

Next Generation Outsourcing Endlich frei vom IT-Betrieb

Seit Ende August 2018 läuft die gesamte IT der Gemeinde Graben bei Augsburg im Rechenzentrum der AKDB: Backup und Restore, Patchen, Updates, und die gesamte Bereitstellung von AKDB- und Fremdverfahren. Sogar die PCs und Monitore werden von der AKDB-Tochter Living-Data geliefert. Die Geschichte einer Befreiung.

RATHAUS
GEMEINDE GRABEN



KUNDENSTORY



Christoph Sättler
Kämmerer der Gemeinde Graben

Christoph Sättler kann sich noch genau erinnern, wie es war, bevor die Gemeinde ihren gesamten IT-Betrieb an die AKDB auslagerte und auf Next Generation Outsourcing umstellte: „Jedes Mal, wenn wir Updates ausgespielt haben, mussten wir befürchten, dass der Server streikt. Vergangenen März hat uns ein Software-Update den Domain Controller zerschossen ...“ Der IT-Betrieb wurde zunehmend zum Zeitfresser für den 33-jährigen Kämmerer, der nebenbei nicht nur für Liegenschaften, für das Ortsrecht, die kommunalen Versicherungen und das Feuerwehrwesen zuständig ist - sondern auch noch für den Datenschutz. Im Rathaus arbeiten nur zwölf Mitarbeiter. Da passiert es schon mal, dass man mehrere Aufgabenbereiche übernehmen muss.

Zeitfresser IT-Betrieb

„Irgendwann war klar“, erinnert sich der Verwaltungsfachwirt, der seit seiner Schulzeit eine Leidenschaft für Informatik hat, „dass der IT-Betrieb im Rathaus mir kaum mehr Zeit für meine anderen Verantwortungsbereiche ließ. Hinzu kam, dass Microsoft mittlerweile seine Update-Versionen in immer kürzeren Abständen veröffentlicht. Alle sechs Monate eine neue Hauptversion bei Windows 10. Das ist ein Riesenaufwand, sie zu installieren.“ Schon seit Jahren stand die Entscheidung für ein Komplett-Outsourcing im Raum. Zuerst wandte sich die Gemeinde an einen lokalen Netzbetreiber. Und entschied sich letztlich gegen dessen Angebot. „Da wäre unser Server bei denen im Rechenzentrum gewesen. Mit den Fremdverfahren, dem Mailserver, dem Domain Controller ... Bei uns im Rathaus hätten wir nur die Clients gehabt.“ Das war der Gemeindeverwaltung zu heikel. Die Bandbreite war nicht groß genug. Was wenn der Internet-Anschluss ausfiel?

Mehr Entlastung bei gleichen Kosten

Die Entscheidung für Next Generation Outsourcing fiel schließlich nach dem Besuch der Techniktage im Mai 2017, die AKDB und LivingData gemeinsam ausrichten. Eine Vergleichsberechnung auf vier Jahre ergab: Die Kosten eines Next Generation Outsourcing-Betriebs waren nicht höher als der IT-Betrieb in Eigenregie. „Als wir dann meine Arbeitszeit auch noch in die Waagschale gelegt haben, sprach alles für Next Generation Outsourcing“, so Sättler, der seit 2005 in der Gemeinde Graben beschäftigt ist. Auch in der Gemeinderatssitzung gab es keinen Widerstand. Selbstverständlich mussten einige technische Grundvoraussetzungen geschaffen werden: Die Experten der LivingData machten eine Bestandsauf-

nahme: Gibt es genug Bandbreite für den Next Generation Outsourcing-Betrieb? Sind alle Fachverfahren bereits im Outsourcing-Rechenzentrum der AKDB? Gibt es eine unterbrechungsfreie Stromversorgung? Wie leistungsfähig sind die Anschlüsse? Wie sieht die Verkabelung aus? „Was uns noch fehlte“, so Sättler, „war eine zusätzliche Internetleitung, um die nötige Bandbreite für Wartung und Backup zu garantieren. Außerdem haben wir alle Anschlüsse und eine Glasfaserleitung vom Obergeschoss in den Keller verlegt.“ Jetzt hat die Internetleitung ins Rechenzentrum der AKDB eine Upload-Leistung von 40 Mbit pro Sekunde. Genug, um das gesamte Backup, Recovery, Patchen sowie Software-Updates von AKDB- und Fremdverfahren zentral aus dem AKDB-Rechenzentrum zu managen.

