

# Data Center Support Services

Κορυφαία εμπειρία στη διαχείριση και  
υποστήριξη παρόμοιων υποδομών σε κάθε scale.



Η αξιοπιστία και η αποδοτικότητα του data center εξαρτώνται από την **ποιότητα** και τη **συνέπεια** αυτών των υπηρεσιών και η **Lancom είναι ο κατάλληλος συνεργάτης** για την υλοποίησή τους, με την συνέπεια και προσήλωση που τη διακρίνει σε κάθε έργο που έχει αναλάβει.

Η υποστήριξη ενός data center είναι κρίσιμη για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των υποδομών και των συστημάτων που φιλοξενεί. Η Lancom διαθέτει κορυφαία εμπειρία στην διαχείριση και υποστήριξη παρόμοιων υποδομών σε κάθε scale, καθώς διαθέτει και λειτουργεί με 100% Uptime, τρία data center στη χώρα, ενώ υποστηρίζει με την ίδια συνέπεια τα data center πελατών της.

Στην Lancom συνδυάζουμε ένα μοναδικό σύνολο υπηρεσιών, ειδικά σχεδιασμένων για να καλύψουν τις κρίσιμες ανάγκες λειτουργίας του data center σας. Αναλαμβάνουμε πλήρως την ευθύνη για τη λειτουργία της ηλεκτρομηχανολογικής υποδομής σας, ορίζοντας και παρακολουθώντας συνεχώς κρίσιμους δείκτες απόδοσης, ενώ αναπτύσσουμε διαδικασίες που διασφαλίζουν τη μέγιστη διαθεσιμότητα και ενεργειακή αποδοτικότητα της. Οι υπηρεσίες υποστήριξης της Lancom χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες, ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του κάθε οργανισμού.

# Παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης

Οι παρακάτω κατηγορίες υπηρεσιών, μπορούν να παρασχεθούν η κάθε μία χωριστά, σε συνδυασμούς ή και όλες μαζί.

Η υποστήριξη σε ένα data center καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, που περιλαμβάνει τη διαχείριση υποδομών, δικτύων, ασφάλειας, συστημάτων και λειτουργιών, με στόχο την αδιάλειπτη λειτουργία και τη διασφάλιση των δεδομένων και των υπηρεσιών που φιλοξενούνται εκεί.

