

Stadt St. Gallen

Managed Services auf hohem Niveau

Best Practices – Betrieb und kontinuierliche Entwicklung des gesamten Netzwerks



"Unsere Erfahrungen aus dem laufenden Betrieb der ersten vier Jahre zeichnen ein eindeutiges Bild. Mit Netcloud haben wir einen Partner gefunden, der mit seiner offenen und höchst professionellen Kultur optimal zu uns passt."



Hans Vetsch
CIO der Stadt St. Gallen

Ausgangslage

Die Informatikdienste St. Gallen (IDS) unterstützen gesamthaft über 3'400 Benutzerinnen und Benutzer im täglichen Umgang mit Informatikmitteln. Zum Kundenkreis gehören nebst der allgemeinen Stadtverwaltung St. Gallen auch alle städtischen Volksschulen sowie einige Schulgemeinden aus der Region. Die IDS sind ausserdem Rechenzentrums-Partner und bieten verschiedenen, externen Kunden die Möglichkeit, Applikationen im Bereich der Energiedatenlogistik zu betreiben.

Funktionale Anforderungen und Hersteller Support konnten nicht mehr im geforderten Masse erfüllt werden. So haben die IDS 2012 die gesamte Netzwerkplattform zur Modernisierung ausgeschrieben.

Interview mit Hans Vetsch, CIO der Stadt St. Gallen:

Herr Vetsch, das Netzwerk der IDS wurde ausgelagert. Warum?

Wir haben gesehen, wohin sich der ganze Bereich Netzwerk mit all seinen Facetten entwickelt. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass für immer komplexere Strukturen erfahrene Fachleute notwendig sind. So hätten wir zusätzliche Stellen schaffen müssen. Dies hat uns dann zum strategischen Managemententscheid geführt, dass wir auf Outsourcing für das gesamte Netzwerk setzen und so die Ressourcen optimieren.

Wie sind Sie vorgegangen?

Zuerst haben wir den Ist-Zustand analysiert und eine Sourcing Strategie erarbeitet. Im Rahmen eines Vorprojektes wurde

die Evaluation eines Projektpartners und Betreibers durchgeführt. Gestützt auf einer GATT-WTO Ausschreibung ging der Auftrag für die Realisierung und den Betrieb der neuen Netzwerkplattform an die Firma Netcloud.

Ein Erfolgsgarant für das gesamte Projekt war die stete Abstimmung zwischen der Stadt St. Gallen und unserem Partner Netcloud. Dank hoch motivierten Teams und einer zielorientierten Projektführung wurde das gesamte Projekt erfolgreich umgesetzt. Der als Managed Service geführte Betrieb wurde in Zusammenarbeit zwischen IDS und Netcloud während der Projektlaufzeit aufgebaut und abgestimmt und ging mit der formellen Produktivschaltung am 1. Juni 2013 in den Betrieb über. Heute, vier Jahre später, haben wir eine topmoderne Netzwerk Infrastruktur, welche kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Welche Kriterien spielten bei der Partnerwahl eine entscheidende Rolle?

Nüchtern betrachtet, erfüllte Netcloud die fachlichen und betrieblichen Anforderungen. Die Referenzen zeigten zudem, dass

Technische Umsetzung des Projekts

Das finale Design basiert auf den neuesten Lösungen von Cisco. Zur Vereinfachung wurde das Netzwerk in verschiedene funktionale Blöcke unterteilt. Auf Basis der technischen Konzepte wurde die Infrastruktur für das Rechenzentrum und die LAN-Schnittstellen der Blade-Server erfolgreich an die neue Plattform angeschlossen.

Durch die Pilotierung des Client-Access konnte der detaillierte Migrationsablauf, die technische Tauglichkeit und der künftige Betrieb überprüft werden. Dieses Vorgehen bildete auch die Basis für einen reibungslosen Rollout der Netzwerkplattform an den Ausenstandorten. Auch eines der grössten Teilprojekte, der Umbau des Datacenters, wurde planmässig an einem Wochenende umgesetzt.

Netcloud vergleichbare Kunden erfolgreich bedient. Darüber hinaus wurde deren Projektkompetenz als sehr hoch eingestuft.

«*Ich schätze die Stabilität von Netcloud. Von Beginn an begleiten uns dieselben Mitarbeiter.*»

Die erfolgreiche Zusammenarbeit zeigt nach wie vor, dass wir auf den richtigen Partner gesetzt haben. Zudem schätze ich die Stabilität von Netcloud. Von Beginn an begleiten uns dieselben Mitarbeiter.

Würden Sie es heute anders machen?

