



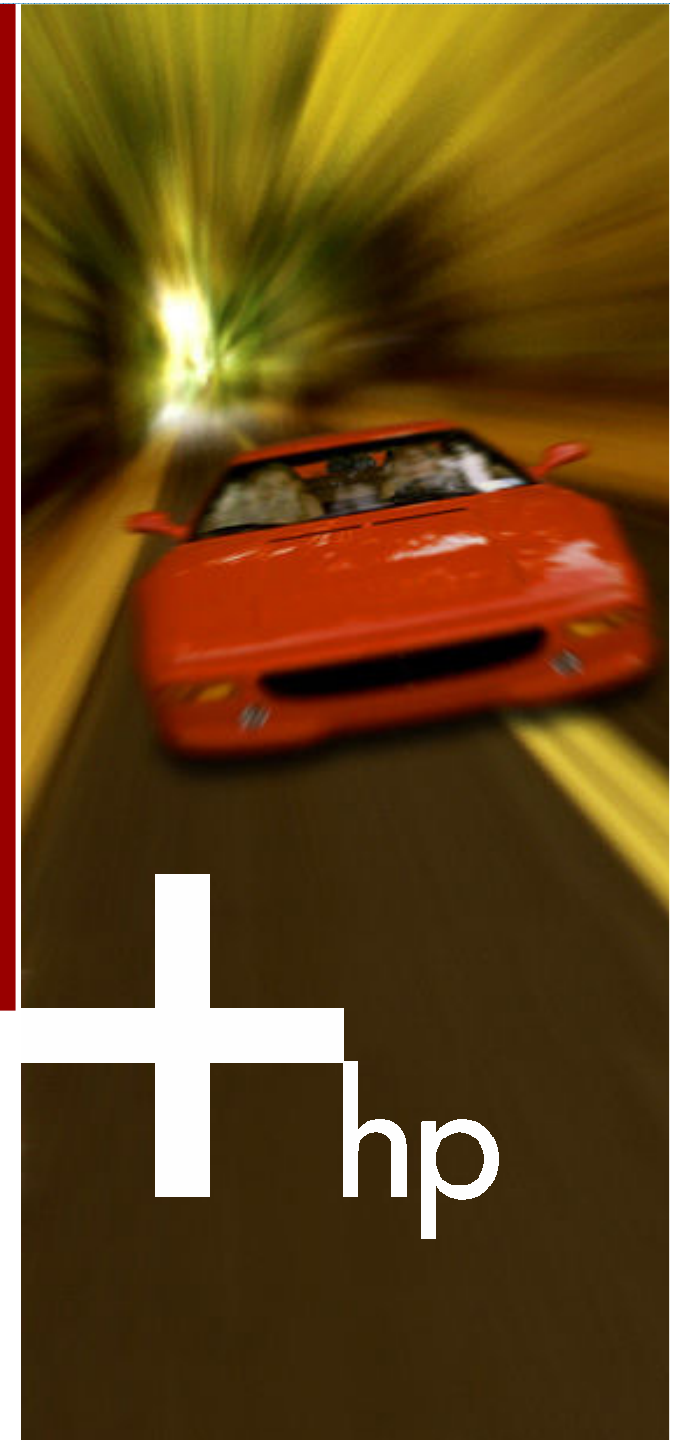
ISEE (Instant Support Enterprise Edition)

소개 자료

박기영

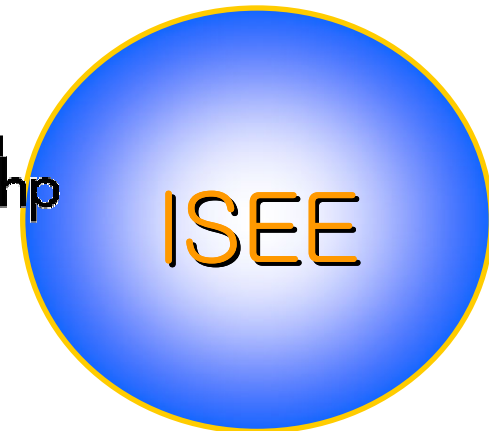
14 Jun, 2006

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
The information contained herein is subject to change without notice



1	ISEE 등장 배경
2	ISEE 정의, 특징 및 장점
3	ISEE 지원 대상 장비
4	ISEE 구성
5	ISEE 보안
6	ISEE를 이용한 지원 절차

복잡하고 다양한 IT환경을
보다 효율적이고 능동적으로
관리해야 하는 필요성과
각기 다른 지원 서비스 환경을
모두 아울러 하나의 단일한
지원 TOOL 필요



