

# Externes IT-Sourcing – Stärkung der öffentlichen Verwaltung

Viele Gemeinden und Städte betreiben seit Jahren ein eigenes internes Informatik-Servicecenter. Die dynamische Weiterentwicklung der IT sowie die steigenden Anforderungen an die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Systeme brauchen viel Zeit und Ressourcen. Damit sich Gemeinden und Städte auf ihre eigentlichen Kernkompetenzen fokussieren können, lohnt es sich, den IT-Betrieb an einen kompetenten Service-Provider zu übergeben.



**Christian Morf**  
Informatik  
Systemlösungen  
Zürich

Der schnelle Wandel der IT-Technologien und die stetig neuen Bedürfnisse seitens Verwaltungen haben die Erwartungen an ein Informatik-Servicecenter (ISC) enorm erhöht. Diese Bedürfnisse sowie neue Anforderungen seitens der Kantone und des Bundes bedingen immer wieder technische und fachliche Abklärungen. Um solche Anfragen professionell bearbeiten zu können, müssen sich die Mitarbeitenden des ISC kontinuierlich aus- und weiterbilden, wobei sie zugleich auch den produktiven Betrieb gewährleisten müssen.

Zu den Kernelementen der IT-Infrastruktur einer öffentlichen Verwaltung



zählen Stabilität, Flexibilität und Skalierbarkeit. Dabei müssen die vorgegebenen Sicherheitsanforderungen erfüllt werden und die Kosten (Investition und Betrieb) transparent und innerhalb des Budgets bleiben. Die Sicherstellung des First- und Second-Level-Supports und des produktiven Betriebs sowie die Evaluation und Umsetzung neuer Anfragen ist mit einem enormen Ressourcenaufwand verbunden, wobei der Aufwand aufgrund der zusätzlich benötigten Investition in die Infrastruktur oftmals zurückgestellt wird.

## Die Aufgaben des Outsourcing-Partners

Ein professioneller IT-Sourcing-Partner trägt die Verantwortung für einen stabilen, performanten und hochverfügbaren Betrieb aller definierten Applikationen und benötigten Hardwarekomponenten. Zudem ist eine Skalierung aufgrund von Wachstum oder neuen Bedürfnissen und Anforderungen ohne Unterbruch sichergestellt. Die sichere Datenhaltung sowie eine aktive, sicherheitsrelevante Aktualisierung entsprechender Softwarekomponenten gehören zu den weiteren essenziellen Aufgaben des IT-Sourcing-Partners. Ein zusätzlicher Vorteil des Outsourcings stellt die Tatsache dar, dass die wiederkehrenden Betriebskosten fixiert und ressourcentechnische Erweiterungen, basierend auf neuen Anforderungen und Bedürfnissen, ohne teure Neubeschaffungen einkalkuliert werden können.

## Die Vorteile der Auslagerung

Durch die Übergabe des systemübergreifenden Rechenzentrumsbetriebs und

des Lifecycle-Managements an den Outsourcing-Partner kann sich die interne Informatik auf ihre Stärken fokussieren. Die fachliche Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung neuer Projekte des ISC bringt den Ämtern einen enormen Mehrwert. Dabei handelt es sich hauptsächlich um Themen wie Digitalisierung, GEVER, Gebäudeautomation oder andere fachspezifische Anwendungen. Des Weiteren bleibt den Ämtern auch mehr Zeit, sich den Anwendern zu widmen und diese optimal zu unterstützen.

## FAZIT

Die rasante technische Weiterentwicklung und die stetig neuen Anforderungen an eine öffentliche Verwaltung fordern einerseits fortlaufend geschultes Personal, andererseits aber auch eine hohe Flexibilität der Betriebsplattform. Beides kosten- und ressourcentechnisch im Griff zu halten, stellt eine öffentliche Verwaltung vor eine grosse Herausforderung. Ein IT-Sourcing-Partner kann eine öffentliche Verwaltung optimal unterstützen und dafür sorgen, dass die Ressourcen der internen Informatik gezielt eingesetzt werden können. Eine weitere wichtige Erkenntnis bei der Umsetzung einer IT-Sourcing-Strategie ist, dass der First-Level-Support ganz oder unterstützend von der internen Informatik wahrgenommen wird, was auch die partnerschaftliche Zusammenarbeit stärkt.