



Uitgave 2009 - nr. 1

Inhoud

- > *Servicecontract, een geruststellende gedachte* **Pag. 2**
- > *Netwerkinfrastructuur academisch ziekenhuis Maastricht klaar voor multimediaal gebruik* **Pag. 3**
- > *Kort & krachtig* **Pag. 3**
 - Cisco Unified Computing
 - Nortel IP/VPN en 5600
 - Trapeze clustert
 - Trapeze neemt Newbury Networks over
- > *Samenwerking Hogescholen* **Pag. 4**
- > *Infoblox, een soepele overgang naar volledig IP-beheer* **Pag. 4**
- > *Nieuws & Agenda* **Pag. 4**
 - HIMSS09
 - Nortel INNUA
 - Cisco Live
 - Vosko Networking Event

Netwerkinfrastructuur academisch ziekenhuis Maastricht klaar voor multimediaal gebruik



Vosko biedt, op in haar portfolio voorkomende systemen, de mogelijkheid een servicecontract af te sluiten. In vrijwel alle gevallen sluiten onze relaties een servicecontract af met gegarandeerde Service Levels. Zo'n contract biedt u de zekerheid dat de continuïteit van uw bedrijfsprocessen niet in gevaar komt. Ons servicecontract bestaat namelijk uit een aantal aanvullende onderdelen en diensten op uw installatie, die veel meer omvatten dan het alleen vervangen van defecte onderdelen.

Servicecontract, een geruststellende gedachte

Een servicecontract biedt u de garantie dat storingen met de hoogste prioriteit worden opgepakt en opgelost. Om dit zo efficiënt mogelijk te doen, worden uw netwerkbeheerders door ons vooraf getraind om storingen te herkennen en zelf al de nodige eerstelijns maatregelen te nemen. Uw netwerkbeheerders krijgen daarbij per telefoon ondersteuning van ons Support Action Center (SAC). Onze ervaren engineers kunnen via een remote verbinding meekijken en ingrijpen indien nodig. Blijkt een storing niet direct te verhelpen door middel van remote support, dan wordt een workaround gecreëerd om het probleem op te lossen. Onze ervaren engineer komt binnen de afgesproken Service Level Agreement (SLA) on site, om door middel van zijn kennis en kunde en met behulp van meetinstrumenten het probleem op te lossen. Indien nodig wordt direct vervangende apparatuur ingezet met minimaal dezelfde functionaliteit. Ook storingen veroorzaakt door randapparatuur of bekabeling worden getraceerd en dat komt vaker voor dan menigeeen denkt. De storingsbron wordt geïsoleerd en waar mogelijk wordt aangegeven welk probleem de

randapparatuur veroorzaakt, zodat de betreffende leverancier onderbouwd kan worden ingeschakeld. Zo krijgt u weer snel zekerheid over een goed functionerend netwerk.

Sommige storingen worden veroorzaakt door softwareproblemen in de apparatuur. Met behulp van een workaround wordt het probleem tijdelijk opgelost. De betreffende fabrikant wordt direct ingeschakeld en wij zorgen ervoor dat op zo kort mogelijke termijn verbeterde software wordt ontwikkeld. Om hard- en softwareproblemen te kunnen oplossen hebben wij met alle fabrikanten contracten afgesloten en zijn wij tot op het hoogste niveau gecertificeerd. Onze fabrikanten zijn ervan doordrongen dat wij gedegen kennis en vaardigheden bezitten om onze klanten optimaal te kunnen bedienen. Ons servicecontract biedt meer dan het vervangen van defecte apparatuur. Wij denken met u mee en adviseren u over het gebruik van nieuwe softwareversies en aanpassingen in configuraties. Een periodiek terugkerende Technical Account Meeting (TAM) maakt daarom deel uit van de meeste servicecontracten.