ISEE는 고객의 Datacenter에 위치하고 있는 시스템 및 device등을 지원할 수 있는 원격 솔루션

원격 event 관리

- server, storage, network 장비에서 발생하는 event의 실시간 탐지
 - 발생한 event는 HP에 실시간 통고

원격 진단

- 원격scripts 통한 문제해결
 - 계획에 의한 system 구성정보 수집
 - HP-UX patch assessment report

원격 접속

- 문제 발생시 VPN을 통해 원격 접속하여 빠른 문제 해결

- monitoring의 단순화 → 시스템 관리 용이,
monitoring 업무 시간 감소
- Proactive 지원 → system 장애 감소
- 빠른 문제 해결 → 가용성과 업무 생산성 증대



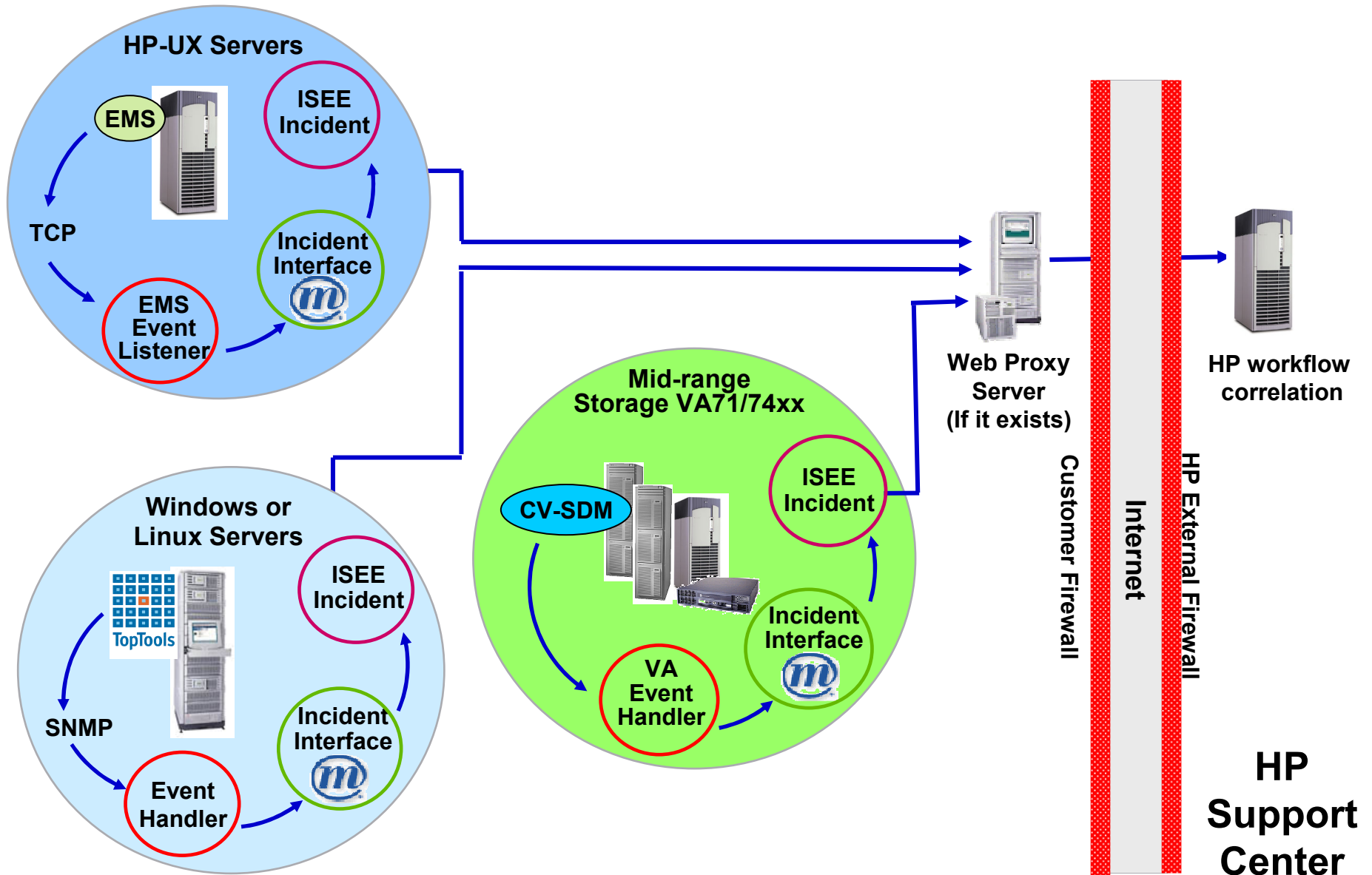
	Breadth of coverage
Hardware platforms	HP 9000, Netervers, Superdome, Integrity, Keystone, Alpha, ProLiant, VAX, NonStop, SUNSPARC servers
Operating Systems	HP-UX MS Windows Red Hat Linux(Red Hat, SUSE) TRU64 Unix Open VMS Novell Netware Sun Solaris
Storage, network devices and printers	XP, VA, EVA, SANs, StorageWorks Switches, Brocades, network interconnect devices (hubs, bridges, routers), enterprise printers

