

Service public ist anspruchsvoll. IT auch.

Basel-Stadt gerüstet für Zukunft – Partnerschaft mit Swisscom IT Services sichert neue Flexibilität für Service public.



Von rechts: Kaspar Sutter (Generalsekretär Finanzdepartement Basel-Stadt), Marc Jenni (Swisscom IT Services).

Mit ihrer modernen Maillösung sowie neuen Outsourcing-Partnerschaft setzt die Verwaltung des Kantons Basel-Stadt wichtige Punkte ihrer IT-Sourcing-Strategie um. Die Auslagerung des Mailbetriebs schafft für Basel-Stadt handfesten Nutzen: eine skalierbare Lösung, die Flexibilität und Datensicherheit gewährleistet. Damit entsteht neuer Freiraum für die qualitativ hochwertige Erbringung des Service public und dessen fokussierte Weiterentwicklung.

4'600 Personen nutzen die Zentralen Informatikdienste im Kanton Basel-Stadt. Sie erzeugen damit im Schnitt 70'000 E-Mails und 3 Terabyte Datenvolumen pro Tag. Von selbst versteht sich da die Notwendigkeit funktionierender Mail-, Kalender- und Dateiablage-Lösungen. Was aber tun, wenn dieses Lösungspaket vom Anbieter nicht weiterentwickelt wird? Wie wappnet sich Basel-Stadt da neu für die Zukunft? Derartige Fragen beschäftigten die kantonale Verwaltung im Sommer 2009. Sie entschied, die damals im Einsatz stehende Oracle Collaboration Suite (OCS) abzulösen. Zeitgleich überarbeitete die Regierung von Basel-Stadt ihre IT-Sourcing-Strategie und beschloss, branchenunabhängige standardisierbare Informatikleistungen bei externen Anbietern einzukaufen, sofern diese die Leistungen besser und kostengünstiger erbringen.

Informatik im Kanton Basel-Stadt

Die kantonale Verwaltung ist in sieben Departementen organisiert. Dem Finanzdepartement sind die Zentralen Informatikdienste (ZID) angegliedert, die mit rund 100 Mitarbeitenden gesamtstaatliche IT-Dienstleistungen erbringen.
www.fd.bs.ch
www.zid.bs.ch



«Die Art und Weise, wie Swisscom IT Services mit neuartigen Lösungen und Technologien umgeht, hat uns überzeugt.»

Kaspar Sutter, Generalsekretär Finanzdepartement Basel-Stadt.

Beide Aspekte griff die kantonale Verwaltung in der öffentlichen Ausschreibung für das neue Mailsystem auf. Sie suchte einen zuverlässigen Partner für die Systemablösung und den Ausser-Haus-Betrieb. Zudem sollte das Mailsystem um neue Module erweitert werden: ein modernes Messaging-System, einen Service für elektronische Zusammenarbeit, eine neue interne Suchmaschine und ein Tool für Berechtigungsadministration. Mit diesem umfassenden Lösungspaket und dessen Auslagerung sollten die internen IT-Kosten gesenkt und Flexibilität gewonnen werden.

Kreativ, professionell, vielseitig

Swisscom IT Services gewann die öffentliche Ausschreibung im Juni 2010. Neben dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis wurden als wesentliche wertbestimmende Eigenschaften u.a. die Qualität und Kreativität der angebotenen Leistungen sowie die Erfahrung und Versorgungssicherung des Anbieters berücksichtigt. «Das schnelle Verständnis für unsere Bedürfnisse und das gegenseitige Vertrauen waren ebenso massgeblich», ergänzt Kaspar Sutter, Generalsekretär des baselstädtischen Finanzdepartements.

Effizient und zuverlässig

Das Migrationsprojekt startete im Sommer 2010. Seine Einzigartigkeit – die schweizweit erste Ablösung von OCS durch MS Exchange – liess beide Partner wachsam für Unbekanntes und offen für Veränderungen während der Umsetzung sein. Bereits Mitte Dezember erfolgte die Umstellung der Datei-

ablage. Die Migration der 7'000 Postfächer des Mail- und Kalendersystems fand Anfang März 2011 statt. Eine herausragende Leistung erbrachte dabei der Service Desk (SD) von Swisscom IT Services: die rund 500 Ticketanfragen wurden dank etabliertem Incident-Management-Prozess, hoher Leistungsbereitschaft der SD-Mitarbeitenden und Spezialisten im 2nd- und 3rd-Level-Support rasch zur Zufriedenheit der Benutzer gelöst. Zudem klärten Service-Techniker speditiv vor Ort mit den Benutzern Konfigurations- und Bedienungsfragen. Seitdem zeichnet sich der neue Lösungsbetrieb durch grosse Stabilität, starke Zuverlässigkeit und hohe Verfügbarkeit aus. «Die Qualität der betrieblichen Dienstleistungen von Swisscom IT Services als Sourcing-Partner ist ausgezeichnet», bestätigt Kaspar Sutter.

Nachhaltig und sicher

Von der Partnerschaft mit Swisscom IT Services profitiert Basel-Stadt in vielerlei Hinsicht: Die kantonale Informatik gewinnt durch die Auslagerung des Mailbetriebs neue Flexibilität, um öffentliche Verwaltung und Service public wertsteigernd zu unterstützen und um sich auf strategische Entwicklungsarbeiten zu konzentrieren. Der Kanton Basel-Stadt spart zudem durch Bezug standardisierter, auf Abruf verfügbarer Leistungen Kosten und kann schneller sowie flexibler neue Technologien mit höherem Servicegrad nutzen. Vollends gewährleistet ist auch die Einhaltung der baselstädtischen Anforderungen an Informatiksicherheit und Datenschutz.

Die Vorteile auf einen Blick

- **Kreative Professionalität:** Bei der Mailsystem-Ablösung des Kantons Basel-Stadt von Oracle Collaboration Suite auf MS Exchange 2010 stellte Swisscom IT Services ihre Professionalität unter Beweis.
- **Mehr Flexibilität:** Die ZID können sich dank Outsourcing-Partnerschaft mit Swisscom IT Services auf ihr Kerngeschäft fokussieren – auf Leistungen, die den Service public unmittelbar verbessern.
- **Moderne, skalierbare Maillösung:** Mit dem ausgelagerten Mailbetrieb verfügt Basel-Stadt über eine Lösung, die hohe Stabilität und Verfügbarkeit zeigt. Die geforderte Informatiksicherheit und der Datenschutz werden vollends durch Swisscom IT Services gewährleistet.
- **Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis:** Dank solider Erfahrung mit aussergewöhnlichen IT-Lösungen kann Swisscom IT Services attraktive Preise für neue Lösungen und für die gesamte Vertragsdauer garantieren. Die vereinbarten Leistungen können bedarfsgerecht und kostentransparent abgerufen werden.
- **Investitionssicherheit:** Mit Auslagerung des Mailbetriebs an Swisscom IT Services gewinnt Basel-Stadt einen zuverlässigen und erfahrenen Partner mit starker Verankerung in der Schweiz.