Ook wordt Configuration & Change Management van componenten in toenemende mate bij ons ondergebracht. Daarvoor beschikt Vosko over een zelf ontworpen Configuration Management Database (CMDB), die voor u via een beveiligde toegang te benaderen is. Wij houden alle instellingen van uw apparatuur bij in deze CMDB, waardoor vervanging van componenten snel verloopt en u verzekerd bent van een identieke configuratie. Ook kunt u changes ter beoordeling op haalbaarheid en impact aan ons voorleggen.

Het afsluiten van een servicecontract op een deel van het netwerk, bijvoorbeeld alleen de core, brengt risico's met zich mee. Alle randapparatuur is aangesloten op de accesslaag en juist daar komen de meeste storingen voor. Vaak blijkt niet de netwerkapparatuur zelf de oorzaak. Het snel opsporen van dergelijke problemen wordt juist door een contract afgevangen. Ook software-updates en upgrades, die vaak belangrijk blijken, zijn meestal alleen via een contract gedekt. Ook hier geldt: een keten is zo sterk als de zwakste schakel.

Houdt u er tenslotte rekening mee, dat fabrieksgarantie op geen enkele wijze is te vergelijken met een servicecontract. En dat een strippenkaart alleen bestemd is voor vooraf geplande werkzaamheden. Storingen komen altijd onverwacht en juist dan heeft u behoefte aan ondersteuning op zo kort mogelijke termijn. Ook de belofte van een bedrijf dat men binnen 4 uur op locatie is, heeft geen enkele waarde als daarbij kennis, meetinstrumenten, reserveapparatuur en de juiste software ontbreken. Bij Vosko staat klanttevredenheid zeer hoog in het vaandel. Juist via deze service zullen wij dat keer op keer bewijzen. <



Op weg naar een optimale ICT-omgeving

Netwerkinfrastructuur azM klaar voor multimediaal gebruik

De gezondheidszorg heeft de laatste jaren te maken met een groot aantal veranderingen. Zo wordt door de vergrijzing van de bevolking de omvang van de zorg steeds groter, kiezen goed geïnformeerde patiënten vaak zelf hun zorgaanbieder en stellen verzekeraars en overheid hogere eisen aan efficiency en kwaliteit van de zorg. Om goed te kunnen omgaan met deze ontwikkelingen besloot het academisch ziekenhuis Maastricht (azM) dat er binnen de organisatie een moderniseringslag gemaakt moest worden, waarbij ICT een grote rol speelt.

Partnerschap

Samen met Vosko legde het azM de basis voor deze vernieuwing, door het vervangen van de complete netwerkinfrastructuur. "Vosko was vanaf het begin bij dit project betrokken", vertelt Igor Schoonbrood, Manager Design & Consulting bij het azM. "Het azM heeft in het verleden al prettig samengewerkt met Vosko. Ik merkte dan ook dat veel mensen binnen de organisatie blij waren hen weer in te kunnen zetten bij dit project."

Toch kwamen het azM en Vosko tijdens het project de nodige obstakels tegen. Zo bleek het een flinke uitdaging om alle losse netwerkjes soepel te integreren met het nieuwe netwerk. Daarnaast conflicteerde verouderde medische apparatuur soms met de (vaak draadloze) technologie binnen de nieuwe infrastructuur. "In dit soort gevallen heb je echt een partner als Vosko nodig", vertelt Schoonbrood. "Zij hebben veel ervaring in de zorg en herkennen veel van de problematiek, omdat ze die ook bij andere instellingen zien. Zo konden we issues snel oplossen." De samenwerking tussen zijn team en dat van de netwerkexpert omschrijft Schoonbrood als 'familiair': "Ik had echt het gevoel dat we samen onze schouders eronder zetten en er samen voor gingen, terwijl de omgang onderling heel prettig was. Tegelijkertijd durfde Vosko volwassen adviezen te geven.

Ze durven stelling te nemen, wanneer dat nodig is. Dat is wat ik noem partnerschap."

