

BOS-Leitstellen aus der Cloud: Modell der Zukunft oder Risiko?

Von Gerhard Schulz*

Einsatzleitstellen sind bei Notfällen und Belangen der öffentlichen Sicherheit sowie im Brand- oder Katastrophenfall von hoher und oftmals sogar von existenzieller Bedeutung.

Nach einer Erhebung des Autors aus dem Jahre 2017 gibt es in Deutschland

- 122 polizeiliche Leitstellen
- 233 nichtpolizeiliche Leitstellen
- 130 Leitstellen der Institutionen des Bundes

Gebietsreformen oder Zusammenlegungen von Leitstellen mehrerer Kreise führen aber aus Gründen der Wirtschaftlichkeit des Betriebes zu einer Reduktion der Anzahl der Leitstellen.

Problemstellung

Die Aufgaben und Funktionen von Leitstellen werden durch die polizeilichen und nichtpolizeilichen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) wahrgenommen. Aufgrund des technologisch-gesellschaftlichen Wandels sowie Veränderungen der Leitstellenumgebung, der Aufgabenstellungen und Abläufe kommen neue Anforderungen auf die BOS zu. Sie stehen dabei vor der Aufgabe, die hohen Ansprüche der Bürger an die Hilfeleistung zu erfüllen. Dazu sind räumliche, technische und personelle Ressourcen erforderlich. Ständig wandelnde Anforderungen müssen unter einem ständig wachsenden wirtschaftlichen Druck bewältigt werden.

Die heutige Vielzahl der Leitstellen kann in Zukunft nicht mehr wirtschaftlich betrieben werden. Auch die Anforderungen an das technische Personal steigen infolge der ständig wachsenden Komplexität der technischen Ausstattung immens an. Weiterhin stellt die Ausweitung der Datenschutzgesetzgebung eine

personelle und intellektuelle Herausforderung dar. Der hohe Anspruch der Bürger an die Sicherheitsbehörden kann aber durch intelligent sparende organisatorische und technische Lösungen in den Leitstellen erfüllt werden.

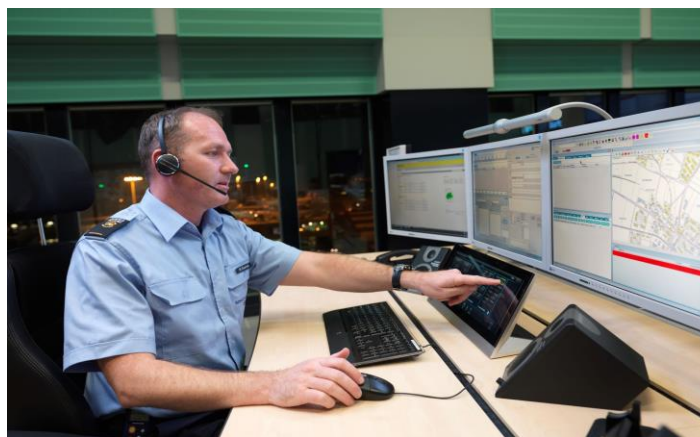


Foto: Frequentis

Organisatorische und technische Maßnahmen

Eine organisatorische Maßnahme ist die Zusammenlegung der Leitstellen von zwei oder mehreren Landkreisen (Leitstellengebiete) zu einer Leitstelle. Diese Maßnahme erfordert vertragliche Regelungen der beteiligten Landkreise zu den rechtlichen, personellen und finanziellen Aspekten der Zusammenlegung. Auch BOS-übergreifende Leitstellen („bunte“ Leitstellen) bieten wirtschaftliche Vorteile: Die Leitstellen werden nur einmal eingerichtet, die technischen Einrichtungen sind nur einmal vorhanden, das operative Personal ist optimiert.

Die Sicherstellung der Aufgabenwahrnehmung der Leitstellen kann aber auch durch technische Maßnahmen erheblich unterstützt werden. So ist durch ein Zusammenschalten mehrerer Leitstellen die Übernahme von Diensten einer einzelnen Leitstelle im



Überlast- oder Havariefall möglich. Die technische Ausstattung der einzelnen Leitstellen des Verbundes gleicht der von diskret aufgebauten Leitstellen, die ausschließlich für den eigenen Bereich arbeiten. Somit ist neben der technischen Ausstattung auch der Anspruch an die Wartung in jeder Leitstelle des Verbundes mit der einer diskreten Leitstelle vergleichbar. Die Komplexität steigert sich gegenüber den diskreten Leitstellen erst durch die Zusammenschaltung des Verbundes.

