

## FOKUS: RECHENZENTREN

# Datacenter ≠ Datacenter

Datacenter ist nicht gleich Datacenter. Wo Ihre Unternehmensdaten am besten aufgehoben sind, definiert im Wesentlichen das Business: Je nach Branche, Dienstleistung oder Art des Geschäfts sind andere Lösungen gefragt.

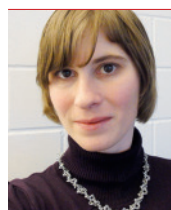
→ VON ANOUK SPIESS

Die Gründe für eine Auslagerung der IT sind vielschichtig. Manche Unternehmen verfügen schlicht nicht über die richtigen Räumlichkeiten (Klimaanlage, Stromversorgung, Brand- und Zutrittschutz, Notfallkonzept etc.), anderen fehlt das nötige IT-Know-how, wieder andere entscheiden sich aus Effizienz- und Kostengründen für den Umzug in ein hochoptimiertes Rechenzentrum. Auch aufgrund der in den letzten Jahren enorm gestiegenen Datenmenge setzen viele

Anouk Spiess ist Marketing & Product Manager bei der in4U AG

Firmen beim Betrieb ihrer IT-Infrastruktur vermehrt auf externe Dienstleister – egal ob KMU oder Grossunternehmen. Wie die Gründe fürs Outsourcing sind auch die konkreten Anforderungen je nach Branche, Firmengrösse und Firmenzweck sehr unterschiedlich. Zudem sind die Voraussetzungen und internen Möglichkeiten in jedem Unternehmen etwas anders gelagert. Am Beginn jedes Outsourcing-Prozesses steht daher immer eine detaillierte Bedarfsanalyse. Es ist essenziell, in der ersten

Phase das Anforderungsprofil möglichst präzise zu eruiieren (siehe Fragenkatalog rechts). Nur so werden die verschiedenen Outsourcing-Angebote vergleichbar. Der Anforderungskatalog erleichtert die Planung und hilft in der zweiten Phase auch bei der Wahl des Providers.



«Der Bedarf des Kunden, nicht die Möglichkeiten des Providers entscheiden»

Anouk Spiess

**HARTE UND WEICHE FAKTOREN**

Die Suche nach dem richtigen Partner ist eine echte Herausforderung. Denn es müssen nicht nur die harten Fakten, sondern auch die weichen Faktoren stimmen. Wichtige Entscheidungshilfen sind unter anderem die eigenen Anforderungen, der Preis, die Vertragsbedingungen, die Erfahrungen oder Referenzen anderer Kunden, der Standort des Datacenters, die Infrastruktursicherheit sowie die Service Level Agreements. Zu berücksichtigen ist aber auch, ob die Unternehmensphilosophien und -kulturen verträglich sind.

Die Unterschiede im Angebot der Provider sind sehr gross, was die Vergleichbarkeit nicht gerade einfacher macht. Unterschiedliche Strategien, Outsourcing-Modelle, modulare Produktpaletten mit adaptierbaren Elementen und verschiedene Preismodelle erschweren den Vergleich. Einigen ist die Sicherheit sehr wichtig: Sie setzen auf vollredundante Datacenter mit allen Sicherheitsmassnahmen (örtlich getrennte Datacenter, Brandschutz, Zutrittskontrolle etc.). Andere bieten Datacenter-Leistungen mit einer einfachen Infrastruktur an (ohne Redundanz, keine Spiegelung der Daten). Alle Variationen haben je nach Einsatz und Art der Bedürfnisse ihre Berechtigung.

Neben einigen auf den ersten Blick ersichtlichen Differenzen, gibt es aber auch sehr feine Unterschiede, die nicht sofort ersichtlich, aber doch von hoher Relevanz sind. Der Preis der Angebote darf nicht als alleiniges Kriterium für Qualität und Umfang der Dienstleistung herangezogen werden. Bei günstigen Angeboten fehlt zum Beispiel oft ein professioneller Servicedesk als Anlaufstelle für Fragen und bei Störungen oder Notfällen. Ausserdem sollte sich die Auslagerung in ein Datacenter nicht nur zum gegenwärtigen Zeitpunkt lohnen, sondern auch zukünftigen Anforderungen gerecht werden können. Denn ein späterer Providerwechsel ist mit hohem Aufwand verbunden. Skalierbarkeit und modulare Ausbaumöglichkeiten sind deshalb von grosser Bedeutung.

**MERKMALE MODERNER DATACENTER**

Ein modernes und sicheres Datacenter sollte insbesondere folgende Merkmale vorweisen:

- Redundanter Betrieb in örtlich getrennten Rechenzentren
- Gespiegelte Daten
- Hochverfügbarer Backbone
- Hohe Verfügbarkeit (99,9 %) und geringe Ausfallwahrscheinlichkeit
- Disaster Recovery/Notfallplan
- Servicedesk/Helpdesk
- Optimale Datensicherheit, aktuelle Sicherheitsstandards
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (inklusive Notstrom etc.)
- Brandschutzmassnahmen (verschiedene Brandabschnitte, Löschanlagen etc.)

