Kein Cloud Computing ohne IT Service Management

Cloud Computing birgt viele Chancen für IT-Organisationen, doch ebenso eine Reihe von Herausforderungen – vor allem hinsichtlich IT-Governance und IT Service Management. Das machte die itSMF-Herbstveranstaltung im September in Köln deutlich.

„Cloud Computing eröffnet den IT-Organisationen neue Chancen, indem sie Commodity-Funktionen standardisieren und in die Wolke verlagern – und damit die Kapazitäten haben, um sich verstärkt zu Beratern für das Business zu wandeln. Cloud Computing kann somit zum Katalysator für das IT-Business-Alignment werden“, sagte Dr. Kurt Glasner, Vorstand des itSMF Deutschland e.V., in Köln. Doch Matthias Popiolek, Outsourcing Sales Manager bei Microsoft, warnt davor, die technische Expertise aus der Hand zu geben: „Die IT muss nach wie vor die Technologie verstehen, bewerten und für das Business übersetzen.“ So stellt das neue IT-Bezugsmodell die IT auch vor viele neue Herausforderungen, die es zu meistern gilt.

Die aktuelle Version 3 der IT Infrastructure Library (ITIL), der De-facto-Standard für das IT Service Management, berücksichtigt das Cloud Computing nicht explizit. Dennoch, so Glasner, leistet sie Hilfestellung bei vielen Themen: Im Rahmen der Service Strategy geht es um strategische Entscheidungen wie: Cloud oder nicht Cloud? Wenn ja, in welcher Ausprägung und in welchem Umfang? Siemens IT Solutions und Services hat dafür eine Entscheidungshilfe entwickelt, die Dr. Matthias Henneberger, Senior Management Consultant, vorstellte. IT-Organisationen wird es im aktuellen itSMF-Positionspapier „Cloud Computing und IT Service Management“ zur Verfügung gestellt.

Berücksichtigt werden müssen bei der Service Strategie auch alle Compliance-Fragen – „damit die Wirtschaftsprüfer ihr Testat hinsichtlich der Risiken innerhalb der IT geben“, erklärt Markus Vehlow, Senior Manager bei PricewaterhouseCoopers. Dies betrifft vor allem rechnungsrelevante IT-Systeme wie ERP- oder Human-Resources-Software. PricewaterhouseCoopers hat insgesamt neun Risikobereiche identifiziert, die deren IT-Prüfer genauer unter die Lupe nehmen. Dazu gehört etwa das (De-)Provisioning: So muss die komplette Migration von Daten von einem System ins andere belegt sein – auch bei einer Testmigrationen. Auch der Ort der Datenhaltung ist kritisch für die Compliance: Sind sie beim Provider über Länder- und Kontinentgrenzen hinweg verschiebbar, kann dies Probleme mit der deutschen Steuerbehörde verursachen, da steuerlich relevante Daten nicht außerhalb Deutschlands gespeichert werden dürfen.

Auch das Bundesdatenschutzgesetz darf beim Cloud Computing nicht außer acht gelassen werden, mahnt Georg Meyer-Spasche, Partner der Wirtschaftskanzlei Osborne Clarke: Personenbezogene Daten dürfen nicht ohne weiteres an einen Cloud-Provider weitergegeben werden – „beziehungsweise nur mit Einwilligung der Person. Dies ist für Unternehmen allerdings weder praktikabel noch auditierbar, da die Einwilligung jederzeit zurückgenommen werden kann“, so der Jurist. Eine Lösung besteht in der sogenannten Auftragsdatenverarbeitung. Hier wird so getan, als ob der Dienstleister intern im Unternehmen sitzt. Meyer-Spasche: „Dafür müssen aber die Daten in Europa lagern, Google oder Amazon etwa sichern dies nicht zu.“ Ein andere Lösung sieht er darin, den Personenbezug der Daten verschlüsselt in die Cloud zu übertragen – und nur das Unternehmen hat den Schlüssel zum Öffnen dieser Daten.

Das Service Design nach ITIL v3 hilft beim Supplier sowie beim Service Level Management. „Das Management der Service Level Agreements ist beim Cloud Computing immens wichtig. Hier gilt es, die Verfügbarkeit der Services im Vertrag genau zu regeln und anschließend zu überwachen. Denn hier gibt es auf dem Markt eine Riesenbandbreite“, erklärt Vehlow. „Eine hohe Verfügbarkeit kostet immer Geld – auch in der Cloud“, stellt Frank Wiesenfeller klar, Bereichsleiter IT-Management bei Materna. Meyer-Spasche kontert: „Verfügbarkeit ist beim Cloud Computing weniger das Problem als die Latenzzeit.“ Er rät daher zu einem Ende-zu-Ende-Monitoring einschließlich der Weitverkehrsnetze und der Netzwerkinfrastruktur der über die Cloud zur Verfügung gestellten Services. Ein Möglichkeit bestehe darin, einem Provider die Generalunternehmerschaft über die gesamte Kette zu übertragen. Andernfalls müsse die interne Retained Organisation alle Dienstleister in der Kette steuern.

Diese Multi-Provider-Steuerung ist nach ITIL außerdem Aufgabe für das Service Operation: Es muss ein nahtloses Incident und Problem Management über verschiedene Provider hinweg sicherstellen.

Angesichts der vielen Herausforderungen will das itSMF die IT-Organisationen auf der Reise in und durch die Wolke weiter unterstützen. Dazu etabliert es derzeit einen Arbeitskreis „Cloud Computing und IT Service Management“.

Sabine Koll

*it*SMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstraße 176
60327 Frankfurt
Tel. 0700 - 0202 2001

info@itsmf.de
www.itsmf.de