

## AutoCont Privátní Cloud

Služby - klíč k efektivnímu IT

### HLAVNÍ BODY SLUŽEB

- Jednotné místo pro ohlášení a řešení všech problémů
- Řešení problému kvalifikovaným specialistou **nejpozději do 60 minut**
- **Non-stop monitoring** provozních parametrů s pravidelnými **on-site kontrolami** celého instalovaného systému. Smyslem je brzká identifikace vznikajícího problému.
- **Udržování systému v optimálním stavu**
- **Konfigurační změny podle měnících se požadavků společnosti** - rozšiřování systémů, rekonfigurace nastavení, práce související s řízenými i neřízenými odstávkami (výpadky)

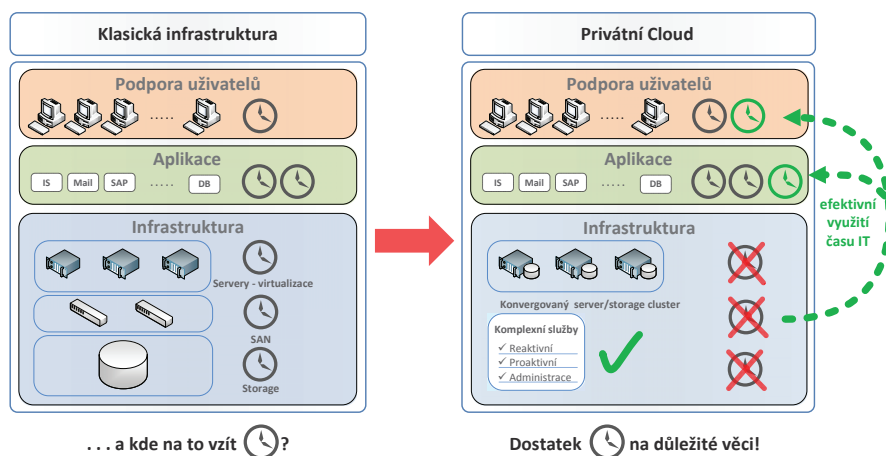
Veškeré tyto práce jsou zahrnuty v paušální ceně služeb **bez limitu odpracovaných hodin**.

Jedním z hlavních přínosů AC Privátního Cloudu je výrazné snížení nákladů na provoz IT. Nezanedbatelnou součástí této úspory je snížení časového zatížení IT oddělení.

#### Jedna část IT (infrastruktura) je nezávislá na businessu firmy

a konkrétních provozovaných aplikacích - jedna konfigurace Privátního Cloudu může vyhovovat jak výrobnímu podniku, tak i nemocnici nebo reklamní agentuře. Dává proto smysl přenechat starost o infrastrukturu dodavateli, se zkušenými techniky.

Tímto se uvolní ruce IT oddělení, které se může **naplno věnovat pro firmu specifickým činnostem** - správě a vývoji aplikací a podpoře uživatelů. Tyto části IT nikdo nezná lépe než IT personál klienta (zejména detailní znalost interních procesů). **Zvýšení produktivity v této oblasti se projeví zvýšením produktivity celé firmy.**



I ve špičkovém systému může vzniknout problém a je potřeba jej rychle a kvalifikovaně vyřešit.

U všech IT systémů je potřeba zajistit pravidelnou kontrolu a údržbu. Na to ale často nezbývá interním zaměstnancům v návalu ostatní práce dostatek času.

Do administrativní části spadají zejména práce nárazového charakteru. Provádějí se obvykle několikrát do roka.

Pro tyto činnosti zpravidla nejsou interní zaměstnanci klienta školení (vzhledem k nízké frekvenci se to nevyplácí) a obvykle jsou objednávány u dodavatele infrastruktury.

U Privátního Cloudu jsou veškeré tyto práce obsaženy v rámci balíku služeb a s údržbou systému nelze očekávat žádné další náklady.

## Řešení problémů

- **Započetí řešení problému kvalifikovaným specialistou nejpozději do 60 minut** od nahlášení problému
- Poskytování v režimu 9x5, 12x5 nebo 24x7
- Garance vyřešení kritického problému do osmi hodin od nahlášení
- Řešení problémů podle potřeby **on-site v místě instalace nebo vzdálenou formou**
- Jednotný způsob komunikace - konzultace a ohlašování problémů s provozem. Pokrývá jak problémy dílčích částí (HW, virtualizace, networking,...) tak problémy vzniklé „mezi nimi“.

## Preventivní podpora provozu

- **Půlroční kontroly celého instalovaného systému.** Probíhají on-site v místě instalace a jejich výstupem je zápis obsahující výsledky analýzy a doporučení. Cílem je **prevence výskytu problémů** v instalovaném systému a **predikce nároků na systém** podle očekávaného vývoje v IT zadavatele.
- **Trvalý non-stop monitoring všech** instalovaných zařízení a provozních parametrů za účelem brzké identifikace vznikajícího problému. AutoCont jednou týdně reportuje klientovi stav systému, zjištěné problémy a případná doporučení formou emailové zprávy.
- **Optimalizace provozu** - Instalace nových verzí FW a SW. Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací je zcela na zodpovědnosti dodavatele, **který garantuje, že na systému budou nainstalovány nejvhodnější verze SW a FW.**
- **Optimalizace výkonu** - analýzy výpočetní i storage zátěže pro jednotlivé virtuální stroje, migrace za účelem **optimálního využití výkonu**, upgrade virtuálního HW, konfigurace SSD akcelerace

## Administrativní část

- Činnosti související s rozšiřováním systému - přidávání disků, rekonfigurace diskových svazků, rekonfigurace fyzické i virtuální infrastruktury
- Konfigurace virtuálních sítí a IP prvků
- Integrace systému s UPS managementem (korektní shutdown VM a ESX hostů)
- Integrace se zálohováním
- Veškeré práce související s řízenými i neřízenými výpadky (odstávkami)
- Pravidelná školení interních IT techniků pro provoz virtuálních strojů