



**HP OpenView, Mercury und  
Peregrine Anwendertreffen**

*Stuttgart, 12. Juni 2007*









***Servicemonitoring und SLM***

**Thorsten Hölzer**  
Fachgebietsleiter Netz- und Systemmanagement  
Hessische Zentrale für DV  
[thorsten.hoelzer@hzd.hessen.de](mailto:thorsten.hoelzer@hzd.hessen.de)

**MEET VIVIT.**

FORMERLY OPENVIEW FORUM INTERNATIONAL

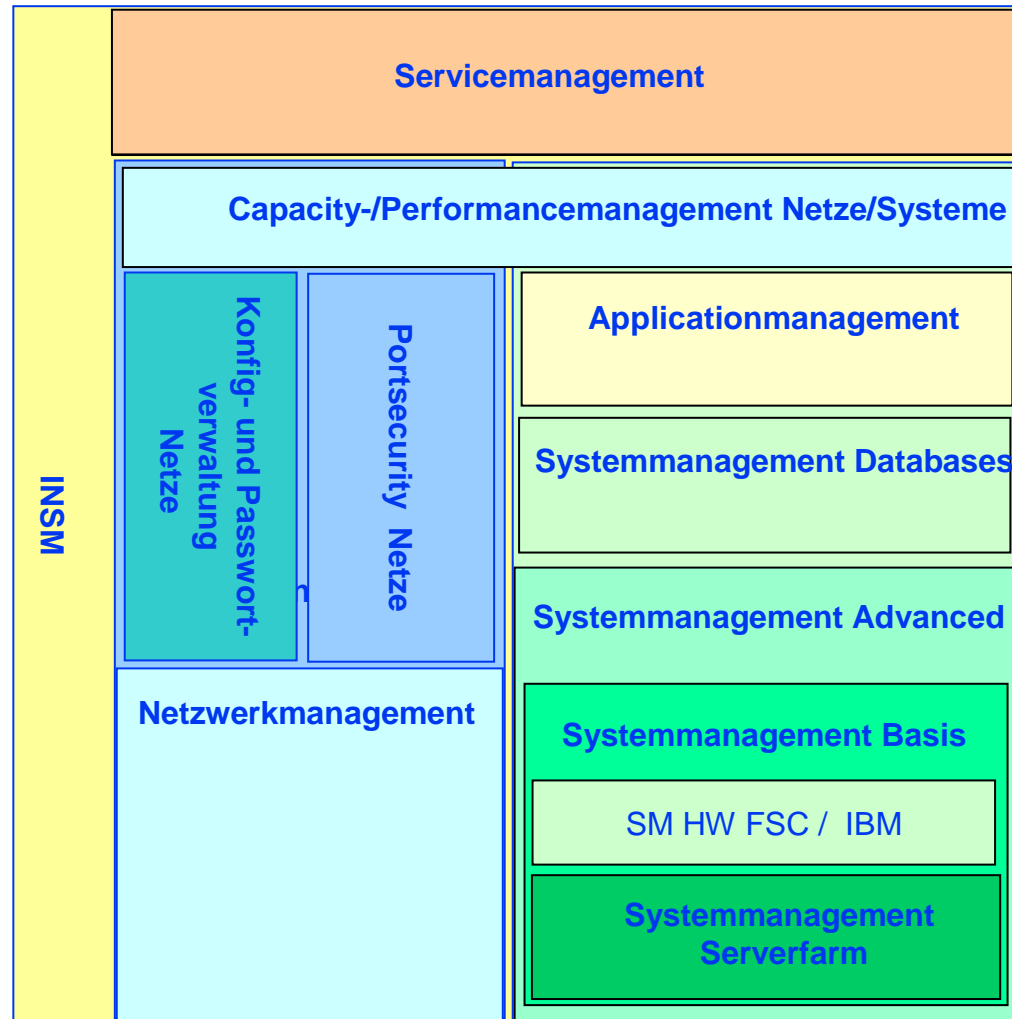
## **Integriertes Netz- und Systemmanagement in Hessen**

-   Ausgangssituation
-   Fachleistungen INSM
-   Überblick über die aktuelle INSM-Infrastruktur
-   Schwerpunkt Servicemanagement

