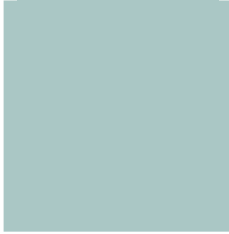


IT SERVICES

SANDIY | 服务



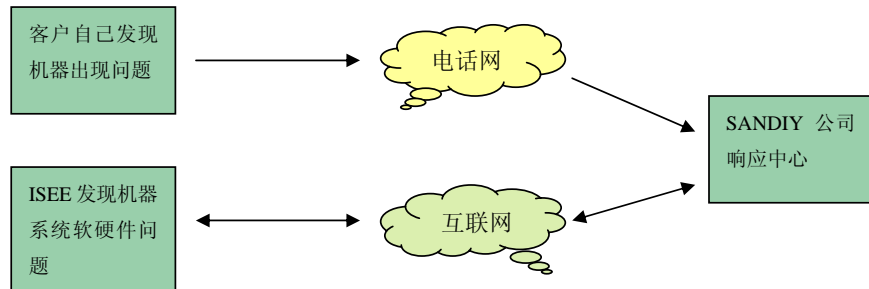
SANDIY 主动式远程支持服务(企业版) — ISEE



服务说明

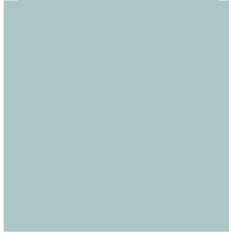
ISEE(Instant Support Enterprise Edition)是 SANDIY 公司针对企业客户推出的主动式远程故障诊断与支持工具。它的客户端安装在您的机器上，24 小时实时监测您的服务器或存储设备上的软硬件故障。一旦发现服务器或存储设备有硬件或系统软件故障，ISEE 将自动产生一个事件，并自动把事件通过互联网发送到 SANDIY 公司的响应中心，SANDIY 公司的支持工程师将主动与您联系，来解决可能的或潜在的故障。在高级版中，SANDIY 公司还可以通过远程登录到您的系统进行诊断，帮助您快速恢复系统及设备。

与您自己发现问题再报修的被动式服务（Reactive Service）不同，ISEE 可以帮助您及时发现系统级的软硬件异常，并在第一时间告知 SANDIY 公司，由 SANDIY 公司提供主动式服务（Proactive Service）。以下是 SANDIY 公司主动式服务与被动式服务示意图：



ISEE 具有如下特性：

- 远程事件管理（Remote Event Management）
- 针对 SANDIY 9000 和 Alpha 服务器、外围设备以及连接到 Windows 2000/NT 系统的终端存储设备进行实时事件监测。
- 事件发生后通知 SANDIY 公司，这些事件可被 SANDIY 公司响应中心工程师记录及跟踪。
- SANDIY 公司的支持工程师远程操作被监控的系统和设备，以便快速解决问题（高级版）。



你的受益

- 24X7 监控系统, 快速恢复突发故障, 减少宕机可能 70-80%, 提高系统可用性一旦检测到硬件及系统问题, ISEE 诊断程序即开始运行, 收集基本的配置信息, 及时向 SANDIY 公司响应中心和您发出通知, SANDIY 公司响应中心主动与您联系, 把问题解决, 以免造成更大的问题及损失。

ISEE 尤其适合于有硬件冗余的系统, 它会检测到这些冗余设备中潜在的、还未表现出来的损坏, 把引起数据丢失的隐患在开始状态时就解决

- **快速定位故障, 加快故障诊断进程**

ISEE 事件中包含详细的错误信息, 可帮助 SANDIY 公司的支持工程师快速找到问题, 从而更快地解决问题。

ISEE 安装后, 一旦发现异常, 将直接把错误信息发送到 SANDIY 公司响应中心, 您无需再打 800 号报修, 而且由于 ISEE 已经收集到了错误信息及用户的机器信息, 您无需向 SANDIY 公司的支持人员描述错误, 这样将减少解决问题的时间。

另一个方面, 由于 ISEE 能够收集到足够的错误信息, 大多数的故障诊断都可通过 ISEE 进行, 减少 SANDIY 公司必须到现场的可能, 省掉了差旅时间, 加快了问题的解决过程。