Unabhängig von der Zusammenlegung von Leitstellen bleibt die Möglichkeit einer Technikkonzentration, die sowohl für eine dislozierte als auch für eine konzentrierte Leitstellenlandschaft in Betracht kommt. Infolge der Digitalisierung und dem Ausbau der Netzinfrastruktur ist der sichere Transport von Daten über größere Entfernungen heute kein Problem mehr. Eine Konzentration der Daten bietet sich somit an. In der „Nicht-BOS-Welt“ hat sie sich durchgesetzt:

Die deutsche Wirtschaft setzt bereits heute sehr stark auf zentralisierte Datenhaltung im eigenen Bereich - aber auch ausgelagert bei Dienstleistern. Der von der Wirtschaftsberatungsgesellschaft KPMG erstellte Cloud-Monitor 2018 stellt fest, dass 2018 bereits 66 Prozent der Unternehmen in Deutschland auf Cloud-Computing setzen. Der Grund für die Auslagerung liegt im enormen Aufwand, den jedes Unternehmen für sich leisten müsste, um die Sicherheit und die Verfügbarkeit der sensiblen Daten zu gewährleisten.

Lösungsansatz Cloud

Als Cloud wird gemeinhin ein Ort für die elektronische Datenhaltung und -verarbeitung bezeichnet, der irgendwo liegen kann. Charakteristisch für eine Cloud ist die dynamisch anpassbare, flexible Rechen- und Datenkapazität. Die Cloudlösungen werden nach der Nutzung (Service-Modell) und dem Zugang (Liefer-Modell) unterschieden.

Neu im PMeV:

SSE Software GmbH

Die SSE Software GmbH (Augsburg) beschäftigt sich seit fast 30 Jahren mit Leitsystemen im medizinischen Umfeld. Mark Sandor hat SSE Software 1991 als Einzelunternehmen gegründet. In den letzten Jahren hat sich das Unternehmen kontinuierlich zu einem Softwarehaus mit 27 Mitarbeitern entwickelt. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

In Deutschland ist SSE Software Marktführer bei den Leitstellen der kassenärztlichen Vereinigungen und erreicht mit ihrer Software somit über 50 Millionen Menschen. In acht Schweizer Kantonen disponieren SSE-Lösungen Feuerwehr, Polizei und Sanitäter. SSE hat kantonale Notrufzentralen mit einem System ausgestattet und bietet Lösungen für Werkfeuerwehren und integrierte Leitstellen. Die Projektlösungen des Augsburger Unternehmens basieren auf jahrelanger Erfahrung mit Schnittstellenintegrationen unter Verwendung modernster Architekturen und Methoden. Insbesondere die Implementierung unterschiedlichster Schnittstellen und die Umsetzung kundenspezifischer Geschäftsprozesse stehen bei den Projekten im Vordergrund.

Das Kundenspektrum der SSE umfasst Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, Medizin-Branche und Industrie. Über die Software von Leitstellen hinaus werden auch mobile Lösungen entwickelt.

thorsten.hansler@sse-online.de
www.sse-online.de



Thorsten Hansler

Servicemodelle

- **Infrastructure-as-a-Service (IaaS)**
Der Cloud-Betreiber bietet lediglich den Nutzungszugang zu Rechnern, Speichern und sonstigen Hardware-Ressourcen.
- **Platform-as-a-Service (PaaS)**
Der Cloud-Betreiber bietet den Zugang zu Laufzeit- und Programmierumgebungen. Der Leitstellenbetreiber kann seine eigenen Software-Anwendungen entwickeln und ausführen.
- **Software-as-a-Service (SaaS)**
Der Cloud-Betreiber bietet vollständig Anwendungen an.

Liefermodelle

- **Public Cloud**
Der Cloud-Betreiber bietet öffentlich IT-Infrastrukturen an, die nach der tatsächlichen Nutzung abgerechnet werden.
- **Private Cloud**
Die Private Cloud bietet lediglich einem fest umrissenen Nutzerkreis den Zugang zur darin befindlichen IT-Infrastruktur.
- **Hybrid Cloud**
Die Verbindung der beiden vorgenannten Liefermodelle bietet die Sicherheit einer Private Cloud für sicherheitsrelevante Anwendungen und Daten und die Möglichkeit, öffentliche IT-Services zu nutzen.
- **Community Cloud**
Die Community Cloud bietet ihre Dienste einem örtlich verteilten Nutzerkreis an.

