

SUCCESS-STORY

Oracle Online DBA Services bei GSI

Technik unterstützt Wissenschaft ▶ Bei Forschungsarbeiten des GSI Helmholtzzentrum für Schwerionenforschung entstehen täglich sehr wichtige und einmalige Daten. Um die Sicherung dieser Informationen zu gewährleisten sind ein proaktives Systemmanagement und ein professioneller Support der Datenbanken erforderlich. Die GSI nutzt dabei die umfassenden Online DBA Services des Softwarespezialisten TEAM aus Paderborn. Durch die kontinuierliche Online-Überwachung der IT-Infrastruktur wurde das Risiko von Systemausfällen erheblich reduziert.



SUCCESS-STORY

Am GSI Helmholtzzentrum für Schwerionenforschung versucht man mit modernsten Geräten naturwissenschaftliche Zusammenhänge zu erforschen. Durch den Einsatz einer weltweit einmaligen Beschleunigeranlage für Ionenstrahlen konnten zum Beispiel sechs neue Elemente entdeckt werden. Neben der Atom- und Kernphysik ist ein weiteres Aufgabengebiet der GSI die Plasmaphysik sowie die Biophysik. Besonderes Resultat ist hier die Entwicklung einer neuartigen Tumorthherapie, bei der der Tumorpatient mit Ionenstrahlen behandelt wird. Mit dieser Therapie konnten nachweislich sehr gute Erfolge erzielt werden. Die Ergebnisse der Forschungsarbeiten müssen als Daten erfasst und zuverlässig gesichert werden. Hierzu nutzt die GSI eine moderne und hoch komplexe IT-Infrastruktur auf Oracle-Basis. Das gesamte IT-System baut auf Oracle-Datenbanken und Oracle Application-Servern mit Hochverfügbarkeitsanforderungen auf.

Auf der Suche nach dem richtigen Spezialisten

Mit zunehmender Modernisierung der technischen Umgebung wuchsen auch die Anforderungen an die Administrationsabteilung der GSI. Mit dem bestehenden Personalbestand war eine zuverlässige Verfügbarkeit der eingesetzten Systeme nicht mehr länger zu gewährleisten. Eine Kosten-/Nutzenrechnung brachte das Ergebnis, dass es wirtschaftlich nicht sinnvoll wäre, eigenes zusätzliches Personal für diese Aufgabenstellung aufzubauen. Deshalb entschied die GSI, auf einen externen Dienstleister zu bauen. Mit der Ausschreibung wurden die Anforderungen der GSI klar formuliert: Gesucht wurde ein Anbieter zur regelmäßigen Überwachung der Systeme, der auch sofortige Hilfestellung bei Problemen beziehungsweise akuten Notfällen leisten konnte. Die Erfahrung im Umgang mit ähnlichen technologischen Strukturen und Systemen war ebenfalls wichtig.

TEAM ist der richtige Partner

Die Oracle Online DBA Services von TEAM mit Rundum-Support und Telefon-Hotline entsprachen den Erwartungen der GSI in vollem Maße. Zum einen überzeugte TEAM durch zahlreiche Referenzen, bei denen ähnliche Oracle-Datenbanksysteme im Einsatz sind. Zum anderen gab die langjährige Partnerschaft von TEAM zu Oracle für die GSI die Sicherheit, auf einen Spezialisten seiner Branche zu setzen. Die Entscheidung für TEAM fiel im Jahr 2007.

Wartung mit Rund-um-Service

Das Service-Paket von TEAM bietet der GSI ein proaktives Systemmanagement und den Support von geschäftskritischen Datenbank- und Application-Server-Umgebungen durch eine kontinuierliche Online-Überwachung sowie abgestimmte Unterstützungsdienstleistungen.

GSI

TEAM

SUCCESS-STORY

Oracle Online DBA Services bei GSI



Um die Daten der Forschung zu sichern, nutzt die GSI moderne IT-Systeme.



Höchste Wissenschaft verlangt zuverlässige Systeme.



Professioneller Support durch proaktives Systemmanagement.

TEAM stellt die zur Abwicklung der Supportlösung nötige IT-Infrastruktur bereit. Dies sind Hardwarekomponenten wie Rechnersysteme, Telefone und Mobilfunkgeräte, aber auch Software und VPN-Zugänge. Um die Supportdienstleistung schnell durchführen zu können, wird den Mitarbeitern von TEAM ein direkter Betreuungszugang auf die Systeme der GSI per Virtual Private Networking bereitgestellt. Die Supportleistungen können entweder vor Ort bei der GSI in Darmstadt oder per Remote-Aufschaltung bei TEAM durchgeführt werden.

Vorgehensweise bei Problemfällen

Tritt ein Problem innerhalb der technischen Umgebung auf, versuchen zunächst die zuständigen GSI-Mitarbeiter vor Ort eine Lösung zu finden. Kann der Fehler so nicht behoben werden, steht der GSI die TEAM-Hotline zur Verfügung. Fehler und Probleme können dort von 8:00 bis 18:00 Uhr per Telefon oder E-Mail gemeldet werden. Sobald den TEAM-Mitarbeitern das Problem geschildert wurde, beginnen diese in einer vorab vereinbarten Servicezeit mit der Fehlerbehebung. Bei den Servicezeiten wird zwischen Notfallsituationen und nichtkritischen Problemen unter-

schieden. In Notfallsituationen, bei denen wesentliche Teile des Betriebes gestört sind, wurde mit der GSI eine Servicezeit von nur zwei Stunden vereinbart. Bei nichtkritischen Problemen beträgt die Servicezeit zum Bearbeiten der Fehler ab Kenntnisnahme 24 Stunden.

