

Gemeinden werden an der Cloud nicht vorbeikommen

IT-Trends wie Mobile Computing oder Bring your own Device werden immer mehr auch auf kommunaler Ebene spürbar. Diese Entwicklungen und die ganz allgemein stetig wachsende Komplexität der Informatik stellen IT-Verantwortliche vor grosse Herausforderungen, die sich aber mit der Auslagerung der IT in die Cloud meistern lassen. Die Gemeinde-IT aus der Steckdose wird Realität.

Egal ob auf Städte-, Gemeinde- oder Kantonsebene – öffentliche Verwaltungen sind zusehends grösser werdenden Herausforderungen ausgesetzt. Angefangen bei den Erwartungen an E-Government-Dienste zur lückenlosen Verfügbarkeit der Onlineschalter über neue Herausforderungen wie die Flüchtlingsbetreuung bis hin zu besseren sozialen Diensten – die Aufgabenbereiche werden zahlreicher und komplexer, und gleichzeitig soll die Standortattraktivität auf allen möglichen Ebenen verbessert werden.

Hinzu kommt, dass alle Dienste einer Verwaltung in irgendeiner Form mit IT-Services unterstützt werden müssen. IT-Services notabene, deren Aufrechterhaltung immer aufwendiger und kostenintensiver wird: Der Schutz vor Cybercrime, die Verwaltung von Zugriffsrechten, die Wartung und der Betrieb von Standard- oder Spezialanwendungen, die Bereitstellung von Rechenleistung, dazu eine gesetzeskonforme und revisionssichere Archivierung sowie die Bevorratung von Ersatzgeräten etc. – die Liste der Aufgabenstellungen könnte hier lange weitergeführt werden. All dies verlangt aber nach vielfältigem Spezialwissen, das wiederum personelle Ressourcen bindet. Hinzu kommt der Fachkräftemangel, der die Situation zusätzlich erschwert. Doch damit nicht genug: Es gilt immer wieder, neue regulatorische Auflagen wie die Einführung des Rechnungslegungsmodells HRM2 oder die (eCH-)Standards des Bundes zu erfüllen. Die relevanten Applikationen müssen überdies oftmals nicht nur verwaltungsintern sichergestellt werden, nehmen doch in vielen Gemeinden auch externe Institutionen wie Schulen oder Altersheime die Services in Anspruch.

Hinzu kommt, dass vermehrt – etwa von Gemeinderäten – ein Fernzugriff auf die Systeme verlangt wird, womöglich sogar vom privaten Gerät aus. Nicht zuletzt stellen deswegen Revisoren öfter mal auch Handlungsbedarf beim Thema Datenschutz und bei der Sicherstellung der Datensicherheit fest. Die so deutlich zunehmende Komplexität der einzelnen Aufgaben, gepaart mit der steigenden Heterogenität einer über die Jahre gewachsenen, aber auch in die Jahre gekommenen Informatikinfrastruktur mit oft erneuerungsbedürftigen Systemen, und nicht zuletzt der grösser werdende Kostendruck veranlassen viele IT-Verantwortliche, sich vermehrt Gedanken über die Art und Weise der Bereitstellung dieser vielfältigen Services zu machen.



Der Autor

Peter Meier, Geschäftsführer,
Axians GNS
www.axians.ch

Der «Verwaltungsarbeitsplatz aus der Steckdose» bringt viele Vorteile.

Full-Outsourcing bietet sich an

Öffentliche Verwaltungen kommen ganz offensichtlich, genauso wie Unternehmen der Privatwirtschaft, nicht darum herum, sich ernsthaft mit dem Thema Outsourcing der Informatik auseinanderzusetzen. Dabei bietet sich augenscheinlich das Modell des Full-Outsourcing, also der Auslagerung sämtlicher IT-Dienstleistungen an einen einzelnen Lieferanten, an. In vielen Gemeinden ist die Bereitstellung von Services – wie der Betrieb von Verwaltungssoftware oder der Bezug von Infrastrukturen in ausgelagerten Rechenzentren – bereits Realität. Oftmals werden aber immer noch Teile der Informatik durch interne Teams verantwortet. Denn nach wie vor glauben Gemeindevertreter, es sei sicherer und erst noch günstiger, sich um gewisse Bereiche der Informatik selbst zu kümmern.

