

Full Managed Services

SO GELINGT DIE DIGITALISIERUNG IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Die Digitalisierungsstrategie der Bundesregierung erfordert den Einsatz von IT-Systemen auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung. Häufig gelingt es Behörden nur über extern bezogene Services, ihre IT-Systeme kosteneffizient zu betreiben und weiterzuentwickeln.

Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden treiben die Digitalisierung voran, verbessern ihre Effizienz und damit auch den Service für Bürger und Unternehmen. Gesetzliche Vorgaben mit Fristsetzungen aus den verschiedenen E-Government-Gesetzen (EGovG) des Bundes und der Länder erhöhen den zeitlichen Umsetzungsdruck auf die öffentliche Verwaltung. Beispiele hierfür sind das Onlinezugangsgesetz (OZG), das Projekt zur Etablierung eines

Portalverbundes und auch die E-Government-Gesetze des Bundes und einiger Bundesländer sowie die Vorgaben für eine elektronische Aktenführung. Gleichzeitig erhöht Brüssel mit weiteren Richtlinien zum digitalen Binnenmarkt den Druck zu einer weitergehenden Digitalisierung. Mehr Compliance bei Datenschutz und Datensicherheit fordert die EU-DSGVO, die ebenfalls umgesetzt werden muss.



Der politische Wille zur Umsetzung von E-Government ist durchaus vorhanden. In der Realität leiden viele Behörden unter einem Personalmangel und es fehlt an IT-Fachwissen sowie ausreichendem Budget. Der demographische Wandel wird in den nächsten Jahren überproportional stark seine Spuren in der überalterten Beschäftigtenpyramide des öffentlichen Dienstes hinterlassen. Hinzu kommen verstärkt personelle Ressourcenengpässe und oftmals nicht wettbewerbsfähige Entlohnungssysteme im Vergleich zur Privatwirtschaft. Und das bei gleichzeitig steigenden Anforderungen der gesetzlich bedingten Umsetzungsanforderungen.

Unstrittig ist: Ein reibungsloser und ausfallsicherer Betrieb der IT-Systeme und umfassende E-Government-Dienste erfordern mehr spezialisiertes Fachpersonal und zusätzliches Investitionsbudget: in sichere und effiziente IT-Infrastrukturen und Fachanwendungen, in die Fort- und Weiterbildung der vorhandenen Mitarbeiter und in Neueinstellungen.

Aber auch die Pflege und Weiterentwicklung komplexer Fachapplikationen ist mit einem hohen und regelmä-

ßigen Anpassungs- und Wartungsaufwand verbunden. Ressourcenmangel und fehlendes Budget erschweren es den Behörden, heterogene und häufig veraltete Betriebsumgebungen im eigenen Haus zuverlässig zu betreiben. Wer dann noch mit ständiger Arbeitsüberlastung in seiner Behörde konfrontiert ist, wird sich künftig schwertun, den Bürgern und Unternehmen gemäß den gesetzlichen Vorgaben und den berechtigten Anforderungen der Gesellschaft Verwaltungsleistungen online, mit einer aus der Internet-Welt vergleichbaren User Experience, zur Verfügung zu stellen.

Alternative IT-Betriebskonzepte

Vor diesem Hintergrund sollten Behörden und die entsprechenden öffentlichen Dienstleistungsrechenzentren im Bund sowie in den Ländern und Kommunen auch über alternative Betriebskonzepte für die IT nachdenken. Dies umfasst Private Cloud-Ansätze sowie hybride Mischformen aus klassischem Eigenbetrieb im Rechenzentrum plus integrierte Cloud-Services. Die Private Cloud berücksichtigt die Anforderungen an personenbezogene, klassifizierte oder vergleichbare gemäß Datenschutz-

vorgaben besonders zu schützende Daten. Dahingegen lassen sich in einer Public Cloud auch nicht sensitive Daten betreiben. Hier lassen sich beispielsweise Szenarien wie Open Data, Geodaten oder allgemeine Webseiten mit Informationsinhalten effizient realisieren.

