



# Deutsche Börse minimiza el riesgo de fallo de la TI

## Contrato de soporte HPE Datacenter Care con soporte in situ incluido

### Objetivo

Alta disponibilidad para plataformas de negociación y otros sistemas críticos para el negocio

### Enfoque

Contrato HPE Datacenter Care

### La TI importa

- La claridad en los procesos y la gobernanza garantizan que la colaboración entre la empresa con HPE se desarrolle con fluidez
- El equipo de TI es capaz de concentrarse más detenidamente en las áreas relacionadas con la empresa.
- El equipo de TI tiene acceso a desarrolladores y soporte de 3er nivel en HPE.

### El negocio importa

- Funcionamiento estable y de alto rendimiento de sistemas de negociación bursátil críticos para el negocio.
- Un contrato único para todos los servicios reduce las cargas de trabajo de los equipos de TI y contabilidad financiera.
- Los servicios se pueden agregar o eliminar del contrato según sea necesario.



El contrato HPE Datacenter Care de larga duración de Deutsche Börse con Hewlett Packard Enterprise incluye servicios tanto proactivos como reactivos; así garantiza que sus plataformas de negociación críticas para el negocio funcionan de manera eficaz e ininterrumpida. Estos servicios abarcan tanto hardware como software y un equipo de HPE local se encarga de la realización de la mayor parte de ellos.

### Reto

#### Funcionamiento ininterrumpido y de alto rendimiento

Deutsche Börse Group es una de las organizaciones de operaciones bursátiles más importantes del mundo. Actualmente opera más de 30 plataformas de negociación en todo el mundo para inversores que invierten capital y empresas que captan capital. Dos de ellas, Xetra y el Mercado de valores de Frankfurt, se encuentran entre las plataformas de negociación más prestigiosas del mundo, donde los precios se fijan en la bolsa. Xetra está considerada como una de las infraestructuras de negociación más potentes y flexibles del mundo, con participantes de 18 países diferentes. Desde 1999, Deutsche Börse ha calculado todos sus índices de acciones sobre la base de los precios Xetra. La plataforma de negociación controla aproximadamente un 95 % de la cuota de mercado de la negociación de acciones DAX en Alemania, con una carga máxima de 1,2 millones de operaciones al día.

«Nuestra colaboración con Hewlett Packard Enterprise significa que siempre contamos con alguien trabajando sobre el terreno para supervisar nuestra infraestructura, realizar recomendaciones y reaccionar con rapidez para evitar fallos. El contrato de soporte HPE Datacenter Care también nos permite centrarnos en ámbitos más relacionados con la empresa».

– Alexander Siklinski, departamento de Infraestructura de Sistemas (ISI), Deutsche Börse

Al igual que otros sistemas de negociación, Xetra fue desarrollado por Deutsche Börse; la empresa responsable de toda la tecnología de la información en el Deutsche Börse Group. Desarrolla y opera sistemas de negociación, compensación e información utilizados en los mercados al contado y de derivados, así como en la compensación. Su portfolio de productos también incluye sistemas de front-end para participantes en el mercado.

«La TI es nuestra actividad principal: para Deutsche Börse, la TI es clave para competir con éxito frente a los mercados financieros internacionales», afirma Alexander Siklinski del departamento de Infraestructura de Sistemas (ISI). Por este motivo, Deutsche Börse se ha convertido en un proveedor completo, que aborda todas las áreas asociadas con el desarrollo y el manejo de software para mercados de bolsa y participantes en el ámbito bursátil. Los bancos también confían sus sistemas a Deutsche Börse y muchos de ellos están hospedados en sus centros de datos.

«Los sistemas en nuestros centros de datos deben de ser completamente fiables, con altos niveles de disponibilidad y rendimiento... incluso en caso de cargas máximas», afirma Peter Heck, responsable de operaciones SAP y Windows® en Deutsche Börse. La mayoría de los sistemas de negociación deben estar disponibles las 24 horas, todos los días laborables de la semana. En el caso de otros sistemas, incluidos aquellos usados para operar en el Mercado de Intercambio de Energía Europeo (EEX, por sus siglas en inglés) y los que hospedan bancos, los requisitos son todavía más estrictos. Deben mantenerse en funcionamiento las 24 horas, los 365 días del año.

«Cualquier fallo provocaría un daño irreparable a nuestra reputación», añade Heck. «Por eso, nuestra misión principal consiste en garantizar que nuestros sistemas críticos para el negocio nunca fallan ni experimentan interrupciones».

## Solución

### Un Contrato HPE Datacenter Care

Por todo ello, Deutsche Börse mantiene sistemas redundantes y compra «care packs» para proteger los sistemas de alta disponibilidad frente a fallos de hardware. Pero para los responsables, esto no basta. «Solo con una combinación de servicios reactivos y proactivos podemos minimizar de forma sostenible el riesgo de fallos operativos», señala Siklinski. «Así, con el paso de los años, hemos entablado una relación estrecha con Hewlett Packard Enterprise, la empresa que presta para nosotros el servicio de soporte para el centro de datos y que nosotros llamamos Casa de Servicio».

Lo que hace que esta colaboración sea única es el hecho de que un equipo de cuenta HPE está ubicado de manera permanente en los dos centros de datos de Deutsche Börse, trabajando por turnos todos los días laborables de la semana entre las 7:00 y las 20:00 horas. Por tanto, mantienen una relación de trabajo muy estrecha con los directores y administradores de TI de la propia Deutsche Börse. «Esta estrecha colaboración y prestación de servicios in situ nos brinda la garantía total de que Hewlett Packard Enterprise comprende nuestros procesos y, en consecuencia, sabe exactamente lo esenciales que algunos de nuestros servidores son», señala Heck.