Dabei wird aber ausser Acht gelassen, dass die IT oftmals versteckte Kosten verursacht. Denken wir nur etwa an die Aufwände für Montage- und Wartungsarbeiten, für Strom und Raum oder das Leasing von Druckern und auch an die Telefonie- und Gesprächsgebühren. Was überdies oftmals unbeachtet bleibt, sind Mehrkosten, die durch die Verteilung der Arbeitsplätze an verschiedene Standorte anfallen. Denn es können, je nach Art der unterschiedlichen Installationen, Zusatzkosten etwa bei Internetzugängen oder bei den Telefonanlagen anfallen. Schliesslich stellt sich die Frage, ob es nicht viel einfacher wäre, anstatt für jeden Bereich einen anderen Ansprechpartner nur einen einzigen für sämtliche Belange zu haben.

Fachpersonal für kritische Aufgaben

Das Full-Outsourcing bietet auf jeden Fall sehr viele Vorteile. Zum einen ermöglicht es eine maximale Sicherheit. Einerseits, weil die IT-Security durch den Einsatz von geschultem Fachpersonal bereitgestellt wird, das bei einem externen Dienstleister stets

auf dem Stand der aktuellen Anforderungen arbeitet – im Gegensatz zu Gemeindemitarbeitenden, die sich nebenbei noch um die IT-Sicherheit kümmern müssen. Ganz wichtig ist aber auch, dass durch die Bereitstellung der (virtuellen) Arbeitsplätze aus einer Cloud die Daten in Schweizer Rechenzentren gespeichert werden und nicht mehr auf allen möglichen Endgeräten abgelegt sind.

Hinzu kommt das Thema Rechtevergabe – ein zentraler Punkt der IT-Sicherheit. Bei virtuellen Desktop-Lösungen können nämlich nur Administratoren Programme installieren oder freigeben. Ebenso ist auch der Einsatz von Peripheriegeräten, wie CD-/DVD-Laufwerken, Kameras, USB-Sticks oder Druckern, nur mit entsprechender Berechtigung möglich. All diese Massnahmen führen dazu, dass die IT-Sicherheit gesteigert wird, weil etwa keine fremde, unnötige und vor allem sicherheitstechnisch bedenkliche Software auf den Rechnern Cyberkriminellen Tür und Tor öffnet. Darüber hinaus wird so automatisch den Vorschriften hinsichtlich Datensicherheit und Datenschutz entsprochen – der Gemeindemitarbeiter muss sich nicht auch noch mit diesen Themen herumschlagen.

Vorteile auf allen Ebenen

Der «Verwaltungsarbeitsplatz aus der Steckdose» bringt aber noch weitere Vorteile. So ermöglicht der virtuelle Desktop die mittlerweile auch von vielen Gemeindemitarbeitenden oder Ratsmitgliedern verlangte Mobilität. Es lässt sich unabhängig vom Standort und von jedem Gerät aus auf Desktop, Applikationen und persönliche Daten zugreifen. Weil Mitarbeitende auch unterwegs arbeiten können, steigert sich so zusätzlich die Produktivität. Ein weiterer wichtiger Vorteil sind kalkulierbare Kosten. Indem mit dem Anbieter klare Service-Level-Vereinbarungen getroffen werden, kommt es nicht zu Überraschungen. Darüber

