

### Presse-Handout zum IT-Leitstand im Amt für Informations- und Kommunikationstechnik

Die Entwicklung für den IT-Leitstand begann im November 2012 und ist eine von drei Komponenten unseres Service-Koordinierungszentrums. Die weiteren Komponenten sind die Störungsannahme (Service Center) und die Auftragsannahme. Nach einem Jahr Entwicklungszeit kann der Leitstand jetzt seit Dezember 2013 produktiv genutzt werden.



Für das reibungslose Funktionieren der städtischen Verwaltungsabläufe sind IT-Dienste wie z.B. die E-Mail-Kommunikation, das Datennetz, die Telekommunikation und die zentralen Serverdienste unabdingbar. Diese Dienste wurden bislang in den jeweiligen Fachabteilungen des Amtes für IKT separat mit verschiedenen Werkzeugen überwacht, betrieben und entstört. Die in der Vergangenheit sinnvolle Aufgabentrennung, die aufgrund der immer komplexer werdenden technischen Weiterentwicklung nicht mehr zeitgemäß ist, wird damit durch den Leitstand abgelöst.

#### Aufgabe des Leitstandes:

Mit dem Leitstand wird das Ziel verfolgt die zentralen IT Dienste des Amtes für Informations- und Kommunikationstechnik (Amt für IKT) an einer Stelle zu überwachen. Hierzu erhält das Leitstand-System automatisch entsprechende Informationen von den Produktiv-Systemen aus den Fachbereichen. Anhand von Kenngrößen und Schwellwerten kann im Leitstand jederzeit die Funktion der Dienste überprüft werden. Im Einzelnen ergeben sich folgende Aufgaben:

- Erkennen von technischen Engpässen (Proaktives Monitoring)
- Erkennen und Reagieren auf Störungen im Betriebsablauf (Reaktives Monitoring)
- Frühestmögliche Information an den Service Desk bei Störungen. Im Gegenzug kann der Service Desk bei eingehenden Störungsmeldungen sofort in Richtung Leitstand eskalieren.
- Koordination der Störungsanalyse und der Wiederherstellung
- Koordination von Wartungsarbeiten zwischen den Fachbereichen
- Vorschläge zur Qualitätssicherung
- Sammeln und Auswerten von Kennzahlen, Reporting, Systemstatus
- Mitwirkung bei Fehleranalysen, Korrelation von Ereignissen

### Beispiel:

Das E-Mail-System der Stadtverwaltung verarbeitet nach Abzug aller SPAM und virusinfizierten Nachrichten jeweils ca. 100.000 ein- und ausgehende Emails am Tag. Als Indiz, dass der E-Mail-Versand funktioniert, kann die Anzahl der zwischengespeicherten E-Mails im Sendeausgang überwacht werden. Solange die Anzahl unterhalb einem Schwellenwert liegt funktioniert das System, steigt die Anzahl an haben wir es ggf. mit einem Problem zu tun. Ob das E-Mail System tatsächlich ein Problem hat oder evtl. durch andere Probleme z.B. im Netzwerk, im Serverbereich oder bei dem Internetprovider gestört ist, kann der Leitstand schnell klären, da die Informationen aus allen Fachbereichen vorliegen. Die Fachbereiche können jeweils nur ihre spezifischen Systeme beurteilen, den Gesamtüberblick hat der Leitstand.

### Betrieb des Leitstandes:

Der Leitstand ist im Normalfall mit maximal zwei Mitarbeitern besetzt. Es werden die beschriebenen Regelaktivitäten durchgeführt. Kommt es zu Störungen wird der Leitstand um Mitarbeiter aus den jeweiligen Fachbereichen verstärkt. Durch die Bildung eines Teams im Leitstand wird eine lückenlose, zeitnahe und fehlerfreie Kommunikation aller Beteiligten sichergestellt. Dies gilt auch für den Service Center, der direkt in räumlicher Nähe zum Leitstand angeordnet ist. In einem angrenzenden Besprechungsraum (War-Room) können Lagebesprechungen abgehalten werden.

Für den Aufbau des Leitstands wurden bis jetzt 260.000 Euro investiert. Es wird zurzeit eine Ausschreibung für eine weitere Softwarekomponente (Umbrella Management) vorbereitet.

Das mehrfach erwähnte Service Center wurde im September 2013 eröffnet.