Belangrijke stap

De samenwerking tussen het azM en Vosko resulteerde in een netwerkinfrastructuur die al snel aantoonde een veel hogere beschikbaarheid te hebben dan de oude. Daarnaast is het netwerk veel eenvoudiger te beheren dan voorheen. "Binnen een organisatie als het azM zijn er tal van applicaties en systemen die aan het netwerk worden gekoppeld", vertelt Schoonbrood. "Hierbij loop je al snel het risico dat je het overzicht verliest. Met de infrastructuur die er nu staat, krijgen we duidelijk inzicht in wat er aan het netwerk wordt toegevoegd en wat er precies op gebeurt."

Inmiddels loopt er ook een pilot met location based services. Beveiligingsmedewerkers krijgen informatie gekoppeld aan de locatie waar ze zich bevinden. En medische apparatuur is snel te traceren, waardoor ze efficiënter ingezet kan worden. "Dit zijn nog maar een aantal voorbeelden van wat er allemaal mogelijk is in het verbeteren van de processen binnen het zieken-huis", besluit Schoonbrood. "Met de netwerkinfrastructuur die we nu hebben, is daarvoor in ieder geval de basis gelegd."

'IK MERKTE DAT VEEL MENSEN BINNEN DE ORGANISATIE BLIJ WAREN VOSKO WEER IN TE KUNNEN ZETTEN BIJ DIT PROJECT'

'VOSKO DURFT STELLING TE NEMEN, WANNEER DAT NODIG IS. DAT IS WAT IK NOEM PARTNERSCHAP'



Igor Schoonbrood, Manager Design & Consulting bij het azM

> Cisco Unified Computing



De markt had er lang naar uitgekeken en er was al volop over gespeculeerd, maar op 16 maart was het

dan zover. Onder de naam Cisco Unified Computing ontvouwde Cisco haar visie en strategie ten aanzien van datacenters. Hierin staan virtualisatie en gemeenschappelijke server en switch functionaliteit binnen dezelfde hardware centraal en vormen een substantiële afname in energieverbruik, warmte ontwikkeling en benodigde ruimte belangrijke elementen. De komende maanden zal er meer duidelijkheid komen rond het hele productportfolio. Als gespecialiseerd Cisco datacenter partner informeren wij u graag hierover. <

> Nortel IP/VPN en ERS 5600

Vosko heeft opdracht gekregen om het eerste Nortel



IP/VPN netwerk in Nederland te bouwen. IP/VPN is door zijn eenvoudige beheer een serieus en interessant

alternatief voor MPLS/VPN. Daarnaast heeft Nortel de ERS 5600 switches geïntroduceerd. Deze volledige laag-3 stackable 1-10 Gbps switches hebben een capaciteit van maar liefst 1,2 Tbps, waardoor ze zeer geschikt zijn voor toepassing in datacenters en als geavanceerde accesslaag. <

> Trapeze clustert

WLAN-specialist Trapeze Networks biedt als enige



fabrikant wireless LAN controller clustering. IEEE 802.11 a/b/g en n access points schakelen 'split

second' over naar een andere controller indien de eigen controller niet meer bereikbaar is. Zelfs een telefoongesprek over WLAN blijkt hier in de praktijk geen enkele hinder van te ondervinden. Alle controllers in een cluster worden als één geheel beheerd. Voor n+1 redundantie kan eenvoudig één extra controller in het cluster worden toegevoegd. <

> Trapeze neemt Newbury Networks over

Met de overname van Newbury Networks heeft Trapeze Networks haar leidende positie op WLAN-gebied verder versterkt. De Location Based Services van Newbury zaten al geruime tijd in het portfolio van Vosko, waardoor de integratie in de Nederlandse markt voorspoedig verloopt. Deze overname versterkt de ontwikkelingen van plaatsbepaling binnen de enterprise Wireless LAN omgeving. <

Samenwerking Hogescholen

Al vele jaren blijkt Vosko een interessant bedrijf voor stagiairs en afstudeerders van Hogescholen. De mooie projecten, de vele innovatieve oplossingen en de grote hoeveelheid kennis en expertise spreken de studenten tot de verbeelding. En natuurlijk wil Vosko studenten daar waar mogelijk helpen en ondersteunen. Om hier een structurele invulling aan te geven, zijn afspraken gemaakt met de Haagse Hogeschool en de Hogeschool van Amsterdam. Zo kunnen eerstejaars studenten een werkbezoek brengen aan Vosko, waarbij ze geïnformeerd worden over onze activiteiten en over de trends en ontwikkelingen op ons vakgebied.