**Checkliste Outsourcing**

- Bedarfsanalyse erstellen (Businessanforderungen und IT-Strategie)
- Anforderungskatalog definieren
- Outsourcing-Modell evaluieren
- Anforderungsprofil erstellen (Pflichtenheft)
- Ausschreibung durchführen
- Offertvergleiche (Provider analysieren, Machbarkeitsstudie, Referenzen)
- Provider festlegen (Vertrag verhandeln)
- Umsetzung des Outsourcing-Projekts planen und durchführen
- Abschluss-Evaluation, Feststellung der Zielerreichung

- Moderne Kühlungsanlage (CO<sub>2</sub>-optimiert, bzw. Green IT, z. B. Kühlung durch Grundwasser)
- Sichere Gebäude mit Zutrittsregelung und Sicherheitsvorkehrungen betreffend Wasser einbruch, Stromversorgung, Brandschutz
- Skalierbarkeit und flexible Preismodelle nach Verbrauch (Kostentransparenz)

**ANGEBOTSNEUTRALE BERATUNG**

Weil die Unterschiede der Provider gross sind und nicht alle Dienstleister alle Outsourcing-Varianten anbieten, sind eine seriöse Vorbereitung und eine detaillierte Auseinandersetzung mit den Anforderungen des Business von entscheidender Bedeutung. Nur so können die genauen Vorgaben für eine Ausschreibung festgelegt werden. Ebenso wichtig ist, die potenziellen Provider etwas genauer unter die Lupe zu neh-

men. Leere Versprechungen nützen bei der späteren Umsetzung nichts. Es ist daher von Vorteil, nach der Ausschreibung eine grobe Vorselektion vorzunehmen. Erfahrungsberichte und Referenzkunden des Providers können als weitere Selektionskriterien herangezogen werden. Aus der ersten Auswahl sollten die Besten in einer Machbarkeitsstudie (z. B. Due Dilligence) überprüft werden. So lassen sich die Stärken und Schwächen des Anbieters genau eruieren. Ein Outsourcing-Berater kann in dieser Phase eine wertvolle Unterstützung sein. Bietet ein potenzieller Outsourcing-Partner selbst Beratung in dieser Phase an, muss diese unbedingt angebotsneutral erfolgen. Die Bedürfnisse des Unternehmens und nicht die Möglichkeiten des Sourcing-Partners müssen im Vordergrund stehen.

**OFFENE KOMMUNIKATION**

Damit alle internen Anforderungen und relevanten Geschäftsprozesse abgedeckt werden können, ist eine transparente firmeninterne Kommunikation sehr wichtig. Eine offene Kommunikation verhindert interne Unklarheiten und unterstützt das Projekt positiv. Die Mitarbeiter sind möglichst früh in den Outsourcing-Prozess einzubinden, damit deren Fachwissen und Erfahrungen berücksichtigt werden können. Vertrauen innerhalb des Unternehmens wie auch gegenüber dem Provider ist einer der wichtigen Erfolgsfaktoren.

Als Fazit lässt sich zusammenfassen: Jeder Outsourcing-Prozess verlangt eine seriöse Vorbereitung. Je besser die Planung im Vorfeld verläuft, desto reibungsloser lässt sich das Outsourcing-Vorhaben später umsetzen. ←

**Fragenkatalog zum Anforderungsprofil**

Die folgenden Fragen unterstützen Sie beim Definieren Ihrer spezifischen Anforderungen und helfen, die Angebote zu vergleichen. Der Fragenkatalog erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

- Welche Outsourcing-Variante (Sourcing-Modell) ist die geeignetste?
- Entspricht das Datacenter-Angebot der IT-Strategie des Unternehmens? Passt es in die Unternehmensphilosophie/-kultur?
- Entspricht die geografische Lage des Datacenters Ihren Vorstellungen und allenfalls den gesetzlichen Vorschriften?
- Reichen Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit aus?

- Ist ein Servicedesk notwendig?
- Wie müssen die Servicezeiten (Service Levels) aussehen?
- Reichen die definierten Reaktions- und Interventionszeiten aus?
- Wie sieht das Backup- und Restore-Konzept (Retention) aus?
- Wie wichtig ist die Skalierbarkeit und Modularität der Leistungen?
- Wie flexibel muss der Provider sein, um neue Bedürfnisse umsetzen zu können?
- Welche Sicherheitsbestimmungen sind notwendig; gibt es einen Branchenstandard?

- Was sind die wirtschaftlichen Ziele? Wie sind diese zu ändern Kriterien zu gewichten (Sicherheit, Qualität, Schnelligkeit)?
- Ist die Kostentransparenz gegeben?
- Werden die rechtlichen Rahmenbedingungen erfüllt? Kann der Provider Garantien abgeben?
- Verfügt der Provider über branchenspezifisches Know-how sowie das notwendige IT-Fachwissen?
- Wie müssen Verträge aussehen (Anforderungen)? Werden diese individuell erarbeitet?
- Welches Service Level Agreement (SLA) ist wünschenswert?