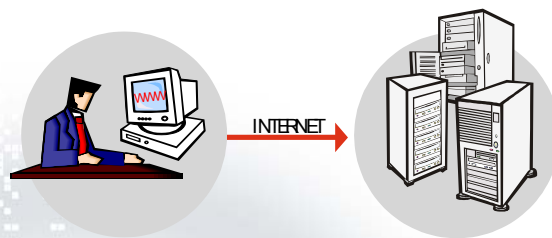


Unsere Strategie - ASP

WAS IST ASP?

ASP ist die Abkürzung für Application Service Providing (ASP) und bedeutet die Bereitstellung und Nutzung von Programmen über das Internet. Anbieter einer ASP-Lösung ist der Application Service Provider. Imago ist somit ein klassischer Application Service Provider.



Kunde nutzt ASP-Lösung

Application Service Provider
betreut Serverhard- und Software

Bei einer ASP-Lösung erwirbt der Kunde eine Nutzungslizenz an einer Applikation (Software) für einen bestimmten Zeitraum.

VORTEILE EINER ASP-LÖSUNG

Eine ASP-Lösung bietet gegenüber einer gekauften und lokal laufenden Software die folgenden Vorteile:

HARDWARE

Bei einer ASP-Lösung wird kundenseitig keine Serverhardware benötigt. Somit entstehen auch keine Anschaffungskosten für Serverhardware. Im Betrieb entstehen keine Kosten für Reparaturen, da diese durch den Application Service Provider abgedeckt sind.

VERFÜGBARKEIT

Bei vielen Internetapplikationen wie z.B. Webservern oder auch Mail können durch Ausfälle z.T. hohe Schäden entstehen. Aus diesem Grund sollten die entsprechenden Server redundant (doppelt) ausgelegt werden. Dies führt bei lokal laufender Software zu mehr als doppelt so hohen Kosten an Hardware. Diese zusätzlichen Betriebskosten seitens des Kunden entfallen bei einer ASP-Lösung, da der Application Service Provider entsprechende Serverhardware doppelt vorhält.

Imago – wir bieten Lösungen

SKALIERBARKEIT

Bei steigenden Anforderungen, wie z.B. eine erhöhte Anzahl der Webzugriffe durch Kunden oder versendeten Newslettermails wird bei jeder Hardware und bei jeder Netzanbindung der Zeitpunkt kommen, bei der die Leistungsgrenze einer lokalen Lösung erreicht ist.

So muss bei lokal laufender Software zu diesem Zeitpunkt eine neue Hardware beschafft werden, um die Qualität der über das Internet angebotenen Dienstleistung sicherzustellen. Hierbei entstehen dem Kunden bei einer lokal laufenden Software zusätzliche Einrichtungs- und Betriebskosten, während dies bei einer ASP-Lösung für den Kunden kein Kostenfaktor darstellt.

NETZANBINDUNG

Auch die Bandbreite, mit der eine lokal laufende Applikation an das Internet angebunden ist, kann bei steigenden Anforderungen zu einem Engpass werden. Die Kosten für eine redundante Netzanbindung mit einer hohen Bandbreite (z.B. größer 2Mbit) führen in diesen Fällen zu einem sprunghaften Anstieg der Betriebskosten für die Netzanbindung einer lokal laufenden Software.

Bei einer ASP-Lösung wird die kundenseitige Netzanbindung lediglich zur Administration benötigt. Für diesen Zweck sind im Allgemeinen vorhandene Firmenanbindungen (z.B. über DSL) völlig ausreichend.

DATENSICHERUNG

Die Durchführung und Überprüfung von Datensicherungen stellt einen wesentlichen Bestandteil bei dem Betrieb jeder Applikation dar. Bei einer ASP-Lösung entstehen geringere Kosten, da die zentrale Sicherung von großen Datenbeständen wesentlich effektiver durchgeführt werden kann, als die Sicherung einzelner PCs.

PERSONALKOSTEN

Bei einem Großteil der Applikationen bilden die Personalkosten, insbesondere die Kosten für die Systemadministration, neben den Netz- und Serverkosten den größten Teil der Betriebskosten. Bei einer ASP-Lösung können die vom Kunden benötigten Personalkosten für

- Administrative Betreuung der Server,
- Bereitschaftsdienst für Serverausfälle oder Störung der Netzanbindung,
- Support für die Applikation,
- Pflege der Applikation (Einspielen von Updates),

entfallen, da diese von dem Application Service Provider übernommen werden.

HAFTUNG

Bei einer ASP-Lösung haftet der Application Service Provider für das Funktionieren seiner Software, d.h. der ASP-Kunde kann die Haftung für seine Dienste im Falle einer Inanspruchnahme durch eigene Kunden oder Internetbesucher an den Application Service Provider weitergeben. Voraussetzung hierfür ist, dass der Application Service Provider entsprechende SLAs (Service Level Agreements, Beispiel: siehe <http://www.imago.de/sla/>) für seine Dienste hat.