## Ausgangssituation

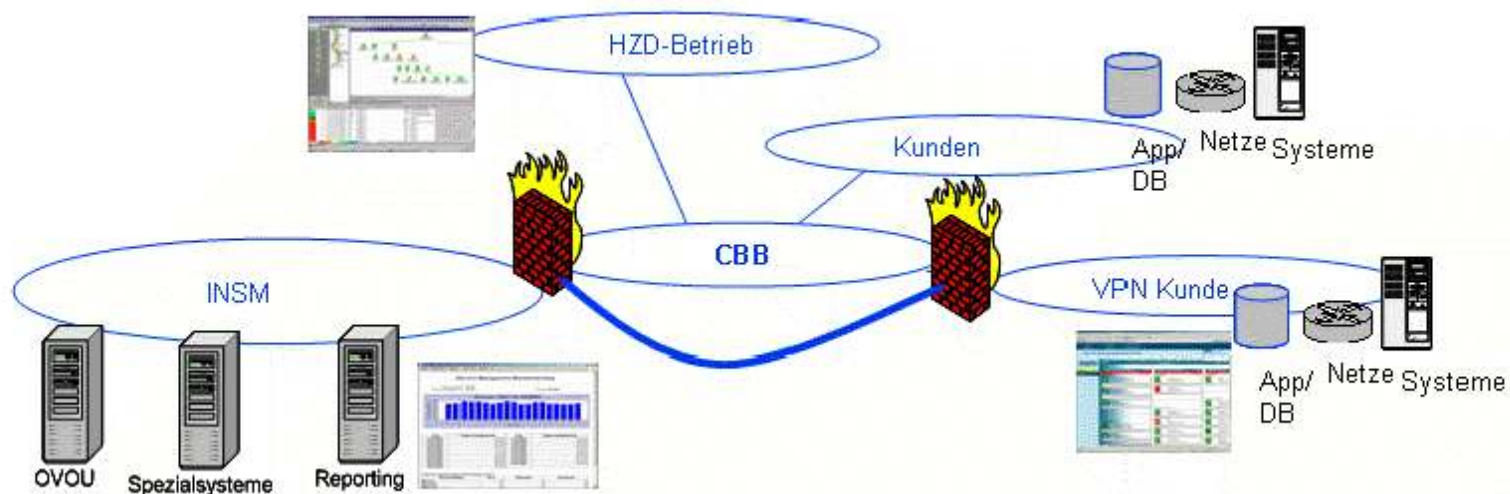
- IT-Verfahren des Landes Hessen werden seit 2004 konsequent standardisiert und zentralisiert (AD, Mail, SAP, Metadirectory, PKI, VPS, DMS, Internet, Kundenverfahren)
- ca. 50.000 User an ca. 700 Standorten in Hessen kommunizieren im „Hessennetz“
- Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) ist interner IT-„Konzerndienstleister“ Hessen und wird betriebswirtschaftlich geführt
- IT-Betrieb und Integriertes Netz- und Systemmanagement (INSM) sind bei der HZD zentralisiert und umfassen Überwachung und Support für ca. 4.000 Netzwerkkomponenten (120.000 Interfaces WAN/LAN), 1.400 Server in derzeit ca. 20 „managed“ Services

## Fachleistungen INSM



## Zentraler Ansatz „Integriertes Netz-und Systemmanagement“

- Bereitstellung von Management-Services (Monitoring, Reporting, Werkzeuge) im zentralen Managementnetz
- HP-OpenView-Operations (OVOU) als zentrale integrierte Plattform für das Management von Netzen, Systemen, Applikationen und Services
- Spezialsysteme (Application-Server/Devicemanager) für spezifische Managementaufgaben Bsp.: IBM-Director (HW); OVOW (AD); etc.

