

7/24 Ağ ve Sistem Operasyonları (NOC)

Kurumsal BT Altyapınız Her An İzleniyor

Kurumsal BT altyapıları büyüdükçe ağ, sunucu, depolama, sanallaştırma ve kritik sistemlerin kesintisiz çalışmasını sağlamak daha karmaşık bir operasyon haline gelir. Farklı lokasyonlarda ve farklı üretici teknolojileriyle çalışan sistemlerin sürekli izlenmesi; performans sorunlarının erken tespit edilmesi, operasyonel risklerin azaltılması ve olası kesintilere zamanında müdahale edilmesi açısından büyük önem taşır.

Network Operations Center (NOC), kurumların ağ ve sistem altyapılarını merkezi bir operasyon yapısı üzerinden 7/24 izleyen; hizmet kapsamına bağlı olarak alarmları değerlendiren, teknik müdahaleleri gerçekleştiren ve operasyonel süreçleri yöneten hizmet modelidir.

Bilgi Birikim Sistemleri (BBS), 1992'den bu yana edindiği kurumsal BT deneyimini NOC operasyonlarına taşıyarak kurumların altyapılarını sürekli izlemelerine, operasyonel sorunları daha etkin yönetmelerine ve kendi BT ekiplerinin stratejik çalışmalara daha fazla odaklanmalarına yardımcı olur.

BBS NOC Hizmet Modelleri

Kurumların ihtiyaçları, altyapı büyüklükleri ve operasyonel beklentileri farklılık gösterir. Bu nedenle BBS, NOC hizmetlerini iki farklı modelde sunar.

1. NOC İzleme

Kurumların ağ ve sistem altyapıları 7/24 izlenir. Belirlenen eşik değerler ve sistem durumları takip edilerek oluşan alarmlar değerlendirilir. Performans ve erişilebilirlik sorunları tespit edildiğinde ilgili bilgilendirme süreçleri yürütülür.

Bu model, izleme faaliyetlerinin uzman bir operasyon ekibi tarafından sürekli gerçekleştirilmesini isteyen kurumlar için uygundur.

2. NOC İzleme ve Müdahale

7/24 izleme hizmetine ek olarak teknik müdahale, Health Check (HC) süreçleri ve NOC kapsamındaki müşteri talepleri de hizmete dahil edilir.

Bu modelde alarmların değerlendirilmesinin yanı sıra, tanımlanan hizmet kapsamı ve yetkilendirmeler doğrultusunda teknik kontroller ve müdahaleler gerçekleştirilir. Gerektiğinde ilgili teknik uzmanlıklarla koordinasyon sağlanır.

Her iki modelde de izleme 7/24 sürdürülür. Teknik müdahale ve ek operasyonel hizmetlerin kapsamı ise tercih edilen hizmet modeline göre belirlenir.

NOC Operasyonumuz Nasıl Çalışıyor?

BBS NOC operasyonu, sürekli izleme faaliyetleri ile alarm değerlendirme ve müdahale süreçlerini birbirini tamamlayacak şekilde organize eder.

7/24 İzleme ve Alarm Takibi: Ağ ve sistem altyapılarından alınan performans, erişilebilirlik, kapasite ve durum verileri izleme platformları üzerinden takip edilir. Belirlenen eşiklerin aşılması veya beklenmeyen durumların oluşması halinde alarm üretilir.

Alarm Değerlendirme ve Bildirim: Oluşan alarmlar değerlendirilir. İlgili sistem, alarmın niteliği ve operasyonel önceliğine göre bilgilendirme süreci başlatılır. Alarm ve iletişim bilgilerinin ortak bir alanda, sade ve erişilebilir biçimde sunulmasıyla izleme ekibinin operasyonel verimliliği desteklenir.

Teknik Müdahale ve Koordinasyon: Müdahale hizmetinin dahil olduğu modelde, yetkilendirilmiş teknik kontroller ve müdahaleler gerçekleştirilir. Gerekli durumlarda ilgili teknik uzmanlıklarla koordinasyon sağlanır.

Health Check ve Müşteri Talepleri: İzleme ve müdahale modelinde, belirlenen kapsam doğrultusunda Health Check süreçleri ve müşterilerin NOC operasyonlarıyla ilgili teknik talepleri de yürütülür.

İzleme Altyapısı ve Teknolojiler

BBS, NOC izleme faaliyetlerinde marka bağımsız bir yaklaşım benimser. Kurumların mevcut altyapıları ve ihtiyaçları doğrultusunda farklı üreticilerin izleme platformlarından yararlanabilir.

Aktif müşteri ortamlarında kullanılan izleme çözümlerine örnek olarak:

- ✓ **PRTG Network Monitor**
- ✓ **ManageEngine OpManager**
- ✓ **Zabbix**

Bu yaklaşım sayesinde farklı üretici teknolojileriyle çalışan ağ ve sistem altyapıları, kurumun ihtiyaçlarına uygun izleme platformları üzerinden takip edilebilir.

İzleme faaliyetleri başlıca şu altyapı bileşenlerini kapsar:

- **Ağ ve Bağlantı Altyapıları:** Router, switch, firewall, kablosuz ağ cihazları ve WAN bağlantıları
- **Sunucu Sistemleri:** Fiziksel ve sanal sunucular, işletim sistemleri ve sistem kaynakları

- **Sanallaştırma Platformları:** Hypervisor, sanal makineler ve kaynak kullanımı
- **Depolama Sistemleri:** Kapasite, performans ve erişilebilirlik durumları
- **Kritik BT Servisleri:** Kurumun operasyonel açıdan kritik sistem ve servisleri

BBS NOC Operasyonunun Ölçeği

BBS NOC, farklı büyüklüklerdeki kurumların çok lokasyonlu ve farklı teknolojilerden oluşan BT altyapılarının izlenmesi ve hizmet kapsamına göre müdahale süreçlerinin yürütülmesi için faaliyet gösterir.

