



Stefan Kinnen (links) im Gespräch mit Karsten Heinrichs

## „Mittlerweile fühle ich mich im Oracle-Bereich sehr wohl ...“

Der Umgang mit weit mehr als 1.000 Datenbanken ist keine leichte Aufgabe. Stefan Kinnen, Leiter der Development Community, und Wolfgang Taschner, Chefredakteur der DOAG News, sprachen darüber mit Karsten Heinrichs, Leiter Team Database Systems der regio iT gesellschaft für informationstechnologie mbh.

*Was sind die größten IT-Anforderungen und Schwerpunkte in Ihrem Unternehmen?*

**Heinrichs:** Die regio iT ist seit zehn Jahren regionaler IT-Dienstleister für Kommunen, kommunale Unternehmen, Schulen, Energieversorger, Entsorger sowie Non-Profit-Organisationen. Wir haben große Erfahrung in den Prozessen unserer Kunden und können sie dadurch mit maßgeschneiderten IT-Lösungen optimal unterstützen. Beispielsweise mit Bürgerportal-Lösungen, mit denen Kommunalverwaltungen ihre Dienstleistungen näher an den Bürger bringen, indem diese unter anderem ihren Bewohner-Parkausweis zu Hause schnell und unkompliziert beantragen, ausdrucken und jetzt auch via PayPal bezahlen können. Oder mit unserem Produkt „VoteManager“, einer Eigenentwicklung zur Organisation, Vorbereitung und Durchführung von Wahlen. Er ist nicht nur Marktführer in Nordrhein-Westfalen, sondern auch bundesweit bereits bei 276 Kommunen im Einsatz. Darüber hinaus bieten wir IT-Lösungen

für unsere Partner in der Energiebranche, auch hier über NRW hinaus.

*Gibt es bei so vielen Lösungen noch den sogenannten „roten Faden“?*

**Heinrichs:** Der ist für mich unsere Cross-over-Kompetenz: Wir kennen sowohl die Prozesse in den Öffentlichen Verwaltungen als auch die Wertschöpfungskette der Energieversorger – gerade auch aus unserer Historie heraus. Hierbei konzentrieren wir uns auf die vier Bereiche „Energie und Entsorgung“, „Bildung



Karsten Heinrichs

und Wissen“, „Verwaltung und Finanzen“ sowie „IT-Service und Betrieb“.

*Welchen Umfang haben Ihre IT-Systeme?*

**Heinrichs:** Wir betreiben an drei Standorten in Aachen und Gütersloh derzeit rund 1.500 Server-Systeme, davon sind 65 Prozent virtualisiert. Um unserem Wachstum gerecht zu werden, haben wir erst vor zwei Jahren ein neues Rechenzentrum am Standort Aachen in Betrieb genommen, wo wir modernste Data-Center-Technik anbieten, eingebunden in ein energieeffizientes Konzept. Aktuell setzen wir mehr als 1.300 Datenbanken ein – davon entfallen 69 Prozent auf Microsoft SQL Server, 16 Prozent auf MySQL, 8 Prozent auf Oracle, 4 Prozent auf DB/2 und 3 Prozent auf PostgreSQL. Hinzu kommen noch unsere SAP-Systeme, die alle mit MaxDB laufen.

*Wie sehen Sie die Oracle-Datenbank im Vergleich zu den anderen Datenbanken?*

**Heinrichs:** Ich habe im Jahr 1996 als Ad-

administrator für die DB/2-Datenbank begonnen und mich im Jahr 2002 zum ersten Mal mit der Oracle-Datenbank beschäftigt. Damals war die Oracle-Lösung für mich sehr komplex und schwierig zu administrieren. Mittlerweile fühle ich mich aber im Oracle-Bereich sehr wohl. Eine Abgrenzung zwischen den einzelnen Datenbank-Anbietern fällt zunehmend schwerer, da sich die Systeme immer ähnlicher werden.