Werkbezoek studenten aan Vosko

In het derde studiejaar kunnen de studenten intekenen op een opdracht die zij bij Vosko gaan uitvoeren in ons demolab. Daarnaast garandeert Vosko ieder jaar een aantal interessante afstudeeropdrachten aan te leveren. Niet alleen de grote belangstelling vanuit de studenten is opvallend, ook de opmerkelijk hoge resultaten die zij voor hun werkzaamheden bij Vosko behalen en het aantal studenten dat inmiddels Vosko-collega is geworden, tonen aan dat er sprake is van een zeer succesvolle samenwerking. <

Infoblox, een soepele overgang naar volledig IP-beheer

Steeds meer bedrijven zien de grote voordelen van een DNS/DHCP appliance met integraal IP-beheer. Met name de robuustheid van deze cruciale IP-services in elk netwerk lijkt aan bewustwording toe te nemen. Nu ook het IP-beheer op het niveau is gekomen van de dure en complexe systemen, zien we een explosieve toename van het aantal Infoblox installaties. Infoblox heeft het beheer sterk uitgebreid en vereenvoudigd. Java is binnenkort niet langer nodig, diverse browsers worden goed ondersteund en het geheel lijkt sterk op het bekende iTunes. Domeinen kunnen volledig zelfstandig worden beheerd, terwijl het totale systeem bestaat uit een zogenaamde GRID van



volledig redundante appliances. Een GRID mag daarbij bestaan uit verschillende types appliances, afgestemd op de grootte en complexiteit van de omgeving. Vosko heeft volledig redundante DNS/DHCP omgevingen opgebouwd, bestaande uit tientallen Infoblox appliances, onderling gescheiden door firewalls. In veel gevallen wordt daarbij ook de ingebouwde NTP (time server) functie toegepast. Om de overgang van een bestaande omgeving naar Infoblox appliances soepel te laten verlopen, maakt Vosko gebruik van unieke zelf ontwikkelde conversie software-scripts. Bent u geïnteresseerd, neem dan contact op met onze specialisten. <

> HIMMS 2009

De HIMMS, dit jaar van 3 t/m 8 april in Chicago USA, is wereldwijd de grootste en misschien wel de belangrijkste beurs voor ICT in de Zorg. Een evenement waar Vosko als marktleider in de Nederlandse gezondheidszorg natuurlijk niet mag ontbreken. Daarom hebben we, specifiek voor de Nederlandse bezoekers, in nauwe samenwerking met onze leveranciers een interessant programma samengesteld. <



> Nortel INNUA Global Connect 2009

De jaarlijkse Nortel gebruikersconferentie vindt dit jaar van 7 t/m 10 juni plaats in Pittsburgh USA. Net als in voorgaande jaren zal Vosko ook dit jaar met een aantal relaties dit interessante evenement bijwonen. <



> Cisco Live

Rond Cisco Live (voorheen Cisco Networkers) dat plaatsvindt van 28 juni tot en met 2 juli in San Francisco USA, organiseert Vosko samen met Cisco Nederland voor een aantal relaties een werkbezoek aan onder andere de Cisco Campus. Cisco Live is het jaarlijkse Cisco evenement en is zeer populair onder netwerkspecialisten. <

> Vosko Networking Event

Niet meer weg te denken. Ons jaarlijkse netwerk event. Ook dit jaar weer boordevol informatie, demonstraties en natuurlijk netwerken.

Noteer daarom nu alvast donderdag 17 september in uw agenda! <