Nein. Ich bin nach wie vor vom Gesamtkonzept des Outsourcings als entscheidendes Instrument für den einwandfreien Betrieb der Infrastruktur überzeugt. Wir haben die Verantwortung für eine funktionierende Infrastruktur abgegeben und gleichzeitig die Kontrolle behalten. Zudem sprach nichts dagegen, eine Lösung um einen bestehenden Personenkreis herum aufzubauen, als umgekehrt.

Was ist der Nutzen des Outsourcings?

Definitiv messbar ist, dass wir hinsichtlich Stabilität und Verfügbarkeit des Netzes dazugewonnen haben. Hervorheben möchte ich auch die kurzen Reaktionszeiten im Netcloud Operations Center. Für den reibungslosen Betrieb unserer Infrastruktur ist es essenziell, dass unsere

Anfragen innert kürzester Zeit bearbeitet werden. Und sollte doch mal ein Netzwerkproblem auftreten, findet das für uns zuständige Team eine schnelle Lösung. Ein hochprofessioneller und doch sehr persönlich gestalteter Service. Auch sind wir technologisch auf dem neuesten Stand. Denn es wird permanent optimiert und verbessert. Und auch meine Mitarbeiter sind zufrieden. Wir haben mit Netcloud ein Rundum-Sorglos-Paket.

Wagen Sie einen Blick in die Zukunft?

Der Bereich, in dem wir uns bewegen, wird sich am schnellsten technologisch verändern. Ich wage kaum eine Prognose, was in fünf Jahren sein wird; Stichwort Industrie 4.0, Internet of Things (IoT), Sensorik, Robotik, usw. Und genau dafür habe ich ja einen Partner, der sich dem technologischen Wandel nicht versperrt und funktionale Lösungen entwickelt, die helfen, den zukünftigen Geschäftsanforderungen noch besser Rechnung zu tragen.

Was sollte aus Ihrer Sicht noch unbedingt gesagt werden?

Das komplette Netcloud Engineering ist "Made in Switzerland". Da braucht es nicht immer grosse, globale Konzerne, welche diese Leistungen stemmen können. Die Netcloud Mitarbeiter sind extrem gut ausgebildet. Zudem verfügt die Netcloud prozentual gesehen über die höchste Dichte an CCIEs. Und darauf kann die Netcloud sehr stolz sein. ■

Betrieb und LifeCycle Refresh

- Die Übernahme in den laufenden Betrieb der Infrastruktur verlief unterbruchsfrei
- Leistungen und Funktionen sind konsequent als Services strukturiert und dokumentiert
- Verschiedene SLAs wurden kombiniert (von 5x8 bis 7x24)
- Vollständige Erfüllung bezüglich Informationssicherheit und Verfügbarkeit
- Der Betrieb ist nahtlos in die ITIL-orientierte Betriebsorganisation der IDS integriert
- Die Realisierung erfolgte monetär innerhalb des vorgegebenen Projektrahmens
- Kosten- und Risikokontrolle bei Serviceanpassungen und -erweiterungen durch standardisiertes Change Management

Highlights

- Partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Sämtliche Schulen sind auf WLAN migriert
- Alle Kindergärten (ca. 80) sind an das Netzwerk angebunden
- Einführung von Splunk für die Analyse der Infrastruktur Logs
- QoS für VoIP wurde eingeführt
- Stabiler und hochverfügbarer Betrieb

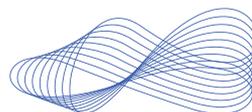
Ausblick

- Erneuerung der Core-Infrastruktur
- Kontinuierlicher LifeCycle Refresh
- Migration von IPS auf NGFW (Next Generation Firewall) auf Basis von Sourcefire
- Einführung IPv6
- Datacenter mit ACI Technologie

Service Entwicklung

Im Rahmen der Managed Services wird die Plattform permanent weiterentwickelt. So kann eine hochverfügbare und stabile Netzwerkinfrastruktur gewährleistet werden. Zu diesen Komponenten zählen unter anderem:

- LAN Services
- WLAN Services
- Security Services
- Datacenter Connectivity Services



NETCLOUD
ICT PROFESSIONALS

T +41 58 344 12 12, sales@netcloud.ch,
www.netcloud.ch

Stand: Juni 2017

Netcloud AG in **Winterthur**:
Gewerbehäus Nägelsee
Schlachthofstrasse 19
8406 Winterthur

Netcloud AG in **Bern**:
Carba Center
Waldeggstrasse 37
3097 Liebfeld

Netcloud AG in **Basel**:
Schützengraben 21
4051 Basel