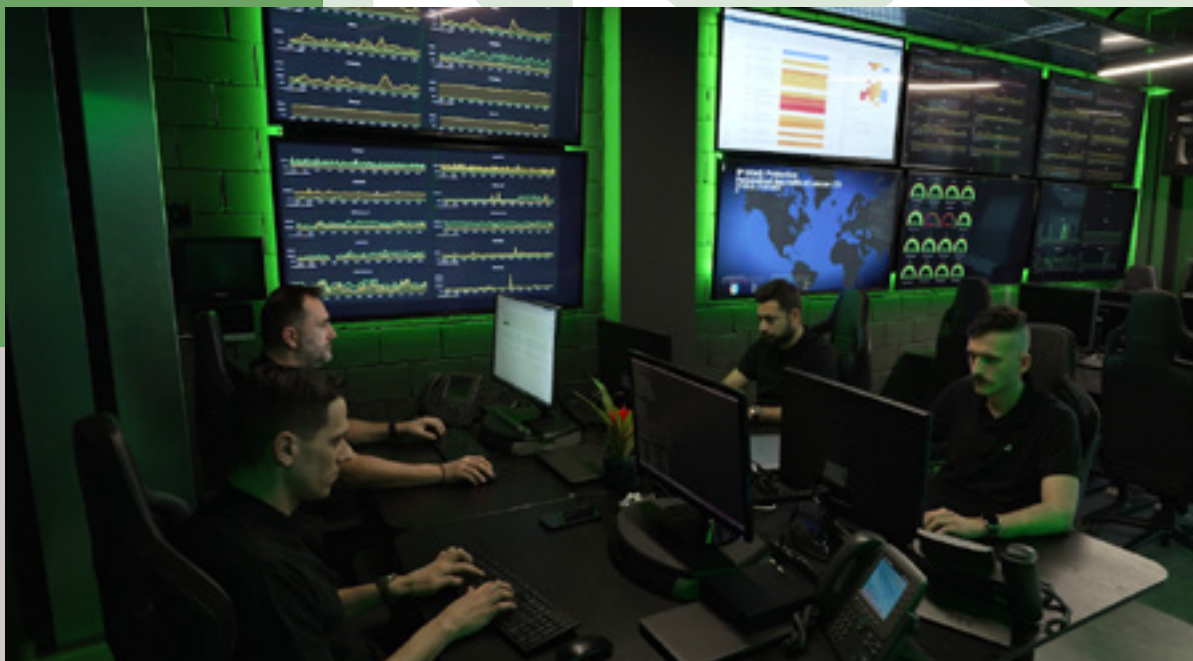
# Network Operations Center

Το 24ωρο Network Operations Center (NOC) της Lancom αποτελεί την καρδιά της παρακολούθησης και διαχείρισης των υποδομών μας αλλά και των υποδομών των πελατών μας, εξασφαλίζοντας μέγιστη διαθεσιμότητα και επιχειρησιακή συνέχεια σε πραγματικό χρόνο. Εξοπλισμένο με προηγμένες πλατφόρμες παρακολούθησης συστημάτων και εργαλεία ανάλυσης δικτύου, το NOC διαχειρίζεται όλους τους κρίσιμους τομείς του data center.

Η ομάδα του NOC, αποτελούμενη από πιστοποιημένους μηχανικούς δικτύων και συστημάτων, επιτηρεί και βελτιστοποιεί συνεχώς το δίκτυο και τις υποδομές, μέσω αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων και αναλύσεων σε πολλαπλά επίπεδα (Layer 2, Layer 3, εφαρμογές). Μέσω εξειδικευμένων εργαλείων, διασφαλίζεται η ανίχνευση και απόκριση σε περιστατικά ασφαλείας με μηχανισμούς DDoS mitigation, ενώ παράλληλα η παρακολούθηση SLA και QoS εγγυάται την απόδοση των συμφωνημένων υπηρεσιών.

Το NOC της Lancom εφαρμόζει προληπτική συντήρηση και βελτιστοποίηση συστημάτων μέσω προγραμματισμένων διαδικασιών backup και αναβαθμίσεων, ενώ το disaster recovery plan που υλοποιεί, υποστηρίζει αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών μας και των υποδομών των πελατών μας, σε περιπτώσεις κρίσης. Με αυτόματο reporting και πλήρη ενημέρωση για την κατάσταση του δικτύου και της υποδομής, οι πελάτες λαμβάνουν την πληροφορία σε πραγματικό χρόνο, με στόχο τη συνεχή, ασφαλή και αξιόπιστη λειτουργία των κρίσιμων υποδομών τους.

# NOC



# 1. Διαχείριση Υποδομών

Υιοθετούμε μια ολιστική προσέγγιση στη λειτουργία του κέντρου δεδομένων σας και αναλαμβάνουμε τη συνολική ευθύνη για την απόδοση της υποδομής σας. Καθορίζουμε σημεία ρύθμισης (set points) και τα παρακολουθούμε συνεχώς, ενώ εφαρμόζουμε τις κατάλληλες διαδικασίες που θα διασφαλίσουν τη βέλτιστη διαθεσιμότητα και ενεργειακή απόδοση της ηλεκτρομηχανολογικής σας υποδομής.

## **Συστήματα Ηλεκτροδότησης:**

Συνεχής διαθεσιμότητα μέσω γεννητριών και άλλων μηχανισμών διαχείρισης ενέργειας.

## **Ψύξη και κλιματισμός (Cooling & HVAC):**

Διαχείριση της θερμοκρασίας και υγρασίας για να διασφαλιστεί ότι οι servers, ο δικτυακός εξοπλισμός και κάθε άλλο σύστημα του data center, λειτουργούν εντός των αποδεκτών ορίων θερμοκρασίας.

