



Højeffektiv overvågning af kritiske it-systemer

"Det var vigtigt for os at CapMon overvågningssystemet kom fra en dansk leverandør, som kunne sikre, at implementeringen og eventuelle tilretninger til specielle behov skete i en tæt og personlig dialog. Vi har med CapMon fået en mere sikker og stabil drift med endnu højere oppetider, end vi havde før", siger Claus Bugge, it-specialist hos Aarhus Universitetshospital, Skejby.

"Vi har valgt CapMon som det bedste værktøj til at overvåge alle de mange kritiske hardware- og softwareenheder, som vi har her på Aarhus Universitetshospital Skejby, og det har givet os en større driftssikkerhed, så vi nu har færre driftsproblemer og færre alarmer end før og hurtigere får gjort noget ved de alarmer, der trods alt stadig kommer." Sådan lyder det fra Claus Bugge, der arbejder som it-specialist i den store, centrale it-afdeling på Aarhus Universitetshospital Skejby og som har medansvar for overvågningen og driften af hospitalets servere og centrale it-systemer.

Claus Bugge var således leder af den arbejdsgruppe der i 2009, efter en grundig udvælgelse, besluttede at indføre CapMon som hospitalets nye, centrale overvågningsværktøj i stedet for den mangelfulde, produkafhængige og uoverskuelige systemovervågning, som man havde haft indtil da.

CapMon blev derfor i løbet af de første tre måneder sat op til at håndtere hospitalets mest kritiske it-infrastruktur, herunder hardware, software og netværk og bruges nu til at overvåge forretnings-kritiske servere og it-systemer og et

netværk med 150 switche og 8000 porte. Blandt de opgaver man nu bruger Cap-Montil, kan nævnes:

- Overvågning og driftsbelastning på alle kritiske servere, applikationer og netværksenheder.
- Give medarbejderne i servicedesken status på driftssituationen døgnet rundt på alle de it-systemer, de supporterer.
- Vise skærbilleder med status på alle enheder, med grønt, gult og rødt lys, efter hvordan status er.
- Sendte alle opståede alarmer til præcis de personer, der skal tage sig af dem og med den rette prioritering af alarmerne.
- Præventiv opdagelse af fejl, der truer driften.
- Løbende opsamle driftsstatistik for bl.a. servere og netværk og selektivt præsentere disse data med specialmodulert Alertview.
- Statistikdata bruges også til at dokumentere den driftskvalitet, som man leverer til de forskellige enheder, og som er aftalt i en række serviceaftaler (SLA'er).

- Overvågning af alle access points i sygehusets store, trådløse netværk.
- Overvågning af en del af det kritiske, medicinske udstyr på operationsstuerne.

Alle enheder er prioriterede

Ved installationen af CapMon har man givet alle it-systemer og servere på hospitalet en prioritet fra 1 til 5 alt efter, hvor kritiske de er for forretningen. 1 er således den højeste prioritet med drift og overvågning på 24-7-365 basis og 5 er laveste prioritet. Kategori 6 er it-systemer og servere, der er så lidt kritiske, at de ikke har fået nogen prioritet, og derfor slet ikke er lagt ind i CapMon overvågningen.

Claus Bugge forklarer denne løsning med disse ord: "Vi har gennemført en nøje gennemtænkt og systematisk prioritering af både overvågningen og alarmeringen, så der slås akutalarm med det samme, hvis der fx opstår problemer med en server med prioritet 1, men ikke

>>

cap:mon
THE MONITORING COMPANY



hvis den har prioritet 5. På den måde er det altså nødvendigt at prioritere meget præcist, hvad man vil overvåge, for man har typisk ikke ressourcer til at overvåge alt, og det er i øvrigt sjældent rentabelt. CapMon-folkene har været med til at forankre vores prioritering af systemerne, fastlægge arbejdsgange med incidents og sende alarmer til relevante personer i it-organisationen.”

Claus Bugge beskriver derfor de vigtigste gevinster med CapMon overvågningen således: ”Vi har fået en mere sikker og stabil drift med endnu højere opetid, end vi havde før, og når der endelig kommer driftsproblemer, så opdager vi dem nu ofte så hurtigt, at vi kan nå at løse dem, inden brugerne bliver påvirket af dem. Det kan være en disk, der er ved at løbe fuld, eller en CPU-enhed der er ved at nå sin maksimumydelse.”

En anden gevinst, som Claus Bugge nævner, er, at medarbejderne i it-afdelingens servicedesk, hvorfra man supporterer flere tusinde it-brugere, nu har fået langt bedre overblik over, hvad konsekvenserne er, når der opstår problemer, fx hvem der bliver berørt af dem.

Dansk leverandør er stor fordel
CapMon var klart den bedste løsning
Man er således godt tilfredse med at have taget CapMon i brug, og det blev da også først valgt efter et grundigt forarbejde, understreger Claus Bugge: ”Vi havde lavet en kravspecifikation,

som vi satte udvalgte overvågningsprogrammer op imod, og da CapMon levede fint op til kravene, og samtidig var økonomisk fordelagtigt, så valgte vi det. Men sandelig også fordi det kom fra en dansk leverandør, som kunne sikre, at implementeringen og eventuelle tilretninger til specielle behov skete i en tæt og personlig dialog. Det er jo opgaver, som ofte kan være en udfordring med større udenlandske leverandører.”

Endelig betød det også meget, at CapMon kan overvåge et meget bredt spektrum af it-produkter, hvor nogle af de andre overvågningsprogrammer kun har fuld funktionalitet i forhold til fx Cisco eller Microsofts produkter, tilføjer Claus Bugge. Den løbende kontakt foregår gennem en support- og maintenance-aftale, som Claus Bugge er godt tilfreds med.

Og så har man naturligvis mange fremtidsplaner med produktet, understreger han til sidst: ”Alle nye it-systemer på hele sygehuset kommer nu systematisk igennem vores omhyggelige prioriteringsproces, så vi langsomt udvider det felt, som CapMon dækker. Og så arbejder vi målrettet på at skabe en tættere sammenhæng mellem mulighederne i CapMon og de SLA-aftaler vi har underskrevet og de ITIL-metoder, som vi anvender. Så der er ingen tvivl om, at CapMon i fremtiden vil blive et endnu mere strategisk værktøj end det er i dag.”

Om Aarhus Universitetshospital

Aarhus Universitetshospital Skejby er ét af Danmarks største hospitaler. Her arbejder godt 3500 medarbejdere, og it-installationen er én af Danmarks største med mere end 300 forskellige applikationsprogrammer, der kører på over 200 servere i et netværk med 150 Cisco Switche og i alt 8000 porte.



Overvåg it-infrastrukturen

CapMon overvåger og opsamler informationer fra både infrastruktur og applikationer og kræver ikke installation af ekstra software på andre enheder i netværket.

Systemet gør brug af visse funktionaliteter fra Open source produktet Nagios til blandt andet server overvågning og netværks-overvågning

Styring af CapMon sker via en Web-baseret brugergrænseflade, der giver hurtig adgang til de forskellige funktioner.

Eventuelle overskridelser af grænseværdier rapporteres omgående via f.eks. e-mail eller SMS og sikrer dermed hurtig og effektiv fejlfinding.