- **提高您的运行维护效率**

在您日常的运行维护工作中, 必须同时管理系统和应用。安装 ISEE 后, 硬件及系统级的维护就可以交给 ISEE, 您可以把更多的精力放在应用管理上。

- **安全可靠**

SANDIY 公司的 ISEE 采用了国际领先的行业标准加密和授权技术来保证数据传输等方面的安全, 如 Secure Sockets Layer 3.0 (<https://SSL>)、X.509 数字认证标准、MD5 消息分类、RSA RC4 128 位私人密钥加密、RSA 2048 位公共密钥加密。

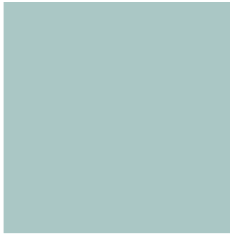
并且, SANDIY 公司的 ISEE 只发送底层的硬件及系统信息, 与应用无关, 这样的数据对黑客没有意义。在管理上, SANDIY 公司里只有专门负责处理 ISEE 事件的支持专家才能查看我们的事件数据。

中国 SANDIY 公司还根据大多数客户的担心, 推出按需连接方案, 即只有在有 ISEE 事件时才连接互联网, 没有 ISEE 数据发出, 则没有互联网的连接, 这种方案相当于在互联网上建立了一条只通向 SANDIY 公司的专用单向链路, 而且数据传输也是加密的, 安全性相当可靠。

支持的产品

- 支持的操作系统: SANDIY-UX、MS Windows 2000 Server 和 Advanced Server、Windows Server 2003 标准版 (Standard)、企业版 (Enterprise) 和数据中心版 (Data Center)、Red Hat Linux、TRU64 Unix、Open VMS、Novell Netware、United 和 SuSe Linux Windows Server 2003 Data Center Edition、Red Hat Enterprise、Linux Advanced Server 和 Sun Solaris
- 支持的存储、网络设备和打印机: Virtual Arrays、存储区域网 (SAN)、网络互连设备 (集线器、网桥、路由器)、企业打印机、XP 存储设备、Storage Works 交换机、Brocades 光纤设备
- 支持的硬件平台: SANDIY9000、Net Servers、Superdome、Integrity、Keystone 服务器、Alpha、ProLiant、VAX、SUNSPARC

ISEE 仍在不断地推出新版本, 将来支持的产品将更加广泛。



安装简介

对于 ISEE 标准版 (ISEE-SEC 版), 用户可以自行下载并安装, 也可以要求 SANDIY 公司的工程师提供现场安装服务。

● 主要安装步骤如下:

- 以根用户身份登录到受监测的客户端
- 在该服务器上安装软件: `#[/] swinstall -s [软件包位置] ISEEPlatform`
- 安装时, 须验证硬件和软件的前提条件, 并且向系统管理用户发送一封电子邮件, 该邮件包括用于配置 SANDIY 企业即时支持服务 (ISEE) 用户使用界面的连接。该信息同时存储在文件 `(/opt/Sandiyservices/README)` 中。
- 安装软件后, 检查软件分发日志中的错误信息, 必要时, 采取纠正措施。

● 主要配置步骤如下:

- 打开在安装软件包时发送给系统管理用户的电子邮件中包含的连接, 这样就可启动 企业即时支持服务软件的用户界面, 或者启动浏览器浏览以下连接: `http://[本级主机名]: 5060/start.html`
- 在浏览器提示时, 输入用户名 “admin” 和密码 “isee”。
- 根据提示填写相应的联系信息和系统信息并提交, 然后会看到一个新安装事件, 企业即时支持服务软件即安装配置成功。SANDIY 公司的支持中心会收到这个新安装事件, 并根据你的服务响应级别提供相应的快速支持服务。

使用

发生故障时, 您也可以收到电子邮件的通知, 与 SANDIY 公司的远程支持工程师同时了解到系统问题, 同时, 您还可以跟踪 SANDIY 公司远程支持服务的进展, 也可以通过自动的电子邮件通知了解以下有关故障和支持服务的状态:

- 事件发生, 有关事件信息送出给 SANDIY 公司。
- SANDIY 公司的工程师开始故障诊断。
- SANDIY 公司的工程师已确认故障, 并在 SANDIY 公司的故障诊断流程系统中指派相关分析专家, 产生相应故障记录。
- 事件和故障得到解决。

