



IBM Hardware & Software Services

Fernüberwachung für IBM **@server** iSeries (AS/400) und
und IBM **@server** pSeries (RS/6000) Systeme

Highlights

Absicherung höchster Systemverfügbarkeit für iSeries und pSeries Systeme

Permanenter Überwachungsservice für Hard- und betriebs-systemnahe Software rund um die Uhr

Durchführung präventiver und reaktiver Maßnahmen

Regelmäßiger Status-Report und elektronisches Logbuch

Schnelle Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft nach einem Ausfall

Automatische Alarmierung im Fehlerfall

Ganzheitliche Betreuung aus einer Hand

Entlastung der Systemadministration besonders in den Off-Hour-Zeiten

Reduzierung von Ausbildungskosten und Personalaufwendungen

Ihre Anforderung

Sie wollen höchstmögliche Sicherheit für Ihre IT-Umgebung. Störungen der Betriebsbereitschaft oder gar Ausfälle müssen so niedrig wie möglich gehalten werden. Kommt es doch einmal zum „worst case“, muss die Betriebsbereitschaft innerhalb kürzester Zeit wieder hergestellt werden können. Das sind Anforderungen, denen dieser IBM Service gerecht wird.

Das Problem

Die Administration von EDV-Systemen ist eine äußerst komplexe Aufgabe. Häufig führen willkürliche, nicht strategische Systemänderungen zu Instabilitäten. Der Ausgangszustand des Systems ist schwer reproduzierbar. Ist eine Störung eingetreten, kann nur noch reaktiv gehandelt werden. Vom Zeitpunkt der Fehlfunktion oder des Crashes bis zur Weiterleitung an IBM geht möglicherweise wertvolle Zeit verloren.

Die Lösung

IBM Global Services bietet für iSeries und pSeries Systeme einen ganzheitlichen Service, der Betriebssystemsoftware und Hardware umfasst. Durch die IBM Fernüberwachung wird ein hohes Maß an Systemverfügbarkeit erreicht. Mögliche Probleme im System werden meist schon im Vorfeld erkannt. Im Störfall entsteht kein Zeitverlust aufgrund einer automatisierten Weiterleitung einer Alarmmeldung an das IBM Fernüberwachungs-Team.

Ihr System wird ganz aus der IBM Perspektive überwacht, egal ob es um Hard- oder betriebssystemnahe Software geht. Die jeweiligen Administratoren werden in ihren Aufgabenbereichen entlastet und gewinnen Freiraum für die Betreuung der Anwendungen. Die ganzheitliche Überwachung ist besonders auf diesen Plattformen mit enger Verflechtung von Hard- und Software ausgesprochen wichtig.



Ihre Vorteile

Durch die Delegation dieser administrativen Aufgaben an IBM Global Services sichern Sie sich eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung durch Experten. Die proaktive IBM Fernüberwachung verleiht Ihnen schon im Vorfeld die Sicherheit eines Rundum-Schutzes und jederzeit höchstmögliche Systemverfügbarkeit. Kommt es doch zu einem Ausfall, ist eine schnelle Wiederherstellung durch den reaktiven Teil der Fernüberwachung gesichert. Die Problemmeldung erfolgt automatisiert und sofort.

Die Dokumentation

In der präventiven Überwachung werden regelmäßig und automatisch Daten des fernüberwachten Systems sowie alle relevanten Systemdaten und -zustände präzise erfasst.

- Ein regelmäßiger Status-Report enthält Angaben zur Auslastung von CPU und Festplatten sowie Höhe des Datenvolumens
- Er weist ferner alle Abweichungen von konfigurierbaren Grenzwerten aus
- Eine spezielle Lotus Notes Datenbank dokumentiert das Gesamtsystem und ist damit auch eine wichtige Grundlage für Lösungsansätze und Verbesserungen
- Eine Trendanalyse von Performance-daten auf einem lokalen Webserver zeigt Ihnen und IBM die Auslastung des Systems. Ein zusätzlicher Online-Report weist auf mögliche Gefahrenquellen hin
- IBM kann Ihnen also präventiv Änderungsvorschläge unterbreiten, bevor eine ernsthafte Fehlersituation überhaupt erst eintritt

Die Voraussetzung

Die Installation/Bereitstellung einer geeigneten Überwachungssoftware gehört zur Aufgabe des Kunden. Die IBM berät den Kunden über die derzeit von IBM getesteten Tools, welche auf dem Markt erhältlich sind und eingesetzt werden können.

Die Überwachung in der Praxis

IBM erbringt folgende Leistungen:

- Prüfung der Betriebsbereitschaft Ihrer Systeme der angeschlossenen Peripherie, Erreichbarkeit von Netzwerkschnittstellen, Auslastungsgrad des iSeries Storagepools, Auslastungsgrad veränderlicher Filesysteme in AIX, Aktivität von Prozessen und Subsystemen
- Vordefinierte Alarmmeldungen werden abgesprochen und dokumentiert
- Prüfung der Grundfunktion von TSM- und Webservern bei pSeries Systemen
- Tägliche Status-Meldung sowie Funktionsprüfung per SMS
- Auswertung von Trace- und Logdateien

Fehlerbehandlung in der Praxis

- Das Überwachungstool ist in der Lage, mittels vordefinierter Alarmmeldungen über Funktelefon und per E-Mail eine Alarmierung an das Fernüberwachungsteam abzusetzen
- Störungsbearbeitung erfolgt gemäß dem IBM Call Management Prozess
- Soforteinleitung notwendiger Maßnahmen. Diese können sein:
 - Remote-Zugriff auf das betroffene System und Einleitung von ersten remoten Fehlerbehebungsmaßnahmen

- Aktivierung eines IBM Servicetechnikers vor Ort
- Ersatzteilbestellung über IBM Logistiksystem vor Ort
- Detaillierte Analysen durch direkte Einschaltung weiterer IBM Supportfunktionen
- Logbuchführung

Weitere Informationen

Kompetente Antworten auf Ihre Fragen erhalten Sie für pSeries Systeme von:

Ottmar Vetter

E-Mail: Vetter@de.ibm.com

und für iSeries Systeme von:

Rolf Kaufmann

E-Mail: RKaufmann1@de.ibm.com



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com
ibm.com/services/de

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

IBM Form GT12-5847-02 (03/2002)

Beispiel für die Einbindung in ein Kundenumfeld

