

Platinum Services

Roland Mueller, Oracle Software (Schweiz) GmbH

Platinum Services für die Engineered Systems sind vielen Anwendern als standardisierte Dienstleistung bekannt. Dieser Artikel zeigt, wo der Service flexibler geworden ist, insbesondere um die sicherheitsrelevanten Bedenken der Kunden zu adressieren.



Platinum Services sind ein integraler Bestandteil des Premier Support für die Engineered Systems (Exadata, Exalogic, Supercluster, ZDRLA). Jeder Kunde kann daher von dieser Dienstleistung ohne zusätzliche Kosten profitieren. Die standardisierten Bestandteile sind nachfolgend kurz beschrieben.

24/7 Remote Fault Monitoring: Oracle-eigene Agents (ASR und OEM) überwachen das korrekte Funktionieren der Hard- und Software. Im Fehlerfall setzt der Agent via Oracle Advanced Support Gateway (OASG) eine entsprechende Meldung (Telemetry Data) an den Oracle-Support ab. Die Dienstleistung hat schnellere Antwortzeiten zum Ziel: Innerhalb von fünf Minuten wird der Kunde über das Problem informiert, spätestens nach fünfzehn Minuten wird ein entsprechender Service Request eröffnet und an der Problembhebung gearbeitet. Sollte es sich um ein „Severity 1“-Problem handeln, kann dieses nach weiteren dreißig Minuten an das Oracle-Development eskaliert werden. Im Falle eines „Severity 1“-Hardware-Problems wird innerhalb von zwei Stunden vor Ort reagiert und beispielsweise ein defektes Teil ausgetauscht.

Patch Planning and Deployment: Oracle stellt quartalsweise Patch Bundles für

die Engineered Systems zur Verfügung. Zur Vorbeugung von anderswo bereits aufgetretenen Fehlern und damit zur Erhöhung der System-Verfügbarkeit und -Leistung empfiehlt Oracle den Kunden, diese Patch Bundles regelmäßig auf ihren Systemen nachzuziehen. Platinum Services übernimmt diese Aufgabe. Ein dem Kunden zugewiesener Mitarbeiter koordiniert den Patch-Prozess und steht als Ansprechpartner zur Verfügung. Die Oracle-Spezialisten führen das kundenspezifische Patch-Assessment sowie die Pre-Tests durch und spielen, nach Absprache und Planung mit dem Kunden, die Patch-Updates auf dem System ein. Dieser Teil der Platinum-Dienstleistung wird durch spezialisierte Teams remote durchgeführt. Für Europa ist dies in der Regel das Platinum-Team in Indien. Dies ist für einige Kunden ein Problem, da ein Zugriff auf ihre Systeme von außerhalb Deutschlands nach Gesetz oder nach internen Vorschriften nicht zugelassen ist. Später im Artikel wird beschrieben, welche flexibleren Möglichkeiten sich hier bieten, damit die Kunden trotzdem vom Platinum Service profitieren können.

Rapid Response and Restore: Durch das 24/7-Fault-Monitoring werden Probleme schneller entdeckt und können daher auch

schneller gelöst werden. Zudem sind die Service Requests von Platinum-Systemen mit einem entsprechenden Flag gekennzeichnet. Das heißt, diese Service Requests werden direkt dem Engineered-Systems-Team zugewiesen, statt durch die normale Triage von Standard Service Requests zu laufen. Somit werden sie schneller von den auf Engineered Systems spezialisierten Oracle-Mitarbeitern behandelt. Dies gilt für alle Service Requests des unter Platinum laufenden Systems, also sowohl für die durch das Monitoring automatisch generierten als auch für die durch den Kunden manuell erstellten Service Requests.

Platinum Service ist kein Managed Service. Viele Aufgaben verbleiben also in der Verantwortung des Kunden: Change Management, MOS-Administration, Gewährleistung des Zugangs zum System, Laden zusätzlicher Diagnose-Logs in MOS, Ausführen von Aktionsplänen zur Problembhebung, Einspielen von „one-off“- und Applikations-Patches, Mitarbeit bei der Patch-Planung, den Checks und Validierungen vor und nach einem Patch-Event, Eskalieren von Service Requests in MOS etc. Die Dienstleistung beinhaltet auch keine Überwachung der Verfügbarkeit, der Leistung oder der Nutzung der Engineered Systems. Platinum Service

wird nicht kundenspezifisch angepasst und verfügt über kein SLA (es gibt nur die Response Time Targets). Support vor Ort, außer bei der Hardware-Installation und dem Austauschen von Ersatzteilen durch den Field Engineer, ist ebenfalls nicht Teil von Platinum Services. Selbstverständlich bietet Oracle diese Dienstleistungen durch die Advanced Customer Services (ACS) kostenpflichtig an.

Mehr Flexibilität

Wie eingangs erwähnt, ist für einige Kunden Platinum Services im Standard nicht anwendbar, meistens aus sicherheitsrelevanten Überlegungen. Genau hier setzt Oracle an und stellt einige Neuerungen zur Verfügung, dies es auch diesem Kundenkreis ermöglichen, von Platinum Services zu profitieren.