*Nach welchen Kriterien entscheiden Sie dann bei der Einführung einer neuen Datenbank?*

**Heinrichs:** Wenn die Software-Lösung keine bestimmte Datenbank vorgibt, ist meist der preisliche Aspekt ausschlaggebend. Wir können unseren Kunden die SQL-Server-Lösung am günstigsten anbieten. Wobei sich Microsoft mit seinem Lizenzmodell seit dem letzten Jahr auch an den anderen Herstellern orientiert und ebenfalls nach Prozessor-Leistung lizenziert, was die Kosten in die Höhe treibt. Bezüglich der Datenbank-Funktionalität fällt mir auf, dass die letzte Version von DB/2 neue Features enthält, die ich bei Oracle schon seit Jahren kenne.

*Wie entwickelt sich Ihr Datenbank-Bereich weiter?*

**Heinrichs:** Wir hatten im vergangenen Jahr ein Wachstum von 15 Prozent, wobei lediglich der Einsatz von DB/2 etwas rückläufig ist.

*Wie stellen Sie den Betrieb Ihrer Datenbank-Systeme sicher?*

**Heinrichs:** Fünf unserer sieben Administratoren haben eine Ausbildung in unserem Haus durchlaufen. Obwohl wir ein junges Team sind, arbeiten diese Mitarbeiter bereits seit durchschnittlich sieben Jahren bei uns, und jeder beherrscht mindestens drei verschiedene Datenbank-Systeme. So können wir Vertretungen gewährleisten sowie Dienste und Rufbereitschaften optimal abdecken. Die Gewinnung von Mitarbeitern durch eigene Ausbildung oder durch Trainee-Programme für Aachener Hochschulabsolventen ist bei uns seit vielen Jahren Praxis.

*Wie schaut es bei den Datenbanken mit der Virtualisierung aus?*

**Heinrichs:** Datenbanken sind bei uns generell nicht virtualisiert. Aufgrund der hohen I/O-Anforderungen setzen wir lieber auf physikalische Systeme und bieten dort Shared-Services an, indem wir mehrere Datenbanken auf einem Server betreiben.

*Welche Produkte der Firma Oracle setzen Sie ein?*

**Heinrichs:** Wir haben ausschließlich die Datenbank im Einsatz. Für die zentral am Standort Aachen zur Verfügung gestellten Systeme setzen wir auf die Enterprise Edition inklusive der Tuning- und Diagnostic-Packs. Neben mehreren Data-Guard-Lösungen bieten wir auch Aktiv/Passiv-Cluster auf Basis von Oracle Fail Safe an.

*Wie dringend brauchen Sie die neue Datenbank 12c von Oracle?*

**Heinrichs:** Es ist jetzt nichts dabei, von dem ich sage: Das müssen wir unbedingt sofort haben. Natürlich verfolge ich das Konzept der Pluggable Database mit Interesse, wir werden aber nicht sofort auf diesen Zug aufspringen, sondern erst einmal abwarten.

*Haben Sie den Einsatz von Exadata schon evaluiert?*

**Heinrichs:** Nein, das ist für uns eine Nummer zu groß. Wir können unsere Datenbank-Anwendung gut mit Standard-Hardware betreiben.

*Was sagt Ihnen der Name „Sun“?*

**Heinrichs:** Wir sind fast ausschließlich ein reines HP-Rechenzentrum und damit auch zufrieden, sodass sich bisher kein anderer Hardware-Anbieter durchsetzen konnte.

*Wie beurteilen Sie den Oracle-Support im Vergleich mit den anderen Herstellern?*

**Heinrichs:** Bisher haben wir mit Oracle keine negativen Erfahrungen gemacht. Bei IBM gefällt mir, dass es immer noch eine kleine Support-Organisation in Deutschland gibt, an die wir uns wenden können.

*Wie garantieren Sie die Hochverfügbarkeit Ihrer Datenbanken angesichts der Notwendigkeit, diese patchen zu müssen?*

**Heinrichs:** Wir haben mit unseren Kun-

den ausreichend Wartungsfenster vereinbart, um Datenbank-Patches oder -Migrationen durchführen zu können. Für die generelle Hochverfügbarkeit setzen wir im Oracle-Umfeld die beiden Produkte Data Guard und Fail Safe ein.

