HPE POINTNEXT

案例研究

DEUTSCHE BÖRSE GROUP

德国证券交易所 (Deutsche Börse) 将 IT 故障风险降至最低

HPE 数据中心运维保障服务支持合同（包括现场支持）

目标
助力交易平台和其他关键业务系统实现高可用性

方法
HPE 数据中心运维保障服务合同

优化 IT 性能
- 实现清晰的流程和高效的治理，进而确保公司与慧与保持良好的合作关系
- IT 团队能够更加专注于与业务紧密相关的领域
- IT 团队可获得慧与第三级支持以及开发人员提供的帮助

提升业务水平
- 稳定高效地运维业务关键型证券交易系统
- 制定涵盖所有服务内容的单一合同，减轻 IT 和财务会计团队的工作负载
- 可以根据需要从合同中添加或删除特定服务

德国证券交易所与慧与签订长期的 HPE 数据中心运维保障服务合同（其中包括主动式和响应式服务），从而确保其业务关键型交易平台能够高效流畅地运行。这些服务同时囊括了硬件和软件，且其中大部分由慧与现场团队负责实施。

挑战

实现高效流畅的运维
作为全球最大的交易组织之一，德国证券交易所集团目前在全球范围内运维着 30 多个交易平台，主要客户群体为资本投资者和融资公司。其中 2 个交易平台 Xetra 和法兰克福证券交易所在全球拥有极高的知名度，在这两个平台中，价格通过交易来确定。Xetra 被公认为世界上最强大、最灵活的交易基础设施之一，其参与者来自 18 个国家（地区）。自 1999 年以来，德国证券交易所一直根据 Xetra 平台上的价格来计算其所有的股票指数。该交易平台在德国 DAX 股票交易中占有大约 95% 的市场份额，每天的交易量可高达 120 万笔。

“与慧与合作后，始终有人员替我们在后台坚守、监控我们的基础设施、提出建议，并迅速作出反应，防止故障的出现。HPE 数据中心运维保障服务支持合同还使我们能够更加专注于与业务密切相关的领域。”

– 德国证券交易所系统基础设施 (ISI) 部门 Alexander Siklinski

与其他交易系统一样，Xetra 也是由德国证券交易所开发的；该公司负责德国证券交易所集团的所有信息技术。此外，该公司还开发和运维用于现金、衍生品市场和清算的交易、清算和信息系统。其产品组合还包括面向市场参与者的前端系统。

系统基础设施 (ISI) 部门的 Alexander Siklinski 说道：“IT 是我们的核心业务。对于德国证券交易所而言，IT 是其与国际金融市场进行成功竞争的关键。”基于此原因，德国证券交易所逐渐发展成为一家综合全面的供应商，业务涵盖与证券交易所和交易参与者的软件开发和运维相关的各个领域。多家银行还委托德国证券交易所对它们的系统进行管理，其中有许多系统就托管在德国证券交易所的数据中心。

德国证券交易所 SAP 和 Windows® 运维主管 Peter Heck 表示：“我们数据中心的系统必须完全可靠，即使在高峰负载下也必须具备高可用性和出色性能。”大多数交易系统必须在工作日全天侯开放。对于其他系统，包括用于运维欧洲能源交易所 (EEX) 以及这些托管银行的系统，则有更严格的要求。这些系统必须一年 365 天保持全天侯不间断运转。

Heck 继续说道：“任何故障都有可能对我们的声誉造成严重的损害，因此我们的首要职责是防止关键业务系统出现任何故障或中断问题。”

解决方案

HPE 数据中心运维保障服务合同

由于这个原因，德国证券交易所在继续保持冗余系统的情况下购买了金牌服务，以确保高可用性系统不受硬件故障的影响。然而，对于公司的管理人员来说，这还远远不够。Siklinski 说道：“只有结合响应式和主动式服务，我们才能持续地将运维故障的风险降至最低。因此，多年来我们与慧与建立了密切的关系，慧与公司为我们提供数据中心支持，我们称之为‘服务之家’。”

一个慧与客户团队永久驻扎在德国证券交易所的两个数据中心，在每个工作日的早上 7 点到晚上 8 点之间轮班工作，这样一来，两家组织便建立了独一无二的合作关系。因此，他们与德国证券交易所本身的 IT 管理员和经理有着非常密切的工作关系。“这种密切协作和及时提供的现场服务，意味着慧与能够全面清晰地了解我们的流程，进而确切地意识到某些服务器的重要性。”Heck 说道。

