



Deutsche Börse, IT 장애 위험을 최소화하다

HPE Datacenter Care 지원 계약에 현장 지원 포함

목표

거래 플랫폼과 기타 비즈니스 크리티컬 시스템을 위한 고가용성 지원

방식

HPE Datacenter Care 계약

IT 측면의 효과

- 명확한 프로세스와 거버넌스로 HPE와의 원활한 파트너십 보장
- IT 팀이 비즈니스 관련 업무에 더 집중할 수 있음
- IT 팀이 HPE의 3등급 지원 및 개발자에 액세스

비즈니스 측면의 효과

- 비즈니스 크리티컬 거래 시스템의 안정적인 고성능 운영
- 모든 서비스에 대한 단일 계약으로 IT 팀과 재무 회계팀의 워크로드 감소
- 필요에 따라 서비스를 계약에 추가 또는 계약에서 삭제



Hewlett Packard Enterprise와 Deutsche Börse의 기존 HPE Datacenter Care 계약에 사전 대응 서비스와 사후 대응 서비스가 모두 포함되어 비즈니스 크리티컬 거래 플랫폼의 성능과 중단 없는 상태를 보장합니다. 이 서비스 범위에는 하드웨어와 소프트웨어가 포함되고 대다수는 현장의 HPE 팀이 서비스를 제공합니다.

과제

중단 없는 고성능 운영

Deutsche Börse Group은 세계 최대 규모의 거래소 중 하나입니다. 현재 자금을 투자하는 투자자와 자금을 조달하는 기업을 위한 거래 플랫폼을 전 세계에서 30개 이상 운영하고 있습니다. 그 중 Xetra와 Frankfurt Stock Exchange는 가격이 거래소에서 결정되는 가장 최신 거래 플랫폼입니다. Xetra는 18개 국가의 사람들이 참여하는 세계에서 가장 강력하고 유연한 거래 인프라 중 하나라는 평가를 받고 있습니다. 1999년부터 Deutsche Börse는 Xetra 가격을 기준으로 모든 주가 지수를 계산해왔습니다. 거래 플랫폼은 독일에서 거래되는 DAX 주식에 대한 시장 점유율이 약 95%이며 하루 최대 거래량은 120만건입니다.

"Hewlett Packard Enterprise와의 파트너십을 통해 인프라를 모니터링하고 권고 사항을 작성하며 오류를 방지하기 위해 신속하게 대응할 수 있는 인력을 항상 확보하고 있습니다. HPE Datacenter Care 지원 계약으로 비즈니스 관련 업무에 더 집중할 수 있게 되었습니다"

- Alexander Siklinski, Deutsche Börse 시스템 인프라(ISI) 부서

다른 거래 시스템과 마찬가지로 Xetra는 Deutsche Börse Group의 모든 정보 기술을 담당하는 회사인 Deutsche Börse에서 개발했습니다. Deutsche Börse는 현금 및 파생 상품 시장뿐 아니라 청산에서 사용하는 거래, 청산 및 정보 시스템을 개발하고 운영합니다. 제품 포트폴리오에는 시장 참가자를 위한 프런트 엔드 시스템도 포함되어 있습니다.

시스템 인프라(ISI) 부서의 Alexander Siklinski는 이렇게 말합니다. "IT는 Deutsche Börse의 핵심 비즈니스로, 국제 금융 시장과 경쟁하는 데 매우 중요합니다." 이러한 이유로 Deutsche Börse는 증권 거래소와 거래 참가자를 위한 소프트웨어의 개발 및 운영과 관련된 모든 영역을 아우르는 완벽한 공급자가 되었습니다. 은행도 Deutsche Börse를 은행 시스템과 함께 신뢰하여 많은 시스템이 이 회사의 데이터 센터에 호스팅되어 있습니다.

