

El compromiso de Bull con la Alta Disponibilidad

High Availability Services

Servicios de Alta Disponibilidad

La información es uno de los activos más importantes de las compañías. Cada proceso del negocio mantiene una dependencia creciente con los Sistemas de Información. La falta de disponibilidad de alguno de los componentes críticos de la infraestructura de Tecnologías de la Información puede afectar seriamente a los procesos del negocio e impactar en los ingresos y la productividad, además de perjudicar seriamente las relaciones con los clientes, ciudadanos y socios.

Cuanto mayor es el coste de la falta de servicio, más importante resulta conseguir niveles de alta disponibilidad en las infraestructuras TIC. Para garantizar estos niveles de alta disponibilidad, Bull ha desarrollado una Oferta de Servicios especializados, con los que pone a disposición de sus clientes un equipo de técnicos altamente especializados y herramientas específicas.

Valorando la disponibilidad potencial de los entornos TI, recomendando mejoras en la arquitectura y realizando un seguimiento técnico continuado, Bull puede garantizar la Alta Disponibilidad y la optimización en el Retorno de la Inversión de sus Sistemas de Información críticos. Con la creación de los Servicios de Alta Disponibilidad, Bull responde a una necesidad real de sus clientes.

Servicios HA

El contrato HA999 es el servicio más completo dentro del catálogo de servicios de soporte de Bull. El contrato HA999 garantiza la disponibilidad en un 99,90%. Esta es una duración equivalente de tiempo de parada no planificada de 8 horas y 42 minutos por año en un sistema en producción 24x7 (8760 horas/año).

Para conseguir ese grado de compromiso, el flujo del servicio de atención al cliente ha de ser completamente rediseñado y personalizado. Así, se evitan las interrupciones en el flujo de información, ya que las llamadas HA999 son tratadas directamente por ingenieros de sistemas especializados desde el Centro de Servicios HA.

Para entornos que exigen un nivel superior al 99,90%, Bull ofrece contratos personalizados de HA extendido. El Centro de Servicios HA ofrece, además, soporte para cuestiones sobre seguridad de las plataformas y optimización de sus operaciones. Los reportes trimestrales hacen posible la comprobación, el seguimiento y el análisis de todos los sucesos acaecidos.

HA extendido

Para reforzar el nivel de disponibilidad de su infraestructura hay tres posibles opciones HA999 no excluyentes:

- TAM. Gestor Técnico de Cuenta
- 24x7 Cobertura in-situ
- Sistema de Alarmas

SUPPORT SERVICES

Monitorización Remota Permanente

Con su acuerdo, Bull asegura la monitorización remota permanente de los sistemas operativos de sus clientes. En el caso de que aparezca un problema complejo Bull responderá de su resolución poniendo a disposición del cliente a expertos, mediante una conexión remota segura, tanto para aquellos sistemas operativos que están dentro de su oferta estándar, como son Linux, Windows y AIX, como para aquellos que no lo son gracias a sus acuerdos de soporte con sus diferentes fabricantes.

Beneficios para los Clientes

- Compromiso de Alta Disponibilidad del 99.90%
- Conexión y relación Directa con los ingenieros de Bull del Centro de Servicios HA, que conocerán en detalle el contexto técnico actual del cliente.
- Sistema Inmediato y Automatizado de alarmas facilitado por la monitorización remota permanente.
- Transferencia regular de conocimientos al equipo técnico a cargo de los sistemas del cliente, que permita mejorar la seguridad y el rendimiento de la infraestructura.

- Visibilidad de las operaciones realizadas en los sistemas a través del reporte trimestral de Alta Disponibilidad.

Servicios de HA

- Monitorización remota.
- Acceso Directo a Expertos
- Soporte de Sistemas
- Métricas de Sistemas
- Soporte en la Securización
- Soporte en la Gestión del Cambio
- Cobertura 24 horas x 365 días
- Reporte cuatrimestral HA

Servicios Alta Disponibilidad

Disponibilidad 99.90%

El contrato HA999 garantiza explícitamente un tiempo de funcionamiento disponible del 99,90%, es decir un tiempo de parada menor a 9 horas de las 8760 horas de un año. Su principal ventaja está en los servicios "ad-hoc" ofrecidos por el Centro HA, que proporcionan a los sistemas del cliente una monitorización remota permanente, un reporte detallado trimestral de las operaciones desarrolladas y un soporte técnico 24horas * 7 días especializado. Cuando resulte necesario el Centro HA pondrá además a disposición del cliente un ingeniero de Servicios para intervenir rápidamente in situ.

Disponibilidad 99.99%

¡Implica un tiempo de parada menor a 50 minutos!. Si las necesidades de su organización así lo requieren (Banca,

Aeropuertos, Servicios de Mercancías, etc) entonces necesita una disponibilidad absoluta de sus sistemas TIC. Es precisamente bajo estas condiciones donde Bull lleva años trabajando con éxito en grandes empresas Europeas adaptándose a sus requerimientos de carácter único.

Herramientas HA

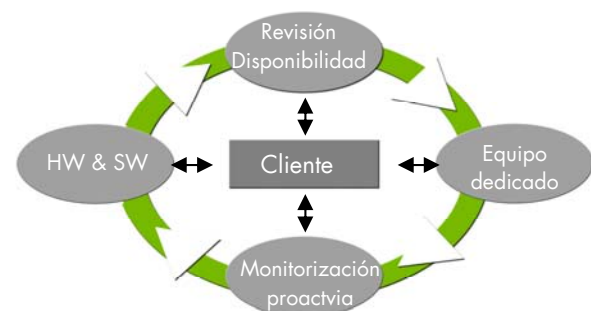
Para ofrecer con garantías los servicios de Alta Disponibilidad, Bull ha desarrollado un conjunto de herramientas específicas de HA999. Estas herramientas permiten extraer las configuraciones de los sistemas, realizar un seguimiento de problemas e interrupciones, modelar la disponibilidad de la arquitectura global y establecer conexiones rápidas y seguras a los sistemas de sus clientes.

SERVICIOS CENTRO HA

24 horas X 365 días al año

En el corazón de los servicios GlobalCare, el centro de Alta Disponibilidad de Bull dispone de más de 20 especialistas que ofrecen a los clientes un conjunto completo de servicios remotos que mejoran el rendimiento de su infraestructura TI de forma segura mediante:

- Análisis continuo del sistema
- Monitorización remota y continua de los sistemas
- Alarma remota configurada a medida de las aplicaciones críticas



©Bull SA Junio 2008

Bull se reserva el derecho de modificar las especificaciones de los productos en todo momento y sin preaviso. Bull reconoce los derechos de propiedad de las marcas comerciales aquí mencionados.

Bull – Paseo de las Doce Estrellas nº2 – 28042
91 393 93 93 – Madrid (ESPAÑA)