудование механизмов оценки качества IP-соединения (например, Cisco IP SLA). Данные измерений собираются на центральный сервер и анализируются на соответствие пороговым значениям, определенным в требованиях SLA к качеству контролируемой услуги. Результаты отображаются на порталах платформы в виде графиков и диаграмм.

## 2. Аудит соответствия качества услуги параметрам SLA

Платформа wiSLA позволяет формировать периодические отчёты SLA в привязке к биллинговым циклам поставщика услуги. Отчёты формируются по заранее согласованным и определенным SLA правилам: набор показателей качества услуги, правила определения нарушений и расчета верхнеуровневых показателей качества (готовность, скидка). Платформа позволяет контролировать весь процесс SLA от согласования набора показателей и их пороговых значений до учета версий контракта и его изменений, исключения согласованных нарушений из отчёта и расчета размера компенсаций за итоговое нарушение уровня обслуживания согласно SLA. Сформированный отчёт SLA доступен как поставщику услуги, так и клиенту, что позволяет им урегулировать возникающие спорные ситуации на основе единых релевантных данных.

## 3. Мониторинг доступности и производительности сервисов L7 и приложений (Application Performance Management)

Мониторинг доступности и производительности корпоративных облачных информационных систем (CRM, Order Management, Trouble Ticketing, базы данных и т.д.) — одна из центральных задач wiSLA. Платформа позволяет не только контролировать доступность информационных систем из каждой точки доступа (магистральные узлы сети

интернет, офисы конечных пользователей), но и осуществляет глубокий мониторинг программной и аппаратной части инфраструктуры (сервера, виртуальной машины), что обеспечивает разграничение ответственности между каналом связи до ЦОД, неисправностью сервера и проблемами с самим корпоративным приложением.

wiSLA 5.1 обеспечивает многоуровневый мониторинг пользовательских сервисов L7 (WEB-порталы, базы данных, WEB-сервисы (REST, SOAP и т.д.) путем имитации действий реальных пользователей (авторизация на портале, введение и анализ поисковых запросов, выполнение SQL-транзакций и т.д.).

---