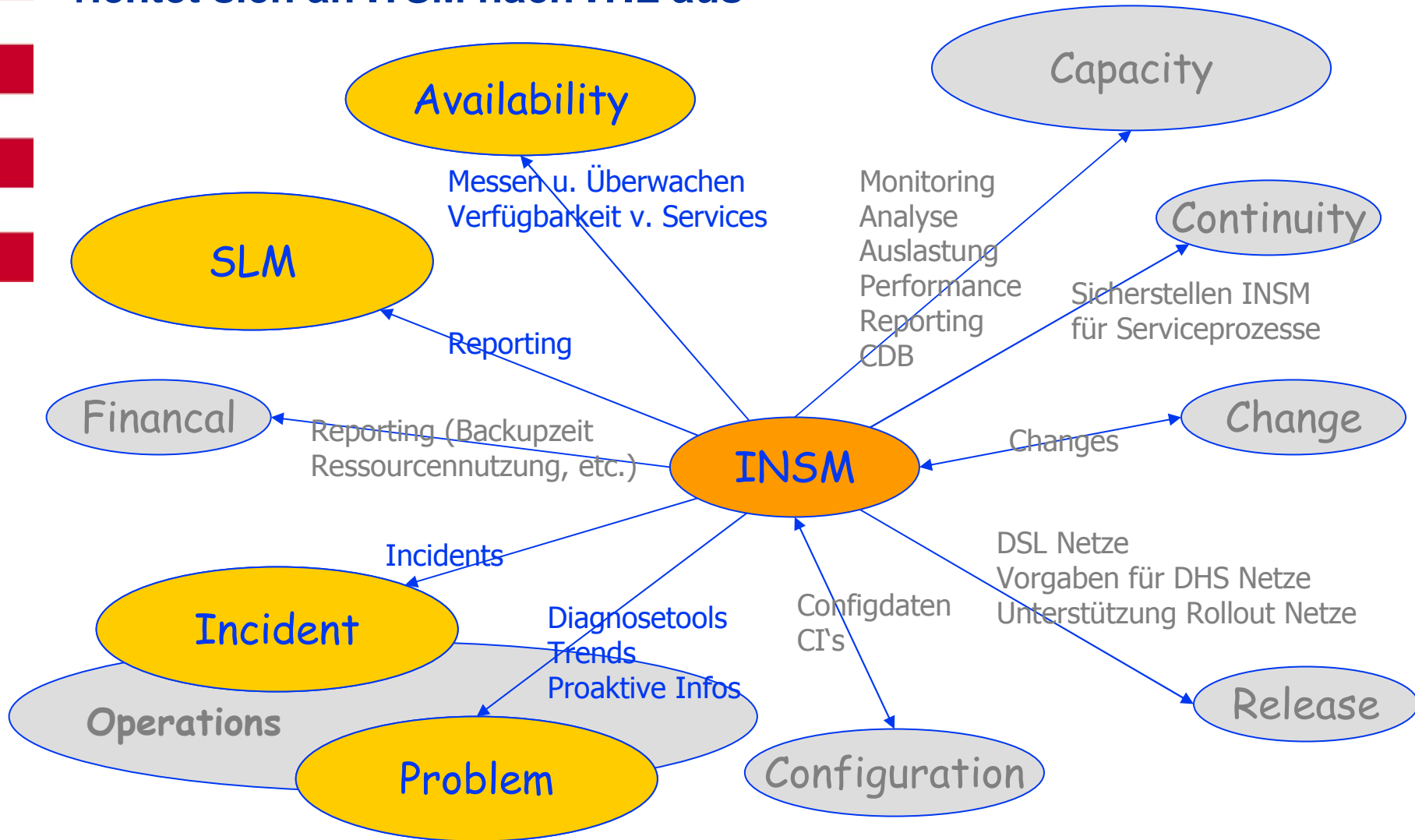


**Schwerpunkt Management von Services:  
„Technisches Servicemanagement“**

■ **Unterstützung der eingeführten ITSM-Prozesse durch  
Management-Werkzeuge**

■ **Erweiterung des etablierten Infrastruktur-Managements  
zum Servicemanagement**

# Technisches Servicemanagement richtet sich an ITSM nach ITIL aus

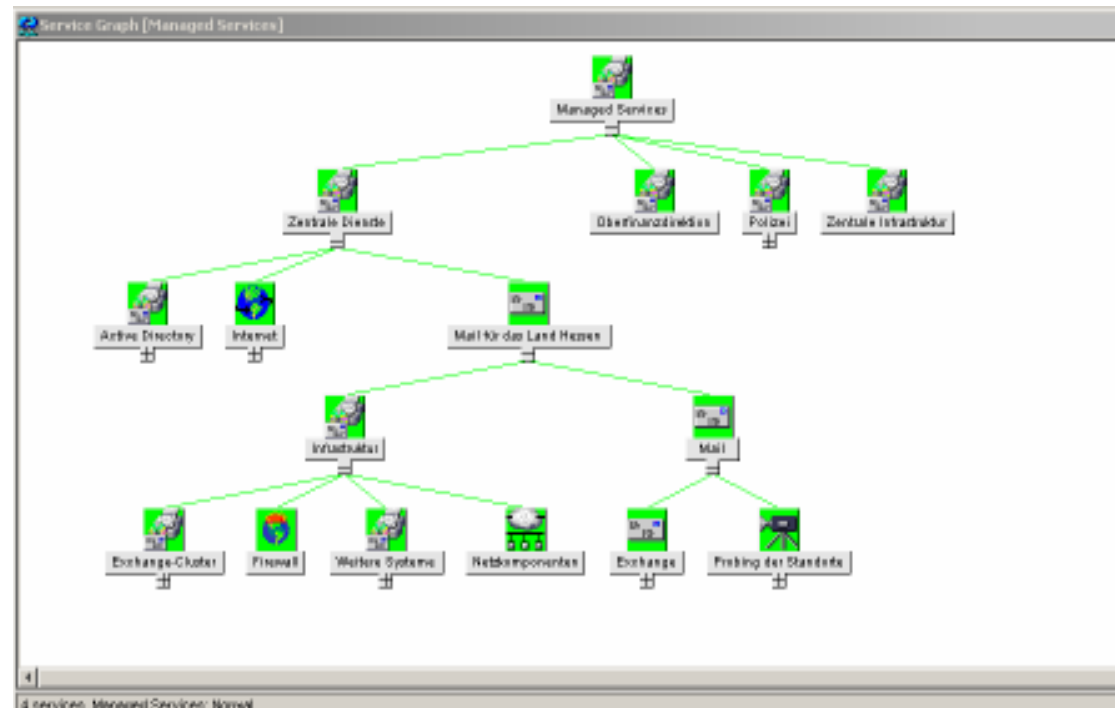


# Schwerpunkte Technisches Servicemanagement

1. Servicesichten
2. Kopplung der zentralen Managementprozesse (ARS / OVO)
3. Entscheidersichten auf den Status von Services
4. End-to-End-Management - Externes Probing von Services
5. Reporting

