

Ein Rechenzentrum lebt

Services werden für Rechenzentren immer wichtiger

Martin Lukas

Die Entwicklungszyklen der IT werden immer kürzer. Viele Rechenzentren können mit dieser dynamischen Entwicklung nicht mithalten. Aktive und passive Komponenten müssen stetig erweitert respektive erneuert werden. Dabei rückt auch die Verkabelungsinfrastruktur stärker in den Fokus. Maßgeschneiderte Servicedienstleistungen helfen, klare Strukturen zu schaffen und unterstützen die Kunden.

Der Markt für Rechenzentren (RZ) ist in Deutschland weiter auf Wachstumskurs. Eine Studie, die das Borderstep Institut für Innovation und Nachhaltigkeit im Auftrag des Bitkom 2017 erstellte, geht von zweistelligen Wachstumsraten aus (<https://tinyurl.com/yak9p85kf>). Als Treiber dafür werden Trends wie Cloud Computing, Industrie 4.0 und Big Data ausgemacht, die immer größere RZ-Kapazitäten beanspruchen.

Vor allem die Investitionen für den Neubau und die Modernisierung der RZ-Infrastruktur wachsen der Studie zufolge sehr deutlich. In den letzten drei Jahren lag das jährliche Wachstum in diesem Bereich jeweils bei etwa 10 %. Allein in der Region Frankfurt/Main würden aktuell 350 Mio. € jährlich in den Aufbau und Erhalt der RZ-Infrastruktur investiert, heißt es. In der im Frühjahr 2017 durchgeführten Befragung von RZ-Betreibern gaben fast 60 % der Befragten an, ihr RZ in den nächsten zwei Jahren noch erweitern zu wollen, knapp 40 % planen Ersatzinvestitionen. Infolge dieser Marktentwicklung wird auch der Bedarf an kompetenten Servicedienstleistungen weiter steigen.

Outsourcing bringt mehr Flexibilität

Outsourcing ist für viele Unternehmen bereits seit Jahren ein fester Bestandteil ihrer IT-Strategie. Davon verspricht man sich mehr Flexibilität, Agilität und Skalierbarkeit sowie Redundanzen zu den eigenen Kapazitäten. Darüber hinaus lässt sich der Fachkräftemangel ausgleichen.

Neue Applikationen und Entwicklungen wie das Internet of Things (IoT), Big Data, Cloud Computing oder mobile Anwendungen stellen vorhandene Installationen vor besondere Herausforderungen. Skalierbarkeit und Agilität sind darum von entscheidender

Bedeutung. Rechenzentren sind keine starren Konstrukte, sondern lebende Gebilde. Kaum sind die notwendigen Komponenten installiert, beginnt auch schon ihr Alterungsprozess. Hier sind die Spezialisten gefragt. Das gilt für die Wartung ebenso wie für den Service rund um die Applikationen, Server oder Switches, also die aktiven Komponenten. Spezialisierte Servicetechniker sorgen nicht nur für die Inbetriebnahme, sondern sind auch im laufenden Betrieb Unterstützer und kompetente Ansprechpartner. Sie lokalisieren und diagnostizieren Warn- und Fehlermeldungen und eliminieren Fehlerquellen oder tauschen fehlerhafte Komponenten aus.

Klassische Servicekräfte springen ein, wenn es um Installation und Beschaffung der notwendigen Produkte sowie deren Integration in das Netz geht. Zum Servicepaket gehört häufig aber auch die Vorbereitung und Planung eines Projektes, die Terminüberwachung im Beschaffungsprozess sowie die Steuerung einer Installation.

Servicespektrum wird anspruchsvoller

Immer stärker gefragt sind inzwischen auch Managed Services, bei denen Aufgaben ausgelagert werden, die der Kunde nicht selbst übernehmen kann oder will. Die Gründe dafür sind meist fehlendes Fachpersonal im eigenen Haus. Oft sind die Spezialisten aber auch anderweitig eingesetzt oder verfügen nicht über den notwendigen Grad an Know-how. Gerade für die Aufgaben rund um die passiven Elemente eines RZ und die verschiedenen Belange in diesem Bereich bleibt häufig keine Zeit.

Der Fachkräftemangel im IT-Bereich wird für viele RZ-Betreiber zu einem immer größeren Problem. Insbesondere in den Ballungszentren ist der Markt für Spezialisten quasi leergefegt. Aber

Martin Lukas ist Prozessverantwortlicher Services bei Rosenberger OSI in Augsburg



Die Aktivtechnik eines Datacenters wird in der Regel alle drei Jahre ausgetauscht und muss dabei neu installiert und verkabelt werden

gerade hier werden von Großkonzernen eigene große RZ betrieben oder für die Kollokationsnutzung bereitgestellt, bei der die Fläche und die Kapazitäten eines RZ vermietet werden. Hier sind Serviceanbieter gefragt, die nicht nur bei der Planung der IT-Infrastruktur helfen, sondern auch im laufenden Betrieb eine Fülle von Aufgaben übernehmen.

