

## Pragmatic IT-drift

Pragmatic Consult tilbyder at drive serverbaserede IT-installationer, så jeres IT-personale kan frigives til at servicere brugerne af IT-systemet og til at udvikle forretningen.

Pragmatic IT-drift er konfigurerbar. Den kan bestå af hele eller dele af den centrale IT infrastruktur og IT applikationsporteføljen, hvor der er et særligt behov. Det kan for eksempel være IT udviklingsmiljøet, IT testmiljøerne eller IT produktionsmiljøet. Den kan også bestå af en særlig platform, for eksempel virksomhedens cloudmiljø – et område, hvor Pragmatic Consult råder over særlige kompetencer.

Pragmatic Consult indgår en Service Level Agreement (SLA) med jer, hvor den nærmere specifikation af ydelser og konkrete driftsmål bliver fastsat. I den løbende drift rapporteres periodisk i forhold til de aftalte SLA mål.

Denne Technical Note beskriver de overordnede elementer bag Pragmatic IT-drift.

### IT driftsprocesser, der udføres af Pragmatic Consult

**Etablering.** Pragmatic Consult etablerer ressourcer (konfigurerede servere, storageplads) i takt med jeres behov. Ressourcerne etableres enten som fysiske servere, som private, virtuelle instanser eller som public cloudbaserede instanser, alt efter hvad der er aftalt og mest hensigtsmæssigt for jer. Pragmatic Consult's unikke konfigurationsstyringsværktøj, PEM, giver en særdeles omkostningseffektiv proces, der samtidig sikrer konsistente konfigurationer i overensstemmelse med den aftalte specifikation.

**Overvågning.** Pragmatic Consult overvåger driftsstatus og performance på hele den driftede IT-installation. Ud over platformens enkelte komponenter bliver der overvåget på applikations- og miljøniveau. Overvågningen gør det muligt hurtigt og effektivt at identificere flaskehalse og at tilpasse ressourcer, så i undgår at opleve en nedsat performance. Værktøjet PEM muliggør denne miljø- og applikationsovervågning, der udnytter at de driftede IT miljøer's opbygning er kendt og dokumenteret i PEM.

**Backup – Restore.** Pragmatic Consult udfører de daglige Backup-Restore aktiviteter, herunder periodisk kontrol af validiteten af de udførte backups.

**Jobafvikling.** I driftsmiljøet afvikles ofte en række batch-kørsler til supplement eller sikring af on-line applikationerne. Som en del af IT driften styrer Pragmatic Consult denne job scheduling og overvåger at kørslerne rent teknisk er forløbet efter planen. Ved afvigelser, alarmeres brugerorganisationen straks i henhold til den indgåede SLA.

**Vedligehold.** Pragmatic Consult tager ansvar for det tekniske vedligehold af IT driftsplatformen. Pragmatic Consult vil normalt forestå al form for vedligehold af det softwaremæssige setup og vedligeholdet af den fysiske platform. For de dele af platformen, der kræver support fra hardwareleverandørens teknikere styrer vi hardwareleverandørernes arbejde og sikrer, at det samlede IT miljø altid er opdateret og tilpasset den aftalte SLA.

**Underleverandørstyring.** Når rammen for driftsopgaven er fastlagt, beslutter vi i fællesskab, hvilke del-services, det er mest hensigtsmæssigt at tilvejebringe fra underleverandører. Er der for eksempel aftalt anvendelse af en cloudløsning, skal der aftales valg af cloududbyder. Pragmatic Consult tilbyder at foretage den nødvendige underleverandørstyring, således at i undgår en koordineringsopgave og problematik om, hvorvidt alle ønskede services er dækket af.

**Kapacitetsstyring.** Når antallet af brugere og brugernes træk på systemerne varierer, ændres kravene til maskinel kapacitet. Pragmatic Consult overvåger løbende performance i forhold til den aftalte SLA og justerer den maskinelle kapacitet i overensstemmelse med jeres behov.

## Elementer, der drives af Pragmatic Consult

Pragmatic Consult tilbyder at tage ansvar for driften af hele teknologistakken – fra fysiske eller virtuelle servere og op til applikationerne.

Fysiske servere og andre maskinelle ressourcer kan være placeret hos jer selv eller i et af de anerkendte, danske hosting centre, hvor der er betryggende forhold og gode netværksforbindelser.

En cloudbaseret infrastruktur giver en række markante fordele, især omkring fleksibilitet og økonomi. Vælger i en cloudbaseret løsning, benytter Pragmatic også velrenommerede leverandører som verdens største cloudleverandør, Amazon Web Services (AWS). AWS har driftscentre inden for EU, og opfylder en række strenge sikkerhedsmæssige krav, f.eks. ISO27001, der sikrer, at dansk registerlovs forskrifter kan overholdes. Pragmatic Consult har udviklet en effektiv brugergrænseflade, der letter brugen af cloudløsninger betydeligt i forhold til de faciliteter, som cloudleverandørerne selv stiller til rådighed.

Pragmatic Consult håndterer operativsystemer, serversoftware og middleware og vedligeholder den softwaremæssige platform med patches og nye releases efter jeres specifikation. Vi har et særdeles indgående kendskab til Microsofts produkter og har også ekspertise inden for teknologier baseret på Linux og UNIX.