필요사항(HW/SW)



Client (Platform, Event Mgr)	Disk Space (MB)	O/S versions	Other Dependencies
HP-UX (HP 9000 Business Servers, EMS)	58 MB (add 60 for SW Depot server)	10.20, 11.0, 11.11, 11.22, 11.23	<ul style="list-style-type: none"> - STM A.29.00+ - HP-UX 11.0/11.11 - STM A.32.00+ - HP-UX 11.22 - ISEE Baseline Patches
Windows (HP NetServer, Top Tools)	110/35	<ul style="list-style-type: none"> - 2000 Server/AS - 2003 (Std, EE, DE) 	<ul style="list-style-type: none"> - Top Tools 5.52+ - ActiveState Perl 5.6+
Windows (HP Integrity Server, Top Tools)	110/35	<ul style="list-style-type: none"> - 2000 Server/AS - 2003 (Std, EE) 	<ul style="list-style-type: none"> - Top Tools 5.52+ - ActiveState Perl 5.6+
Windows (HP Integrity Server, IM Agents)	110/35	<ul style="list-style-type: none"> - 2003 (Std, EE, DE) 	<ul style="list-style-type: none"> - HP Insight Management Agents 4.9+ - OSEM 1.31+

HP ISEE의 구성



Authentication and Authorization

IPSec (IP Security)

SSLv3 (Secure Sockets Layer—HTTPS)

X.509 (A Digital Certificate Standard)

RADIUS (Remote Authentication Dial-In User Service)

