



BETRIEBSUNTERSTÜTZUNG IN HÖCHSTER QUALITÄT BEIM DKFZ

SVA Operational Services entlasten mit qualifiziertem Know-how im täglichen Betrieb.

AUF EINEN BLICK

AUFGABE

Betriebsunterstützung durch Operational Services

VORTEILE

- > Entlastung durch die Ausführung täglicher Routinetätigkeiten durch SVA OPS
- > Ausgleich bei personellen Ressourcen-Engpässen
- > Einfacher Rahmenvertrag, monatlich kündbar, wahlweise 9x5 oder 24x7
- > Reduzierter Beschaffungsaufwand für Dienstleistungen
- > On-Site-Unterstützung bei Bedarf

DEUTSCHES KREBSFORSCHUNGSZENTRUM (DKFZ)

Das Deutsche Krebsforschungszentrum (DKFZ) widmet sich als größte biomedizinische Forschungseinrichtung in Deutschland und Mitglied in der Helmholtz-Gemeinschaft deutscher Forschungszentren laut seiner Satzung ganz der Aufgabe, Krebsforschung zu betreiben. Mehr als 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon über 1.200 Wissenschaftler, erforschen in mehr als 90 Abteilungen und Arbeitsgruppen wie Krebs entsteht, erfassen Krebsrisikofaktoren und suchen nach Strategien, die verhindern, dass Menschen an Krebs erkranken. Sie entwickeln neue Ansätze, mit denen Tumore präziser diagnostiziert und Krebspatienten erfolgreicher behandelt werden können.

HERAUSFORDERUNG

Das IT-Team im Heidelberger DKFZ-Rechenzentrum trägt die Verantwortung für viele parallel ablaufende Tätigkeiten – wie die Überwachung und Instandhaltung der Systeme, Erweiterung, Neuaufbau und Integration vorhandener Systeme, Planung und interner Anschaffungsprozess. Damit sie sich mehr dem Tagesgeschäft in den wichtigen Bereichen der IT-Infrastruktur widmen können, war die Entlastung der IT-Administratoren wichtig.

LÖSUNG SVA OPERATIONAL SERVICES

Dank der jahrelangen und positiven Erfahrungswerte mit SVA im Projekt-Bereich wurden die Spezialisten des SVA Operational Services mit der Teilbetreuung und dem Monitoring der DKFZ Microsoft Exchange-Umgebung beauftragt. Darunter fallen wichtige Aufgaben wie die 9x5-Betriebsunterstützung und das aktive Monitoring der Microsoft Exchange-Landschaft, tägliche Health Checks, die Kontrolle von Logfiles und die Reaktion auf Störungen inklusive der Meldung beim Hersteller sowie Konfigurationsänderungen, Patch Management und/oder Optimierungen an den Systemen. Exchange wurde mit Hilfe der SVA stabi-





SICHERER MICROSOFT EXCHANGE-BETRIEB

ler und auf den neuesten Stand gebracht. Zusätzlich wurde gemeinsam eine E-Mail-Verschlüsselung eingeführt. Die SVA Operational Services stellen somit die Verfügbarkeit der Systeme und der unternehmenskritischen Kernanwendungen sicher und unterstützen den Kunden im Incident Management.

Nach den sehr guten ersten Erfahrungen in diesem Bereich hat sich das DKFZ dann dazu entschieden, die SVA-Experten noch mit weiteren Aufgaben im RZ-Umfeld zu beauftragen: Tägliche Health Checks für die IBM Spectrum-Protect-Umgebung und für die IBM Spectrum-Scale-Umgebung sowie das Patch Management für die DELL/EMC Isilon Cluster-Umgebung kamen hinzu. Incidents werden zu jeder Zeit automatisiert an SVA gemeldet und die Fehlerbehebung kann unmittelbar erfolgen. Sicherheitsupdates zur Schließung von Schwachstellen werden erkannt und zeitnah eingespielt.

Durch die Ausführung der täglichen Routinetätigkeiten durch die SVA Operational Services werden die IT-Mitarbeiter des DKFZ stark entlastet und können sich so mehr auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Die Anforderungen und Bedürfnisse der Forscher z. B. nach neuen Technologien können wieder besser geplant und bedient werden. Personelle Ressourcen-Engpässe durch Urlaub oder Krankheit werden schnell und problemlos ausgeglichen.

SVA OPERATIONAL SERVICES IM ÜBERBLICK

SVA Operational Services decken den gesamten Lebenszyklus der IT-Systeme unserer Kunden ab. Anhand der verfügbaren System Management Tools werden Services kontinuierlich verbessert.

- > 24/7 Operations Center in Wiesbaden – Service rund um die Uhr
- > Single Point of Contact
- > Monitoring (Appliance, basierend auf Nagios/Check_MK)
- > Incident-, Problem- und Changemanagement nach ITIL v3
- > Reporting (Incidents, Service Level, Performance, Capacity)
- > Koordination aller Wartungsgeber und Zulieferer
- > Unterstützung flexibel von telefonischem Support bis zur Übernahme der Betriebsverantwortung
- > Betriebsunterstützung durch erfahrene & zertifizierte Spezialisten
- > Regelmäßige Durchführung von Health Checks & Patch-Management
- > On-Site Unterstützung bei Bedarf
- > Ein einfacher, monatlich kündbarer Rahmenvertrag, wahlweise 9x5 oder 24x7, bietet Ihnen Zugriff auf das gesamte Know-how unserer hochkarätigen Experten
- > ISO 27001 zertifiziert

KONTAKT

SVA System Vertrieb
Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
Fax +49 6122 536-399
mail@sva.de
www.sva.de



Management
System
ISO 27001:2013

www.tuv.com
ID 9108634004