



IBM IDC Brno

SSO + DCS 1

Karel Kreidl



Obsah

- **Myšlenka SSO**
- **Myšlenka DCS**
- **Struktura řešení problému**
- **1st level support, myšlenka CC**
- **CC**
- **Tivoli**
- **Práce CC pro „běžné“ OS**
- **Seminář a diskuze**

Co je to SSO

- **Server System Operation**

- Vzdálená správa zákaznických serverů
- Zajištění maximální funkčnosti a dostupnosti serverů
- Správa dat a aplikací
- Monitoring serverů

Co je to DCS

Desktop Client Support

- **Správa koncových stanic:**

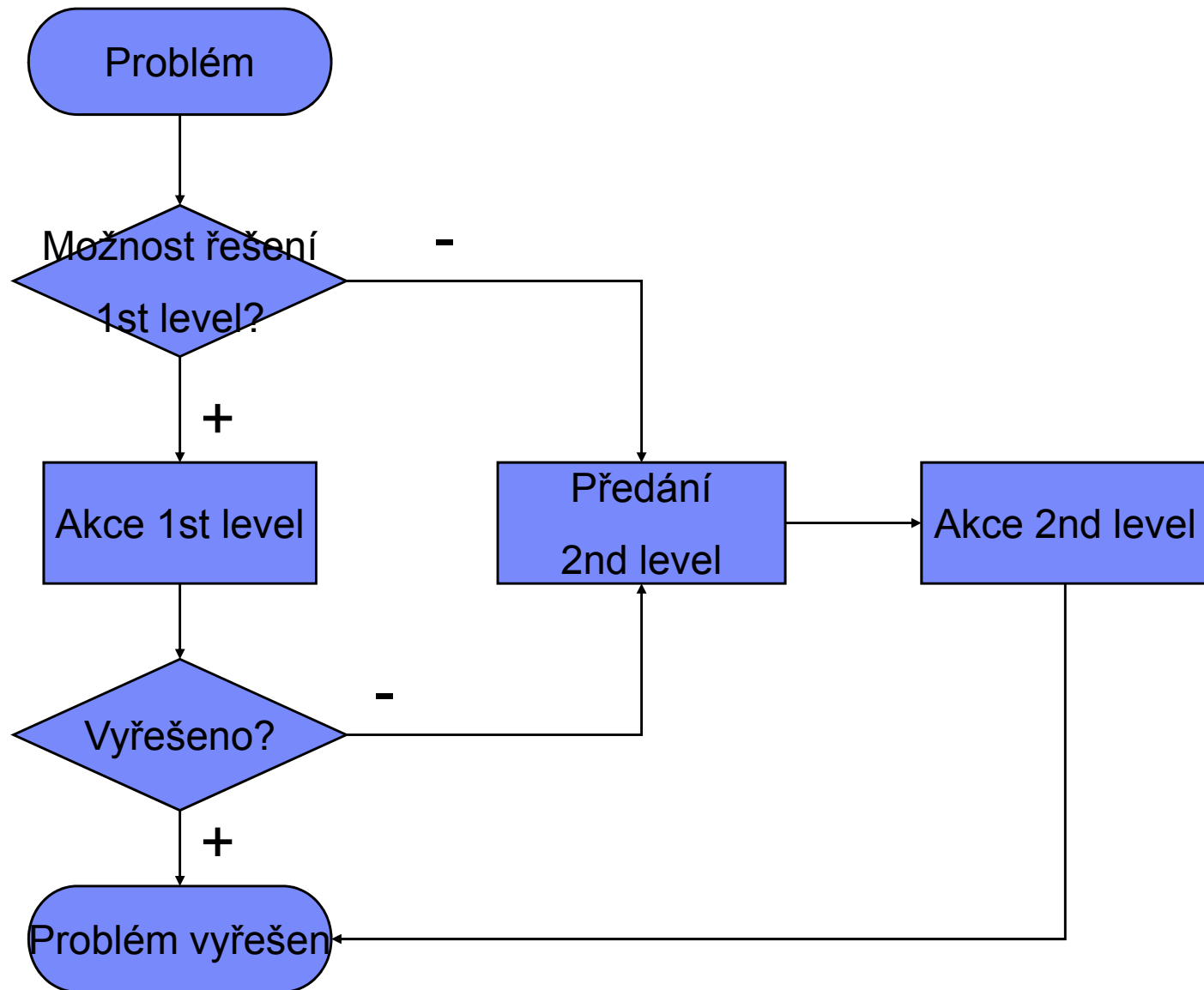
- image servis
- oprava chyb
- koordinování a provádění instalací, změn
- centralizovaná podpora koncových stanic
- zajištění záchrany a obnovy při výpadku