In nur fünf Tagen komplett umgestellt

Die Umsetzung des Next Generation Outsourcing ging dann erstaunlich schnell, erinnert sich Sättler. Insgesamt dauerte der Prozess eine Arbeitswoche Ende Juni 2018. „An einem Tag haben die Techniker der LivingData alle Geräte angeliefert – NAS, Monitore usw. Die wurden hier im Sitzungssaal gelagert. An einem weiteren Tag wurde der neue Server aufgesetzt, die Clients vorbereitet, Laptops, PCs sowie Monitore in den Büros installiert. Dann wurde der Server gewechselt, die Clients verteilt. Und schließlich hat die LivingData am letzten Tag die Drittanbieter-Software migriert.“

Das Beste: All das passierte während des normalen Verwaltungsbetriebs. Vollkommen unterbrechungsfrei. „Die Bürger haben nichts mitbekommen“, so Sättler.

»Die Bürger haben nichts mitbekommen.«

Probleme? „Keine größeren Zwischenfälle“, konstatiert der Kämmerer von Graben. „Wobei: Nach der Umstellung hatten wir es versäumt, den Mitarbeitern ihr neues Zugangspasswort mitzuteilen. Das gab ein wenig Verwirrung. Und bei der Wiederherstellung der Postfächer gab es eine Duplikation der Mails. Das musste bereinigt werden. Und einmal funktionierte kurzzeitig der Fernzugang vom Rechenzentrum nicht mehr. Da ist aber innerhalb von zwei Stunden der Techniker der LivingData gekommen und hat alles gelöst.“ Einen Rat hat er an alle verantwortlichen Kommunalmitarbeiter, die sich für Next

Generation Outsourcing entscheiden: In der Woche der Umstellung sollten sie nebenher nichts Anderes machen.

Downtimes sind Schnee von gestern

Eins steht für Christoph Sättler fest: Er würde den Schritt zweifelsfrei wieder tun. Endlich ist ihm eine große Last von den Schultern genommen worden. Der gesamte Betrieb, inklusive Backup, Recovery, Dokumentations-service, Software-Updates, Virenschutz und Monitoring sowie das Plattform-Management läuft aus dem AKDB-Rechenzentrum. Ausfälle oder Downtimes während Software-Updates sind Schnee von gestern. Bei Problemen genügt ein Anruf bei der Hotline. Aber meistens werden Probleme behoben, noch bevor sie entstehen. Das Lösungswort lautet: proaktives IT-Management. Selbst die Hardware ist immer auf dem allerneuesten Stand. Denn die Gemeinde hat sich für den Tech-Refresh-Dienst entschieden: Alle vier Jahre bekommt sie neue Monitore, PCs und einen neuen Server von der LivingData geliefert. Die entsorgt gleichzeitig die alten Geräte.

Endlich gut schlafen

„Endlich kann ich abends abschalten und ruhig schlafen. Früher bekam ich manchmal um sechs Uhr in der Früh automatisierte Notfall-Mails von der Betriebsmanagement-Software. Richtig entspannt war ich damals nie – auch nicht in der Freizeit.“ Außerdem kann sich der Kämmerer endlich um angestaute Aufgaben kümmern. „Die Einrichtung des Bayern-WLAN zum Beispiel. Oder die Installation der Panik-Alarm-Software, falls unsere Mitarbeiter bedrängt oder angegriffen werden. Und vor allem die Digitalisierung der Finanzverwaltung!“ Die Einführung der E-Rechnung steht nämlich ganz oben auf seiner Prioritätenliste.

Regierungsbezirk: Schwaben
Landkreis: Augsburg
Fläche: 14,56 km²
Einwohner: 3963 (31. Dez. 2017)
Bevölkerungsdichte: 272 Einwohner je km²

Gemeindegliederung: 2 Ortsteile
Geben
Lagerlechfeld

Webpräsenz: www.graben.de

Quelle: Wikipedia