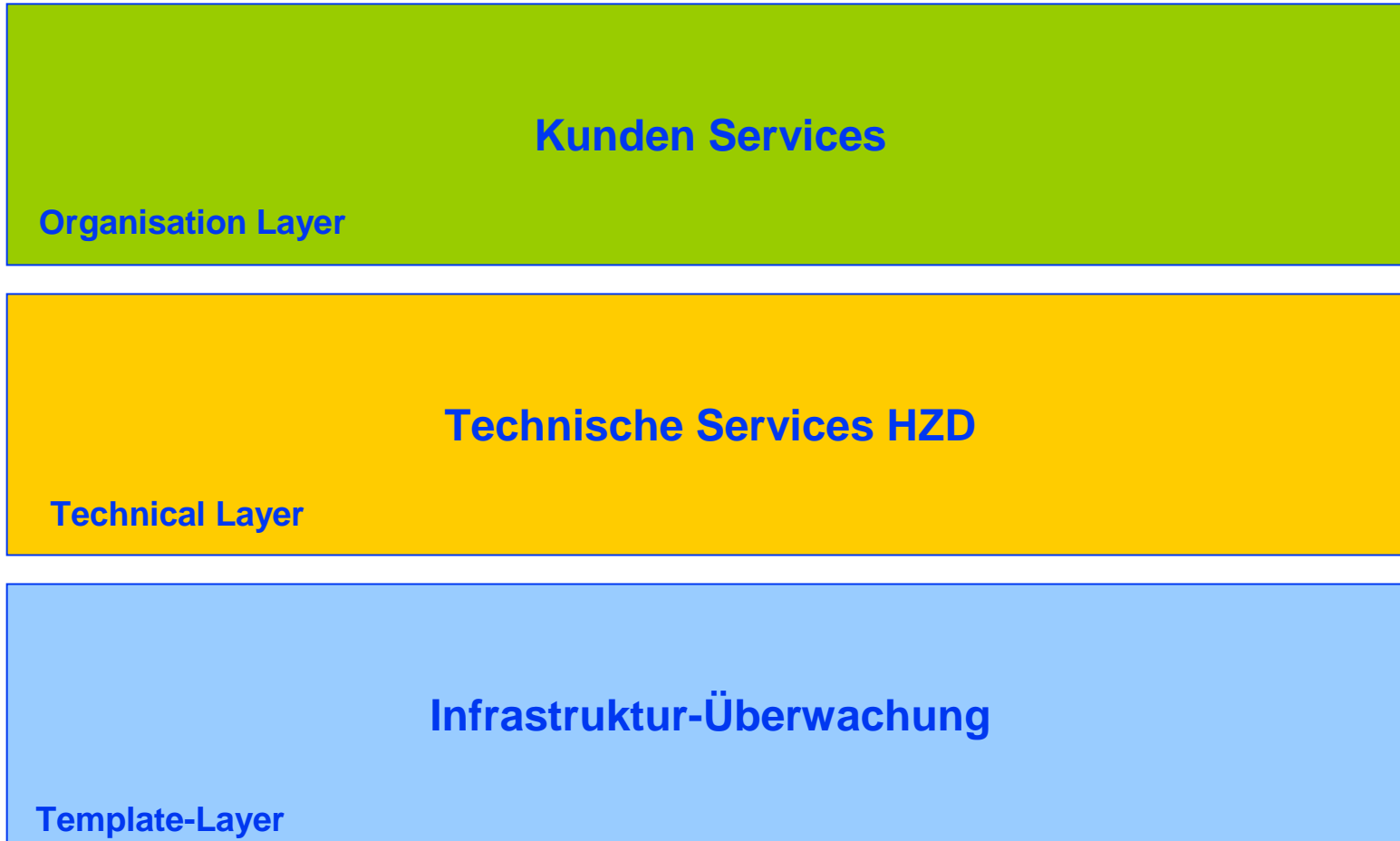
## Servicesichten (1) OV Service Navigator

- Fachübergreifende Darstellung der komplexen Abhängigkeiten eines Services (Systeme, Netzwerk, Applikation) für Administratoren und Operatoren

