

## Case Study

# Dataport: sicherer Hafen für über 800 Fachverfahren

Überwachung sicherheitskritischer, hybrider IT-Infrastrukturen



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Dataport  
[www.dataport.de](http://www.dataport.de)

### Branche

Öffentlicher Dienst

### Kennzahlen

800 Fachverfahren überwacht, 20 Monitoring-Werkzeuge integriert, 30 % weniger Tickets erreicht

### Eingesetzte USU Produkte

USU IT & Service Monitoring

### Die Herausforderung

Als Dienstleister für sechs Bundesländer und einen kommunalen IT-Verbund unterhält Dataport eine komplexe hybride IT-Infrastruktur. Neben höchster Datensicherheit muss die Anstalt des öffentlichen Rechts eine Verfügbarkeit von bis zu 99,99 % garantieren.

### Die Lösung

Die IT-Infrastruktur wird seit Jahren von USU IT & Service Monitoring ganzheitlich überwacht. Das Leistungsspektrum umfasst sowohl das Umbrella- und Service- als auch das End-to-End-Monitoring, außerdem die Event-Verarbeitung und das Alarm Management.

### Das Ergebnis

Über eine zentrale, konsolidierte Sicht auf Verfügbarkeit und Performance der Infrastrukturkomponenten sichert Dataport seine hohen SLAs (Service Level Agreements). Die Anzahl der Tickets sank um durchschnittlich 30 Prozent und das End-to-End Monitoring garantiert Bürgerservices auf höchstem Niveau.



” Über die Jahre hat der Einsatz der USU-Applikationen im Bereich Fault Management zu einer kontinuierlichen Qualitätssteigerung und außerordentlich hohen Betriebsstabilität geführt – ohne diese Systeme wäre ein effizienter Rechenzentrumsbetrieb nicht denkbar.

Olaf Sengestack, Service Level Management, Dataport

### **Dataport: sicherer Hafen für über 800 Fachverfahren**

Im gesamten Norden ist Dataport als Informations- und Kommunikations-Dienstleister der öffentlichen Hand gesetzt. Rund 4.000 Mitarbeiter\*innen sorgen an acht Standorten für sichere IT-Infrastrukturen und -Services in den Bundesländern Hamburg, Schleswig-Holstein, Bremen und Sachsen-Anhalt, bei den Steuerverwaltungen der Länder Mecklenburg-Vorpommern und Niedersachsen sowie einem kommunalen IT-Verbund. Mehr als 800 Fachverfahren laufen über das redundant ausgelegte Rechenzentrum Twin Data Center mit 8.000 virtuellen Servern und 34.000 virtuellen Prozessoren.

### **Höchste Datensicherheit und SLAs mit bis zu 99,9 % Verfügbarkeit**

Dataport ist dafür verantwortlich, dass sämtliche Prozesse in Verwaltung, Polizei und Justiz stabil laufen und höchsten Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit gerecht werden. Die internen Infrastruktur-Services müssen eine Verfügbarkeit von 99,99 % garantieren, ebenso elementare Dienste für die Polizei und die Services hinter den Notrufnummern 110 und 112. Insgesamt versendet Dataport mehr als 1.500 SLA-Reports monatlich. Um den hohen Maßstäben zu entsprechen, verlässt sich Dataport seit vielen Jahren auf das USU IT & Service Monitoring als Sicherheitsrückgrat.

### **Sämtliche Performance-Daten auf einen Blick**

Mit dem mächtigen Lösungsportfolio überwacht die Anstalt des öffentlichen Rechts die gesamte hybride IT-Infrastruktur zentral. Sie besteht aus verschiedenen

Betriebssystem-Plattformen wie IBM-Mainframe, Linux, Windows-Server und BS2000, da die Dataport-Kunden heterogene Systeme und Services betreiben. Außerdem bietet der IT-Dienstleister vielfältige Cloud-Services an wie etwa eine flexibel abrufbare Entwicklungsumgebung und einen vollautomatischen Cloud-E-Mail-Service für 100.000 Anwender\*innen. Für die Überwachung einzelner Systeme setzt er mehr als 20 spezielle Monitoring-Werkzeuge ein. Sie alle sind an die Umbrella- und Service-Monitoring-Lösung von USU angebunden. Die Nutzer\*innen können so die Verfügbarkeit und Performance zentral, konsolidiert und organisationsweit jederzeit einsehen.

### **Durchschnittlich 30 % weniger Tickets**

Eine ausdifferenzierte Event-Verarbeitung mit integriertem Alarm Management maximiert nicht nur die Verfügbarkeit, sondern steigert auch die Effizienz. Über eine automatisierte Fehlerbehebung sowie eine intelligente Verarbeitung auftretender Störungen reduziert die ins Monitoring integrierte Anwendung die Anzahl von Tickets um durchschnittlich 30 %. Sie sind heute zudem um Informationen angereichert, mit denen die Mitarbeiter\*innen Zeit sparen und Fehler rasch beheben können. Alarm-Benachrichtigungen werden – auch per App – automatisiert an rund 340 Empfänger\*innen verteilt. Monatlich fallen etwa 500 Ereignisse an, über die die Supportgruppen rund um die Uhr umgehend informiert werden.

### **Last but not least: End-to-End Monitoring**

Da die Dataport-Kunden letztlich den Anwender\*innen und Bürger\*innen gegenüber verpflichtet sind, spielt das End-to-End Monitoring eine wichtige Rolle: Damit sorgt der IT-Dienstleister dafür, dass die Applikationen jederzeit einwandfrei auf den verschiedenen Endgeräten laufen, über die die Verwaltungsleistungen durchgängig in hoher Qualität genutzt werden. Die Lösung ermittelt die Ursachen von mangelhafter Performance, beispielsweise die Wahl eines weniger geeigneten Browsers, und trägt damit zum Leistungsnachweis bei. Im Rahmen des Monitoring-Gesamtpakets unterstützt die Analyse aus Sicht der Endanwender\*innen Dataport dabei, die SLAs einzuhalten. Dank des USU-Portfolios gelingt es dem Dienstleister der öffentlichen Hand so, sein Leistungsversprechen einzuhalten: „Digitalisierung. Mit Sicherheit.“