Rosenberger OSI z.B. bietet für dieses Szenario umfassende Dienstleistungen an. Am Anfang steht dabei die Erstbesiedelung des IT-Raumes. Steht hierzu die architektonische Planung seitens des Kunden fest, kann dieser selbst festlegen, welche Dienste er in Anspruch nehmen möchte. Bei der Entwicklung des notwendigen Konzeptes stehen ihm die Berater zur Seite. Im Idealfall baut der Kunde ein neues Rechenzentrum und übergibt dann im Rahmen einer Outsourcing-Vereinbarung den Betrieb der IT-Infrastruktur komplett an das Service-Team.

Spezialwissen gefragt

Gerade im RZ ist viel Spezialwissen gefragt, das häufig beim Kunden vor Ort nicht ausreichend vorhanden ist. Die aktive Seite, Switches und Server mit ihren Applikationen, ist dabei der eine Bereich, der andere die darunterliegende Infrastruktur wie die Verkabelung. Sie wird häufig nicht so vordergründig wahrgenommen und führt im IT-Betrieb eher ein Schattendasein. Dabei ist sie für den funktionierenden Betrieb des Rechenzentrums essenziell.

Fakt ist: Die Aktivtechnik eines Datacenters wird in der Regel alle drei Jah-

re ausgetauscht, muss demzufolge neu installiert und verkabelt werden. In großen Rechenzentren ist zudem ein ständiger Wechsel und Wandel vorhanden. Grund dafür sind nicht zuletzt neue Techniken, von denen sich die Betreiber mehr Performance und Bandbreite versprechen. Die gewünschten positiven Ergebnisse kann es allerdings nur geben, wenn auch die Verkabelung angepasst wird. Dass die vorhandene Kabelinfrastruktur mit neuen Aktivposten und neuen Techniken genauso funktioniert, wie mit den alten Komponenten, ist nicht automatisch sichergestellt. Es kann auch passieren, dass die positiven Aspekte der Erneuerung vollständig verpuffen, weil die alten Kabel nicht mitspielen.

Das Rechenzentrum lebt

Das lebendige Rechenzentrum muss also kontinuierlich überwacht und bei Bedarf neu geplant werden. Im Zuge dessen gilt es, verschiedene Fragen zu beantworten: Wo müssen z.B. neue Verbindungen geschaltet und alte abgebaut bzw. neue verlegt werden, wenn das RZ um neue aktive Komponenten wächst oder verändert wird? Auch muss geklärt werden, ob möglicherweise zusätzlicher Platz benötigt wird, wenn der vorhandene IT-Fuhrpark um neue Geräte erweitert wird. Wer hier im Vorfeld genau plant, erlebt keine bösen Überraschungen.

Eine detaillierte Planung im Vorfeld ist daher sehr wichtig. Grundvoraussetzung ist zunächst die Klärung des aktuellen Bedarfs, wobei auch ein zukünftiges Wachstum mit in die Betrachtung einfließen sollte. Im Rah-

men seiner Serviceleistungen setzt sich Rosenberger OSI bereits in der Pre-Sales-Phase dafür mit dem Kunden zusammen, lange bevor das geplante RZ umgesetzt wird. Gemeinsam werden ein Anforderungskatalog sowie das entsprechende Servicepaket erstellt. Der Kunde kann sich dabei auf einen Rundumservice aus einer Hand verlassen. Das Service-Team installiert anhand des Entwicklungsplans sämtliche Komponenten, angefangen bei denen auf der Aktivseite über die Verkabelung bis hin zu den notwendigen Stromanschlüssen. Je nach den Sicherheitsanforderungen des RZ wird dabei die Festverkabelung (Trunk-Verkabelung) entsprechend der Norm EN 50600-2-4 redundant geplant und fachgerecht installiert.

Information das A und O

Rundumservice heißt bei Rosenberger OSI aber auch, dass der Kunde stets eingebunden bleibt. Workshops und Trainings sind daher ein wichtiger Bestandteil des Servicepakets. Darüber hinaus wird viel Wert auf eine lückenlose Dokumentation gelegt. Sie ist wichtig für das Asset- und das Facility-Management und nicht zuletzt für die Betriebssicherheit im RZ.

Das etwa 50-köpfige Service-Team von Rosenberger OSI deckt im gesamten Bundesgebiet eine breite Palette von Services ab. Dazu gehören neben dem RZ-Betrieb auch eine Hotline und abgestufte Service Level Agreements (SLAs), die sich eng am Bedarf des Kunden orientieren und nach den individuellen Anforderungen zusammengestellt werden. Der Dienstleister ist für seine Kunden ein sog. One-Shop-Partner, der alles aus einer Hand bietet, was für die IT-Infrastruktur im Rechenzentrum gebraucht wird. Standardlösungen gehören ebenso zum Angebot, wie individuelle Lösungen für das Rechenzentrum und die LAN-Verkabelung. Kompetenz, technisches Know-how und das Verständnis für aktuelle und neu aufkommende Techniken sind nach der Erfahrung des Service-Teams ein wesentliches Merkmal für einen professionellen Service, wie er in Rechenzentren heute und in Zukunft benötigt wird. (bk)