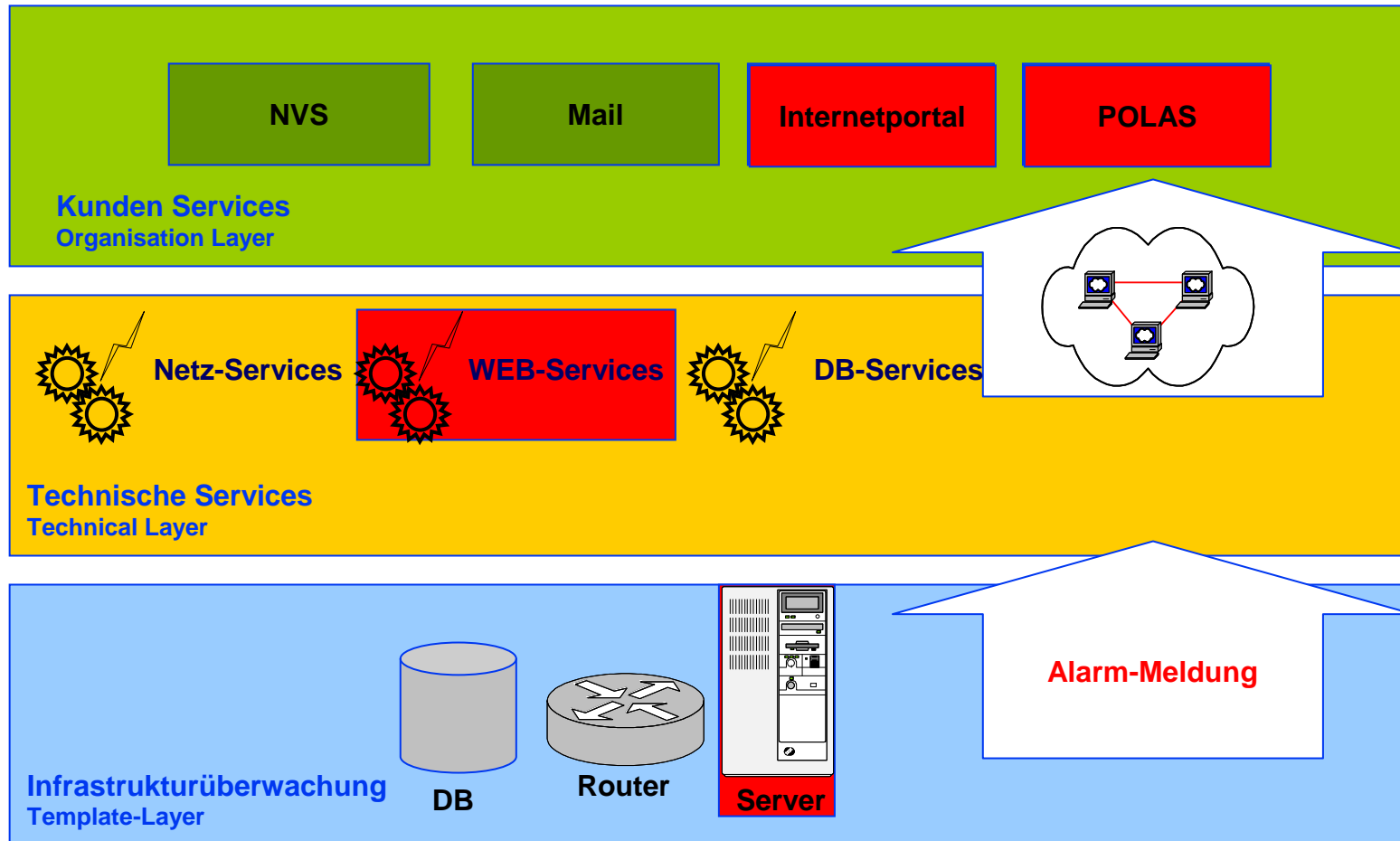


- Durch ein einfaches Konzept lässt sich etabliertes INSM zum serviceorientierten INSM erweitern:
  - **Trennung zwischen organisatorischer Ebene und technischer Ebene**