Data integrity — MD5 Message Digest

Confidentiality

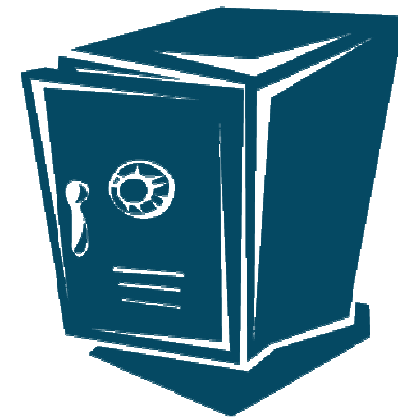
RC4 128-bit private-key encryption

RSA 2048-bit public-key encryption

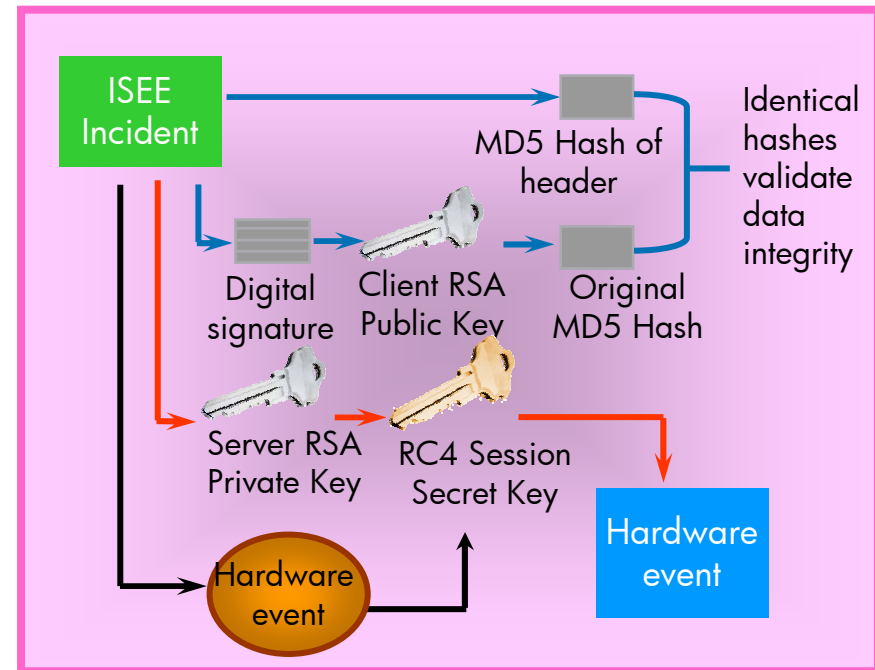
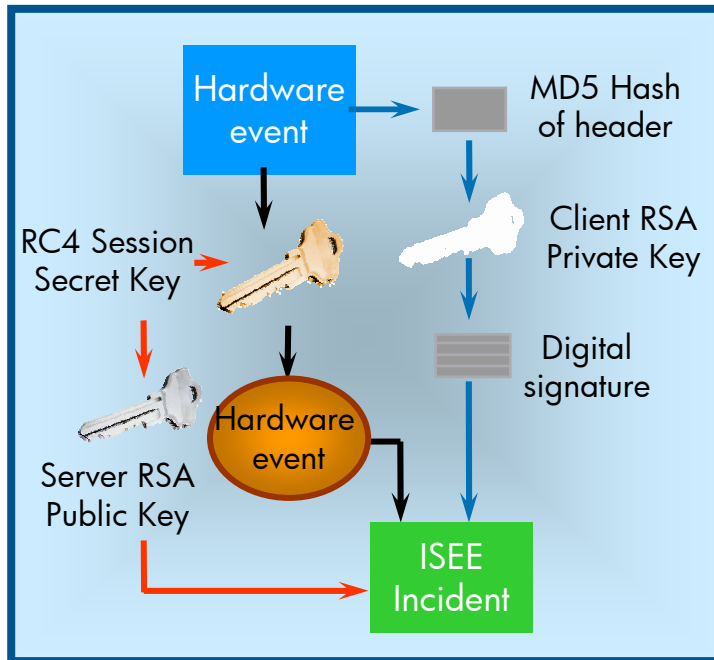
Accounting