Remote Access Control: Der Kunde hat die Möglichkeit, am OASG das Aktivieren des VPN-Connector zu Oracle zu unterbinden. Oracle kann also keine Verbindung zum OASG aufbauen; der Kunde muss von Oracle (via Service Request) angefragt werden, wenn auf das OASG und/oder die Systeme zugegriffen werden soll. Der Kunde entscheidet, ob er den Zugriff gewähren will, und erlaubt die Aktivierung des VPN-Connector für den angefragten Zeitraum. Im Service Request sind die Anfrage (wer, wann, warum) und die entsprechende Freigabe durch den Kunden dokumentiert und stehen auch für allfällige Sicherheitsaudits zur Verfügung. Das 24/7 Remote Fault Monitoring, das im Fehlerfall eine entsprechende Meldung an Oracle absetzt, funktioniert auch bei aktivierter Remote Access Control weiter und bleibt daher unantastet.

Patch Planning and Deployment: Wie erwähnt, findet das Patch Planning und Deployment von außerhalb Deutschlands statt, in der Regel durch das spezialisierte Platinum Team in Indien. Kunden, die einen Zugriff auf ihre Systeme mit den für das Patchen privilegierten Zugriffsrechten nicht zulassen, können das Aufspielen der Patches weggelassen und durch kundeneigene Mitarbeiter durchführen. Die Bestandteile der Dienstleistung, die Oracle offline erledigen kann, werden durch das spezialisierte Platinum-Team weiterhin durchgeführt (Patch Assessment, Patch-Tests, Bereitstellen des Patch-Plans).

Als weitere Möglichkeit kann das Aufspielen der Patches an Advanced Customer Service (ACS) kostenpflichtig abgegeben werden. Dieser spielt die Patches für den Kunden vor Ort ein oder führt diese Arbeit remote im Competence Center in Bukarest durch. Diese Dienstleistung lässt sich auch personalisieren, sodass dem Kunden zugewiesene Ingenieure die Patches einspielen.

Platinum-Implementierung: Nachdem das OASG durch den Field Engineer vor Ort initial aufgesetzt wurde, findet die Implementation und Konfiguration des OASG und der Agents auf den Systemen remote durch das Platinum-Implementation-Team statt. Für Deutschland ist in der Regel das in Bukarest stationierte Platinum-Implementation-Team zuständig. Da aber für die initiale Installation der Agents auf den Systemen privilegierte Zugriffsrechte benötigt werden, können hier Kunden mit ihren entsprechend strikten Sicherheitsrichtlinien in Konflikt geraten.

Um solche strikte Sicherheitsrichtlinien einzuhalten, bietet Oracle das folgende Vorgehen an: Die Skripte, die die Agents installieren und konfigurieren, sind ausschließlich auf dem beim Kunden in Deutschland stehenden OASG gespeichert. Der Zugriff auf die Systeme findet also innerhalb von Deutschland statt, und zwar vom OASG zum Engineered System. Damit der Platinum-Implementation-Engineer den Vorgang überwachen kann, sendet Oracle einen lokalen Field-Engineer vor Ort, der auf seinem Laptop eine Webex-Session eröffnet, auf der sich der Mitarbeiter aus Bukarest einwählt. Bei diesem Vorgang ist auch ein Mitarbeiter des Kunden anwesend, der bei entsprechender Aufforderung des Skripts die erforderlichen Passwörter eintippt. Somit kann die Installation/Konfiguration innerhalb Deutschlands stattfinden, ohne dass von außerhalb des Landes direkt auf die Systeme zugegriffen wird oder ohne dass die Passwörter an Oracle bekanntgegeben werden. Die Platinum-Implementierung in dieser Art ist für Oracle und für den Kunden um einiges aufwendiger als der Standard. Daher prüft Oracle jede dieser nicht-standardisierten Implementierungen und erteilt die Freigabe.

Stepping Stone Server: Einige Kunden möchten, dass zwischen dem OASG und den Engineered Systems ein Stepping Stone Server integriert ist, der den

Datenverkehr von/zu den Engineered Systems überwacht und/oder protokolliert oder sogar ein zusätzliches Login von einem auf das System zugreifenden Oracle-Ingenieur verlangt. Oracle lässt Stepping Stone Server zu, solange diese im Transparent Mode betrieben werden. Ein zusätzliches Login durch den Oracle-Ingenieur im Rahmen von Platinum Services wird also nicht toleriert, eine Überwachung des Datenverkehrs jedoch schon. Die Anschaffung, die Installation und der Betrieb eines Stepping Stone Servers liegen in der Verantwortung des Kunden. Oracle gibt auch keine Garantie dafür, dass Platinum Services beim Einsatz eines Stepping Stone Servers in allen Bereichen zu 100 Prozent einwandfrei läuft oder in Zukunft laufen wird, da Oracle keinen Einfluss auf das Third-Party-Produkt hat. Oracle schreibt allerdings nicht vor, welches Stepping-Stone-Server-Produkt eingesetzt werden soll. Einige europäische Kunden haben jedoch bereits gute Erfahrungen mit dem Einsatz von Stepping Stone Servern gemacht und Oracle hat beim Liefern des Platinum Service keine Einschränkungen feststellen können.

Fazit

Die erwähnten Punkte, die eine höhere Flexibilität des Platinum Service darstellen, stehen den Kunden einzeln oder in beliebiger Kombination zur Verfügung. Somit können auch Kunden, für die bisher der Einsatz von Platinum Services aus sicherheitsrelevanten Gründen nicht infrage kam, doch noch von der Dienstleistung profitieren, die ja mit der Premier-Support-Gebühr bereits bezahlt ist.



Roland Mueller
roland.mueller@oracle.com