

BMFSFJ: Betriebsunterstützung beim BMFSFJ



Auf einen Blick

Kunde:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

Internetseite:

www.bmfsfj.de

Lösung:

Nutzerbetreuung (First Level Support) sowie System- und Netzwerkwartung (Second Level Support)

Wichtigste Anforderungen:

- Verbesserung der Nutzerzufriedenheit beim First Level Support
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der Server-Dienste im Rahmen des Second Level Support

Wichtigste Nutzenaspekte:

- strukturierter, schneller und qualifizierter Nutzersupport
- Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit durch Nutzung eines Trouble-Ticketsystems
- Entlastung der Referatsmitarbeiter/innen
- hohe Verfügbarkeit der Server-Dienste
- Projektunterstützung und Beratung

Technische Informationen in Kürze:

- FrontRange HEAT® auf Windows® 2000 Server
- Hobbit auf SUSE Linux SLES
- Microsoft® Windows Server Versionen von NT 4.0 bis 2008 und Windows XP
- NetApp® Storage Systeme
- Virtualisierung mit VMware ESX 3.5™ und VMware vSphere 4™

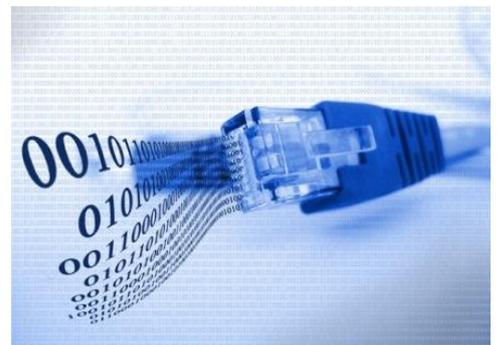
Seit Anfang des Jahres 2004 unterstützt CONET das für die Informationstechnik zuständige Referat 105 im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) bei der (First Level Support) sowie System- und Netzwerkwartung (Second Level Support). Zur Unterstützung arbeitet die CONET Solutions GmbH mit den Softwaretools „FrontRange HEAT®“ und „Hobbit“.

Ausgangssituation

Das Referat 105 im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) hat 2006 erneut die externe Unterstützung für die Bereiche „Systeme und Netzwerk“ und „Nutzerbetreuung“ für die Jahre 2007, 2008 und optional für 2009 und 2010 an den Dienstsitzen Bonn und Berlin ausgeschrieben.

Neben der Verbesserung der Nutzerzufriedenheit beim First Level Support, sollte die uneingeschränkte Verfügbarkeit der Server-Dienste (Microsoft-Umgebung) im Rahmen des Second Level Support gewährleistet werden. Zuschlagskriterien waren eine langjährige Erfahrung in den genannten Bereichen und die Verfügbarkeit von qualifizierten sowie Microsoft-zertifizierten Mitarbeitern (Fokus MCSE) an beiden Standorten.

CONET leistete seit 2004 erfolgreich Betriebsunterstützung im BMFSFJ und ist mit den eingesetzten Systemen und Technologien sehr gut vertraut. Auch in 2006 konnte sich das Hennefer IT-System- und Beratungshaus nach europaweiter Ausschreibung erneut erfolgreich durchsetzen.



Lösung

CONET erbringt im Bereich Nutzerunterstützung den First Level Support an den Standorten Berlin und Bonn. Als zentrales Helpdesk-Tool wird ein Trouble-Ticket-System eingesetzt, das alle Störungsmeldungen, die persönlich, telefonisch oder per Mail eingegangen sind, erfasst. Die Beseitigung der Störungen erfolgt entweder per Fernzugriff oder direkt am Arbeitsplatz des Nutzers.

Bei der Systembetreuung, spricht dem Second Level Support, überwacht und protokolliert CONET alle Zentralkomponenten und ist für die Analyse und Beseitigung aller Hard- und Software-Störungen verantwortlich.



Für eine permanente Überwachung der Funktionalitäten der Server und aktiven Komponenten wird das Open Source Tool „Hobbit“ eingesetzt.

Die Sicherstellung der Verfügbarkeit der Server-Systeme erfolgt durch einen 24/7-Support vor Ort bzw. durch Rufbereitschaft außerhalb der vereinbarten Anwesenheitszeiten.

Darüber hinaus sind die Projektverantwortlichen für die Wartung und Instandhaltung der Zentralkomponenten an beiden Standorten zuständig. Dazu gehören:

- Serversysteme mit den Microsoft® Server Betriebssystemen Windows® NT4.0/2000/2003/2008
- Virtualisierte Systeme auf Basis von VMware ESX 3.5™ und vSphere 4™
- SAN Storage Systeme von NetApp®
- unterstützende Leistung bei Netzwerkkomponenten und Videokonferenzsystemen
- unterbrechungsfreie Stromversorgungen

Im Rahmen von allgemeinen Beratungsleistungen steht CONET dem BMFSFJ mit folgenden Leistungen zusätzlich zur Seite:

- Projektunterstützung und Konzepterstellung
- Analyse notwendiger Systemausbaumaßnahmen
- Unterbreitung von Optimierungsvorschlägen

- Implementierung und Einführung komplexer Applikationen in bestehende Strukturen
- Analyse, Planung und Koordinierung von Nutzeranforderungen

CONET richtet sich bei den Prozessabläufen im Rahmen der Unterstützungsleistungen nach den Vorgaben durch ITIL.

« Durch die umfassende Betriebsunterstützung von CONET haben wir eine permanente Wartung und Instandhaltung unserer Systeme sichergestellt und dadurch vor allem die Zufriedenheit unserer Beschäftigten gesteigert. »

Dr. Werner Beulertz, Leiter Referat IT-Management im BMFSFJ

Nutzen

- strukturierter, schneller und qualifizierter Nutzer-Support
- Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit durch Nutzung eines Trouble-Ticket-Systems
- Entlastung der Referatsmitarbeiter/-innen
- hohe Verfügbarkeit der Server durch permanente Überwachung und Strukturverbesserungen