## **Διαχείριση χώρου:**

Βελτιστοποίηση του διαθέσιμου χώρου για τη ορθή φιλοξενία των συστημάτων και την αποφυγή υπερφόρτωσης.

## **Συντήρηση καλωδίων και συνδεσιμότητας:**

Οργάνωση των καλωδιώσεων δικτύου, οπτικών ινών και άλλων καλωδιώσεων για να μειωθούν τα σφάλματα και οι αστοχίες, ενώ ταυτόχρονα να διευκολύνονται οι νέες εγκαταστάσεις και συντηρήσεις.

## **Συνεχής παρακολούθηση της υποδομής:**

Βελτιστοποίηση της λειτουργίας και αύξησης της αποτελεσματικότητας του κέντρου δεδομένων σας.

Εάν παρουσιαστεί κάποια δυσλειτουργία σε επίπεδο υποδομής, οι έμπειροι μηχανικοί μας θα το αντιμετωπίσουν αμέσως για να αποφευχθεί η διακοπή λειτουργίας και η διακοπή λειτουργίας.

## 2. Διαχείριση Δικτύου

Η υποστήριξη του δικτύου αποτελεί βασικό πυλώνα λειτουργίας του data center και περιλαμβάνει:

### **Παρακολούθηση δικτύου:**

Συνεχής παρακολούθηση της απόδοσης του δικτύου για να εντοπιστούν και να διορθωθούν προβλήματα πριν αυτά επηρεάσουν τη λειτουργία της υποδομής.

### **Διαχείριση Bandwidth:**

Κατανομή του διαθέσιμου bandwidth με αποτελεσματικό τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή ροή δεδομένων των υποδομών.

### **Διαχείριση Firewall και ασφάλειας:**

Παρακολούθηση και βελτιστοποίηση της ασφάλειας του δικτύου για την πρόληψη επιθέσεων και διαρροών δεδομένων.

### **Υπηρεσίες DNS και DHCP:**

Βασικές λειτουργίες για τη δρομολόγηση της κίνησης αν είναι αναγκαίες.



# 3. Υποστήριξη Συστημάτων και Λογισμικού

Η υποστήριξη του δικτύου αποτελεί βασικό πυλώνα λειτουργίας του data center και περιλαμβάνει:

## Διαχείριση διακομιστών (Server Management):

Περιλαμβάνει την εγκατάσταση, παραμετροποίηση, αναβάθμιση και συντήρηση των διακομιστών σε επίπεδο HW.