## Pragmatic Consult samarbejder med resten af organisationen

Den centrale, serverbaserede platform er ikke det eneste i jeres IT løsning, og det er afgørende, at der foregår et smidigt og tillidsfuldt samarbejde med jeres mål og interesser i centrum. I en IT driftsaftale samarbejder Pragmatic Consult blandt andet med:

- Servicedesk / Help desk, der modtager brugerhenvendelser og styrer de enkelte incidents i relation til organisationen
- De håndteringsansvarlige for det decentrale IT-miljø, der omfatter brugernes workstations og transportable/mobile enheder
- IT-ledelsen, der sætter mål og krav til samarbejdet med Pragmatic Consult og som Pragmatic Consult løbende afrapporterer til.

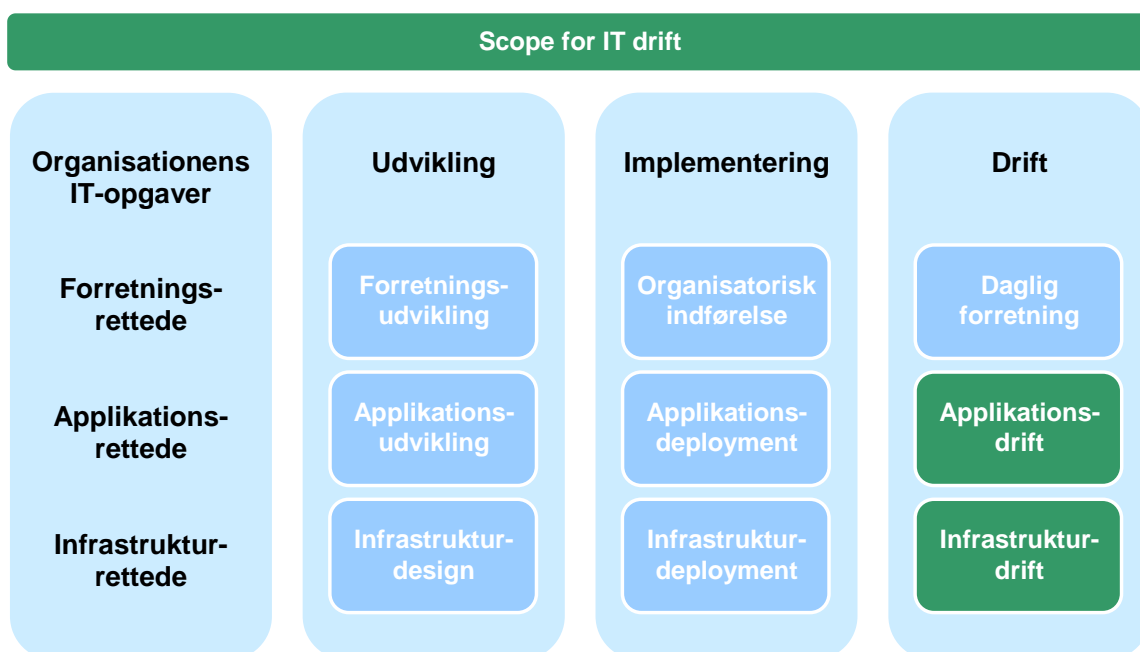
## Pragmatic Consult som driftsleverandør

Vores konsulenter og teknikere er alle erfarne medarbejdere, der ved hvad de har med at gøre og som forstår, hvad det vil sige at tage et driftsansvar. Vi beskæftiger kun seniormedarbejdere, der kender og praktiserer en professionel, processtyret tilgang til driftsopgaverne.

Pragmatic Consult bruger det unikke PEM, Pragmatic Environment Management system som omdrejningspunkt for de centrale IT-driftsopgaver. PEM bygger på en altid ajourført database over alle elementer og sammenhænge i den del af jeres IT system, som Pragmatic er betroet driften af. Denne database er i ITIL®-sammenhæng et Definitive Media Library (DML), der muliggør en høj grad af automatisering af de daglige og periodiske driftsopgaver. PEM giver Pragmatic Consult mulighed for at forpligte os til meget høje kvalitetsmål og samtidig give jer en yderst attraktiv driftsøkonomi.

Firmaet har mange års erfaring med drift af servermiljøer og har herudover positive erfaringer med etablering og drift af cloudbaserede miljøer. En unik kompetence er vores evne til at bygge og drive hybrid-miljøer, der omfatter jeres eksisterende IT infrastruktur og en fleksibel udvidelse, baseret på cloud. Pragmatic Consult kan dokumentere, hvordan en sådan løsning fungerer med mærkbare positive virkninger for brugerne og med bevarelse af sikkerheden.

Pragmatic Consult indgår i den internationale Pragmatic Group af virksomheder, og vi udnytter denne struktur til at levere driftsovervågning og andre del-services fra vores søsterselskab uden for Danmarks grænser. I får herved mulighed for økonomisk drift, også uden for normal dansk arbejdstid.



## Pragmatic Consult A/S

Stadagervej 42  
2730 Herlev  
Telefon: 4492 2377

[www.pragmaticconsult.com](http://www.pragmaticconsult.com)

Infrastruktur  
Rådgivning  
Automatisering  
Cloud Computing