

SRE

Độ tin cậy & vận hành

SRE

Site reliability engineering

Đưa độ tin cậy thành một chỉ số có thể quản trị: SLO/SLI, error budget, observability đầy đủ và văn hoá blameless postmortem. Vận hành theo dữ liệu thay vì theo cảm tính.

■ Bảng mô tả dịch vụ Service description

Mã dịch vụ Service code	NS-SRE
Nhóm dịch vụ Service group	Độ tin cậy & vận hành
Phạm vi Scope	SLO/SLI, error budget, observability, on-call, quản trị sự cố
Đối tượng Target customers	Hệ thống có yêu cầu sẵn sàng cao: giao dịch, cổng dịch vụ công, nền tảng số
Mô hình hợp tác Engagement models	SRE embedded · SRE as a service · kíp trực 24/7
Cam kết Commitments	SLA 24/7 · thời gian phản hồi và khắc phục theo mức độ sự cố

SẢN PHẨM BÀN GIAO · DELIVERABLES

- ✓ Bộ SLO/SLI cho các hành trình nghiệp vụ chính
- ✓ Hệ thống observability và dashboard vận hành
- ✓ Runbook và quy trình quản trị sự cố
- ✓ Báo cáo error budget, MTTR, postmortem định kỳ

KẾT QUẢ KỲ VỌNG · OUTCOMES

- Giảm số sự cố lặp lại và thời gian khắc phục
- Nhìn thấy vấn đề trước khi người dùng phản ánh
- Cân bằng được tốc độ phát hành và độ ổn định

■ **Hạng mục công việc theo giai đoạn** Consult → Deploy → Operate → Optimize

01

Tư vấn / Consult

- Xác định hành trình người dùng quan trọng
- Đặt SLO/SLI và error budget
- Đánh giá khoảng trống observability
- Thiết kế mô hình on-call

02

Triển khai / Deploy

- Triển khai metric, log, trace
- Dựng dashboard và cảnh báo theo SLO
- Xây runbook
- Thiết lập quy trình sự cố

03

Vận hành / Operate

- Kíp trực on-call 24/7
- Xử lý và điều phối sự cố
- Blameless postmortem
- Báo cáo error budget

04

Tối ưu / Optimize

- Giảm toil bằng tự động hoá
- Tinh chỉnh ngưỡng cảnh báo
- Diễn tập sự cố & chaos
- Cải tiến kiến trúc theo dữ liệu

CÔNG NGHỆ SỬ DỤNG · TECHNOLOGY STACK

Prometheus

Grafana

Loki

Tempo

OpenTelemetry

Elastic

Zabbix

PagerDuty

Alertmanager

Bắt đầu với SRE bằng một buổi khảo sát hiện trạng.

Start with a current-state assessment.

Điện thoại

+84 973 391 388

Email contact@appcarrier.cloud hoặc dungpv30@fpt.com