## Λειτουργικά Συστήματα (Operating Systems Support):

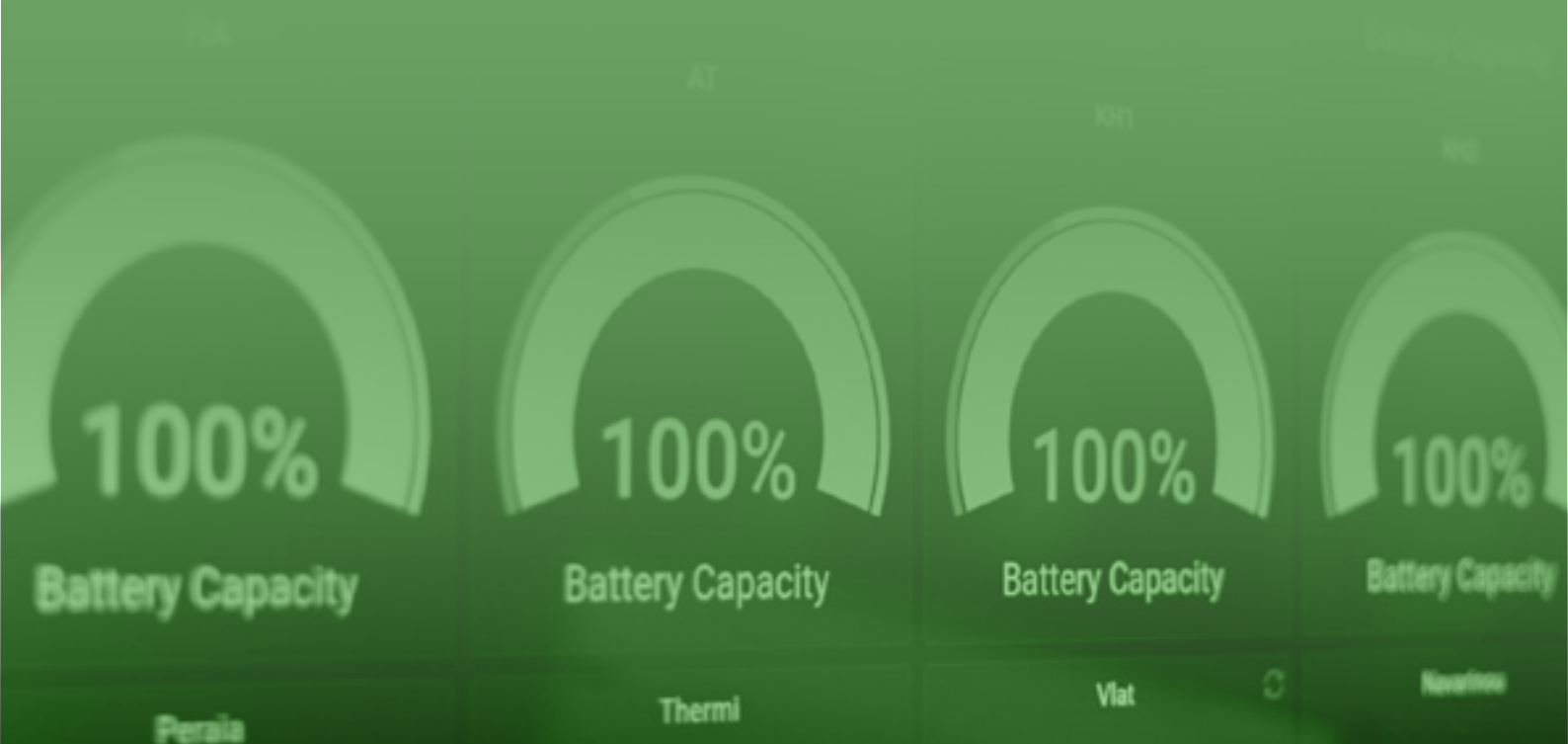
Υποστήριξη στα λειτουργικά συστήματα των servers όπως Windows Server, Linux και άλλα, με τακτική ενημέρωση και επιδιόρθωση προβλημάτων.

## Backup και ανάκτηση δεδομένων:

Δημιουργία τακτικών αντιγράφων ασφαλείας και διασφάλιση της δυνατότητας ανάκτησης των δεδομένων σε περίπτωση βλάβης ή καταστροφής.

## Υποστήριξη εφαρμογών:

Συντήρηση και βελτιστοποίηση των εφαρμογών που φιλοξενούνται στο data center, όπως βάσεις δεδομένων (SQL, Oracle), web εφαρμογές, ERP συστήματα κ.λπ.



## 4. Ασφάλεια και Συμμόρφωση

Οι υπηρεσίες ασφάλειας είναι απαραίτητες για την προστασία των δεδομένων και των συστημάτων. Περιλαμβάνουν:

### Παρακολούθηση ασφάλειας (Security Operations Center):

Συνεχής παρακολούθηση για ανίχνευση και απόκριση σε ύποπτη δραστηριότητα στις εγκατεστημένες υποδομές.

### Διαχείριση περιστατικών (Incident Management):

Διαδικασίες για την αναφορά, αντιμετώπιση και ανάλυση περιστατικών ασφάλειας.