Deutsche Börse의 SAP 및 Windows® 운영 책임자 Peter Heck은 이렇게 말합니다. "당사의 데이터 센터에 있는 시스템은 거래량이 최대인 경우에도 높은 가용성 및 성능과 함께 우수한 안정성을 유지해야 합니다." 거래 시스템의 대다수는 평일 24시간 가용성을 유지해야 합니다. EEX(European Energy Exchange) 운영에 사용하는 시스템과 은행을 호스팅하는 시스템을 포함한 다른 시스템의 경우 더 엄격한 요구사항이 존재합니다. 즉, 일 년 내내 연중무휴로 가동을 유지해야 합니다.

이어서 Heck은 "모든 장애는 우리의 평판에 엄청난 피해를 줄 수 있습니다."라고 언급하면서 "가장 중요한 역할이 비즈니스 크리티컬 시스템에서 장애나 중단이 발생하지 않도록 보장하는 일인 이유입니다."라고 말합니다.

해결책

HPE Datacenter Care 계약

이러한 이유로 Deutsche Börse는 고가용성 시스템을 하드웨어 장애로부터 보호하기 위해 중복 시스템을 유지하고 관리 팩을 구매합니다. 그러나 담당자들에게 이것으로는 부족합니다. 사후 대응 서비스와 사전 대응 서비스를 함께 사용해야만 운영 장애의 위험을 지속 가능하게 최소화할 수 있습니다."라고 Siklinski는 말합니다. "우리는 수년간 서비스 하우스(House of Service)라고 부르는 데이터 센터 지원을 제공해 온 Hewlett Packard Enterprise와 긴밀한 관계를 구축해왔습니다."

HPE의 고객 지원팀이 Deutsche Börse의 데이터 센터 두 곳에 상주하면서 평일 오전 7시부터 오후 8시까지 매일 교대 근무하기 때문에 파트너십이 특별하다고 할 수 있습니다. 따라서 Deutsche Börse의 IT 관리자 및 담당자들과 매우 긴밀한 관계를 유지합니다. Heck은 이렇게 말합니다. "긴밀한 협업과 현장 서비스 지원으로 Hewlett Packard Enterprise가 우리의 프로세스를 이해하고 특정 서버의 중요성을 정확하게 알고 있다고 확신합니다."



3천 대의 시스템에 대한 하나의 계약

파트너십을 특별하게 해주는 또 다른 요인은 약 7년 전 서비스 하우스에 대해 합의한 계약 구조입니다. "그 당시엔 HPE Datacenter Care 지원 대상 시스템이 약 200대였습니다. 당시 보유한 각 시스템에 대한 개별 청구서를 받아 서명하고 비용 센터로 전달했습니다"라고 Siklinski는 회상합니다. "하지만 시간이 지나면서 우리뿐 아니라 재무 회계 및 관리 부서에서도 청구서 처리에 오랜 시간이 걸리게 되었습니다."

이 문제를 해결하기 위해 Deutsche Börse와 HPE는 모든 개별 서비스(서비스 하우스)를 아우르는 하나의 투명한 계약을 체결하고, 서비스 하우스에 추가된 서비스와 새로운 하드웨어 도입으로 더 이상 필요하지 않은 서비스를 파악하여 두 회사가 6개월마다 재평가 및 수정하는데 합의했습니다. "HPE와의 대화는 매우 효과적이고 개방적"이라고 Siklinski는 말합니다. "새로운 업무용 시스템을 운영하기 시작했다고 HPE에 이야기하면 HPE가 다음 회의까지 기다리지 않고 이를 서비스 하우스에 유연하고 빠르게 적용합니다."

이 계약 구조의 중요한 이점은 Deutsche Börse가 전체 서비스 하우스에 대해 일년에 두 번씩 하나의 청구서를 받는다는 점입니다. "서비스 하우스와 관련된 계약 구조는 7년 전 처음 도입된 이래 우리 부서와 재무 회계팀의 워크로드를 줄이는데 큰 도움이 되었습니다. 중요도가 높은 시스템과 서비스 하우스에 포함해야 하는 시스템 수가 지난 몇 년간 많이 증가하여 지금은 그 가치가 더 큼니다."

