



Optimalizace a outsourcing serverové a síťové infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové společností AG COM, a.s.

AG COM, a.s. vybudoval na Magistrátu města Hradec Králové bezpečnou, výkonnou a spolehlivou ICT infrastrukturu, kterou monitoruje a úspěšně spravuje tým certifikovaných specialistů v režimu 24x7

Situace

Magistrát města Hradec Králové jakožto instituce poskytující služby veřejné správy provozuje řadu aplikací a informačních systémů. Převážná většina z nich pracuje v prostředí Microsoft Windows operačních systémů, na fyzických a virtuálních serverech. Vybavení ICT již zčásti nevyhovovalo aktuálním požadavkům na výkonnost, spolehlivost a bezpečnost. Místní IT správci byli plně zaneprázdněni péčí o uživatele a stanice a správou aplikací. Statutární město Hradec Králové proto na jaře 2009 vypsal soutěž na veřejnou zakázku Outsourcing IT infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové (MMHK). Součástí zadání byl požadavek na realizaci projektu **Optimalizace ICT infrastruktury MMHK** a poskytování **služeb outsourcingu** pro serverovou a síťovou infrastrukturu. Ve výběrovém řízení zvítězil AG COM, a.s.

Obchodní cíle

Cílem zadavatele bylo zejména

- **Konsolidovat a rozšířit** stávající ICT infrastrukturu a zvýšit její výkon
- **Přesunout péči a odpovědnost** za bezchybné fungování sítě, serverových systémů a datových úložišť **na externí subjekt**

Řešení

Základem našeho návrhu byla **obměna zastaralých částí ICT**, podstatně přebudování a rozšíření původního řešení **virtualizace na platformě VMware, migrace a upgrady** provozovaných systémů a implementace dohledových systémů a **nového zálohování**.

Magistrát města Hradec Králové zformuloval v Zadávací dokumentaci podrobně náročné **požadavky na úroveň** naší **poskytovaných služeb** v jednotlivých oblastech – hardware serverů, storage, aktivní prvky, SAN infrastruktura, operační systémy VMware, Microsoft, Linux, systémové služby, poštovní systém, antimalware, databáze, dohled a zálohování. Specifikoval požadavky na **provozní dobu a dostupnost služby**, požadovaný nástup k řešení závady, maximální dobu odstranění závady, povolená časová okna servisních úkonů a dobu dohledu a pohotovosti.

Projekt Optimalizace jsme zahájili na počátku července 2009. Nejprve jsme vytvořili **informační portál** na bázi Microsoft SharePoint jako komunikační platformu pro sdílení informací s pracovníky MMHK. Vedeme zde provozní deník, ukládáme zápisy z jednání, oznámení a publikujeme společné dokumenty. Pro evidenci servisních požadavků jsme zřídili a provozujeme pro pracovníky IT MMHK **Helpdesk**. Ihned po zahájení projektu jsme převzali stávající ICT infrastrukturu MMHK do outsourcingu. Optimalizace byla realizována na základě důkladné analýzy podle **podrobného harmonogramu**. Řada činností vyžadovala odstávku IT systémů, bylo proto nutné je provádět **mimo běžnou pracovní dobu** v nočních hodinách nebo o víkendech. Kde to bylo možné, probíhaly práce paralelně. Nejprve jsme provedli obměnu hardware Vybudovali jsme 4-nodový VMware cluster a nainstalovali další samostatné ESX servery. Provedli jsme P2V migraci nebo novou instalaci virtuálních Windows serverů. Vytvořili jsme **centrální Microsoft SQL databázový server** a přesunuli na něj databáze mnoha provozovaných aplikací. **Exchange cluster** jsme migrovali na nový s jedním fyzickým a jedním virtuálním nodem. Nasadili jsme nový zálohovací systém IBM Tivoli Storage Manager a pro kritické servery jeho nadstavbu pro možnost rychlé obnovy i na hardware jiného typu.

Projekt jsme úspěšně na konci září 2009 předali do zkušebního provozu, od 1. listopadu 2009 je dílo v produkčním provozu a pokračujeme v poskytování služeb outsourcingu.

Dodržovat SLA se nám daří díky implementovaným **monitorovacím systémům** System Center Operations Manager a Nagios, které nám zaručují včasnou informaci o případném problému. Součástí outsourcingu jsou pravidelně vystavované **výkazy dostupnosti služeb a reporty výkonnosti** a zatížení infrastruktury, které rovněž zveřejňujeme a sdílíme na webovém portálu. Výstupy vyhodnocujeme a navrhujeme změny konfigurace a rozšíření infrastruktury. Projekt Optimalizace realizoval tým zkušených certifikovaných specialistů AG COM, a.s. v těsné součinnosti

s oddělením informatiky MMHK. I díky **vstřícné spolupráci** obou stran se projekt podařil. Dokladem je dosavadní více než roční průběh poskytování služeb outsourcingu týmem AG COM.

Přínosy

- Zvýšení bezpečnosti, výkonnosti a spolehlivosti ICT MMHK
- **Permanentní (24x7) dohled** provozovaných serverových a síťových systémů MMHK
- **Záruka rychlého zásahu** v případě problému a jeho vyřešení
- **Podpora širokého týmu certifikovaných specialistů**

Produkty a technologie

Microsoft Windows Server 2008
Microsoft Exchange Server 2007
Microsoft SQL Server 2005
Microsoft ISA Server 2006
Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2
Microsoft SharePoint Services
VMware Virtual Infrastructure
IBM Tivoli Storage Manager

Vyjádření zákazníka

Spojení projektu Optimalizace ICT infrastruktury a outsourcingu služeb realizovaný firmou AG COM, a.s. přineslo **výrazné posílení a stabilitu ICT infrastruktury MMHK**. Většina servisních zásahů je prováděna v noci bez povšimnutí uživatele. **Pro organizaci práce uživatelů** se tak outsourcing stal **významným přínosem**. V neposlední řadě nám projekt přinesl **prostor i pro realizaci dalších rozvojových projektů** včetně možnosti rozšíření nabídky služeb pro koncové uživatele.

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Server Platform
Systems Management
Identity and Security
Midmarket Solution Provider

Kontakty:

AG COM, a.s.

Nám. Míru 22, 503 03 Smiřice
Tel. : 495 421 312

E-mail: dohnalkova@agcom.cz
<http://www.agcom.cz>