

# Wie man geschäftskritische IT-Anwendungen auslagert

Das Auslagern von Informatik-Anwendungen an eine dafür spezialisierte Firma wird seit Jahren in den unterschiedlichsten Formen und Ausprägungen praktiziert. «Hosting» oder «Outsourcing» oder auch «Software-as-a-service» (SaaS) richten sich dabei nicht nur an Grossfirmen, welche ganze Abteilungen und Prozesse auslagern, sondern auch an mittlere und kleinere Unternehmen, die entsprechende Anforderungen an Teile ihrer Informatik zu stellen haben.

info  
zum Autor



**KASPAR GEISER**  
Kaspar Geiser ist  
Managing Director  
und Mitinhaber von  
Aspectra AG

**D**as unternehmenseigene IT-Personal ist meist auf Geschäftsanwendungen wie SAP oder Microsoft-Produkte fokussiert und kümmert sich tagsüber darum. Web-Anwendungen, die immer laufen müssen, stellen andere Anforderungen ans Know-how. Man kann ein Extranet oder den Online-Shop nicht einfach nach Büroschluss herunterfahren, um Wartungsarbeiten vorzunehmen. Im Internet gibt es keine Öffnungszeiten – es tut weh, wenn abends der Laden zu ist.

## Anforderungen an den Hoster

Wer geschäftskritische und sensitive Daten auslagert, darf und muss vom Dienstleistungsanbieter einiges verlangen. Als erstes sind sicherlich das vom Hoster zur Verfügung gestellte Personal sowie dessen Verfügbarkeit zu nennen. 24 Stunden, 7 Tage pro Woche und Reaktionszeiten unter einer Stunde müssen State of the Art sein. Als nächstes sind die technischen Ansprüche zu berücksichtigen. Ein Data Center, in welchem die Systeme und Lösungen betrieben werden, muss über

redundante Strom- und Internet-Anbindungen verfügen, mehrere voneinander unabhängige Branderkennungssysteme betreiben sowie klar dokumentierte und protokollierte Zugangsmechanismen für das Personal und den Anwender anbieten. Was die vom Host zur Verfügung gestellten Basissysteme wie Firewalls, Mailserver, DNS, Remote Access Service etc. betrifft, so sollten diese ebenfalls mindestens redundant ausgelegt und durch den Host gemanaged werden. Neben all den personellen und technischen Bedürfnissen liegt es in der Pflicht des Hosters, verständliche und transparente Verträge und SLAs zur Verfügung zu stellen. Diese Verträge und insbesondere die Prozesse im Betrieb müssen auf den vom Anwender eingesetzten Systemintegrator abgestimmt sein.

### Transparenz, Kontrolle und Reporting

Mittels Management Cockpit erhalten alle beteiligten Parteien – also der Anwender, der Systemintegrator und auch der Host selbst – sämtliche betriebsrelevanten Informationen. Dazu gehören die Verfügbarkeit (und somit der Bezug zum SLA), der aktuelle Status einer Anwendung, die letzten Zwischenfälle oder auch angekündigte Arbeiten. Natürlich ist es den Anwendern des Cockpits auch möglich, einen tieferen Einblick in einzelne Auswertungen von Systemen oder Anwendungen zu erlangen, u. a. eine detaillierte Abfrage der Zugriffs-Statistik. Mittels Mandantenfähigkeit des Cockpits werden den einzelnen Anwendern diejenigen Informationen und Statistikdaten zur Verfügung gestellt, welche für sie relevant sind bzw. für welche sie eine entsprechende Zugriffsberechtigung haben.

### Die Aufgabenteilung

Wer nun allerdings denkt, mit einem Outsourcing sei man von allen Pflichten und Verantwortungen entlastet, der irrt. Die finalen Entscheide und Qualitätskontrollen müssen in den eigenen Reihen gefällt bzw. durchgeführt werden. Es ist somit sinnvoll, sich als Anwender mit den Technologien, Prozessen und dem Vertragswerk auseinanderzusetzen und nötigenfalls auszubilden. Doch was übernimmt nun der Host konkret? Der Outsourcing-Partner sorgt dafür, dass die Anwenderlösung so stabil als möglich und während der vereinbarten Betriebszeit einwandfrei funktioniert. Er stellt Fehler frühzeitig fest, reagiert sofort und verhindert, dass der Anwender Fehler rapportieren muss. In der Sprache des IT-Service-Management spricht man dabei vom Incident Management. Doch es gehört mehr dazu, damit eine Lösung über längere Zeit stabil läuft. Zu den standardmäßigen Aufgaben zählen hier im Wesentlichen die Hardware- und Betriebssystempflege, das Durchführen, Kontrollieren und Testen des Backups sowie die Analyse aller sicherheitsrelevanten Meldungen von Firewalls und Systemen.