ANZAHL DER ARBEITSPLÄTZE

Eine ASP-Lösung ist von jedem Webarbeitsplatz aus bedienbar. Bei vielen lokalen „PC-Applikationen“ ist dies nicht der Fall bzw. es werden mehrere Arbeitsplatzlizenzen und Installationen benötigt.

VERGLEICHSRECHNUNG LOKALE SOFTWARE/ ASP-LÖSUNG

Beim Kostenvergleich zwischen einer ASP-Lösung und einer lokalen laufenden Software sollten alle obenstehenden Punkte der *Checkliste ASP-Lösungen was Einrichtung und Betrieb* betrifft, erfasst und gegenübergestellt werden.

Ein Beispiel für die Kalkulation eines New-Systems mit geringen Anforderungen an Bandbreite und Anzahl der Abonnenten könnte wie folgt aussehen:

Beispiel: Vergleich der Kosten einer ASP-Lösung gegenüber einer lokal laufenden Software bei einem Personalkostenstundensatz von 30€ und einer Abschreibung der Einrichtung und des Betriebs für einen ASP-Kunden auf 2 Jahre:

| Einrichtung | lokale Software | ASP-Lösung |
|--|-----------------|-----------------|
| Beschaffung und Installation Serverhardware | 2.000,00 € | |
| Installation lokaler PC (2h) | 60,00 € | |
| Beschaffung Softwarelizenz | 200,00 € | - € |
| Personalkosten Installation (4h) | 120,00 € | - € |
| Einrichtung ASP-Lizenz | | 649,00 € |
| Einrichtung red. Netzanbindung | 1.500,00 € | |
| Gesamt Einrichtung | 3.880,00 € | 649,00 € |
| Betrieb | | |
| Betreuung lokaler PC (4h/Monat) | 120,00 € | |
| Datensicherung lokaler PC (2h/Monat) | 60,00 € | |
| redundante Netzanbindung (DSL) | 80,00 € | |
| Webmonitoring | 25,00 € | - € |
| ASP-Lizenz | | 49,00 € |
| Hosting(Traffic+Plattenplatz) | | 16,50 € |
| Abonnenten (500) | | 30,00 € |
| Gesamt Betrieb (monatlich) | 285,00 € | 95,50 € |
| Personalkosten / h | 30,00 € | |
| Monatliche Kosten bei Abschreibung auf 2 Jahre | 446,67 € | 122,54 € |

KRITERIEN ZUR AUSWAHL EINES APPLICATION SERVICE PROVIDERS

Da bei jeder ASP-Lösung der Application Service Provider alle Daten der Applikation speichert, wird ein hohes Maß an Vertrauen des Kunden dem Application Service Provider gegenüber vorausgesetzt. Vor einer vertraglichen Bindung mit einem Application Service Provider sollten dessen Kompetenz, speziell in Hinsicht auf Applikationen, d.h. nicht nur die Erstellung statischer Websites, geprüft werden (Referenzen). Eine ASP-Lösung kann insbesondere nur dann effizient funktionieren, wenn die folgenden Punkte gewährleistet sind:

Sicherheit

Um die Sicherheit der Kundendaten zu gewährleisten muss der Application Service Provider eigene Serverfarmen betreiben. Die ASP-Applikationen müssen auf eigenen ASP-Servern laufen, zu denen Dritte keinen Zugang haben.

Die Applikationen sollten *nicht* auf Servern Dritter gehostet werden, da dies im Falle eines Datenverlustes oder Serverausfalls zu einer Haftungsfrage zwischen Application Service Provider und Serverbetreiber führen kann.

Datenschutz

Der Application Service Provider sollte im Rahmen einer Privacy-Vereinbarung festlegen, was mit den Daten des Kunden geschieht. Werden im Sinne der Datenverarbeitung Daten von Dritten (z. B. in Formularen) erfasst, so ist der Kunde hierzu seitens des §6 TDG rechtlich verpflichtet. (*Beispiel für eine Privacy-Vereinbarung* <http://www.imago.de/privacy/>)

Verfügbarkeit und Performanz

Die Verfügbarkeit und die Performanz jeder Applikation sollte durch ein Webmonitoring (z.B. <http://webmon24.de>) überwacht werden. Durch ein 24h Webmonitoring ist der Kunde ständig über die Geschwindigkeit, mit der seine Applikation aus Kundensicht reagiert, und über Ausfälle informiert.

Durch ein transparentes Eskalationsmanagement sollte exakt definiert werden, wer zu welchem Zeitpunkt informiert wird, wenn die Applikation ausgefallen ist oder Störungen aufgetreten sind.

Service Level Agreements

In den SLAs sichert der Application Service Provider dem Kunden Eigenschaften seiner Applikationen zu, für die er auch im Rahmen seiner Verträge haftet. Diese SLAs dienen als Rückversicherung für den Kunden und sind aus haftungstechnischen Gründen von großer Bedeutung. (*Beispiel für eine SLA:* <http://www.imago.de/sla/>)