



Viele Arten von Alarmen – ein Alarmierungssystem

Referenzbericht: Rechenzentren der KSD Schaffhausen

Als IT-Dienstleister arbeiten die rund 50 Mitarbeiter der KSD für anspruchsvolle Kunden. Das 1972 gegründete Informatikunternehmen von Kanton und Stadt Schaffhausen betreibt die IT-Infrastruktur für die öffentliche Verwaltung einschliesslich Polizei, Schulen und Krankenhäuser sowie für private Unternehmen.



«Mit der Plattform haben wir die technischen Prozesse vereinheitlicht und zugleich vereinfacht. Das war ein zentrales Ziel.»

Michael Bachmann, IT-Projektleiter

In den zwei Rechenzentren der KSD arbeiten rund 700 Server plus Peripherie. Bei seinen Kunden ist das Unternehmen für die einwandfreie Funktion der IT-Endgeräte an rund 2200 Arbeitsplätzen verantwortlich. Damit ist die KSD der führende IT-Dienstleister im Kanton. Da in den Rechenzentren viele personenbezogene und sensible Daten verwaltet werden, sind die Ansprüche an die Datensicherheit sehr hoch. Dasselbe gilt für die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur.

Ziel: Zusammenfassung der Alarmierungen auf einem Pager

Entsprechend umfassend sind deshalb die Alarmierungssysteme der KSD. Michael Bachmann, IT-Projektleiter und zuständig für Infrastruktur und Informationssicherheit:

«Die Serversysteme und auch die Peripheriegeräte z.B. für die Klimatisierung und die Notstromversorgung werden kontinuierlich überwacht und senden bei Unregelmässigkeiten einen Alarm an die Bereitschaft. Bei Einbruchversuchen oder beim Ansprechen der Brandmeldeanlagen werden

Feuerwehr oder Polizei alarmiert. Und für die Sicherheit der Alleinarbeiter gibt es einen Totmann-Alarm.»

Die verschiedenen Alarmsysteme sollten – so das Ziel der KSD – auf einer Plattform zusammengefasst werden. Mit diesem Wunsch wandten sich die Verantwortlichen an die Swissphone AG und definierten in einem Workshop zunächst gemeinsam den Ist- und den Sollzustand. Michael Bachmann: «Die Alarmierung für alle Systeme sollte zentral auf einem Pager erfolgen. Für diese Vorgabe galt es die beste Lösung zu finden.»

Vom Server in die Cloud

Für solche Aufgaben bietet sich die IMASYS Alert-Plattform der Swissphone an. Das ist ein cloudbasierter Service, der Alarmmeldungen unterschiedlicher Art sammelt, aufbereitet und jeweils fallbezogen an definierte Empfänger weiterleitet. Die Verbindung vom LAN-System des Anwenders zur IMASYS-Plattform kann über einen zentralen Alarm-Server hergestellt werden, der die Meldungen via TCP/IP entgegennimmt und an den Cloud-Service versendet. Diese Infrastruktur bündelt diverse Alarmarten und ist dabei sehr flexibel, weil sie sich – auch im laufenden Betrieb – umfassend an die Anforderungen des Anwenders anpassen lässt.

Schrittweise Implementierung

Für diese Lösung entschied sich die KSD und befindet sich bei der schrittweisen Implementierung auf gutem Weg. Michael Bachmann: «Wir haben unter anderem bereits die Einbruch- und Brandmeldeanlagen in die IMASYS-Plattform integriert. Die Alarme werden direkt an die Polizei bzw. die Feuerwehr gesandt, parallel werden die Verantwortlichen bei der KSD informiert.»

Anders, aber über dieselbe Plattform läuft der Notfallservice: «Unsere Kunden melden telefonisch kritische Störungen an die Sprachbox unserer Hotline. IMASYS generiert daraus eine Störungsmeldung, die automatisch per Pager an den Pikettdienst weitergegeben wird, der den Eingang der Meldung quittiert.» Die Sprachbox hat Swissphone eigens für diese Anwendung entwickelt – eine Lösung, die aus Sicht der KSD ebenso einfach wie zuverlässig ist, zumal kein administrativer Aufwand für die Adressierung der Alarme benötigt wird: Der Mitarbeiter, der Bereitschaftsdienst hat, führt einen der beiden Pager mit. Reagiert er nicht auf Alarme mit hoher Priorität, wird über IMASYS eskaliert.

Totmann-Alarm für Alleinarbeiter

Eine dritte Alarmierungsart ist der Totmann-Alarm für die Alleinarbeiter, die z. B. an Wochenenden oder in der Nacht die Server in den Rechenzentren warten. Dieser Alarm läuft über IMASYS Alert im SOS-Portal der Swissphone auf, das im Notfall entsprechende Massnahmen einleitet.

Die vierte Gruppe der Alarmierungen betrifft die Infrastruktur wie z. B. die Klimatisierungsanlagen und die Notstromversorgungsanlagen der Rechenzentren. Sie werden von externen Dienstleistern gewartet, die aktuell noch nicht in die zentrale Alarmierung eingebunden sind. Die fünfte Gruppe sind die Serversysteme der IT-Basisinfrastruktur. Die Integration beider Alarmierungsquellen steht kurz bevor.

«Einer für alles» verringert den Verwaltungsaufwand

Die einzelnen, bislang autonomen Alarmierungssysteme wurden und werden schrittweise in die IMASYS-Plattform transferiert, wo in der endgültigen Ausbaustufe sämtliche Alarme auflaufen und weitergeleitet werden. Die alten Systeme können dann jeweils abgeschaltet werden.

Damit verringert sich nicht nur die Anzahl der Systeme, sondern auch der Aufwand für die Verwaltung der Alarme. Michael Bachmann: «Mit der Plattform haben wir die technischen Prozesse vereinheitlicht und zugleich vereinfacht. Das war ein zentrales Ziel.»

Dabei wird keinesfalls die Vielfalt der verschiedenen Alarme eingeschränkt. Zum Beispiel kann für jeden Alarm die Art der Alarmierung (per SMS, Mail, Sprachnachricht) und der Kommunikationskanal (Smartphone, Pager, ...) individuell festgelegt werden. Als Pager kommen RES.Q-Hybridgeräte zum Einsatz, die dank SIM-Karte auch im Ausland alarmieren – schliesslich ist Schaffhausen ein grenznahe Kanton.

Autonome Anpassung der einzelnen Alarme

Aus Sicht der KSD-Verantwortlichen ist neben der einheitlichen Plattform auch die Flexibilität des neuen Alarmsystems ein ganz wesentlicher Vorteil. Da es sich um eine Cloud-Lösung handelt, steht immer die aktuelle Version zur Verfügung, die umfassend und mit geringem Aufwand nach den individuellen Vorstellungen konfiguriert werden kann. Das gilt sowohl für neue Alarm-Events als auch für neue Empfänger der Alarme. Und die Verfügbarkeit der Alarmierung ist ebenfalls auf jeder Ebene sichergestellt: Die Cloud- und Messaging-Services von Swissphone sind grundsätzlich redundant aufgebaut. Damit nutzt die KSD nun eine Alarmierungslösung, die einfachen Aufbau mit hoher Flexibilität und hohem Sicherheitsniveau verbindet.

Die Komponenten der Swissphone-Lösung

Hardware

- X15 und RES.Q
- SOS-Button

Software

- SOS-Portal
- IMASYS Alert