



Deutsche Börse riduce al minimo il rischio di guasti IT

Contratto di assistenza HPE Datacenter Care con supporto in loco incluso

Obiettivo

Elevata disponibilità per le piattaforme di trading e altri sistemi business-critical.

Approccio

Contratto HPE Datacenter Care

Vantaggi per l'IT

- La governance e le procedure chiare assicurano la perfetta collaborazione dell'azienda con HPE.
- Il team può concentrarsi maggiormente sulle questioni prettamente aziendali.
- Il team IT ha accesso a supporto di 3° livello e agli sviluppatori di HPE.

Vantaggi per l'azienda

- Funzionamento stabile e a elevate prestazioni dei sistemi di trading business-critical.
- Il contratto unico per tutti i servizi riduce il carico di lavoro dei reparti IT e Contabilità.
- È possibile aggiungere e rimuovere servizi dal contratto, in base alle esigenze.



Il contratto HPE Datacenter Care di lunga data concluso da Deutsche Börse con Hewlett Packard Enterprise include sia servizi proattivi che reattivi, per garantire che le piattaforme di trading business-critical rimangano efficienti e non subiscano interruzioni. I servizi riguardano l'hardware e il software e sono realizzati principalmente da un team HPE presente in loco.

Problematica

Funzionamento a elevate prestazioni senza interruzioni

Deutsche Börse Group è tra le maggiori organizzazioni di trading al mondo. Attualmente gestisce oltre 30 piattaforme di trading a livello globale, per gli investitori che investono il capitale e le aziende che lo raccolgono. Due di queste, Xetra e la Borsa di Francoforte, sono tra le piattaforme di trading più conosciute al mondo, in cui i prezzi sono determinati dagli scambi. Xetra è considerata una delle infrastrutture di trading più potenti e flessibili del pianeta, con operatori provenienti da 18 Paesi: dal 1999, Deutsche Börse calcola tutti gli indici azionari in base ai suoi prezzi. La piattaforma di trading ha una quota di mercato pari al 95% circa degli scambi azionari sul DAX in Germania, con un picco di carico di 1,2 milioni operazioni al giorno.

“Collaborando con Hewlett Packard Enterprise disponiamo sempre di qualcuno che lavora dietro le quinte per monitorare la nostra infrastruttura, dare consigli e reagire rapidamente per prevenire i guasti. Il contratto di supporto HPE Datacenter Care ci consente inoltre di concentrarci maggiormente sulle aree prettamente aziendali”.

– Alexander Siklinski, Infrastrutture di sistema, Deutsche Börse

Come altri sistemi di trading, Xetra è stata sviluppata da Deutsche Börse, che è responsabile dell'intera tecnologia informatica in Deutsche Börse Group. L'azienda sviluppa e gestisce sistemi di trading, compensazione e informatica usati nei mercati a pronti e dei derivati, come pure nella compensazione. Il suo portafoglio di prodotti include sistemi front-end per gli operatori del mercato.

“L'IT è la nostra attività core: per Deutsche Börse, svolge un ruolo fondamentale per competere con successo con i mercati finanziari internazionali”, dichiara Alexander Siklinski del reparto ISI (infrastruttura dei sistemi). Per questo motivo, Deutsche Börse è diventata un provider completo, che copre ogni area associata allo sviluppo e all'utilizzo del software per le borse valori e i trader. Anche le banche affidano a Deutsche Börse i propri sistemi, di cui molti sono ospitati nei suoi data center.

“I sistemi nei nostri data center devono essere assolutamente affidabili, con livelli elevati di disponibilità e prestazioni, anche durante i picchi di carico”, dichiara Peter Heck, responsabile delle operazioni SAP e Windows® presso Deutsche Börse. La maggior parte dei sistemi di trading deve essere disponibile dal lunedì al venerdì, 24 ore su 24. Per gli altri sistemi, inclusi quelli utilizzati per la gestione dell'EEX (European Energy Exchange) e l'hosting delle banche, i requisiti sono ancora più rigorosi, in quanto prevedono disponibilità 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno.

“Qualsiasi malfunzionamento danneggerebbe notevolmente la nostra reputazione”, continua Heck. “Per questo, il nostro compito principale è garantire che i sistemi business-critical non siano mai soggetti a guasti o interruzioni”.

Soluzione

Contratto HPE Datacenter Care

Per questo motivo, Deutsche Börse prevede la ridondanza dei sistemi e acquista pacchetti di assistenza per proteggere quelli a elevata disponibilità dai guasti hardware. Ma per i responsabili tutto questo non basta. “Solo con una combinazione di servizi reattivi e proattivi possiamo ridurre al minimo il rischio di malfunzionamenti operativi in modo sostenibile”, dichiara Siklinski. “Nel corso degli anni abbiamo quindi instaurato una stretta collaborazione con Hewlett Packard Enterprise, l'azienda che ci fornisce la cosiddetta House of Service, vale a dire il supporto peri-data-center”.

La caratteristica particolare di questa collaborazione è la presenza permanente presso i due data center di Deutsche Börse di un account team HPE, che lavora a turni tra le 7 e le 20 dal lunedì al venerdì e ha stabilito un rapporto professionale molto stretto con gli amministratori e i responsabili IT di Deutsche Börse stessa. “Questa stretta collaborazione e l'erogazione del servizio in loco ci offrono l'assoluta certezza che Hewlett Packard Enterprise conosce le nostre procedure ed è perfettamente consapevole della criticità di particolari server”, dichiara Heck.