# Present your business!



**HQV**



### BenQ SP830 / SP831

- Native Auflösung: WXGA (1280x768)
- Unterstützte Auflösung: 640x480 bis 1600x1200
- Helligkeit: 3500 ANSI Lumen (SP830); 4000 ANSI Lumen (SP831)
- Kontrastverhältnis 2000:1
- 1.07 Milliarden Farben
- Betriebsgeräusch: <34 dB(A) / <32 dB(A) ECO
- Highlights: Split-Screen, Screenshift, HQV



### BenQ MP770

- Native Auflösung: XGA (1024x768)
- Unterstützte Auflösung: 640x350 bis 1280x1024
- Helligkeit: 3200 ANSI lumens
- Kontrastverhältnis 2000:1
- 16.7 Millionen Farben
- Betriebsgeräusch: 31/28 dB (Normal/Economic mode)
- Highlights: PIP, Wireless function (optional)



### BenQ MP721

- Native Auflösung: XGA (1024x768)
- Unterstützte Auflösung: 640x350 bis 1280x1024
- Helligkeit: 2500 ANSI Lumen
- Kontrastverhältnis 2000:1
- 16.7 Millionen Farben
- Betriebsgeräusch: <28 dB(A) / <24 dB(A) im ECO-Modus

[ LESERDIENST 218 ]

DLP® and the DLP logo are registered trademarks of Texas Instruments.

# BenQ

Enjoyment Matters

Eine weitere zentrale und gemeinsame Aufgabe ist es, regelmässige Steuerungsmeetings durchzuführen. An diesen informiert der Hoster über die erbrachte Leistung und zeigt Trends sowie Massnahmen für die Zukunft auf. Der Anwender seinerseits informiert den Hoster über geplante Erweiterungen aber auch geplante Kampagnen, welche die ausgelagerte Lösung betreffen und z. B. zu einem Mehrverkehr in einem Webshop führen können.



Im Management Cockpit wird jeder überwachte Messwert grafisch dargestellt. Der Benutzer definiert und verwaltet seine eigene Ansicht auf die Messwerte.

### Das Vorgehen

Um sicher zu sein, dass der Hoster den Erwartungen entspricht, empfiehlt es sich, ähnliche bereits realisierte Projekte anzuschauen. Dabei darf man sich durchaus nach Verfügbarkeit und Anzahl Zwischenfälle der letzten Monate erkundigen. Sucht man sich den Lieferanten mittels einer Ausschreibung, bieten diverse Berater Unterstützung dabei, die richtigen Fragen und Forderungen zu formulieren. Hat man sich für ein oder zwei mögliche Partner entschieden, führen diese mit dem Anwender und dessen Applikationslieferanten Workshops durch, an denen die geplante Lösung in Theorie und am Tisch durchgesprochen wird. Nach

diesen Workshops liegen die definitiven Offerten sowie die ersten Systemdokumentationen und Vertragsentwürfe vor. Während diesen Workshops hat man ferner die Möglichkeit, den möglichen künftigen Outsourcing-Partner und dessen Personal besser kennenzulernen. Mit dem definitiven Entscheid entschliesst man sich nun für eine mehrjährige Zusammenarbeit. Es schadet jedoch nicht, sich in den Verträgen Ausstiegsklauseln auszubedingen.

### Inbetriebnahme und Betrieb

Die Inbetriebnahme einer Outsourcing-Lösung läuft in mehreren Phasen ab. In der ersten Phase konfiguriert der Hoster gemäss Workshop die Sicherheit, Systeme, Netzwerke, Backups, die Überwachung etc. Sind die Systeme für den Auftraggeber bzw. dessen Systemintegrator bereit, findet eine physische Abnahme statt. Dabei überprüft der Anwender die vorhandene Hardware und Software sowie das Funktionieren der Redundanzen und der Überwachung. Auch werden bei der Abnahme die Netzwerkverbindungen und Remote Access-Zugänge getestet. Nun werden vom Hoster, dem Outsourcing-Nehmer und dessen Systemintegrator die Lösung und die Daten migriert bzw. aufgesetzt. Dabei stellt der Outsourcing-Partner neben Arbeitsplätzen auch temporäre Systeme, z. B. Proxyserver zur Verfügung. Bevor dann ein Projekt in den SLA-Betrieb übergeht, finden wiederum Abnahmen statt. Diese stellen sicher, dass die Dokumentation komplett ist, die Überwachung korrekt funktioniert und sämtliche Kommunikationswege bekannt sind. Beim Hoster intern finden parallel dazu die nötigen Schulungen des Personals statt. Die gesamte Inbetriebnahme wird durch einem vom Hoster gestellten Projektleiter geführt. Mit der Übergabe in den Betrieb geht die Verantwortung auf der Seite des Anbieters an einen technischen Accountmanager über. Dieser war bereits in den ersten Workshops dabei und kennt deshalb das Projekt von der ersten Minute an. Diese Person ist es nun auch, die dem Anwender während den nächsten Jahren als verlängerter Arm seiner eigenen Belegschaft zur Verfügung steht.