Struktura řešení problému SSO

- **1st level support**
 - Monitoring serverů a batch monitoring
 - Jednoduché opravné akce

- **2nd level support**
 - Řešení komplexních problémů
 - Application management

Struktura řešení problému



1st level support

- **Command centrum**
 - Monitoring 24/7
 - Řešení základních problémů
 - Eskalace problémů
 - Zastupitelnost operátorů

Proč CC

- **Rozsah**
- **Rychlost**
- **Komplexnost**
- **Komunikace s dalšími týmy**

Práce CC

- **Monitoring OS**
- **Monitoring aplikací**
- **Monitoring záloh**
- **Správa uživatelských profilů**
- **Jednoduché opravné akce**

Práce CC

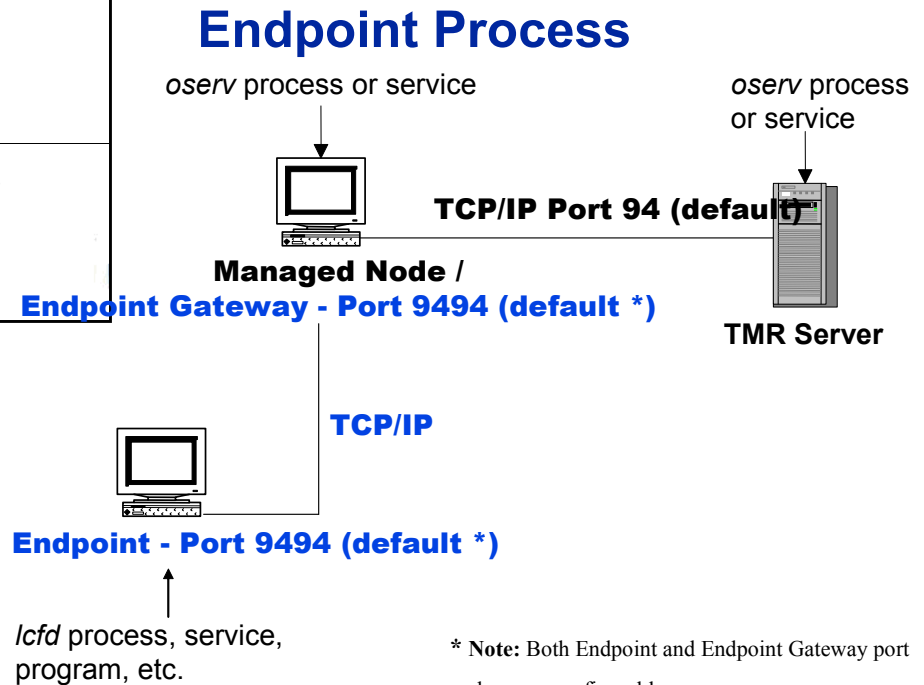
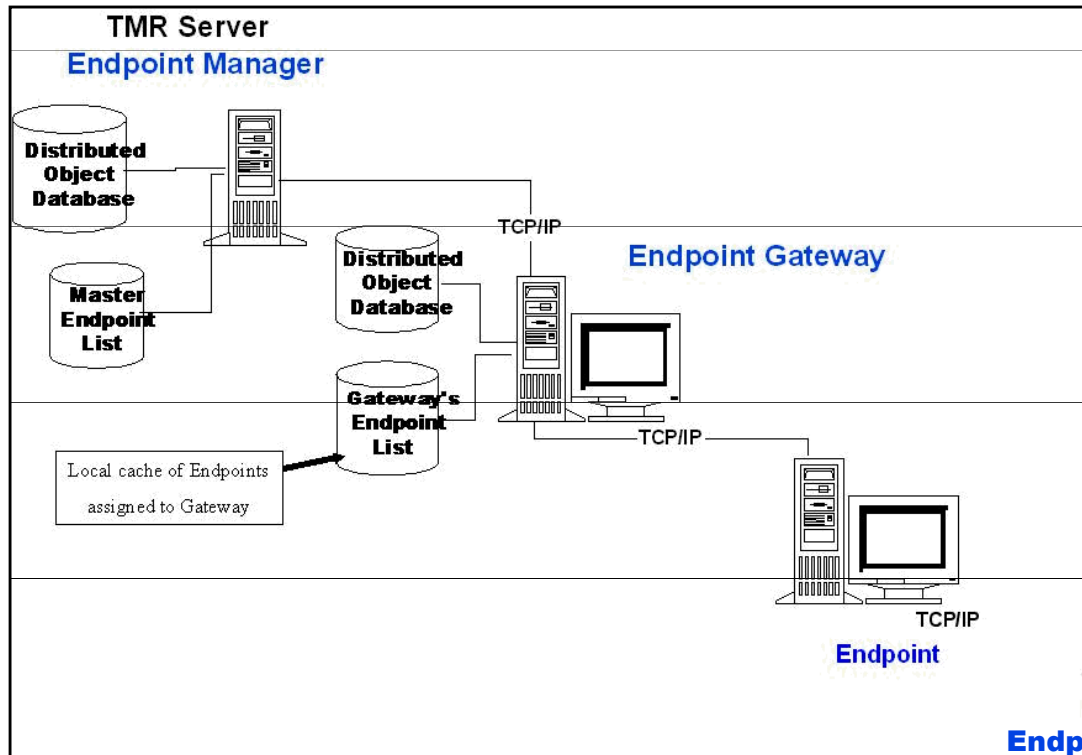
- **Spolupráce s dalšími týmy**
 - 2nd level support – předávání komplexních problémů
 - NSD – předávání síťových problémů
 - OSS – fyzické intervence
 - CSC – předává CC požadavky od uživatelů
 - UAR – správa profilů a hesel

