

Uden for åbningstid er Nworks vores øjne



I fem år har Nworks overvåget kritiske servere for Hørsholm Kommune. Det betyder, at nedbrud bliver opdaget med det samme, hvilket er afgørende for flere af kommunens vitale systemer.

Overvågning efter lukketid og hurtig reaktion, hvis der opstår fejl på vigtige it-systemer. Det har været den betryggende virkelighed, siden Hørsholm Kommune i 2006 outsourcede overvågningen af udvalgte servere og routere til Nworks.

– Det er vigtigt, at Nworks fritager os for faste vagtordninger, samtidig med at vi har et beredskab, der kontakter os med det samme, hvis der er problemer med systemet. På den måde undgår vi, at eventuelle nedbrud stopper driften, siger it-driftschef for Hørsholm Kommune, Flemming Pihl Knudsen.

Nworks løser nedbrud ved at logge på kommunens system og løse problemet på stedet eller alarmere kommunens driftsteam.

God rådgivning

Samarbejdet mellem Nworks og Hørsholm Kommune begyndte egentlig et andet sted. I forbindelse med etablering af fibernet i kommunen havde it-afdelingen brug for uvildig rådgivning om teknikken i fibernet.

– Jeg havde god gavn af Nworks' rådgivere. De klædte mig godt på til leverandørvalget. Og da vi så besluttede os for at outsource en del af overvågningen, var det naturligt

at kontakte dem, forklarer Flemming Pihl Knudsen og tilføjer:

– Igen fik jeg udmærket rådgivning. Løsningen blev snakket grundigt igennem ned på detalje-niveau, og Nworks forstod at tage hensyn til vores specifikke behov, så vi endte med en leverance, der var tilpasset til os.

Nworks overvågningsaftale

- Overvågning 24/7/365
- Serviceaftale med tilkald
- Advisering omkring infrastrukturens tilstand
- Alarmering



Flemming Pihl Knudsen

Tilfreds med løsningen

Fem år senere er it-driftchefen i Hørsholm Kommune stadig tilfreds med valget af Nworks:

– Vi har haft flere driftsstop på enkelte servere i perioden, og efter lidt indkørvingsvanskeligheder i begyndelsen må vi konstatere, at Nworks bare har reageret, hver gang der var problemer. I dag tænker vi nærmest ikke over det, fordi overvågningen bare kører u-påklageligt. Og det er også vigtigt, for det er jo nogle vitale oplysninger, der ligger på de servere, Nworks overvåger – herunder kommunens omsorgssystem, siger Flemming Pihl Knudsen, der desuden understreger sin tilfredshed med Nworks' løbende rådgivning og opfølgning på aftalen.

Om Hørsholm Kommune

Hørsholm Kommune er en nordsjællandsk kommune under Region Hovedstaden. Kommunen har ca. 24.385 indbyggere (2011).

Hørsholm er et velfungerende lokalsamfund med eget særpræg. Der er et bredt udbud af institutioner og mange tilbud på det kulturelle område. Hertil kommer skov, parker, golfbaner, strand og havn.

Om Nworks

Nworks er den eneste danske uafhængige leverandør af infrastrukturydelser, som er i stand til at levere integrerede ydelser inden for netværk, sikkerhed og telefoni.

Vi leverer uvildig it-rådgivning, herunder sikkerhed, udarbejdelse og styring af it & tele-udbud, teknisk projektledelse inden for infrastruktur, outsourcing af hele eller dele af vores kunders it-drift, samt overvågning af it-infrastrukturen fra vores døgnbemandede overvågningscenter.

Udfordring:

Hørsholm Kommune havde brug for 24/7 overvågning af udvalgte kritiske servere og routere og havde brug for et eksternt firma, som kunne varetage denne funktion for dem.

Løsning:

Nworks varetager såvel reaktiv som proaktiv overvågning af udvalgte services og hardware via monitoreringssystemet CapMon.

Overvågningen er installeret med en backup-funktion, så der er redundans på alarmsystemet. Skulle en enhed hos Hørsholm Kommune fejle, kontakter Nworks it-afdelingen via mail eller telefon.

Ved nedbrud assisterer Nworks med fjernassistance til eventuel genstart og diagnosticering eller fysisk problemløsning på stedet – inklusiv en fejlrapport.

Herudover leverer Nworks tjek af konfigurationer på det installerede netværksudstyr efter nedbrud.

Fordele:

Nworks fritager kommunen for faste vagtordninger, samtidig med, at de har et beredskab, der kontakter kommunen med det samme, hvis der er problemer med systemet. På den måde undgår man, at eventuelle nedbrud stopper driften.