Überwachung des laufenden Betriebs

Weitere Supportaufgabe ist die proaktive Überwachung, die durch Oracle-Tools unterstützt wird. Hierzu haben die Spezialisten von TEAM in Abstimmung mit der GSI sinnvolle Schwellenwerte definiert. Basis dafür waren bereits vorhandene Daten sowie die Erfahrungen der TEAM-Mitarbeiter in diesem Umfeld. Kommt es zu einer Überschreitung dieser Werte, wird eine automatische Benachrichtigung ausgelöst und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Nach der Bearbeitung der Probleme suchen die TEAM-Spezialisten nach Möglichkeiten um das erneute Auftreten der Fehler in Zukunft zu verhindern. Sie empfehlen der GSI dann geeignete Optimierungsmöglichkeiten der Systeme. Diese ergänzenden, proaktiven Maßnahmen führen zu einer ständigen Optimierung der IT-Infrastruktur und verringern zudem das Ausfall-Risiko der Systeme.

Die Überwachung des laufenden Betriebs übernimmt seit 2010 ein automatischer Überwachungsserver. Dieser kontrolliert die Schwellenwerte in viel kürzeren Abständen, als es zuvor durch einen TEAM-Mitarbeiter möglich war. Die Bearbeitungszeit von Fehlern konnte so deutlich minimiert werden.

Unterstützungsdienstleistungen

Die GSI und TEAM haben ergänzend zu den reinen Supportleistungen ein flexibles, bei Bedarf abrufbares Dienstleistungskontingent vereinbart. Der GSI steht ein festgelegtes Stundenkontingent zur Verfügung, in dessen Umfang zusätzliche Dienstleistungen in Anspruch genommen werden können. Dies können zum Beispiel geplante Konfigurationsarbeiten oder die Installation von neuen Patches oder Updates sein.

Großes Vertrauen in den Partner

Im Laufe der Zusammenarbeit haben sich die Supportmitarbeiter von TEAM sehr tief in die Strukturen der GSI eingearbeitet. Außerdem ist das Vertrauen seitens der GSI so sehr gewachsen, dass heute viel mehr Aufgaben durch TEAM übernommen werden als zuvor geplant: „Es wäre früher undenkbar gewesen, dass



GSI-Infrastruktur – Hauptkontrollraum. Von hier wird die gesamte Beschleunigeranlage der GSI gesteuert.

externe Firmen derartige Aufgaben der GSI übernehmen“, so Dr. Dahlinger, zuständiger IT-Mitarbeiter für Oracle-Technologien. „Die Mitarbeiter von TEAM haben durch ihr großes Know-How und den gewissenhaften Umgang mit den Systemen unser vollstes Vertrauen.“ Für die GSI bedeutet dies eine Einsparung von internen Mitarbeiterressourcen. Diese Zeitersparnis kann für eigene Beratungsleistungen ihrer Kundenprojekte genutzt werden und bringt so einen wirtschaftlichen Vorteil für das Unternehmen.

TEAM als stetiger Partner in allen Datenbankfragen

Als nächstes Projekt plant die GSI die Migration ihrer Datenbanken auf 11gR2 RAC. TEAM leistet hierbei Installationsunterstützung, um das Risiko von Systemausfällen während der Migration zu minimieren. Aufgrund der angenehmen Zusammenarbeit und der Professionalität von TEAM möchte die GSI auch weiterhin auf TEAM als Supportdienstleister setzen.

TEAM Oracle Online DBA Services

Die Erfolgsgeschichte der Zusammenarbeit der GSI mit TEAM zeigt es deutlich: Die professionelle Administration von Oracle-Datenbanksystemen und -Applikationen und der einwandfreie technische Support von IT-Infrastrukturen ist entscheidend für die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der eingesetzten Systeme.

Von der Hotline bis zum Rundum-Support

Mit den Oracle Online DBA Services bietet TEAM eine professionelle Rundum-Betreuung für die Administration von Datenbanken und Application-Servern. Oracle Online DBA Services unterscheiden verschiedene Supportlevel - von der „einfachen“ Telefon-Hotline bis hin zur umfassenden Rundumbetreuung. Damit bieten sie ganz auf den individuellen Bedarf der Kunden abgestimmt Support-Lösungen, die wirkungsvoll und kosteneffizient sind. Durch die verschiedenen Level kann die Verfügbarkeit der Oracle-Systeme kostenoptimiert und ressourcenschonend den Anforderungen der Unternehmen angepaßt werden.

Je nach abgeschlossenem Service Level Agreement beinhalten die „Oracle Online DBA Services“:

- TEAM Hotline - mit garantierter Reaktionszeit
- Proaktive Überwachung - zur Reduzierung des Risikos von Ausfallzeiten
- Zyklische Analyse - zur frühzeitigen Erkennung von Problemen
- TEAM Oracle DBA Dienstleistungen - individuell und flexibel

Speziell abgestimmt

Weitere Online-Dienstleistungen können auf Wunsch zusätzlich durchgeführt werden. Sie können flexibel und individuell auf den Kundenbedarf abgestimmt werden.

Eine Auswahl zusätzlicher Dienstleistungen sind:

- System- und Datenbank-Recovery
- Update- und Patchmanagement
- Backup- und Recovery-Strategien
- Real Application Databases
- Performanceanalysen
- Review Meetings vor Ort
- Prozessberatung



Oracle Online DBA Services von der Hotline bis zum Rundum-Support

Sprechen Sie uns an.
Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.

TEAM

Partner für Technologie und
angewandte Methoden der
Informationsverarbeitung GmbH

Hermann-Löns-Straße 88
33104 Paderborn

Fon +49 52 54 80 08 - 0

Fax +49 52 54 80 08 - 19

Mail team@team-pb.de

Web www.team-pb.de

Powered By
ORACLE

TEAM