Unterstützung erhalten die Behörden durch Full Managed Services: Mit der Einbindung eines externen Dienstleisters für die Betreuung vorhandener IT-Infrastruktur in der Behörde wird das eigene IT-Personal entlastet und kann sich auf andere fachliche Aufgaben konzentrieren. Außerdem erhöht sich dadurch deutlich die Agilität, Flexibilität und „Time to Market“ von E-Government-Dienstleistungen, indem die IT-Abteilungen in Behörden von grundlegenden IT-Betriebsaufgaben befreit werden.

Ein Full Managed Service umfasst vielfältige Leistungen, die von einem externen Anbieter aus einer Hand vollständig oder kombiniert für verschiedene Ebenen in unterschiedlichen Varianten erbracht werden können. Die Leistungen umfassen die klassischen drei Bereiche Service-, Application- und Infrastruktur-Management: von der Beratung über die IT-Architektur und Prozess- sowie Organisationsgestaltung bis zu IT-Security- und IT-Privacy-Themen. Es wird aber auch ganz praktische technologische Umsetzungskompetenz angeboten, bis zu Support, Hosting und Providing von IT-Systemen. Dies geschieht unter enger Abstimmung mit dem Auftraggeber und unter Einhaltung der entsprechenden rechtlichen Vorgaben.

Leistungsvielfalt ermöglicht besseren Kundenservice

Für die öffentliche Verwaltung bieten die Experten von Materna eine Vielzahl von Leistungen rund um Managed Services. Aspekte wie Ausfallsicherheit und Datenschutz stehen hierbei ganz oben auf der Agenda. Materna betreibt an zwei Standorten in Deutschland eigene Rechenzentren mit einer hoch performanten und auf Netzbetreiberniveau ausgelegten Infrastruktur.

Mit der langjährigen Erfahrung der eigenen IT-Experten gerade im Bereich öffentlicher Auftraggeber ermöglicht Materna den zuverlässigen Betrieb der gesamten Behördenapplikationen. Dies kann in den Materna-eigenen Rechenzentren erfolgen, in Rechenzentren von Drittanbietern, auf Basis von Cloud-Leistungen bei Drittanbietern oder mit Hilfe von Hyperscalern wie Amazon AWS, Microsoft Azure oder IBM Bluemix Private Cloud. Darüber hinaus betreibt Materna speziell für Behörden auch ganz individuelle Hosting-Lösungen, beispielsweise bei einem BSI-zertifizierten Drittanbieter, wenn behörden-spezifische Vorgaben dies erfordern.

Open Government als Managed Service

Gemeinsam mit der Bundesanstalt für Straßenwesen (BASt) und im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung entwickelte Materna den Mobilitäts Daten Marktplatz (MDM). Neben der

Software-Pflege betreibt Materna die Lösung im eigenen Rechenzentrum. Ausschlaggebend für das Projekt war die Initiative Open Government: Das Open-Data-Portal hat zum Ziel, möglichst viele Anbieter und Nutzer von Verkehrsinformationen zu vernetzen und so eine Plattform zu schaffen, auf der sie ihre Daten austauschen können. Auf dem virtuellen Marktplatz werden Daten über Verkehrsströme, Staus, Baustellen, Parkmöglichkeiten und ähnliche Informationen zentral gesammelt und vernetzt. Das Bundeskartellamt nutzt das Portal für die Sammlung und Verteilung von Benzinpreisen für die Markttransparenzstelle.