RADIUS

System Logs



Event 암호화



Supported hp servers



tcp 80



Internet

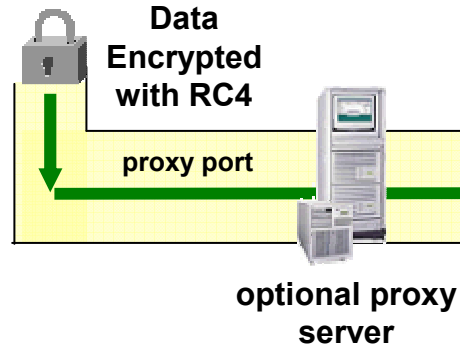


HP ISEE servers

Event 전송



ISEE Client Server
or ISEE Host Server
for Storage Devices

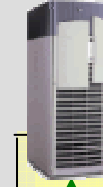


customer firewall



HP external firewall

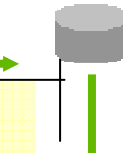
Content Server



HP DMZ

HP internal firewall

HP incident database



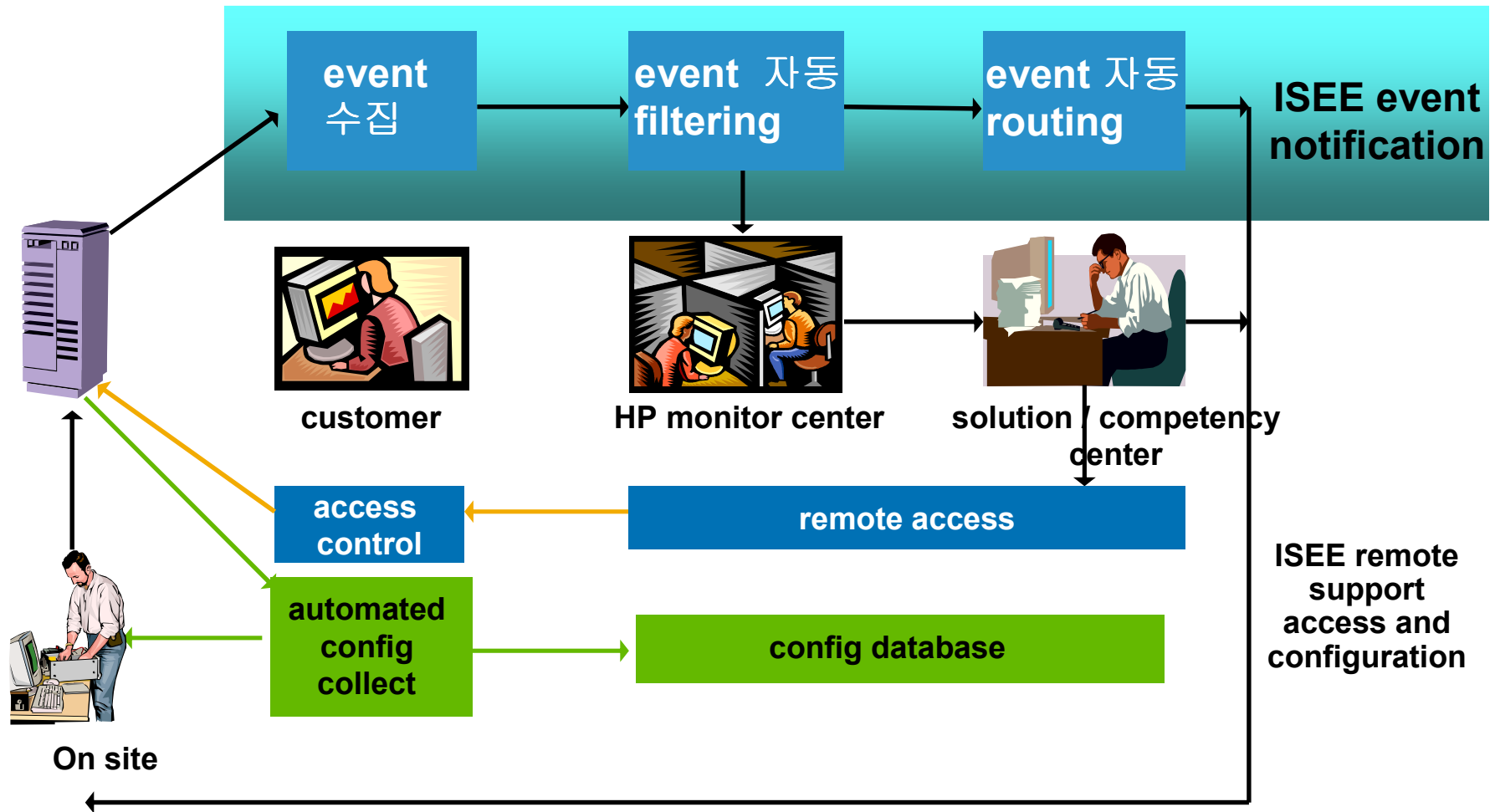
HP workflow systems



HP CE

	hardware event path	tcp port 80
	RC4 encrypted transport	

ISEE를 이용한 지원 절차



♣ 2004.1.21~23의 설 연휴기간에 Disc module fault발생 :

여러대의 disc module중 하나이고 연휴인 관계로 탐지가 곤란한 상황이었지만, 이미 설치된 ISEE를 통해 fault사실이 HP RC로 통보되어 해결된 사례.

-현대해상화재보험

♣ 2004.5. 의정부 성모 병원

MRI,CT등을 관리하는 PACS server(RP5405*2ea, RP5470*2ea)에 연결된 VA7410 Disk Module(약 40여대)에서 1달 사이에 약 4개가 순차적으로 fail이 났으나, 아무도 감지하지 못한 상태. ISEE를 통해 이 사실을 확인하고 조치를 취하여 해당 병원의 업무 차질을 미연에 방지.

♣ 2005.3.2 cj home shopping

SD16A hp-ux B.11.23 Service guard 구성 장비에서 한 application이 종료되지않고 connection, closed_wait상태가 계속. HP MCSC에서 ISEE remote connectivity tool을 이용, VPN을 통한 고객 시스템 접속으로 11.23 bundle patch설치 순서 오류와 있어야할 patch가 미비되어 있음을 확인하고 조치를 취하여 해결한 사례.

♣ 2005.10.13 삼성전자광주. Rp7400 server에서 HPMC발생.

On-Site를 위한 이동 중에 ISEE를 통해 받은 dump data를 이용, part (I/O backplane)의 이상을 조기 확인, 교체할 수 있도록 함

=> 문제 분석 및 문제 발생 part의 조기 파악으로 지원시간 단축.

- 고객의 추가비용 없이 구성.
- System이 인터넷과 연결
- 최소한의 system OS revision 과 patch가 필요
* patch 설치시 reboot 여부 확인 필요
- ISEE client software에 30 -150 Mbyte의 disk공간 필요

ISEE web-site



www.isee.hp.com



Q & A



i n v e n t