

Opsteker voor COS!

HP-onderscheiding

Karen Mauve, WB2051, tel. 42458

Hoe kunnen we de uitval van de server-infrastructuur tot een minimum beperken? In een complexe computeromgeving als de onze, en zonder gebruikmaking van gespecialiseerde hardware/software-clustering of hulp van dure consultants is dat geen sinecure. Desalniettemin is het de dienst Computer Services (COS) gelukt om de 'uptime' te verbeteren tot 99.97%! Hardware- en softwareleverancier Hewlett Packard (HP) was bijzonder onder de indruk van deze prestatie en beloofde de COS met een onderscheiding.

Als onderdeel van ISO-9001 ontstond in 1998 een verbeteractie om de beschikbaarheid van de computerinfrastructuur te optimaliseren. 'Waarin zit het echte probleem van die

'Na een crash komt HP met een 'patch' met veranderde software, waardoor het specifieke probleem dat de crash veroorzaakte, wordt verholpen', vertelt Donie. 'Helaas betekent dit vaak ook dat er daardoor een ander probleem wordt geïntroduceerd. We testen deze patches tweemaal volgens een eigen testprocedure'. In de praktijk blijkt ook dat 20 tot 40% van de uitval veroorzaakt wordt door menselijke fouten. Het feit dat het de COS gelukt is om zonder hulp van buiten zo ver te komen, getuigt van een grote deskundigheid, goede organisatie en procedurele discipline. In 2000 slaagde het team erin om de server-infrastructuur-'downtime' terug te brengen tot 0.03%, met andere woorden: slechts twee uur uitval op 8760 uur! En toen kwam het moment dat Donie de general manager van de

HP award for COS

As a result of a ISO-9001 action, members of the Computer Services (COS) department manages to lift the uptime of the system to 99.97%. Hardware and software provider Hewlett Packard (HP) was very much impressed: 'An impressive number, especially when you look at the complexity of the Philips environment'. COS realized this result without any help of the HP ServiceGuard or expensive consultants. HP again: 'A world-class achievement: to reach this standard requires a high level of expertise, a good organization and a good procedural discipline'. The group was rewarded by HP with a Certificate of Achievement: Operation excellence, 99.97% HP-UX Uptime!



Het COS-team: het systeem de baas! Vlnr: Robert in 't Ven, Richard Titmuss, Rob Dekkers, Eddy Reniers, Ad de Voogt en Donie Collins. Inzet: Jan van Nijnatten.

uitval eigenlijk?' vroegen de medewerkers van de COS zich af. Het proces startte natuurlijk met het verzamelen van gegevens over hoe en waardoor de crashes ontstonden. Al snel kwamen ze erachter dat bij de uitval het aantal crashes niet belangrijk was. 'De tijdsduur waarin het systeem plat ligt, wel,' verduidelijkt Donie Collins. 'Vijf korte crashes van een minuut hebben een stuk minder impact dan wanneer er door een crash vijf uur niet gewerkt kan worden!'

HP Technical Computing Division, Xuan Bui, ontmoette. Deze was bijzonder onder de indruk van de door de COS behaalde resultaten en noemde het een 'world-class achievement'. Aan de hand van de door het team verzamelde informatie over probleem en oorzaak toonde Donie aan dat ze nog meer zouden kunnen doen, wanneer HP hun software zou verbeteren. Bui nam deze terugkoppeling ter harte. Afgelopen maart vroeg HP de resultaten nogmaals te verifiëren. 'Een dermate

hoge 'uptime' van 99.97% is zeer indrukwekkend, vooral wanneer je bedenkt hoe complex de Philips-infrastructuur is.' De uitkomst was hetzelfde. De HP-engineers reageerden: 'Wow, that's amazing without using ServiceGuard!' HP beloofde de COS met een 'Certificate of Achievement': 'Operation excellence, 99.97% HP-UX Uptime'. Een trotse Donie Collins mocht de onderscheiding namens het team in ontvangst nemen.