一份简单的合同涵盖近 3,000 个系统
大约七年前我们与慧与商定了“服务之家”的合同结构，进一步推动了我们之间业已建立的合作关系。Siklinski 回忆道：“当时我们有近 200 个系统订阅了 HPE 数据中心运维保障服务支持，每个系统都有相对应的发票，我们必须签字并将其发送到成本中心。然而，这些年来，如此繁杂的流程导致我们以及财务会计和控制部门消耗了大量时间。”

为了解决此问题，德国证券交易所与慧与商定了一份简单、透明的合同，其中涵盖所有个性化服务（服务之家），而且企业可每隔 6 个月对合同进行重新评估和修改，以确定已经添加到“服务之家”的服务以及因新硬件的引入而不再需要的服务。Siklinski 高度赞扬道：“我们与慧与进行了极富建设性且开放的对话，当他们知悉我们刚刚将一个新的关键系统投入运维，无需等待下次会议，慧与就能非常快速且灵活地将其整合到‘服务之家’。”

这种合同结构的一大优势在于，德国证券交易所现在每年只收到一张发票，整个“服务之家”每年收到两次。“自七年前推出以来，‘服务之家’的合同结构便大大减轻了我们部门和财务会计团队的工作负载。过去几年中，对我们的业务非常重要且需要纳入服务之家的系统数量剧增。因而目前看来，这种合同结构的价值就更大了。”

目前“服务之家”覆盖 3,000 个慧与系统，而且这个数字仍在不断增长。其中包括 HPE ProLiant x86 服务器以及运行 OpenVMS 操作系统的 Itanium 服务器。对于后者，慧与团队还为来自第三方提供商的操作系统和附加软件提供支持，例如数据库。该合同还包括慧与存储解决方案。

基于“服务之家”的概念，慧与提供响应式服务（采用硬件维修的形式）和一系列主动式服务。这包括定期对系统进行分析，从而对硬件和软件运行状况执行全面检查。通过此流程，慧与专家能够先发制人地解决潜在的问题。及时调查错误原因，防止因这些错误导致故障或影响性能。此外，慧与还定期为系统创建包含所有相关信息和任何必要安全更新的补丁报告。

案例研究
德国证券交易所

行业
金融服务

客户概览

HPE 服务
- 包含响应式和主动式服务的 HPE 数据中心运维保障服务合同（包括现场支持）

德国证券交易所简介
德国证券交易所的总部位于金融之都法兰克福，且在卢森堡、布拉格、伦敦、苏黎世、莫斯科、纽约、芝加哥、香港、新加坡和东京拥有约 5,300 名员工，可确保全球范围内的客户享受及时全面的服务。

“慧与了解我们的流程，并确切地知道某些服务器的重要性。”

– 德国证券交易所服务器管理负责人 Peter Heck

优势

稳定运行关键系统
所有服务均由服务级别协议提供支持，合作伙伴还一起合作，为其工作商定一致的流程和治理结构。Heck 解释道：“这样，参与其中的每一个人都知道如何应对意外情况。我们时常遇到紧急情况，需要专家出面解决。面对我们的要求，慧与专家始终尽其所能帮我们解决问题。”

Siklinski 表示认同：“由于慧与提供的服务非常全面，我们在‘服务之家’中的系统运行极为稳定。这也是德国证券交易所在金融界享有良好声誉的原因之一。”

HPE 数据中心运维保障服务合同中有一个扩展升级管理流程，当需要生成支持案例时，这个流程可确保德国证券交易所得到优先考虑，并且可联系到慧与第三级支持部门的开发团队。

“对我们来说，能够获得慧与第三级支持和开发人员的帮助价值非凡，如此出色的服务是第三方供应商所无法提供的。美国专家甚至重新调整我们的环境来捕获错误，”Heck 说道。

“与慧与合作后，始终有人员替我们在后台坚守、监控我们的基础设施、提出建议，并迅速作出反应，防止故障的出现。此外，HPE 数据中心运维保障服务支持合同还使我们能够更加专注于与业务密切相关的领域，”Siklinski 指出。

有关详细信息，请访问
hpe.com/services

立即分享

获取更新

© 版权所有 2019 慧与发展有限责任合伙企业。本文所载信息如有变更，恕不另行通知。慧与公司产品与服务的全部保修条款见此类产品和服务附带的正式保修声明。本文中的任何信息均不构成额外的保修条款。慧与公司对本文包含的技术或编辑方面的错误或遗漏概不负责。

Windows 是 Microsoft 在美国和/或其他国家（地区）的注册商标或商标。

a00000815CHP，2019 年 2 月

Hewlett Packard Enterprise