Mevcut operasyonel ölçeğimiz:

- **24 Kurum:** NOC hizmeti sunulan müşteri sayısı
- **5 Kurum:** Yalnızca NOC izleme hizmeti alan müşteri sayısı
- **2.000+ Cihaz:** İzlenen ve hizmet kapsamına göre müdahale edilen cihaz sayısı
- **10.000+ Sensör:** İzleme altyapısında takip edilen sensör sayısı
- **50+ Lokasyon:** İzlenen ve hizmet kapsamına göre operasyon yürütülen lokasyon sayısı

Bu ölçek, BBS'nin farklı lokasyonlara yayılmış kurumsal BT altyapılarında izleme ve operasyon süreçlerini yönetme deneyimini ortaya koyar.

7/24 Operasyon ve Teknik Ekip Organizasyonu

BBS NOC izleme faaliyetleri, **6 kişilik vardiyalı izleme ekibi** tarafından 7/24 sürdürülür. Operasyonun kesintisiz devam etmesi için alarmlar ve ilgili iletişim bilgileri ortak bir alanda, hızlı erişilebilecek ve kolay değerlendirilebilecek biçimde sunulur.

Teknik müdahale organizasyonu ise hizmet modeline göre yapılandırılır:

- Mesai saatleri içerisinde iki kişilik müdahale ekibi, e-posta üzerinden iletilen alarmları takip eder.
- Mesai saatleri dışında müdahale süreçleri, gelen telefon aramalarına istinaden görev yapan bir kişi tarafından yürütülür.

Bu organizasyonla izleme ve müdahale faaliyetleri birbirini tamamlayan bir operasyon modeli içerisinde sürdürülür. Müdahalenin kapsamı, hizmet anlaşmasında belirlenen sorumluluklar ve yetkilendirmeler doğrultusunda uygulanır.

SLA ve Operasyonel Bildirim Süreçleri

NOC hizmetlerinde zamanında bilgilendirme ve olaylara ilişkin iletişimin etkin yürütülmesi, operasyonel süreklilik açısından önem taşır.

BBS NOC operasyonlarında **5 dakikalık SLA hedefi** belirlenmiştir. Süreç, ilk bildirimin e-posta aracılığıyla iletilmesiyle başlar ve gerekli durumlarda telefon görüşmeleriyle devam eder.

Süreç boyunca oluşan alarmlar ve gerçekleştirilen müdahaleler takip edilir. Hizmet modeline göre operasyonel bilgilendirme ve iletişim süreçleri yürütülür.

Operasyonel Raporlama

BBS NOC hizmetlerinde aylık raporlama yapılır. Raporlama ve bilgilendirme süreçlerinde oluşan alarmlar ile gerçekleştirilen müdahaleler esas alınır.

E-posta ve telefon iletişimi üzerinden yürütülen süreçler sayesinde kurumlar, altyapılarında meydana gelen önemli olaylar ve gerçekleştirilen operasyonel işlemler hakkında bilgilendirilir.

Düzenli raporlama, BT yöneticilerinin altyapıdaki operasyonel gelişmeleri takip etmesine ve ihtiyaç duyulan iyileştirme alanlarını değerlendirmesine yardımcı olur.

Neden Bilgi Birikim Sistemleri?

- **1992'den Bu Yana Kurumsal BT Deneyimi:** BBS, 1992'den bu yana edindiği teknoloji entegrasyonu ve kurumsal BT deneyimini NOC hizmetlerine taşır.
- **Farklı Teknolojilerde Uzmanlık:** Ağ, sunucu, depolama ve sanallaştırma teknolojilerindeki teknik birikim, farklı üreticilerin çözümlerinden oluşan kurumsal altyapıların izlenmesini ve değerlendirilmesini destekler.
- **7/24 İzleme Organizasyonu:** Altı kişilik vardiyalı izleme ekibiyle ağ ve sistem altyapılarının sürekli takip edilmesi sağlanır.
- **Kuruma Özel Hizmet Modeli:** Yalnızca izleme veya izleme ve müdahaleyi kapsayan iki farklı hizmet modeliyle kurumların operasyonel ihtiyaçlarına uygun kapsam oluşturulur.
- **Ölçeklenebilir Operasyon Deneyimi:** 24 kurum, 2.000'den fazla cihaz, 10.000'den fazla sensör ve 50'den fazla lokasyondaki operasyon deneyimi, BBS'nin farklı ölçeklerdeki BT altyapılarıyla çalışma yetkinliğini destekler.
- **Mevcut BT Ekipleriyle Koordinasyon:** BBS NOC operasyonları, kurumların mevcut BT organizasyonları ve teknik ekipleriyle uyumlu çalışacak şekilde yapılandırılır.

Ağ ve sistem altyapınızın 7/24 izlenmesi, operasyonel alarmların zamanında değerlendirilmesi ve ihtiyaç duyduğunuz hizmet modeline uygun teknik desteğin sağlanması için Bilgi Birikim Sistemleri BBS NOC hizmetleriyle tanışın.

Adres: Yeni Sahra Mah. Fatih Cad. No: 8 Ataşehir / İstanbul P.K 34746
T: +90 (216) 373 98 00
F: +90 (216) 373 99 93