Co je to Tivoli

- **Produkt IBM**
- **Sada nástrojů sloužící k**
 - monitorování sítí, OS, SW, HW, BU, dostupnosti
 - vedení inventáře HW, SW, patchů, OS
 - workload scheduler
 - a mnoho, mnoho, mnoho dalšího...
 - zpracování údajů do grafického rozhraní

<http://www-5.ibm.com/cz/software/tivoli/index.html>

Tivoli - struktura



* Note: Both Endpoint and Endpoint Gateway port values are configurable.

Důležité Tivoli produkty

- **TSM – Tivoli Storage Manager**
- **TWS – Tivoli Workload Scheduler**
- **Netview**
- **TEC – Tivoli Enterprise Console**
- **Tivoli COnfiguration Manager**
- **Tivoli License Manager**
- **Tivoli Acces Manager**

Tivoli Enterprise Console - TEC

- Slouží přímo k přehlednému zobrazení monitorovaných záležitostí

The screenshot displays the Tivoli Enterprise Console Event Viewer interface. The window title is "Event Viewer: Group Console23.evlg". The interface includes a menu bar (File, Edit, Options, Selected, Automated Tasks, Help) and a toolbar with icons for search, refresh, and other actions. The main area is divided into two sections: "Working Queue" and "All Events".

The "Working Queue" section shows a list of 1129 selected events. The table columns are: Severity, Time Recel., Hostname, Message, and Status. The events are sorted by severity, with "Critical" events at the top. The messages include various system alerts such as "Disk space used %", "Host availability", "Service status", and "CPU utilization".

The "All Events" section shows a list of events with columns: Severity, Time Recel., Hostname, Message, Status, and Clar. The events are sorted by severity, with "Warning" events at the top. The messages include various system alerts such as "Daemon: saposcol up", "Reboot: no reboot since 7 days", and "Microsoft SQL Server Job Not Run".

Práce CC pro běžné OS

- **Monitoring OS (Win, AIX, Linux)**
- **Monitoring aplikací a informačních systémů (ERP)**
- **Monitoring databází (SAP, Oracle)**

- **Monitoring backupů pouze výjimečně**

Práce CC pro běžné OS

■ Opravné akce

- Zpravidla pouze naprosto základní opravné akce (znovuobnovení monitoringu (restart monitorovacích nástrojů, daemonů atd.), rozšíření tablespace, restart aplikace...)
- Složitější problémy předávány 2nd levelu

Case study

Týmová práce.

Jaký postup byste doporučili nadnárodní společnosti s pobočkami ve větším množství zemí, která vlastní dále určený počet systémů, pokud by chtěla svoje IT služby nechat spravovat IBM.

Zkuste navrhnout, co vše by bylo vhodné převést, za jakých podmínek, jak racionalizovat IT strukturu.

Společnost řeší ročně miliony objednávek.

Case study

Systemy:

AIX: 67 serverů (CPU 3x296Mhz - 6x2Ghz, RAM 3,5-32G)

Windows: 114 serverů (CPU 200Mhz - 4Ghz, RAM 64M - 4G)

VAX: 4 servery

Mainframe: 6 serverů

iSeries: 19 serverů

Case study

IBM poskytuje tyto služby:

- **Správa všech systémů**
- **Aplikační podpora**
- **Help desk – aplikační i systémový**
- **Profile management**
- **Správa sítě**

Case study

Racionalizace:

Všechny back office služby převedeny na AIX

**Všechny front office služby postupně převáděny na iSeries (migrace z mainframe, VAX, iSeries),
přechod na modernější a silnější hardware**

Všechny důležité hardware přesunuty do IBM datacenter

Zajištění high availability

Dotazy