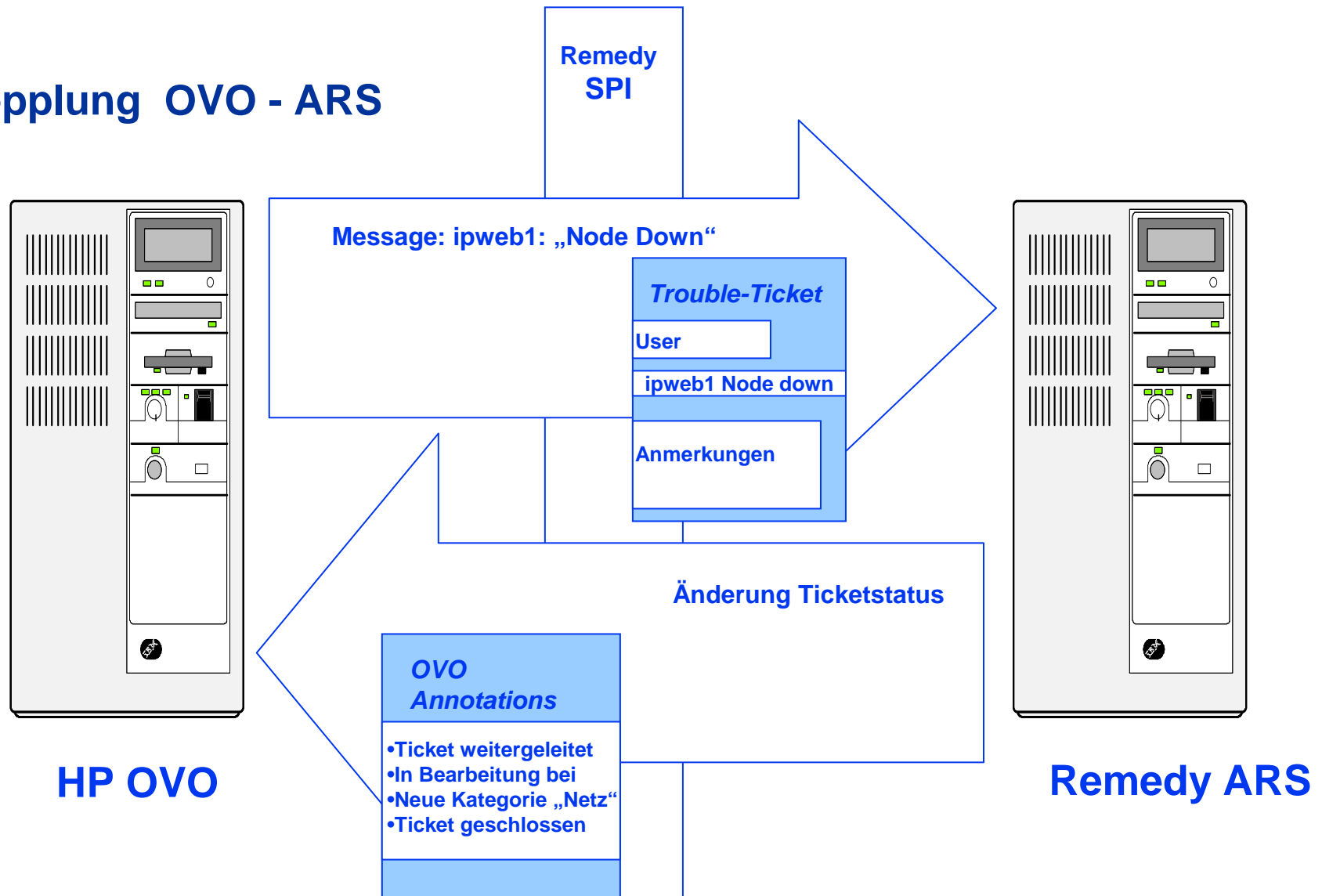
## Service Management Layer



## Service Management Layer (2)



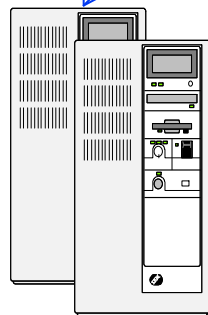
## Kopplung OVO - ARS



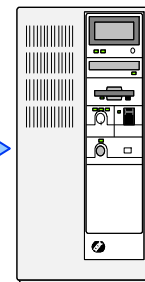
## Entscheidungersichten auf zentrale Services



Administratoren  
Operating  
UHD  
(OVO-JAVA-GUI)



OVO Zentralcluster



Service Information  
Portal (HP OV SIP)

Entscheidungersicht (SIP)



**Management für Sie**

- Service Information
- OV Portal hier öffnen
- OVIS Konfiguration
- Service Reporting
- System Reporting
- Netzwerk Reporting
