



## Мониторинг ИТ-инфраструктуры и приложений

По мере роста и усложнения ИТ-инфраструктуры организаций, контроля силами технической службы параметров ее функционирования существенно возрастает роль специальных инструментальных систем.

Профессионально организованный мониторинг - это эффективный инструмент оперативного реагирования на сбои информационных систем, их предотвращения и повышения производительности работы. Услуга нацелена на сокращение затрат на эксплуатацию ИТ-систем и обеспечение эффективного развития ИТ без дополнительных инвестиций.

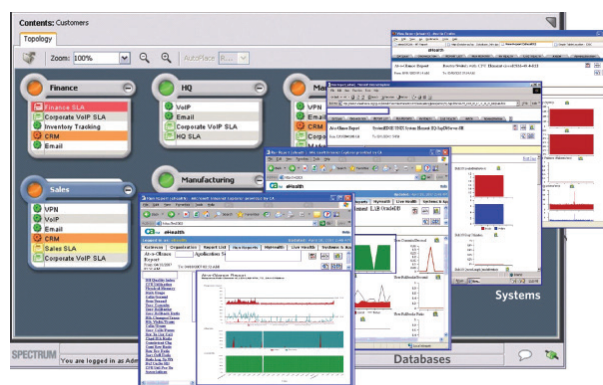
### Преимущества системы мониторинга

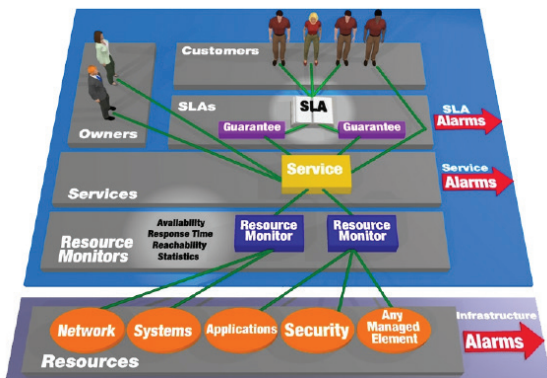
Мониторинг HW&SW обеспечивает компании следующие преимущества:

- гарантированное оперативное оповещение службы эксплуатации о всех сбоях в работе ИТ-инфраструктуры;
- проактивное обнаружение сбойных ситуаций и снижение времени устранения сбоев;
- получение технической и статистической информации для принятия превентивных мер по поддержанию производительности и предупреждению сбоев в работе систем;
- оперативное получение технической и управленческой отчетности о доступности и работе ИТ-систем и сервисов;
- снижение затрат на эксплуатацию ИТ-систем;
- повышение надежности функционирования ИТ-сервисов.

### ФАКТЫ

- 18 лет на рынке ИТ-услуг
- 45 уникальных специализаций
- Собственная тестовая лаборатория
- Сервисное покрытие по всей России
- Статус авторизованного сервисного центра ведущих мировых производителей





## Предлагаемые услуги

Компания Открытые Технологии предлагает услугу профессионального мониторинга ИТ-инфраструктуры и приложений, включающую в себя:

- подготовку и согласование технических параметров и уровней SLA для систем, подлежащих мониторингу;
- интеграцию инфраструктуры клиента с Центром Мониторинга;
- мониторинг и оповещение в режиме 24x7;
- анализ, рекомендации и работы по устранению инцидентов в режиме 24x7;
- эскалацию инцидентов в службу эксплуатации заказчиков и/или подрядчиков;
- предоставление регулярной отчетности;
- контроль соответствия внутренних SLA;
- выделенного менеджера по сервису.

Оптимальная структура системы мониторинга включает в себя следующие уровни:

### Уровень ИТ-инфраструктуры в целом (LAN, SAN, аппаратное обеспечение и ОС)

- мониторинг доступности и критических параметров всего спектра аппаратного обеспечения: сети LAN, SAN, серверы, дисковые массивы, библиотеки и т.п.;
- мониторинг операционных систем: доступность, ключевые показатели функционирования ОС и производительность. Мониторинг системных журналов.
- Интеграция с SCADA, технологическими и инженерными системами (кондиционирование, СКУД, видеонаблюдение и др.)

