

Nordendorf

IT-Betrieb delegiert

[17.09.2018] Die Verwaltungsgemeinschaft Nordendorf hat ihren IT-Betrieb per Next Generation Outsourcing (NextGo) an die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) ausgelagert. Und macht damit durchweg gute Erfahrungen.

Claudia Kunz ist seit über 20 Jahren für Gemeinden tätig, ein echter Verwaltungsprofi eben. In der Verwaltungsgemeinschaft (VG) Nordendorf im Landkreis Augsburg, die sich um rund 7.500 Einwohner kümmert, ist die gelernte Bürokauffrau zuständig für die Kindergartenverwaltung und die kommunale Abfallwirtschaft. Eine weitere Verantwortung, die sich über die Jahre in ihre Zuständigkeit eingeschlichen hat, ist die interne IT-Betreuung. Das fängt bei den individuellen Problemen der Kollegen mit der Technik an (etwa: „Claudia, mein Outlook geht nicht, kannst Du mal schauen?“), geht mit täglichen Sicherheitsupdates von Betriebssystemen, Firewalls und Applikationen weiter und ist auch mit der Backup-Sicherung der Daten am Abend nicht zu Ende. Denn die Themen IT-Sicherheit und Datenschutz, die nicht zuletzt durch das Bayerische E-Government-Gesetz und die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) an Wichtigkeit gewonnen haben, kennen keinen Feierabend. „Wir alle hier in Nordendorf erwarten, dass unsere PCs mitsamt ihren Applikationen morgens betriebsbereit sind und sicher hochfahren“, so Michael Funk, Geschäftsleiter der VG Nordendorf. Er ist der Treiber hinter der Idee, den IT-Betrieb so zu gestalten, dass er sicher und zuverlässig läuft und Probleme – wenn sie sich nicht schon im Vorfeld erkennen und vermeiden lassen – im Hintergrund behoben werden.

Delegieren entlastet

2017 stand in Nordendorf die Erneuerung des bereits in die Jahre gekommenen zentralen Servers an. Damit verbunden war die Aufgabe, die gesamte Systemlandschaft Nordendorfs einschließlich der Applikationen neu aufzusetzen und – vor dem Hintergrund der neuen Gesetzgebung – auch gleich in ein Informationssicherheitskonzept einzubetten. „Wir standen vor der Wahl, neue Hard- und Software sowie begleitende Implementierungs- und Wartungsleistungen einzukaufen und mit eigenen Kräften in Betrieb zu nehmen oder den kompletten IT-Betrieb mit NextGo an die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) auszulagern“, so Funk. Beide Varianten hat der Geschäftsleiter sorgfältig durchgerechnet: „Wir haben in der Variante Eigenbetrieb neben den unvermeidlichen externen Kosten natürlich auch unsere eigenen EDV-Ressourcen einkalkuliert, die ja nicht unerheblich sind, wenn man sieht, dass die IT-Betreuung sehr zeitintensiv ist“, so Funk. Nach Berücksichtigung aller Faktoren, die in die Berechnung einfließen müssen, gestaltete sich die Kostendifferenz so gering, dass die VG Nordendorf sich dafür entschied, den IT-Betrieb komplett an die AKDB zu delegieren. „Wir wollen uns von den täglichen IT-Themen entlasten, damit wir unsere Kernaufgaben erledigen können“, fasst Funk die Entscheidung zusammen. Für einen sicheren und störungsfreien NextGo-Betrieb haben die Experten der AKDB sowie des Tochterunternehmens LivingData zunächst die unabdingbaren Einsatzvoraussetzungen definiert. Dazu gehören mindestens ein – besser jedoch zwei – Hyper-V Server im eigenen Server-Raum, eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Netzwerkspeicher (NAS) sowie eine moderne Netzwerkverkabelung. Notwendig sind zudem getrennte VPN-Leitungen für die Nutzung der AKDB-Fachverfahren aus dem vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifizierten Rechenzentrum sowie für das IT-Management inklusive Overnight Back-up ins Rechenzentrum.

Gefahren werden sofort erkannt

Auf den virtuellen Maschinen des Servers laufen der Domain Controller zur Authentifizierung von PCs und Benutzern im Netzwerk, der Mailserver, die NextGo-System-Management-Tools, mit denen zum Beispiel das Patchen durchgeführt wird, sowie lokale Anwendungen. Alle AKDB-Fachverfahren werden davon getrennt als Software as a Service (SaaS) aus dem AKDB-Rechenzentrum bezogen. Insgesamt eine stattliche Systemlandschaft, die richtig orchestriert sein will. Dazu gehören dringende Sicherheitsupdates, Windows-Updates, Updates für Office, Outlook, Browser sowie neue Fachverfahrensversionen – ein ständiger Reigen von sich teils bedingenden Programmaktualisierungen, die kaum ein Kunde im richtigen Takt und zeitnah bewerkstelligen kann. Noch dazu, wenn bei größeren Client-/Server-Updates das ganze System für 30 Minuten Zwangspause macht. Deswegen erledigt Markus Friedl, NextGo-Projektleiter und Systemingenieur bei LivingData, das Patch- und Updatemanagement für die VG Nordendorf. Er sieht in seinem Cockpit, wenn der Viren-Scanner anschlägt, wann welche Updates anstehen, ob sie erfolgreich ausgeführt wurden oder ob das Back-up über Nacht korrekt gelaufen ist. „Ein Kunde, der NextGo einsetzt, hat die Gewähr, dass akute und potenzielle Gefahren durch unser 24x7-Monitoring sofort erkannt und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden“, betont Friedl.

IT-Probleme richtig zuordnen

Auch Claudia Kunz bereut den Schritt zum NextGo-Betrieb nicht. Sie weiß aus eigener langjähriger Erfahrung als IT-Administratorin, dass IT-Probleme nie planbar sind und gerne dann aufschlagen, wenn es besonders ungünstig ist. Zum Beispiel, wenn Bescheide zu Abfallgebühren zu erstellen oder Fristen in der Kindergartenverwaltung einzuhalten sind. Oder mitten im Publikumsverkehr, was bei Bürgern auch nicht gut ankommt. Trotzdem ist sie froh, bei allen IT-Belangen nach wie vor die Hauptansprechpartnerin vor Ort zu sein. Das gilt sowohl für die Verwaltungskollegen, die ihr IT-Know-how weiterhin schätzen, als auch in Richtung AKDB und LivingData: „Bei einem technischen Problem ist für unsere Sachbearbeiter nicht immer unterscheidbar, ob es mit dem Fachverfahren zu tun hat oder mit dem IT-Betrieb. Ich helfe, hier richtig zu kanalisieren. Bei einem Verfahrensthema wenden sich unsere Kollegen an den Fach-Support der AKDB, bei Problemen mit dem IT-System kommuniziere ich mit dem NextGo-Support“, meint Kunz. Gibt es ab jetzt also keine IT-Probleme mehr in der VG Nordendorf? Das wäre zu schön, um wahr zu sein – gleich zu Beginn des NextGo-Betriebs musste etwa der neue Server aufgrund eines Serienfabrikationsfehlers zweimal ausgetauscht werden. Geschäftsleiter Funk nimmt es mit Humor: „Das war gleich ein guter Testfall für die Reaktionszeiten. Und den haben AKDB und die LivingData Servicetechniker mit Bravour bestanden.“

()

Dieser Beitrag ist in der September-Ausgabe 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Nordendorf, NextGo, Outsourcing