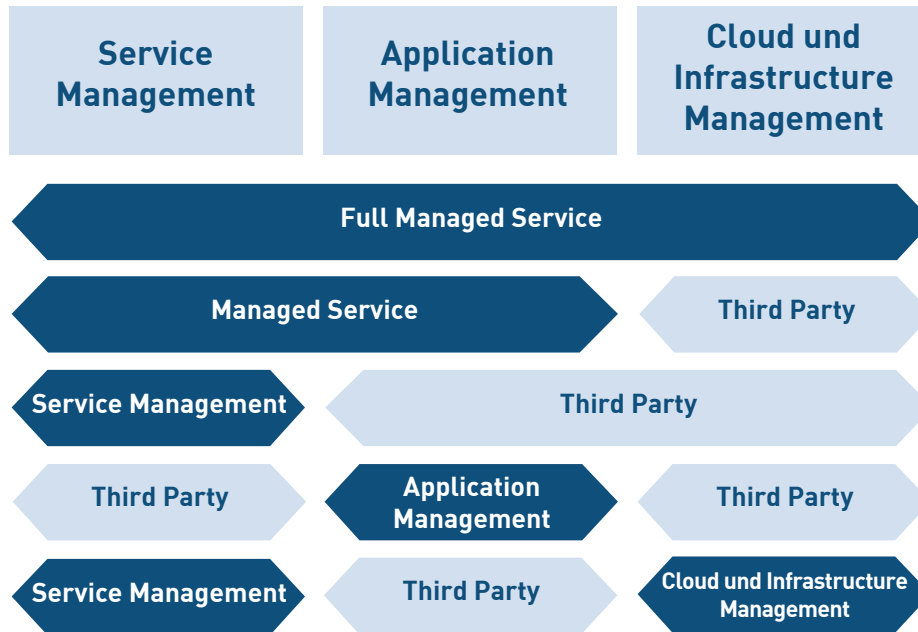
Technisch basiert die Lösung auf der Plattform MACS (Multimedia Application & Content Server) von Materna. MACS ist eine Service Delivery Middleware, die unter anderem Komponenten zur Aggregation, Verteilung und Vermarktung digitaler Inhalte bereitstellt. Die Plattform basiert auf einer stabilen Java-Technologie (J2EE) und bietet flexible Einsatzmöglichkeiten. Für die Plattform wurden ein spezielles Web-Portal für die Recherche, Funktionen zur Organisations- und Benutzerverwaltung, DATEX-II- und Container-Schnittstellen, ein Publikations- und Abonnement-Management sowie zertifikatsbasierte gesicherte Zugänge über das Internet implementiert. Für den Austausch der Daten stehen SOAP sowie einfache http-Schnittstellen zur Verfügung. Proprietäre Datenformate, etwa binäre Daten, können in das XML-Container-Format eingebettet und ebenfalls über den Marktplatz verteilt werden.

Der Internet-Auftritt aus einer Hand

Ein weiteres Beispiel auf Bundesebene ist die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Die BAuA nutzt ebenfalls die umfassenden Dienstleistungen von Materna. Hier betreuen die IT-Experten unterschiedliche Mandanten mit zahlreichen Websites, die mit dem Content-Management-System Government Site Builder realisiert wurden. Alle Systeme laufen auf der eigenen Plattform der BAuA in einem BSI-zertifizierten Rechenzentrum. Auf Wunsch übernimmt Materna auch den kompletten Aufbau von Web-Anwendungen für Behörden inklusive der technischen Konzeption, Umsetzung und Migration.

Die Managed Services durch Materna sichern einen hochverfügbaren Betrieb der IT-Systeme. Partner in diesem Projekt ist der IT-Dienstleister Noris Network AG in Nürnberg: Das Unternehmen stellt die komplett virtualisierte Infrastruktur bereit. Darauf aufbauend betreibt Materna die Anwendung Government Site Builder, betreut Datenbanken, realisiert das Monitoring und die Datensicherung, generiert Statistiken zum Systembetrieb und stellt einen 24x7-Service-Desk bereit. So ausgestattet, gelingt ein zuverlässiger Betrieb von ganz unterschiedlichen IT-Systemen, sodass sich die Mitarbeiter in Behörden wieder ganz auf den Service für Bürger und Unternehmen fokussieren können.

Managed Service - Varianten und Ausprägungen



Materna bietet Behörden verschiedene Varianten und Ausprägungen eines Managed Services an. Dabei können Leistungsbestandteile auch von einem anderen Dienstleister (Third Party) erbracht werden. Der Full Managed Service beinhaltet die umfassendste IT-Unterstützung.

Fazit

Managed Services können somit ein weiteres, flexibles Instrumentarium für die öffentliche Verwaltung darstellen, um die gesetzlichen E-Government-Vorgaben zeitnah und erfolgreich umzusetzen und die (steigenden) Herausforderungen bei der Digitalisierung agil und unter den gegebenen Voraussetzungen zu meistern. ●

Über den Autor

Johannes Rosenboom ist Abteilungsleiter Business Development und Marketing im Geschäftsbereich Government bei Materna.