### Уровень серверов приложений и СУБД

- мониторинг системного и инфраструктурного ПО: контролируются доступность и производительность серверов приложений (WebServer, IBM WebSphere AppServer, Oracle Java AppServer, RedHat JBoss, MS IIS и др.), кластерное ПО, VMware ESXi, системы резервного копирования и т.п. Осуществляется мониторинг журнальных файлов приложений;
- мониторинг СУБД (MS SQL, Oracle, MySQL, IBM DB2 и проч.). Осуществляется мониторинг доступности и производительности, записей в журнальных файлах. Контроль времени отклика на основе запросов SQL.

### Мониторинг сервисов (приложений)

- контроль доступности, время отклика по ключевым обращениям. Декомпозиция до элементов, обеспечивающих работы приложений;
- мониторинг журнальных файлов приложений, а также специальных параметров для определенных типов приложений.

### Контроль параметров SLA

- анализ производительности серверов приложений и СУБД;
- отчеты о доступности системных сервисов и приложений;
- отчеты о доступности и пропускной способности каналов связи;
- отчеты о производительности сетей хранения данных и дисковых массивов (СХД);
- автоматизированный расчет общих параметров SLA и оперативное формирование сообщений о деградации общего уровня сервиса.

В отличие от моновендорных систем мониторинга, предлагаемая услуга работает с решениями различных вендоров, объединяя их в единую систему. На каждом уровне мониторинга могут использоваться независимые от других уровней решения.

В результате мониторинг становится гибкой, масштабируемой системой контроля за ИТ-инфраструктурой и ИТ-системами, позволяющей контролировать эксплуатируемые системы в режиме реального времени. Полученные данные по статистике многократно оптимизируют ресурсы, необходимые на поддержку ИТ-систем и сервисов.

Услуга мониторинга может быть первым шагом перевода ряда функций ИТ-служб на аутсорсинг в Сервисный Центр Открытых Технологий.



## Выгоды для клиента

- Экономия эксплуатационных расходов на ИТ-инфраструктуру:
  - снижение операционных затрат на поддержку ИТ-систем собственными силами;
  - возможность оптимизации инфраструктуры;
  - снижение роста ИТ-персонала при увеличении ИТ-инфраструктуры;
  - снижение затрат на запасные части и резервное оборудование.
- Повышение управляемости ИТ:
  - прозрачность в информировании бизнеса о текущей ситуации с ИТ-системами;
  - простое формирование бюджетов закупок на следующие периоды;
  - обеспечение непрерывности бизнес-сервисов;
  - ускоренное развитие KPI для ИТ-службы.
- Отсутствие необходимости инвестиций в оборудование и ПО для мониторинга.
- Сокращение времени запуска услуги (от 4 до 10 раз), гибкое расширение спектра охватываемых мониторингом систем (по сравнению с внедрением собственной системы).
- Независимость оценки ситуации от существующей службы ИТ-эксплуатации.
- Изменение парадигмы сервиса: устранение сбоя начинается до факта обращения пользователя.
- Бизнес-ориентированный подход к организации ИТ-службы: переход к проактивному сервису, когда служба поддержки имеет возможность устранить неисправность до ее проявления.
- Снижение количества обращений пользователей по факту сбоев и, как следствие, повышение положительной оценки работы ИТ-службы.

**ORACLE®** Platinum Partner



2012 Preferred Partner  
GOLD



**ERICSSON**

**HITACHI** Gold Partner  
Inspire the Next Hitachi Data Systems

Storage and IT Operations Solutions

Компания Открытые Технологии уже несколько лет оказывает услуги мониторинга ИТ-инфраструктуры и приложений. Среди наших клиентов крупные торговые сети, финансовые и телекоммуникационные компании, промышленные предприятия и государственные структуры.

#### Отдел продаж сервиса и аутсорсинга

Тел. (495) 787-70-27  
E-mail: [service-sale@ot.ru](mailto:service-sale@ot.ru)

#### Сервисный центр

8 (800) 200-08-77 (круглосуточно,  
бесплатно для всех регионов России)  
(495) 787-70-27 (для Москвы и МО)  
E-mail: [support@ot.ru](mailto:support@ot.ru)



Россия, 115280, Москва, ул. Ленинская слобода,  
д.19, стр. 6, БЦ «Омега Плаза»  
Тел.: +7 (495) 787-08-88, 787-70-27, факс: +7 (495) 787-70-28  
[www.ot.ru](http://www.ot.ru), e-mail: [info@ot.ru](mailto:info@ot.ru)