*Wie garantieren Sie die Sicherheit Ihrer Daten?*

**Heinrichs:** Unsere Prozesse sind alle qualitätsgesichert und nach drei international gültigen Standards zertifiziert. Diese umfassen neben Qualitätsmanagement und IT-Servicemanagement auch das Informationssicherheitsmanagement. Die Integration der Vorgaben in alle Prozesse sorgt für eine optimale Sicherheit unserer Daten. Alle kritischen Systeme sind in unseren Rechenzentren redundant ausgelegt.

*Wie stellen Sie die Überwachung aller Systeme sicher?*

**Heinrichs:** Für die gesamte Verfügbarkeitsüberwachung des SLA-Reporting setzen wir auf eine „nagios“-Verede-

#### **regio iT auf einen Blick**

Als IT-Dienstleister ist die regio iT GmbH ein fairer und zuverlässiger Partner für Kommunen und kommunale Unternehmen, Energieversorger und Entsorger, Schulen sowie Non-Profit-Organisationen. Mit Sitz in Aachen und Niederlassung in Gütersloh bietet die regio iT strategische und projektbezogene IT-Beratung, Integration, IT-Infrastruktur und Full-Service. Aktuell betreut sie mit rund 365 Mitarbeitern über 21.500 Clients und mehr als 145 Schulen. Das Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2012 einen Umsatz in Höhe von 46 Millionen Euro.

Die regio iT kann auf Erfahrungswerte aus mehreren Jahrzehnten zurückgreifen, denn viele ihrer Mitarbeiter kommen aus der Verwaltung sowie kommunalen Unternehmen und kennen die individuellen Wertschöpfungsketten ihrer Kunden.

lung, die sich „Open IT Cockpit“ nennt. Damit überwachen wir derzeit rund 17.500 Services. Im Bereich der Datenbank-Administration kommen außerdem Hersteller-Tools wie Oracle Enterprise Manager Grid beziehungsweise Cloud Control zum Einsatz.

*Wie reagieren Sie auf Engpässe beziehungsweise Ausfälle?*

**Heinrichs:** Die diensthabenden Kollegen werden direkt per E-Mail benachrichtigt und können dann direkt in die Fehlerbehebung einsteigen. Wie bei fast allen IT-Dienstleistern steigen die Servicezeiten allerdings immer mehr an und die Wartungsfenster an den IT-Systemen nehmen kontinuierlich ab. Manche Datenbanken für Städte und Gemeinden können jedoch abends problemlos nach Absprache mit den Kunden gewartet werden, während im Energiesektor um diese Zeit wichtige Verarbeitungen laufen und eine Wartung der Systeme nur an zwei bis vier Terminen im Jahr möglich ist. Mithilfe der Data-Guard-Lösungen sind wir allerdings in der Lage, Dienste auf ein anderes Rechenzentrum umzuleiten,

wenn ein System vor Ort gewartet werden muss.

*Hat der Anwender Transparenz über den Status seiner Prozesse?*

**Heinrichs:** Wir bieten dem Kunden eine Vielzahl von Möglichkeiten, die Qualität der erbrachten Services nachzuvollziehen. Das beginnt bei der Online-Schnittstelle im Incident Management und endet beim Einsatz von Kundenportalen, in denen die monatlichen Service Reports einsehbar sind. Service-Level-Agreements, die auf die Kunden eingehen, und deren Messung beziehungsweise Reporting machen unsere Leistungserbringung messbar.

*Beraten Sie Ihre Kunden, wenn Sie Performance-Probleme erkennen?*

**Heinrichs:** Wir haben den Anspruch, unsere Kunden gut zu bedienen, und zeigen ihnen deshalb auch, wie sie ihre Anwendungen optimal betreiben. Im Datenbank-Bereich geht es dann beispielsweise darum, ob eine Oracle Express Edition oder eine Enterprise Edition mit Tuning-Pack zum Einsatz kommt.