Cloud-Betreiber

Die Public Cloud wird von verschiedenen Betreibern angeboten (z. B. Microsoft, Dropbox und weitere) Private Clouds und Hybrid Clouds werden meist als firmenweite, auch als landesweite oder globale gemeinsame Daten- und Anwendungsplattformen genutzt, die sowohl IaaS, PaaS und SaaS liefern. Der Cloud-Betreiber übernimmt ein sehr hohes Maß an

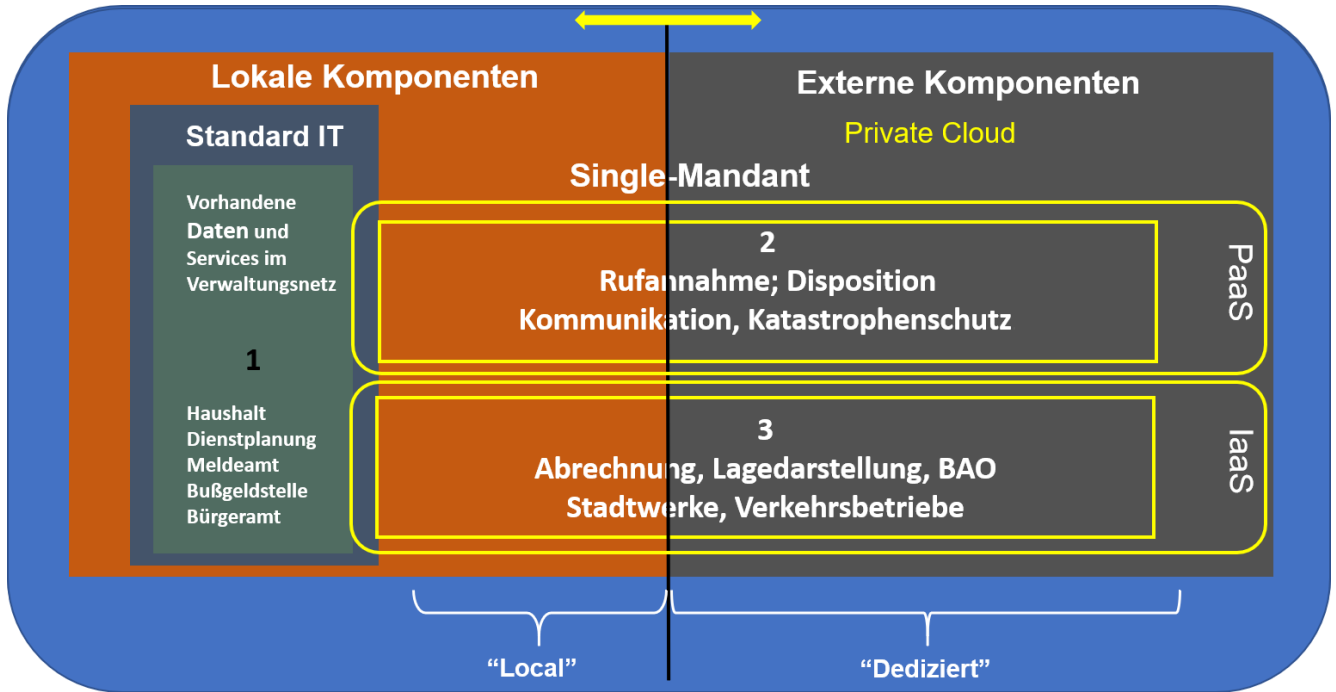
Verantwortung für das bereitgestellte Service-Modell. Der Nutzer muss ein hohes Vertrauen in den Cloud-Betreiber haben, da dieser seine sensiblen Daten hält und die Verfügbarkeit darstellen muss.

