ByteHands
SMART HANDS

RAPORT ZAMKNIĘCIA
Nr RS-261103-7K2Q
PRZYKŁAD · DANE FIKCYJNE

Wymiana uszkodzonego dysku, slot 3

Uszkodzony dysk w slocie 3 wymieniony zgodnie z runbookiem klienta. Urządzenie potwierdzone po numerze seryjnym przed rozpoczęciem pracy. Odbudowa RAID uruchomiona i potwierdzona przez osobę zdalną. Uszkodzony dysk zaplombowany w łańcuchu przekazania. Jedna obserwacja poza zakresem: dioda ostrzegawcza na slocie 5, bez ingerencji.

WYNIK
Zakończone, odbudowa w toku przy wyjeździe

DALSZE KROKI
Klient potwierdza zakończenie odbudowy

1 · ZLECENIE

Klient	Example Hosting (firma fikcyjna)
Zgłoszenie / zamówienie	EXH-4821 / PO-0093
Obiekt	Kolokacja, Skawina
Lokalizacja	Hala 2 · szafa B-14 · U22 · slot 3
Urządzenie	Serwer 2U, nazwa exh-db-03, nr seryjny SN-EX-7731-B
Klasa rezerwacji	Najbliższe okno (P2)
Inżynier	Imienny inżynier ByteHands
Osoba zdalna	Dyżurny inżynier klienta, na linii przez cały czas

2 · USTALENIA PRZED PRACĄ

Dozwolona zmiana	Wyłącznie wymiana dysku w slocie 3 na gorąco, wg runbooka klienta RB-17
Wycofanie zmiany	Ponowne włożenie oryginalnego dysku; odpowiada dyżurny inżynier klienta
Dostęp	Eskorta zamówiona, szkolenie BHP obiektu ważne, dokument sprawdzony na recepcji
Zdjęcia	Dozwolone wyłącznie przy szafie klienta
Części	Dysk zamienny dostarczony do obiektu; numer części zgodny ze zgłoszeniem

3 · PRZEBIEG W CZASIE

GODZINA	ZDARZENIE
06:52	Przyjazd do obiektu
07:04	Dostęp przyznany, eskorta na miejscu
07:10	Rozpoczęcie pracy
07:12	Urządzenie potwierdzone po numerze seryjnym i etykiecie
07:21	Dysk w slocie 3 wymieniony
07:26	Odbudowa RAID uruchomiona, potwierdzona przez osobę zdalną
07:48	Wyjazd z obiektu

Czas oczekiwania: 12 minut (bez opłaty; poniżej 15 minut). Przyjazd, rozpoczęcie pracy, przywrócenie działania i ostateczne rozwiązanie zapisujemy osobno: przyjazd to nie naprawa.

PRZYKŁAD

4 · WYKONANE CZYNNOŚCI

1. Odczytanie diod na panelu przednim i zdjęcie szafy przed pracą.
2. Potwierdzenie urządzenia po numerze seryjnym i etykiecie ze zgłoszeniem.
3. Wyjęcie uszkodzonego dysku ze slotu 3 i umieszczenie go w zaplombowanej, numerowanej torbie.
4. Montaż dysku zamiennego i sprawdzenie diody slotu.
5. Osoba zdalna uruchomiła odbudowę; na miejscu potwierdziliśmy stan kontrolera i diod.
6. Zdjęcie efektu i sprawdzenie, że żaden inny kabel ani urządzenie nie zostały naruszone.

5 · TESTY I WYNIKI

KONTROLA	OCZEKIWANY STAN	WYNIK
Dioda dysku w slocie 3	Zielona, aktywność	OK
Dziennik zdarzeń BMC	Brak nowych błędów po wymianie	OK
Kontroler RAID	Nowy dysk wykryty, odbudowa uruchomiona	OK
Pozostałe sloty	Bez zmian względem zdjęcia sprzed pracy	OK

6 · CZĘŚCI I ŁAŃCUCH PRZEKAZANIA

ELEMENT	NR CZĘŚCI	NR SERYJNY	STATUS
Zamontowany dysk	EX-1.92TB-SSD	SN-NEW-55210	W użyciu
Wymontowany dysk	EX-1.92TB-SSD	SN-OLD-48817	Zaplombowany, torba #0412

Dziennik przekazania #0412: zaplombowano 07:23 (inżynier); przechowywany w sejfie ByteHands; przekazanie kurierowi klienta w toku (odpowiada klient).

7 · ZDJĘCIA



W tym przykładzie zamiast zdjęć są pola zastępcze. Prawdziwy raport zawiera zatwierdzone zdjęcia.

8 · OTWARTE KWESTIE I OBSERWACJE

OBSERWACJA Slot 5: pomarańczowa dioda ostrzeżenia o zbliżającej się awarii. Bez ingerencji: poza dozwoloną zmianą. Zalecenie: zaplanować wymianę. Odpowiada: klient.

OTWARTE Odbudowa na poziomie 14% przy wyjeździe. Ostateczne rozwiązanie: klient potwierdza zakończenie w zgłoszeniu.

9 · AKCEPTACJA I FAKTURA

Akceptacja	Odpowiedź z akceptacją albo automatycznie, jeśli w ciągu dwóch dni roboczych nie ma zastrzeżeń
Podstawa faktury	Akceptacja tego raportu
Cena	Zgodnie z wyceną: specjalistyczna wizyta w data center; opłata za eskortę po kosztach, w osobnej pozycji

PRZYKŁAD