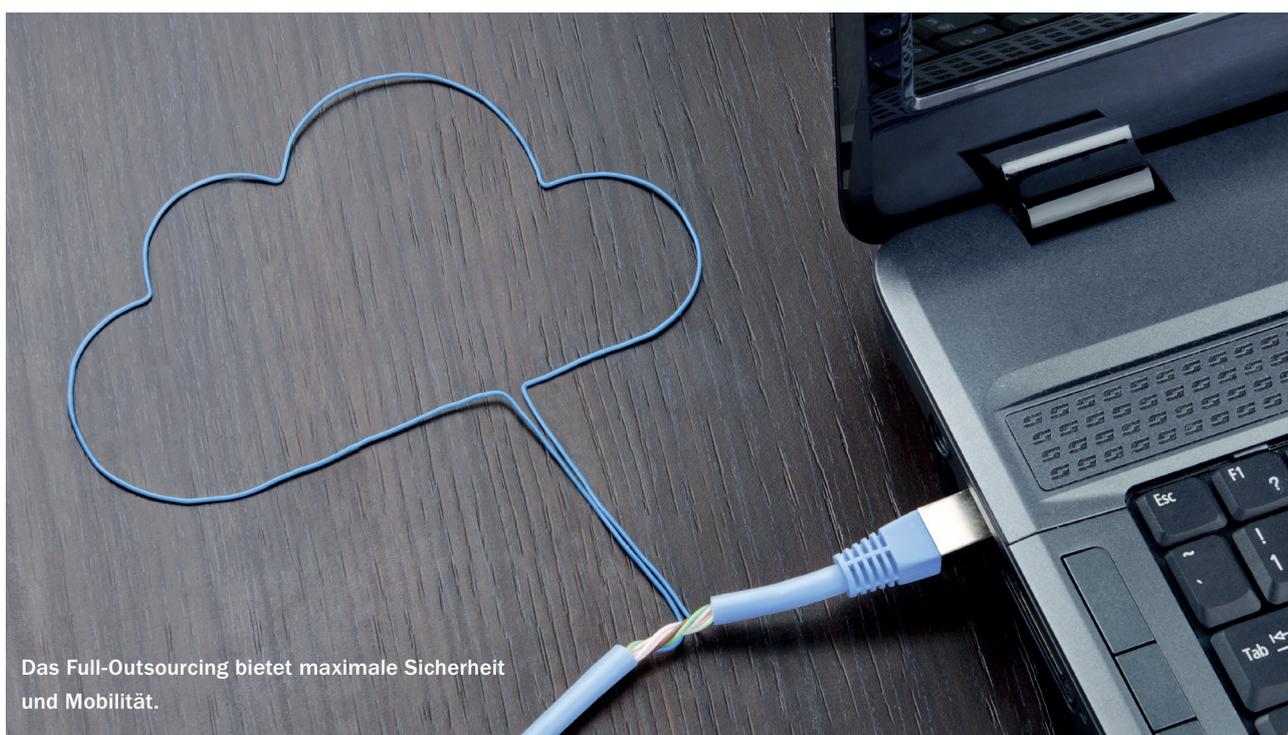
hinaus lassen sich durch Pay-per-Use-Modelle unkompliziert, auch für temporäre Einsätze, Arbeitsplätze hinzu- oder abschalten. Der Kunde zahlt nur, was er braucht und profitiert dabei insbesondere von tieferen Kosten, die sich durch Skaleneffekte auf Anbieterseite erzielen lassen.

Last but not least steigern Verwaltungen ganz allgemein ihre Effizienz, weil sie sich um ihr Tagesgeschäft kümmern können, während der Outsourcer den Betrieb und die Wartung der Systeme und Desktop-Umgebungen übernimmt.

Fazit

Wie in der Privatwirtschaft bietet sich zunehmend, verursacht durch den steigenden Kostendruck und neue Herausforderungen, auch für Verwaltungen das Full-Outsourcing von IT-Infrastrukturen und -Arbeitsplätzen an. Dabei müssen sich die Verantwortlichen aber auch bewusst sein, dass ein Umdenken weg vom Silodenken und hin zu einer ganzheitlichen Sicht auf die Prozesse nötig ist. Denn um mit dem Anbieter ein sinnvolles Service-Level-Agreement ausarbeiten zu können, kommt man nicht darum herum, die Verwaltungsprozesse zu analysieren und gegebenenfalls anzupassen. Dies bedeutet einerseits Initialkosten für das Auslagerungsprojekt und höhere laufende Aufwände. Es verspricht aber andererseits insgesamt tiefere IT-Kosten. Darüber hinaus bedeutet es einen Kulturwandel in der Verwaltung, weil mehr Transparenz, Flexibilität und der Einsatz von Arbeitsmitteln auf dem neuesten Stand möglich werden. Dabei steigern die Verwaltungen nicht nur ihre Effizienz, sondern auch ihre Attraktivität als Arbeitgeber.

Artikel online: www.netzwoche.ch ▶ Webcode ITFG1604



Das Full-Outsourcing bietet maximale Sicherheit und Mobilität.