- OVO Reporting
- Performance Statistiken
- Security Netze

**Verfügbarkeit: zentrale Sicht HMDI**

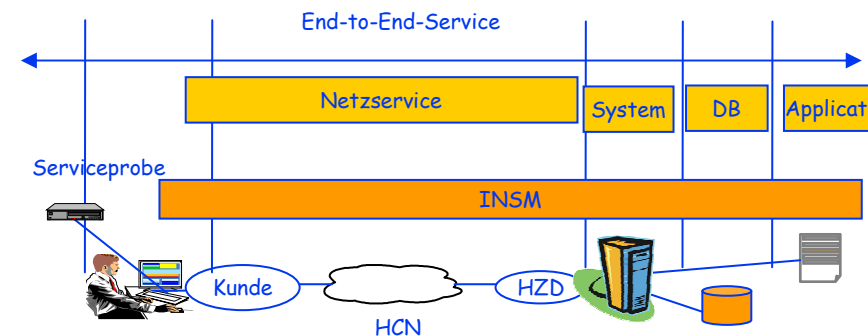
Mail	Status: Normal
SIP: S1) (Report: S)	
MA-Portal des HMDI	Status: Normal
SIP: S2) (Report: S)	
Internet	Status: Normal

**Verfügbarkeit: lokale Sicht HMDI**

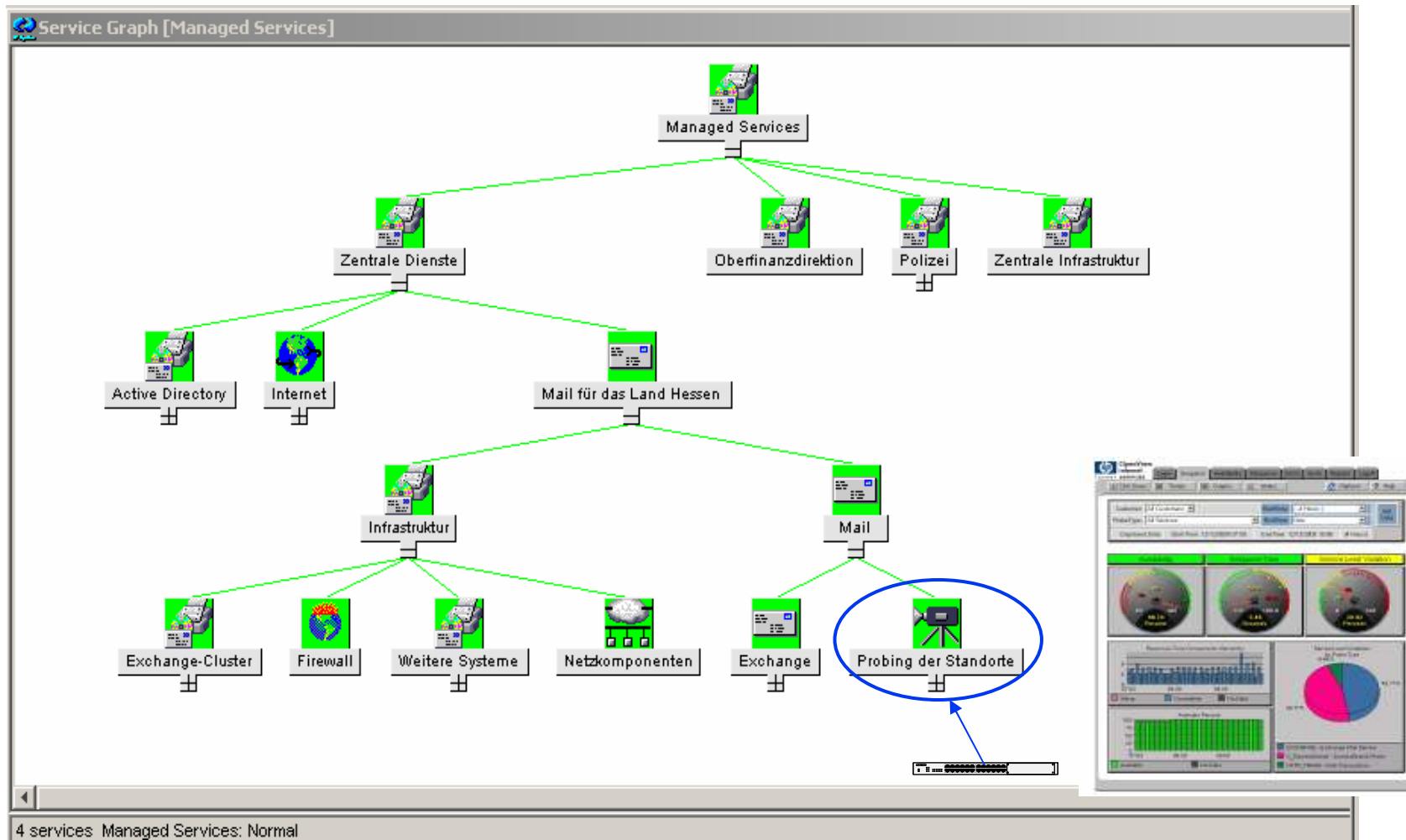
Netzzugang	Status: Normal
Probing des Netzwerk Zugangs	
Internetzugang	Status: Normal
Probing des Internet Zugangs	
EMail Zugang	Status: Normal
Probing des EMail Dienstes	
ePortal	Status: Normal
Probing des ePortals	

