



Dohled ICT infrastruktury a služeb

Dohled ICT infrastruktury a služeb představuje nepřetržité sledování stavu jednotlivých prvků ICT infrastruktury, souvisejících nadřazených služeb a řešení událostí vyvolaných nežádoucími stavy infrastruktury. Služba je poskytována v režimu 24/7/365 s garantovanými SLA. Bezpečnost a kvalita dohledu je zajišťována vyškolenými technikami s potřebnými oprávněními.

www.cdt.cz

Dohled ICT infrastruktury a služeb

Parametry služby

- příjem incidentů poskytovaných služeb a záznam do ServiceDeskového nástroje
- vyhodnocování událostí z monitoringu ICT infrastruktury a služeb, jejich klasifikace a záznam do ServiceDeskového nástroje
- diagnostika a řešení událostí z monitoringu či incidentů služeb
- dálkové odstranění příčiny poruchy (je-li toto možné)
- aktivace expertních skupin či skupin pro lokální servisní zásahy
- otestování funkčnosti infrastruktury po odstranění příčiny poruchy a obnovení dodávky služby
- reporting ze ServiceDeskového nástroje
- reporting událostí z monitorovacích nástrojů pro analýzu stavu infrastruktury

Technologické pokrytí služby

- telefonní sítě
- datové sítě
- rádiové analogové sítě
- rádiové digitální sítě
- přenosové systémy
- kabelové sítě optické i metalické
- informační systémy pro veřejnost
- signalizační a monitorovací systémy

Hlavní výhody

- know-how provozu dohledového centra rozsáhlých sítí
- přenesení provozních nákladů na poskytovatele služby
- znalost implementace pokročilých monitorovacích nástrojů s funkcionalitami korelace, deduplikace a obohacování událostí z externí konfigurační databáze
- znalost dohlížených technologií
- technická podpora v režimu 24/7/365
- garance SLA
- vyškolení a zkušení technici s potřebnými oprávněními