*Welche Möglichkeiten bieten Sie Ihren Kunden hinsichtlich des Aufbaus ihrer Infrastruktur?*

**Heinrichs:** Wir unterstützen den Kunden abhängig von seinen Anforderungen durch den Betrieb dedizierter Individual-Lösungen und stellen ihm Infrastructure-as-a-Service-Lösungen auf Shared-Service-Architekturen zur Verfügung. Auf die Datenbank-Systeme übertragen bedeutet das, dass wir standardisierte Shared-Service-Datenbankdienste genauso betreiben wie individuelle Cluster- oder Data-Guard-Systeme.

*Sehen Sie sich auch in der Rolle eines Cloud-Anbieters?*

**Heinrichs:** Wir bieten schon jetzt erste Dienste in der Cloud unter der Marke „stadtwolke“ an. Hier geht es darum, Cloud-Services für Kommunen rechtsicher und geschützt anzubieten, indem wir die Daten hierzulande und nach zertifizierten Qualitätsstandards speichern. In Zukunft werden wir weitere Dienste in diese Stadtwolke integrieren.

*Wie beurteilen Sie die Produktstrategie von Oracle?*

**Heinrichs:** Wir verfolgen die Zukäufe schon, setzen allerdings nur die Datenbank-Produkte ein.

*Wie interessant sind die Oracle-Business-Lösungen für Sie?*

**Heinrichs:** Wir haben im Business-Bereich zahlreiche SAP-Lösungen. Für die Kommunen ist in erster Linie der Microsoft SQL Server mit seinen Applikationen interessant. Oracle nehme ich in diesem Umfeld nicht als aktiven Player wahr.

*Können Sie sich vorstellen, ein Komplettsystem von der Hardware bis zu den Applikationen von einem einzigen Hersteller wie Oracle einzusetzen?*

**Heinrichs:** Das ist für mich mit keinem Anbieter denkbar.

*In welche Richtung wird sich Ihre IT in den kommenden Jahren entwickeln?*

**Heinrichs:** Die regio iT wächst weiter. Auf der Agenda steht vor allem die Fortführung von Standardisierung, Konsolidierung und Virtualisierung. Ein weiteres Ziel besteht darin, unsere Dienste Cloud-fähig zu machen. Auch das Thema „Mobile Computing“ ist für unsere Kunden zunehmend wichtiger.

*Was erwarten Sie dabei von einem IT-Unternehmen wie Oracle?*

**Heinrichs:** Im Gegensatz zu früher nehme ich die Präsenz von Oracle kaum mehr wahr. Ich vermisse vor allem über einen längeren Zeitraum dieselben persönlichen Ansprechpartner.

*Wie sehen Sie den Stellenwert einer Anwendergruppe wie der DOAG?*

**Heinrichs:** Wir nutzen seit vielen Jahren die Dienste der DOAG beim Wisenserwerb, beim Erfahrungsaustausch, aber auch deren unabhängige Beratung etwa in Lizenzfragen. Die kontinuierliche Fortbildung der Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Deshalb besuchen wir auch gerne die DOAG Konferenz, die Schulungstage sowie die Expertenseminare. Es ist gut, die DOAG als Partner auf unserer Seite zu haben.



**Zur Person: Karsten Heinrichs**

Karsten Heinrichs absolvierte von 1994 bis 1997 seine Ausbildung zum Datenverarbeitungskaufmann bei der GKDVZ Aachen, einem der Vorgänger der heutigen regio iT. Seit dem Jahr 1996 ist er im Team „Database Systems“ tätig, das er seit 2007 leitet. Seit einem Jahr verantwortet er außerdem das Produktmanagement der regio iT Datenbank-Produkte und -Dienstleistungen. Karsten Heinrichs ist verheiratet, hat zwei Kinder und lebt in Heinsberg.