## ■ Servicemonitoring (End-to-End-Management)

- Infrastrukturüberwachung alleine ist nicht ausreichend, um den Status von Services zu beurteilen
- Es wird zusätzlich eine Information aus Sicht des Nutzers „Anwender-Sicht“ benötigt
- „End-to-End-Management“ liefert Informationen zur Service-Verfügbarkeit aus Benutzersicht



## Servicemonitoring (2) (End-to-End-Management)



## Service-Reporting (1)

- Im SLM definierte Services werden an zentraler Stelle technisch abgebildet (Servicesichten)



- Objekte im organisatorischen Teil des Servicebaums entsprechen Kundenservices und technischen Services

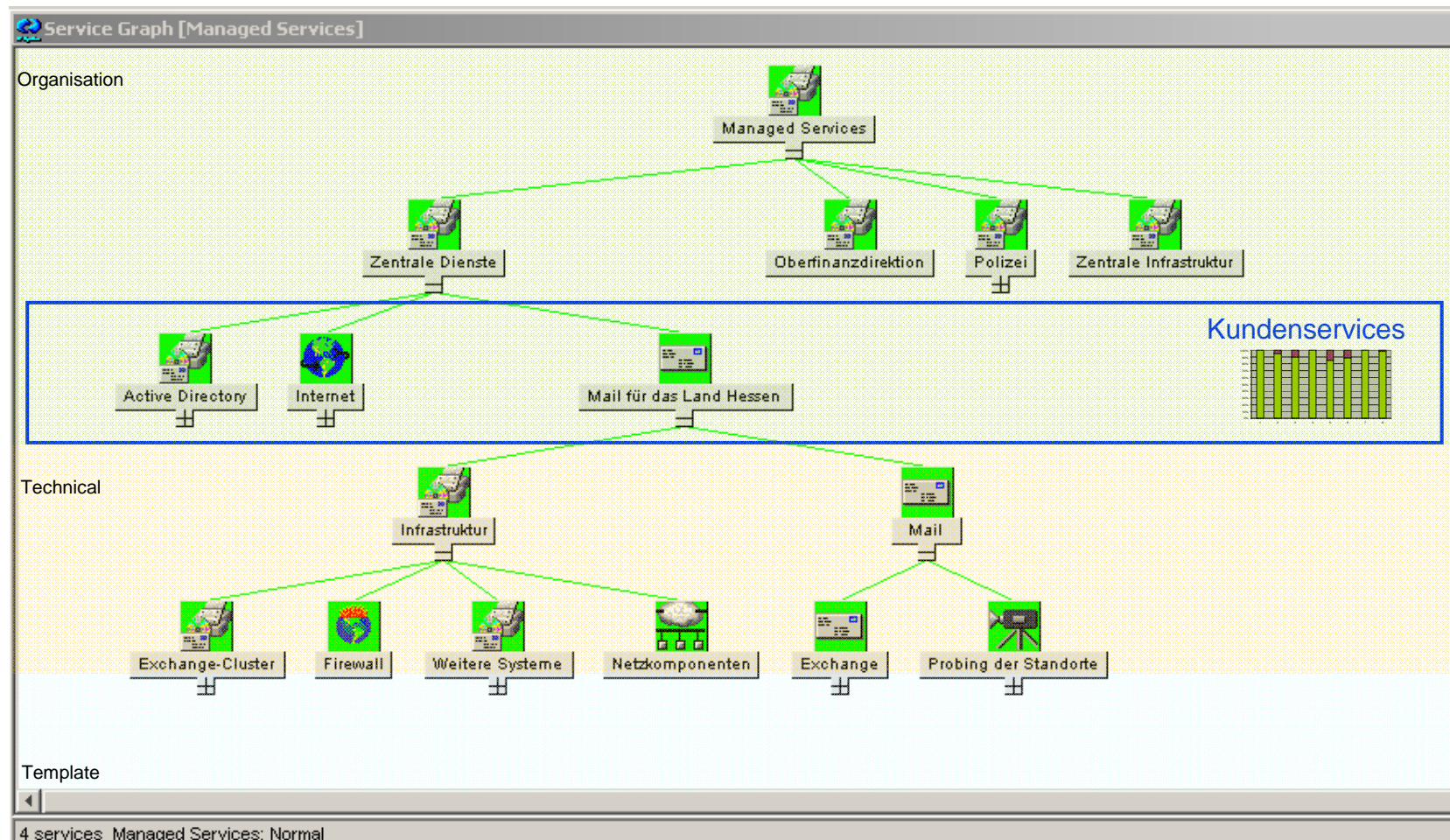
NVS Mail I-Port POLAS

- Technisches Monitoring und Probing liefern den aktuellen Status von Services im OVSN

NVS Mail I-Port POLAS

- **Service reporting setzt am Servicebaum an !**

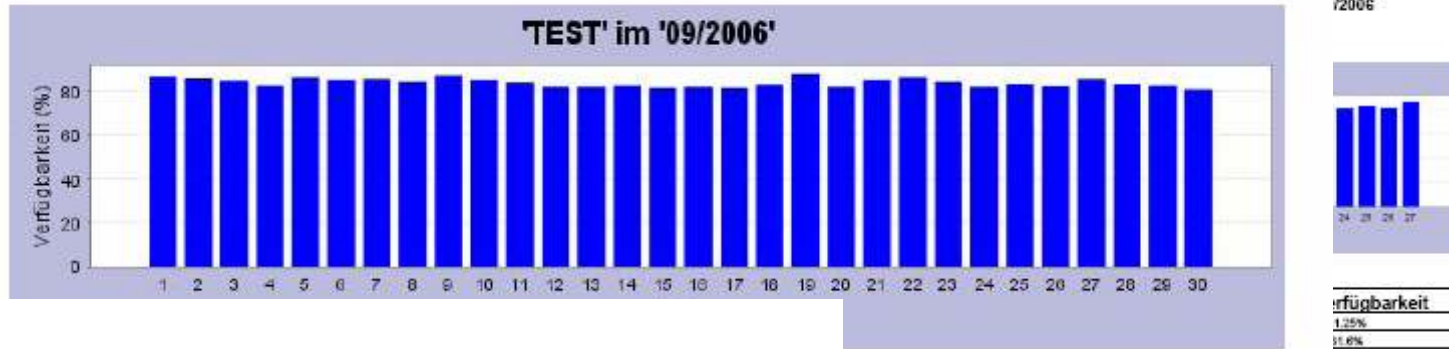
## Service-Reporting (2)



# Servicebericht

Servicename: **TEST**  
 Reporttyp: **Mit SLA und mit Ausfallzeiten**  
 Monatsverfügbarkeit: **83.73%**

Monat: **09/2006**



Tag	Tagesverfügbarkeit	8	88.12%	19/09/2006	87.9%
01/09/2006	86.46%	8	85.07%	20/09/2006	81.6%
02/09/2006	85.77%	8	85.42%	21/09/2006	85.07%
03/09/2006	84.73%	8	84.38%	22/09/2006	85.12%
04/09/2006		8	86.81%	23/09/2006	84.28%
05/09/2006		8	85.07%	24/09/2006	81.6%
06/09/2006		8	84.03%	25/09/2006	83.34%
		8	81.6%	26/09/2006	81.95%

Liste der Servicezeiten des Services 'TEST'

Wochentag	SLA	Startzeit	Endezeit
Montag	Ja	0	24
Dienstag	Ja	0	24
Mittwoch	Ja	0	24
Donnerstag	Ja	0	24
Freitag	Ja	0	24
Samstag	Ja	0	24
Sonntag	Ja	0	24

Liste der geplanten Ausfallzeiten des Services 'TEST' für 09/2006

Startzeit	Endezeit	Beschreibung	Autor
18:00 05/09/2006	22:00 05/09/2006	Geplante Wartungsarbeiten (Patches) am System "Test"	Meyer

## Status

- INSM-Verfahren und Prozesse sind ISO 9001 zertifiziert
- Servicemanagement ist Standardwerkzeug bei EGovernment-Verfahren und diversen Kundenanwendungen in Hessen
- Verfügbarkeit von Services (Mail, Internetportal etc.) wird monatlich an das Management (CIO) reportet
- Servicemanagement ist Objekt der LMO (List Managed Objekts) für hessenweite IT-Standards



**Ich freue mich  
auf Anregungen  
und Kritik!**