Cloudlösungen für Leitstellen

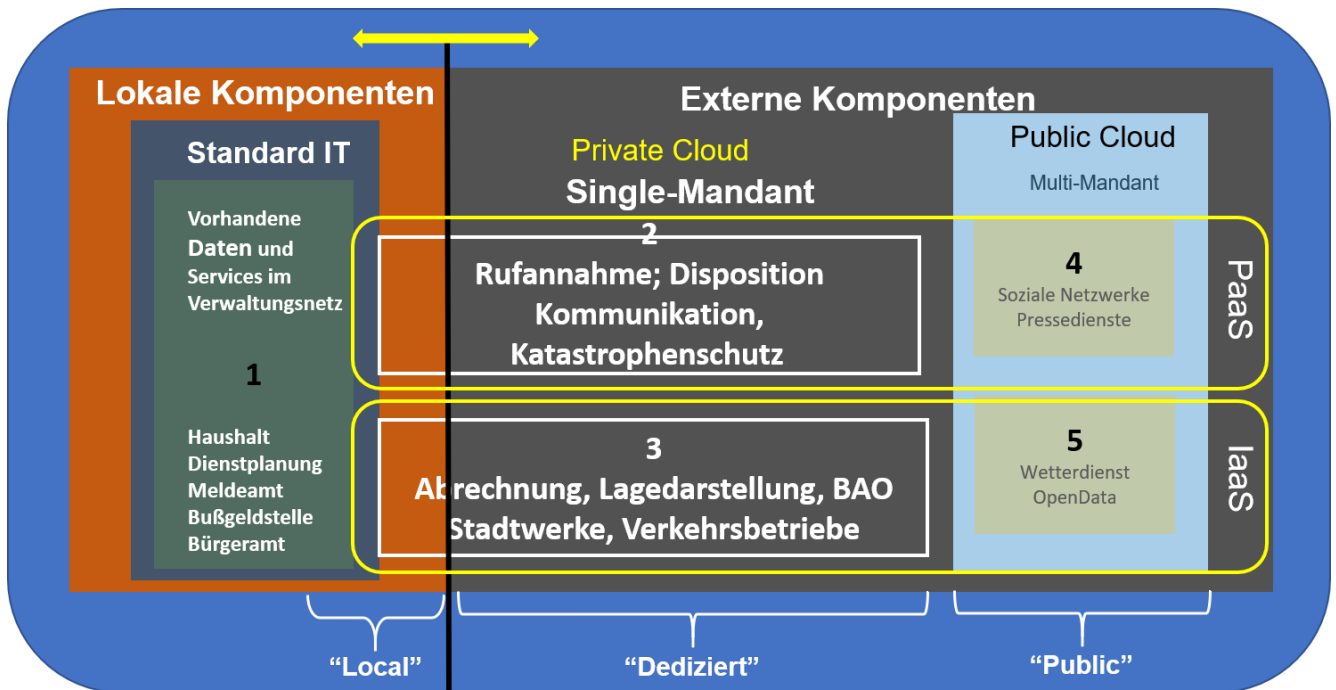
Für BOS-Leitstellen kommen aufgrund der Sensibilität der verarbeiteten Daten als Liefermodelle nur eine Private oder eine Hybrid Cloud in Frage. Die Service-Modelle sind in diesen Liefermodellen realisierbar. Reine Private Cloud-Lösungen bieten in sich geschlossene Systeme. Übergänge bzw. Kopplungen mit anderen Systemen müssen sehr genau geplant und bedacht werden, damit der Sinn der Private Cloud nicht ad absurdum geführt wird. Wird hingegen eine Hybrid Cloud eingesetzt, so wird die Private Cloud um eine Public Cloud ergänzt. Die Anteile der Private- oder der Hybrid-Cloud, die von einem Dienstleister geliefert werden sollen, bzw. die Anteile, die im eigenen Bereich verbleiben sollen, können dynamisch verschoben werden. Je nach Vertrauen, das der Leitstellenbetreiber dem Cloud-Betreiber entgegenbringt, verteilen sich die Anteile der Daten- und Anwendungshaltung unterschiedlich. Der Cloud-Betreiber hat für die Sicherheit am Übergang zwischen Private und Public Cloud zu sorgen.

Bei einer Auslagerung der Softwareanteile in die Private Cloud kann auch der Übergang in die Managed Cloud gewählt werden. In diesem Fall stellt der Cloud-Betreiber nicht nur die Infrastruktur und die Plattformen bereit, sondern er richtet auch die darauf aufsetzenden Tools und Anwendungen ein und betreut diese. Im Extremfall errichtet und betreibt der Cloud-Betreiber die gesamte Anwendung und bietet dem Kunden die Nutzung als Dienstleistung an. Damit sind alle Vorhaltungen, auch die Endgeräte, die beim Kunden zur Nutzung der Anwendung benötigt werden, Teil der ausgelagerten Leistung. Der Leitstellenbetreiber bezieht die Leitstellenfunktionalitäten „nur“ noch als eine Dienstleistung.