현재 서비스 하우스에는 3천 대의 HPE 시스템이 있으며 그 숫자는 계속 증가하고 있습니다. HPE ProLiant x86 서버와 OpenVMS 운영 체제를 실행하는 Itanium 서버도 여기에 포함되어 있습니다. 후자의 경우 HPE 팀이 운영 체제와 타사의 추가 소프트웨어(데이터베이스 등)에 대한 지원도 제공합니다. HPE 스토리지 솔루션도 계약에 포함됩니다.

서비스 하우스 개념 하에 HPE는 하드웨어 수리 및 사전 대응 서비스 형태로 다양한 사후 대응 서비스를 제공합니다. 정기적인 시스템 분석을 통한 하드웨어 및 소프트웨어의 상태 검사도 포함됩니다. 이 프로세스를 통해 HPE 전문가가 잠재적 문제를 사전에 해결할 수 있습니다. 문제가 장애 또는 성능 저하로 이어지기 전에 오류의 원인을 신속하게 조사합니다. HPE는 모든 관련 정보와 필수 보안 업데이트를 포함해 시스템에 대한 정기적인 패치 보고서도 작성합니다.

고객 정보 요약

HPE 서비스

- 현장 지원을 포함한 사후 대응 및 사전 대응 서비스의 HPE Datacenter Care 계약

Deutsche Börse 소개

Deutsche Börse는 프랑크푸르트 금융 중심에 위치하고, 룩셈부르크, 프라하, 런던, 취리히, 모스크바, 뉴욕, 시카고, 홍콩, 싱가포르, 도쿄에서 5,300 명의 직원이 전 세계 고객들을 대상으로 완벽한 서비스를 제공하기 위해 노력합니다.

"Hewlett Packard Enterprise는 우리의 프로세스를 이해하고 특정 서버의 중요성을 정확하게 알고 있습니다."

- Peter Heck, Deutsche Börse 서버 관리 책임자

이점

중요한 시스템의 안정적인 운영

모든 서비스는 서비스 수준 계약으로 지원되며, 파트너도 협업을 통해 작업의 일관된 프로세스와 거버넌스 구조에 동의했습니다. "이러한 방식을 통해 모든 당사자는 사고가 발생할 경우 어떻게 해야 하는지 알 수 있습니다."라고 Heck은 설명합니다. "전문가의 해결책이 필요한 경우가 가끔 발생합니다. 그런 경우에도 HPE 전문가가 문제 해결을 위해 가능한 모든 것을 수행합니다."

Siklinski도 동의합니다. "HPE가 제공하는 포괄적인 서비스 덕분에 서비스 하우스에 포함된 시스템은 매우 안정적으로 유지됩니다. Deutsche Börse가 금융 업계에서 좋은 평판을 얻게 된 이유 중 하나입니다."

지원 사례를 생성해야 할 경우에도 HPE Datacenter Care 계약에서 확장된 에스컬레이션 관리 프로세스를 통해 Deutsche Börse는 HPE의 3등급 지원 부서의 개발팀에 최우선적으로 액세스할 수 있습니다.

"HPE의 3등급 지원 수준과 개발자에 대한 액세스는 매우 중요하며, 이는 타사와의 계약에서는 누릴 수 없는 혜택입니다. 미국의 전문가들이 오류를 잡아내기 위해 당사의 환경을 재조정하기도 합니다."라고 Heck은 말합니다.

"Hewlett Packard Enterprise와의 파트너십을 통해 인프라를 모니터링하고 권고 사항을 작성하며 오류를 방지하기 위해 신속하게 대응할 수 있는 인력을 항상 확보하고 있습니다. HPE Datacenter Care 지원 계약으로 비즈니스 관련 업무에 더 집중할 수 있게 되었습니다."라고 Siklinski는 말합니다.

자세히 알아보기
hpe.com/services

공유하기

업데이트하기