### Un simple contrato para unos 3 000 sistemas

Otro factor especialmente único de la relación de colaboración es la estructura del contrato acordado para la «Casa de Servicio» hace siete años. «Por aquel entonces, teníamos en torno a 200 sistemas con el soporte HPE Datacenter Care. Recibíamos facturas individuales para cada sistema, las cuales debíamos firmar y enviar a un centro de costes», recuerda Siklinski. «Con el paso de los años, esto supuso pérdidas de tiempo considerables: no solo para nosotros, sino también para los departamentos de contabilidad financiera y control».

Para resolver este problema, Deutsche Börse y HPE acordaron un contrato único, sencillo y transparente para abarcar todos los servicios individuales –la Casa de Servicio– y que las empresas reevalúan y revisan cada seis meses preguntando qué servicios se han añadido a la Casa de Servicio y cuáles ya no se necesitan debido a la introducción de nuevo hardware. «Aquí, mantenemos un diálogo muy funcional y abierto con HPE», alaba Siklinski. «Si les contamos que acabamos de poner en marcha un nuevo sistema vital, HPE es flexible y lo integra con rapidez en la Casa de Servicio sin esperar a la reunión siguiente».

La gran ventaja de esta estructura de contrato es que ahora Deutsche Börse recibe una factura, dos veces al año para toda la Casa de Servicio. «La estructura de contrato para la Casa de Servicio realmente nos ha ayudado a reducir la carga de trabajo, tanto para nuestro departamento como para el equipo de contabilidad financiera, desde su introducción hace siete años. En la actualidad, es incluso mucho más valioso pues el número de sistemas que consideramos absolutamente vitales y que precisan la cobertura de la Casa de Servicio ha aumentado drásticamente con el paso de los años».

Actualmente, hay 3 000 sistemas HPE en la Casa de Servicio y este número crece constantemente. Se incluyen servidores HPE ProLiant x86, así como servidores Itanium con el sistema operativo OpenVMS. En el caso de este último, el equipo de HPE también presta soporte para el sistema operativo y software adicional de otros proveedores, como las bases de datos. El contrato incluye asimismo las soluciones de almacenamiento HPE.

Dentro del concepto de la Casa de Servicio, HPE presta servicios reactivos en la forma de reparaciones de hardware, además de una gama de servicios proactivos. Estos implican la realización de análisis regulares de los sistemas para llevar a cabo una comprobación de estado del hardware y del software. Este proceso permite a los expertos de HPE resolver posibles problemas de forma preventiva. Las causas de los errores se pueden investigar de manera precoz, antes de que provoquen fallos o empiecen a afectar al rendimiento. HPE también emite informes de reparación para los sistemas que contienen información relevante y cualquier actualización de seguridad necesaria.

## Resumen del cliente

### Servicios de HPE

- Contrato HPE Datacenter Care con servicios reactivos y proactivos con soporte in situ incluido

### Acerca de Deutsche Börse

Deutsche Börse tiene su sede en la capital financiera de Frankfurt y cuenta con una plantilla de unas 5 300 personas en Luxemburgo, Praga, Londres, Zúrich, Moscú, Nueva York, Chicago, Hong Kong, Singapur y Tokio, para ofrecer una cobertura total a su base de clientes internacionales.

«Hewlett Packard Enterprise entiende nuestros procesos y sabe con precisión lo vitales que resultan ciertos servidores».

– Peter Heck, responsable de la gestión de servidores, Deutsche Börse

## Ventaja

### Funcionamiento estable de sistemas vitales

Todos estos servicios se apoyan en acuerdos de nivel de servicio y los socios han trabajado juntos para acordar unas estructuras de gobernanza y unos procesos homogéneos para su trabajo. «De este modo, todos aquellos implicados saben qué hacer en caso de producirse una incidencia», explica Heck. «De vez en cuando, experimentamos alguna situación que necesita la intervención de especialistas. Pero incluso entonces, los expertos de HPE hacen todo lo posible para resolver los problemas».

Siklinski coincide, «los sistemas incluidos en la Casa de Servicio funcionan de una manera muy estable debido al completo servicio que HPE presta. Esa es una de las razones por las que Deutsche Börse goza de tan buena reputación en el mundo de las finanzas».

En el supuesto de que deba generarse un caso de soporte, el proceso ampliado de gestión de la elevación en el contrato HPE Datacenter Care garantiza que Deutsche Börse recibe la máxima prioridad y accede a los equipos de desarrollo en el departamento de soporte de tercer nivel de HPE.

«Este acceso a soporte de tercer nivel en HPE y a los desarrolladores resulta muy valioso para nosotros y es algo que no obtendríamos en un contrato con otro proveedor. Los expertos en EE. UU. incluso reajustan nuestro entorno para detectar errores», señala Heck.

«Nuestra colaboración con HPE significa que siempre contamos con alguien trabajando sobre el terreno para supervisar nuestra infraestructura, realizar recomendaciones y reaccionar con rapidez para evitar fallos. El contrato de soporte HPE Datacenter Care también nos permite centrarnos en ámbitos más relacionados con la empresa», afirma Siklinski.

Más información en  
[hpe.com/services](https://www.hpe.com/services)

 **Compartir**

 **Obtener actualizaciones**