Für BOS-Leitstellen kommen als Liefermodelle nur eine Private oder eine Hybrid Cloud in Frage. Die Service-Modelle sind in diesen Liefermodellen realisierbar.



Reine Private Cloud-Lösungen bieten in sich geschlossene Systeme. Übergänge bzw. Kopplungen mit anderen Systemen müssen genau geplant werden. Wird eine Hybrid Cloud eingesetzt, so wird die Private Cloud um eine Public Cloud ergänzt.

Risiken einer Cloudlösung

Bei der Betrachtung der Vor- und Nachteile der verschiedenen Lösungsansätze werden nur die diskreten Leitstellen (inklusive Verbund-Leitstellen) und eine auf IaaS basierende Cloud-Lösung gegenübergestellt, da dies zum gegebenen Zeitpunkt den realistischen ersten Schritt in eine Cloud-Umgebung darstellt. Die Nutzung einer Cloud-Lösung birgt auch verschiedene Risiken in sich. Nachstehend sind einige aufgeführt, die weitgehend ausgeschlossen werden müssen. Wie bei jeder Risikobetrachtung sind auch hier den Risiken entsprechende Maßnahmen entgegen zu setzen, die das Risiko auf ein verantwortbares Maß reduzieren. Risiken der Datensicherheit:

- Missbrauch und schädliche Nutzung von Cloud Computing
- Unsichere Schnittstellen und APIs
- Böswillige Insider
- Risiken durch geteilte Technologien
- Datenverlust und -kompromittierung
- Unbekannte (neue) Risiken

Die Absetzung von Technik und Datenhaltung kann einen emotionalen Widerstand erzeugen, der nur durch positive Erfahrung abgebaut werden kann. Risiken des emotionalen Widerstandes:

- Nicht mehr unmittelbarer Zugriff auf Daten und Technik
- Abhängigkeit vom Cloud-Betreiber
- Gefühlter Kontrollverlust
- Misstrauen gegenüber dem Cloud-Betreiber
- Verlust von Arbeitsbereichen
- Angst um Arbeitsplatz

Für die Nutzung der Cloud-Lösung ist ein hochverfügbarer Übertragungsweg existenziell notwendig. Dabei sind Integrität, Sicherheit und Verfügbarkeit der Daten in jedem Fall sicherzustellen. Ohne sichere und hochverfügbare Übertragungswege sollte der zentralisierte Ansatz nicht verfolgt werden. Risiken, die durch den möglichen Ausfall der Energieversorgung entstehen, sind für alle beteiligten Systeme (also auch die Übertragungswege) zu betrachten.

Auch das Leitstellensystem mit all seinen Komponenten sollte nicht isoliert betrachtet werden: Bei einem flächendeckenden Energieausfall sind alle korrespondierenden Techniken (Notruf, öffentliches und privates Telefon, Digitalfunk etc.) betroffen.

Chancen einer Cloudlösung

Den Risiken einer Cloudnutzung stehen vielfältige Chancen gegenüber. Der zentralisierte Ansatz vereinfacht die Vorhaltung von technischen Ressourcen sehr stark. Nutzen mehrere Leitstellen gemeinsam eine Cloud, so steigt der wirtschaftliche Nutzen der technischen Einrichtungen der Cloud. Die schnelle Nutzung von Leistungsreserven ist einfach und wirtschaftlich möglich, da diese Reserven für alle Nutzer vorgehalten werden. Die kontinuierliche Erneuerung der technischen Einrichtungen liegt in der Verantwortung des Cloud-Betreibers. Er hat sie ohne Betriebsbeeinträchtigungen bereit zu stellen. Ein zentraler Betrieb hält ein fachlich sehr gut ausgebildetes und „in ständigem Training“ befindliches Wartungspersonal vor. Die mehrfach vorhandene gleichartige Technik (z. B. Server, Virtualisierung, Datenbanken, Netzwerktechnik, Firewalls) kann von Spezialisten betreut werden, die durch präventive und korrektive Wartung die geforderte hohe Verfügbarkeit gewährleisten.

