

Disaster recovery plan voor WML

De klant

WML, voluit NV Waterleiding Maatschappij Limburg, is de drinkwater-leverancier voor alle huishoudens in Limburg. WML levert ook leidingwater aan Limburgse bedrijven. Bovendien verzorgt het bedrijf diensten daaromheen, van bluswatervoorzieningen en controle van brandkranen tot leidingsservices. Het hoofdkantoor bevindt zich in Maastricht. Er werken circa 425 medewerkers bij WML.

De vraag

Het huidige datacentrum van WML is zwaar belast. In het geval van een echte calamiteit, zoals brand, stroom- of waterschade, is er geen adequate uitwijkmogelijkheid aanwezig om binnen afzienbare tijd de systemen en bijbehorende dienstverlening te herstellen. Er is behoefte aan een stabiel en beheersbaar ICT-landschap.

De aanpak

Aan de hand van interviews inventariseerden we de bedrijfskritische systemen van WML en stelden we een normenkader op. Vervolgens maakten we een globaal ontwerp voor een stabiel integraal ICT-landschap van WML én een detailontwerp voor de veelgebruikte SAP-productieomgeving. Voor het management schreven we een beslismemo met achterliggende motivaties.

Het resultaat

WML heeft een stevige basis in huis voor een integrale disaster recovery oplossing. Aan de hand van de opgeleverde ontwerpen en adviezen kan zij hier zelf mee aan de slag. Met als resultaat: twee datacenters – het huidige datacenter plus een nieuw, extern datacenter – waarmee WML voldoet aan alle eisen die gesteld worden aan beschikbaarheid van systemen en herstel bij grote calamiteiten.

Eerder onderzoek van WML heeft uitgewezen dat het huidige datacenter op het hoofdkantoor zwaar belast is. Qua stroombelasting, koelend vermogen en vloerbelasting zat het ver aan haar limiet. Kijkend naar het huidige gebruik van de bedrijfskritische systemen en het belang voor alle bedrijfsprocessen van WML was deze situatie onacceptabel. De inrichting van het datacenter moest opnieuw bekeken worden. Jerry Sordam, projectmanager ICT, vertelt over de externe expertise van KPN Consulting die WML hierbij inschakelde.

Julie riepen de hulp van KPN Consulting in. Vertel?

‘De praktijk van vandaag is dat er, zowel binnen WML als meer algemeen vanuit de markt, steeds zwaardere eisen gesteld worden aan de beschikbaarheid van onze bedrijfskritische systemen en applicaties. Een groeiend ICT-landschap binnen WML en de staat van ons huidige datacenter dwongen ons om kritisch naar de inrichting van onze ICT-infrastructuur te kijken. Ons datacenter was vooral ingericht op het herstellen van verloren en foutieve data. Extra stabiliteit en ook veiligheid waren noodzakelijk. Zeker in het geval van grote calamiteiten, zoals brand, waterschade of grote

ICT-storingen. We hadden heel concreet behoefte aan een tweede datacenter. Aangezien het ontwerp hiervan geen core business is voor ons, hebben we externe expertise ingeschakeld. We hebben meerdere partijen aangeschreven. Op basis van hun plan van aanpak en een persoonlijke presentatie waarin uiteraard ook de ‘klik’ belangrijk is, hebben we voor KPN Consulting gekozen.’

Hoe zijn zij te werk gegaan?

‘Om te beginnen hebben zij diverse interviews gevoerd met WML-medewerkers in de business. Van algemeen management tot de IT-manager en van onze technisch specialist tot beheerders en SAP-medewerkers. Op basis hiervan hebben ze onze bedrijfskritische systemen in kaart gebracht en in nauw overleg met de business een normenkader opgesteld. Denk bij onze bedrijfskritische systemen aan een set van geografische informatiesystemen (GIS), maar ook internet, e-mail en de telecommunicatievoorzieningen van ons callcenter. Niet onbelangrijk, want het callcenter staat per dag zo’n 1.000 unieke telefonische klanten te woord. In een normenkader hebben we voor deze systemen zowel de uitwijktijd als uitvaltijd vastgelegd. Ofwel: de tijd waarbinnen

een proces weer operationeel moet zijn na een calamiteit én de acceptabele hoeveelheid 'dataverlies'. Dit alles vormde de input voor onze uiteindelijke vraag aan KPN Consulting.'

Wat was precies jullie einddoel?

'Een ontwerp voor een tweede datacenter, inclusief implementatieplan en kosten. Of nog meer in detail, we vroegen KPN Consulting om een high level ontwerp op te leveren voor ons integrale ICT-landschap én een detailontwerp voor het veiligstellen van onze SAP-productieomgeving en alle bijbehorende componenten. Het einddoel moge duidelijk zijn: een redundant landschap van bedrijfskritische systemen. Optimale beschikbaarheid én herstelopties in geval van serieuze verstoringen of calamiteiten. Zodat onze bedrijfsprocessen er niet onder lijden.'

Waar staan jullie nu?

'We hebben een stevige basis in huis, waarmee we zelf verder kunnen. De disaster recovery oplossing die KPN Consulting ons heeft geadviseerd, gaat uit van een nieuw extern datacenter als primaire node op basis van industrieconcepten voor virtualisatie, storage consolidatie en datamanagement. Ons huidige datacenter gaan we verbouwen tot fall-back node in geval van langdurige uitval van de primaire node. Er waren drie scenario's mogelijk. KPN Consulting motiveerde de verschillende mogelijkheden en risico's hiervan in een beslismemo voor het MT en stelde zelf een 'evolutief' scenario voor. Het MT is hiermee akkoord gegaan, waarna KPN Consulting een high level design heeft opgeleverd, inclusief een realisatieplan en kostenindicatie. Elk onderdeel uit het high level design wordt in een later stadium tot in detail uitgewerkt.'

Hoe beviel de samenwerking met KPN Consulting?

'We hadden goed contact met ons eerste aanspreekpunt bij KPN Consulting. We proefden een groot commitment. Gedurende het traject hadden we wel graag meer sparringsmomenten gezien tussen onze eigen specialisten en die van hen. Maar overall zijn we een tevreden klant. KPN Consulting is kundig te werk gegaan.'

Meer informatie

William Limpens

Consultant

T: +31 (0)6 1247 0424

E: william.limpens@kpn.com
