

CASE STUDY

Dohledové centrum - provozní monitoring

Úvod

Ústřední orgán veřejné správy České republiky se rozhodl zavést pokročilý systém provozního monitoringu s cílem zlepšit procesy spojené s chodem úřadu a zajistit nepřetržitý dohled nad svou IT infrastrukturou. MHM computer nabízí dohledové služby pro zákazníky, kteří chtějí mít jeden kontakt pro provoz svého IT, řešení všech incidentů a nestandardních stavů. Dohledové centrum MHM computer naplňuje požadavky ISO norem, především ISO 20000.

Řešení

Státní organizace se rozhodla využít služeb MHM computer, která poskytuje monitoring IT služeb a infrastruktury z několika důvodů:

- **Komplexní monitoring:** MHM computer zajišťuje monitorování širokého spektra zařízení a služeb, včetně serverů, síťových prvků a aplikací.
- **Integrace s SD:** Automatizované vytváření a správa ticketů v servis deskovém nástroji iTop na základě alertů.
- **Škálovatelnost a přizpůsobivost:** Řešení umožňuje přizpůsobit monitorovací a ticketovací procesy specifickým potřebám státní organizace.
- **Zkušený tým inženýrů:** Rychlé řešení incidentů a nestandardních stavů zkušenými inženýry dle dohodnutých eskalačních postupů a SLA.

Závěr

Implementace provozního monitoringu poskytovaného společností MHM computer pro orgán veřejné správy ČR byla úspěšná a přinesla řadu výhod. Díky tomuto řešení má OVS robustní systém pro nepřetržitý monitoring a rychlou reakci na incidenty, což zajišťuje vysokou spolehlivost a bezpečnost jejich kritické infrastruktury a provozovaných informačních systémů.

Výzvy

Orgán veřejné správy čelil několika klíčovými výzvám:

- **Nepřetržitý provoz:** Zajištění monitoringu IT systémů a infrastruktury v režimu 24x7.
- **Rychlá reakce na incidenty:** Minimalizace doby reakce na incidenty, aby se zabránilo potenciálnímu ohrožení provozu IT infrastruktury.
- **Efektivní správa ticketů:** Integrace monitoringu s ticketovacím systémem pro efektivní správu požadavků a incidentů.
- **Jednotný kontakt:** Poskytnutí jediného kontaktního místa pro všechny provozní požadavky a incidenty.

Výsledky

Po zapojení technologií zákazníka do provozního monitoringu dosáhl zákazník několika významných výsledků:

- **Nepřetržitý monitoring:** 24x7 sledování kritických systémů a sítí, což umožňuje rychlou detekci incidentů.
- **Rychlá reakce:** Reakční doba na incidenty v rámci minut díky definovaným pohotovostním službám a efektivnímu systému notifikací.
- **Efektivní správa ticketů:** správa ticketů v iTop vedla k lepší organizaci a sledování požadavků a incidentů.
- **Jednotný kontakt:** Zajištění jediného kontaktního místa pro všechny provozní požadavky a incidenty, což zvyšuje spokojenost zákazníků.
- **Zvýšená spolehlivost:** Snížení výpadků a rychlejší řešení problémů díky proaktivnímu monitoringu a efektivní správě incidentů.

MHM computer a.s.

U Pekáren 4/1309
102 00 Praha 10 - Hostivař
Česká republika

TEL. +420 267 209 111
E-MAIL info@mhm.cz
INTERNET www.mhm.cz

IČ 00539422

DIČ CZ00539422

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13137.