Die Zentralisierung von Leitstellenlösungen in einer Cloud führt automatisch zu einer stärkeren Standardisierung, da der Cloud-Betreiber bestehende oder gleiche Lösungen erheblich günstiger anbieten kann und damit bevorzugt. Die zentrale Überwachung und Anwendung der Maßnahmen zum Schutz der Daten und der Datensicherheit wird von kompetenten, speziell im Datenschutz geschulten Mitarbeitern wahrgenommen. Gleichzeitig entstehen durch die Nutzung der Cloud-Infrastruktur durch verschiedene Anwender/Organisationen/Leitstellen keine zusätzlichen Aufwendungen. Auch die infrastrukturellen und prozessualen Sicherheitsvorkehrungen sind an zentraler Stelle leichter zu treffen und zu überwachen. Die zentrale Vorhaltung von frei verfü-

baren Ressourcen steigert die absolute Verfügbarkeit erheblich. Mit der Vorhaltung von IT-Ressourcen in Redundanzsystemen können neben den ungeplanten Nichtverfügbarkeiten, die normalerweise nur in die Verfügbarkeitsberechnung eingehen, auch die geplanten Nichtverfügbarkeiten (z. B. Wartungsarbeiten, Updates) erheblich reduziert werden. Der zentrale Betrieb ist sehr wirtschaftlich, weil möglichst viele Leitstellenbetreiber Ressourcen und Betriebspersonal in Anspruch nehmen. Wartungsverträge sind bei konzentriert gehaltener Hardware erheblich günstiger. Aber auch die Softwarewartung wird erheblich günstiger, da der Wartungsgeber nur noch einen Standort betreuen muss.

Schritte zur Cloudlösung

Vor der Nutzung einer Cloud-Lösung sind verschiedene Schritte des künftigen Cloud-Nutzers erforderlich, um für seine Ansprüche die richtige Lösung und den richtigen Partner für den Start zu finden. Die wichtigsten Schritte sind:

- Definition des Service- und Liefermodells
- Definition der Anforderungen an die Cloud, die Cloud-Infrastruktur und den Cloud-Betreiber
- Prüfung der infrastrukturellen Gegebenheiten (WAN-Verfügbarkeit)
- Definition der Vergabebedingungen
- Fertigung der Vergabeunterlagen
- Nachweisliche Prüfung der Erfüllung der Anforderungen
- Migrationskonzept zur Verlagerung der Daten und Anwendung

Da bisher nur wenige bis keine Erfahrungen zur Auslagerung einer Leitstelle in eine Cloud vorliegen, kann ein Leitstellenbetreiber diese wichtigen Schritte wahrscheinlich nur schwierig allein bestreiten. Externe Beratung wäre hier angeraten.

Fazit

Die Auslagerung von Leitstellentechnik bis hin zu Leitstellendiensten wird aufgrund einer sich ständig

verändernden Umgebung und der damit einhergehenden wachsenden Komplexität der technischen Lösungen notwendigerweise zunehmen. Insbesondere die wachsenden fachlichen und wirtschaftlichen Ansprüche werden die Treiber in diese Richtung sein. Aber auch die Leitstellenbetreiber haben ein originäres Interesse, ein überaus verlässlicher Dienstleister des Bürgers zu sein und drängen somit auf eine reaktionsschnelle, dem erforderlichen Leistungsniveau angepasste und leistungsfähige Systemlandschaft.

Selbst bei einzelnen Leitstellen kann die Verlagerung in eine Cloud bei einem IT-Dienstleister sinnvoll sein, da durch die professionelle Betreuung der Hardware, der Anwendungssoftware und der Datenbank(en) die Betriebssicherheit der Leitstelle erheblich gesteigert werden kann. Für alle Schritte in Richtung Nutzung einer Cloud-Lösung ist eine externe Unterstützung von fachlich versierten Beratungsunternehmen angeraten. Denn die Nutzung einer Cloud-Lösung ist ein langfristig angelegtes Projekt. Und die komplexen Abhängigkeiten in allen Verästelungen müssen bis zum Ende durchdacht werden. Eine Umkehrung des Prozesses ist zwar möglich, aber schwieriger, da organisatorische, personelle und infrastrukturelle Voraussetzungen durch den Leitstellenbetreiber vor Vollzug dieses (Rück-)Schrittes dargestellt werden müssen.

Whitepaper

Zur Vertiefung des Themas haben die Firmen GS-Projektberatung, accellonet, STF-Gruppe und TÜV Nord IT ein Whitepaper erstellt. Das Whitepaper ist über die beteiligten Firmen

- GS-Projektberatung (gerhard-schulz@kabelmail.de) und
- Accellonet (bernd.appel@accellonet.com) erhältlich.

*Der Autor:

Gerhard Schulz ist Senior Berater der accellonet GmbH, einem Mitgliedsunternehmen des PMeV