Un solo e semplice contratto per circa 3.000 sistemi

Un altro fattore che rende davvero unica questa collaborazione è la struttura del contratto concordato per la House of Service circa sette anni fa. “All’epoca disponevamo indicativamente di 200 sistemi supportati da HPE Datacenter Care. Ricevavamo singole fatture per ogni sistema, che dovevamo poi firmare e inviare a un centro di costo”, ricorda Siklinski. “Nel corso degli anni, questa procedura era diventata dispendiosa in termini di tempo, non solo per noi, ma anche per i reparti di contabilità e controllo finanziario”.

Per risolvere il problema, Deutsche Börse e HPE hanno definito un unico e semplice contratto trasparente che copre tutti i singoli servizi, l’House of Service: le due società lo rivedono e riconsiderano congiuntamente ogni sei mesi, valutando quali servizi siano stati aggiunti e quali non siano più necessari a seguito dell’introduzione di nuovo hardware. “Abbiamo instaurato con HPE un dialogo ottimale e molto aperto”, si congratula Siklinski. “Se la informiamo che abbiamo appena messo in funzione un nuovo sistema critico, HPE è flessibile e lo inserisce nell’House of Service senza attendere l’incontro successivo”.

Il grande vantaggio di questa struttura contrattuale è che Deutsche Börse ora riceve una sola fattura due volte all’anno per l’intera House of Service. “Da quando è stata introdotta sette anni fa, la struttura contrattuale dell’House of Service ha contribuito notevolmente a ridurre il carico di lavoro del nostro team e del reparto Contabilità. Oggi ha un valore ancora maggiore, poiché il numero di sistemi che consideriamo altamente critici, e che devono essere coperti dall’House of Service, è aumentato notevolmente nel corso del tempo”.

Attualmente l’House of Service conta 3.000 sistemi HPE, e il loro numero è in costante aumento; sono inclusi i server HPE ProLiant x86 e i server Itanium in esecuzione sul sistema operativo OpenVMS. Per questi ultimi, il team HPE offre anche supporto per il sistema operativo e software aggiuntivo di terze parti, come i database. Il contratto copre inoltre le soluzioni per lo storage HPE.

Il concetto di House of Service prevede che HPE fornisca servizi reattivi sotto forma di riparazioni hardware, oltre a una gamma di servizi proattivi: questo comporta l’esecuzione di analisi regolari dei sistemi, per effettuare un controllo dell’integrità hardware e software in modo da consentire agli esperti HPE di risolvere preventivamente potenziali problemi. È possibile analizzare le origini degli errori tempestivamente, prima che provochino malfunzionamenti o che inizino a compromettere le prestazioni. Inoltre, HPE crea regolarmente report delle patch per i sistemi contenenti tutte le informazioni rilevanti e tutti gli aggiornamenti di sicurezza necessari.

Panoramica del cliente

Servizi HPE

- Contratto HPE Datacenter Care con servizi reattivi e proattivi e supporto in loco incluso.

Informazioni su Deutsche Börse

Deutsche Börse ha sede nella capitale finanziaria di Francoforte e impiega circa 5.300 persone a Praga, Londra, Zurigo, Lussemburgo, Mosca, New York, Chicago, Hong Kong, Singapore e Tokyo, garantendo piena copertura alla clientela.

“Hewlett Packard Enterprise conosce le nostre procedure ed è perfettamente consapevole della criticità di particolari server”.

– Peter Heck, Responsabile gestione server, Deutsche Börse

Vantaggi

Funzionamento stabile dei sistemi altamente critici

Tutti i servizi ricevono supporto attraverso accordi sul livello di servizio; i partner hanno anche concordato congiuntamente processi e strutture di governance uniformi per il loro lavoro. “In questo modo, tutti i soggetti coinvolti sanno cosa fare in caso di incidente”, spiega Heck. “A volte si verificano situazioni che richiedono soluzioni specialistiche. Anche in questi casi, gli esperti HPE fanno tutto il possibile per risolvere i problemi”.

Siklinski concorda: “L'esecuzione dei sistemi inclusi nell'House of Service è estremamente stabile grazie al servizio completo fornito da HPE. È uno dei motivi per cui Deutsche Börse gode di un'ottima reputazione nel mondo della finanza”.

Se è necessario generare una richiesta di assistenza, la procedura di gestione dell'escalation estesa nel contratto HPE Datacenter Care garantisce che Deutsche Börse riceva la massima priorità e accesso ai team di sviluppo nel reparto di supporto di 3° livello di HPE.

“L'accesso al supporto di 3° livello di HPE e agli sviluppatori è molto prezioso per noi e non sarebbe disponibile in un contratto con un provider di terze parti. Gli esperti negli Stati Uniti riallineano persino il nostro ambiente per trovare eventuali errori”, dichiara Heck.

“Collaborando con HPE disponiamo sempre di qualcuno che lavora dietro le quinte per monitorare la nostra infrastruttura, dare consigli e reagire rapidamente per prevenire i guasti. Il contratto di supporto HPE Datacenter Care ci consente inoltre di concentrarci maggiormente sulle aree prettamente aziendali”, sostiene Siklinski.

Ulteriori informazioni
alla pagina
hpe.com/services

 **Condividi ora**

 **Ricevi aggiornamenti**