### Διαχείριση φυσικής ασφάλειας:

Εγκατάσταση και διαχείριση συστημάτων πρόσβασης, όπως κάρτες εισόδου, βιομετρικοί έλεγχοι και κάμερες ασφαλείας.

### Συμμόρφωση με πρότυπα:

Διασφάλιση ότι το data center ακολουθεί βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας και συμμορφώνεται με διεθνή πρότυπα όπως το **ISO 27001**, το **GDPR** καθώς και με όλες τις απαιτήσεις των **NIS2 Directive** και **Digital Operational Resilience Act (DORA)**.





## 5. Υποστήριξη Λειτουργιών

Οι υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργιών στο data center, σας εξασφαλίζουν τη συνεχή λειτουργία με ελάχιστες διακοπές. Περιλαμβάνουν:

### **24/7 Helpdesk:**

Διαθέσιμο κέντρο υποστήριξης για την αντιμετώπιση προβλημάτων και αιτημάτων των μηχανικών του πελάτη, εξασφαλίζοντας γρήγορες επιδιορθώσεις.

### **Remote Hands and Smart Hands Services:**

Υπηρεσίες φυσικής παρουσίας τεχνικού προσωπικού στο χώρο του data center για να εκτελέσει ενέργειες όπως η επανεκκίνηση συστημάτων, η αλλαγή εξοπλισμού ή η διάγνωση προβλημάτων.

### **Ενημερώσεις και επιδιορθώσεις (Patch Management):**

Τακτική εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας και βελτιώσεων λογισμικού στα συστήματα του data center.

## 6. Σχεδιασμός Ανάκαμψης από Καταστροφή και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Οι υπηρεσίες αυτές διασφαλίζουν τη συνεχή λειτουργία του data center σε περίπτωση καταστροφής:

### **Δημιουργία σχεδίου ανάκαμψης (Disaster Recovery Plan):**

Σχεδιασμός για την αποκατάσταση της λειτουργίας μετά από μεγάλα περιστατικά, όπως φυσικές καταστροφές ή μεγάλα σφάλματα συστημάτων.

### **Αντιγραφή δεδομένων σε απομακρυσμένες τοποθεσίες:**

Χρήση γεωγραφικά διασκορπισμένων data centers για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας.

### **Τακτικές δοκιμές DR:**

Προσομοιώσεις καταστροφών για να διασφαλιστεί ότι το σχέδιο ανάκαμψης μπορεί να εκτελεστεί αποτελεσματικά.

## 7. Διαχείριση Επιδόσεων και Βελτιστοποίησης

### **Παρακολούθηση απόδοσης (Performance Monitoring):**

Χρήση εργαλείων παρακολούθησης για τον εντοπισμό σημείων συμφόρησης ή βλάβης στα συστήματα και το δίκτυο.

### **Βελτιστοποίηση συστημάτων:**

Ανάλυση και βελτιστοποίηση της απόδοσης των συστημάτων και των πόρων του data center, όπως αποθήκευση, μνήμη, CPU και δικτύωση.

## 8. Υπηρεσίες Μετεγκατάστασης

Οι υπηρεσίες μετεγκατάστασης περιλαμβάνουν:

### **Μεταφορά δεδομένων και συστημάτων:**

Ασφαλής, μεταφορά δεδομένων από άλλες τοποθεσίες ή παλαιότερα συστήματα σε ένα νέο data center.

### **Μετεγκατάσταση IaaS:**

Εγκατάσταση, ρύθμιση και διαχείριση IaaS που έχουν μεταφερθεί στη νέα υποδομή.

### **Σχεδιασμός και εκτέλεση έργων:**

Συνεργασία με την επιχείρηση για τον σωστό σχεδιασμό της μετεγκατάστασης με ελαχιστοποίηση του downtime.



#### **Athens**

Leof. Kifisias 44  
Marousi, 151 25

#### **Thessaloniki**

Vas. Irakliou 40  
54623

#### **Phone & Fax**

+30 214 100 1000  
+30 214 100 1001

#### **Email**

info@lancom.gr