



Grzegorz Czaplinski
Technical Team Leader
Systemics Poland

SAMOOBSŁUGA

OPEN SERVICE

Open Service kojarzyć się może z Open Source – nazwa podobna ale to nie to samo. Czym jest więc Open Service?

Wyobraź sobie, że przychodzisz do restauracji, oglądasz menu i decydujesz się na jedną z wielu wymienionych w nim potraw. Kucharz, który przyjmuje zlecenie przygotowania posiłku, zabiera się do pracy - jego zadaniem jest ugotować dobrze, smacznie i podać tak, żeby wszystko ładnie wyglądało. Ciebie nie interesuje to, czy kucharz będzie miał biały czy różowy fartuszek ani to, czy gotować będzie w niebieskim czy zielonym garnku. Interesuje Cię efekt, czyli: jak smakuje danie i czy jest dobrze podane. Ten fakt zadecyduje na pewno o następnym wyborze restauracji i dań z karty. Kucharz oferuje swoje usługi, ale żeby móc spełnić wymogi kulinarne potrzebuje kilku informacji, takich jak nazwa potrawy czy sposób jej przygotowania wg. uznania klienta. Reszta leży już w gestii jego zawodowych umiejętności.

W serwisie jest podobnie – Klienta interesuje jakość wykonanej pracy i czas, w którym jesteśmy w stanie zrealizować usługę. Klient wie, czego może od nas oczekiwać – wie, co robimy i jak to robimy. Jednakże, aby wykonać dla niego konkretną usługę, potrzebujemy jego wsparcia i pomocy. Najłatwiej jest to zrozumieć, gdy zamienimy rolami powyższego klienta z kucharzem. Poniżej przedstawiam kilka uwag, które mogą być pomocne w pracy serwisu. Pomogą zaoszczędzić czas inżyniera serwisu, a tym samym czas

klienta, który normalnie musi czekać aż specjalista zrealizuje usługę.

Środowisko pracy

Istotną sprawą są warunki panujące w serwerowni. Pomijam kwestie bezpieczeństwa i nadzoru takich pomieszczeń, chodzi mi głównie o czystość i sterylność. Im więcej kurzu tym gorzej dla sprzętu. Kurz osadza się na maszynach, wsasywany jest przez wentylatory i osadza się na wewnętrznych komponentach. Niejednokrotnie utrudnia to wentylację maszyny, powoduje przegrzanie, a w konsekwencji doprowadzić może do poważnej awarii

Im więcej kurzu tym gorzej dla sprzętu. Kurz osadza się na maszynach, wsasywany jest przez wentylatory i osadza się na wewnętrznych komponentach. Niejednokrotnie utrudnia to wentylację maszyny, powoduje przegrzanie, a w konsekwencji doprowadzić może do poważnej awarii i przestoju. Dlatego właśnie warto pomyśleć nad kontrolowanym dostępem do serwerowni w ściśle określonym stroju, jak np. ochraniacze na obuwie i okrycia wierzchnie.

i przestoju. Dlatego właśnie warto pomyśleć nad kontrolowanym dostępem do serwerowni w ściśle określonym stroju, jak np. ochraniacze na obuwie i okrycia wierzchnie.

Poprawnie działająca klimatyzacja ma również wpływ na działanie serwerów. Temperatura powinna być utrzymywana na stałym poziomie, to samo dotyczy wilgotności powietrza. Zimą powietrze jest bardziej suche, latem jest za to wilgotne. Pamiętajmy o okresowej wymianie filtrów przeciwpyłowych, co pozwoli na utrzymanie czystości w serwerowni.

Każde czyszczenie maszyn na życzenie klienta wiąże się z wyłączeniem i przestojem produkcji. Jeśli chcemy tego uniknąć powinniśmy dbać o czystość pomieszczeń serwerowych, a tym samym o czystość serwerów.

Instalacja sprzętu

Zanim zaczniemy instalację na życzenie klienta, warto aby odpowiednio wcześniej przygotowana była niezbędna infrastruktura. Mam tu na myśli przygotowanie zasilania – wyprowadzenie kabli zasilających do szaf serwerowych – okablowania sieciowego, itp. Warto pomyśleć o takim rozplanowa-

niu ustawienia szaf serwerowych, aby dało się nimi swobodnie manewrować na wypadek relokacji sprzętu czy potrzeby zajrzenia pod podłogę. Ten sam problem dotyczy kabli zasilających, sieciowych czy FC. Rozplątanie przewodów zajmuje często dużo czasu, a za ten czas płaci klient.

Prewencja

W ramach swoich codziennych zadań, administratorzy powinni śledzić najnowsze informacje na temat dziur i usterek systemowo-sprzętowych. Sun rozpowszechnia te i inne wiadomości na łamach grup mailowych (raz do dwóch razy na tydzień). Na podstawie tych informacji administrator powinien instalować odpowiednie wersje łata (patch) i oprogramowania. Takie profilaktyczne działanie pozwoli na uniknięcie problemów będących efektem działania systemu Solaris i platformy sprzętowej.

Przygotowanie

Odpowiednio wcześniej zrobiona kopia zapasowa systemu oraz danych pozwoli na bezstresową pracę i wykonanie czynności serwisowych. Klient zobowiązany jest do posiadania kopii zapasowej i to

klient ponosi odpowiedzialność za ich przygotowanie i przechowywanie. Stworzenie takiej kopii jest procesem czasochłonnym, więc odpowiednio wcześniejsze jej wykonanie pozwala rozpocząć naszą pracę bez opóźnień.

W trakcie zgłaszania problemu serwisowego potrzebny jest wynik działania programu o nazwie explorer. Narzędzie to zbiera niezbędne informacje na temat stanu i poprawności działania systemu, na którym wystąpiła awaria. Nawet kilkudniowy explorer z maszyny, która „nie podnosi się” może dać pełny obraz sytuacji przed i w czasie awarii. Administratorzy powinni pamiętać o wykonywaniu explorera przynajmniej raz w tygodniu.

Samoobsługa ;)

Posiadając ważny kontrakt serwisowy klient ma gwarantowany dostęp do bazy wiedzy Sun o nazwie SunSolve. W portalu tym można znaleźć dużo informacji dotyczących konfiguracji i analizy problemu. Często klient sam może poradzić sobie z problemem szukając rozwiązania w Sunsolve niekoniecznie wzywając do pomocy

serwis.

Na Sunsolve dostępne są również procedury serwisowe niektórych maszyn. Klient – w zależności od poziomu serwisowego i modelu maszyny – sam może dokonać wymiany uszkodzonych komponentów. Po analizie problemu, inżynier Sun przesyła część, którą klient będzie w stanie wymienić sam zgodnie z procedurami dostępnymi na Sunsolve. Dodam, że może to niekiedy dramatycznie skrócić czas neutralizacji usterki.

Powyższe rady niektórym mogą wydać się truizmami, ale zaskakująco często nie są realizowane w praktyce. Z serwisem jest podobnie jak z medycyną – najlepiej sprawdzają się działania profilaktyczne (odpowiednie warunki pracy, monitoring stanu systemu), a w przypadku już koniecznej interwencji, lepiej samemu przygotować wcześniej pole do działania dla serwisanta – w końcu zaoszczędzi to nasz czas przestoju maszyny i czas (koszt) pracy specjalisty. ■

Jeżeli masz pytania związane z serwisem sprzętu SUN - pisz na adres: grzegorz.czaplinski@systemics.pl

po godzinach