



„Wir können alles. Außer Hochdeutsch“

EDS Kunde Land Baden-Württemberg

*EDS versorgt mehrere
tausend Arbeitsplätze
in Baden-Württembergs
Verwaltungen mit
IT-Leistungen.*

„Wir können alles. Außer Hochdeutsch“. Der populäre Werbespruch, mit dem das Land Baden-Württemberg die Leistungen seiner Bewohner ins richtige Licht rücken will, passt zu dem Vertrag, den EDS 1998 mit dem Stuttgarter Innenministerium geschlossen hat. Um die Landesverwaltung zu modernisieren, beschritt das Land der Dichter und Erfinder einen neuen, innovativen Weg: In einem für deutsche Verhältnisse bis dahin einmaligen Outsourcing-Projekt erhielt EDS den

Auftrag für die Beschaffung, die Installation und den Service für PC-Arbeitsplätze in den Ministerien und Behörden. Durch Privatisierung der IT-Technik bei der Bürokommunikation konnte das Land erhebliche Verbesserungen realisieren.

Den Zuschlag für den Rahmenvertrag bekam EDS nach einer europaweiten Ausschreibung, an der alle damals führenden Outsourcing-Anbieter teilnahmen. Das Ministerium begründete seine Entscheidung unter anderem mit der globalen

Outsourcing-Kompetenz von EDS – gerade auch in der öffentlichen Verwaltung. Zum Leistungsumfang gehört die Bereitstellung und Verwaltung der kompletten IT-Infrastruktur für die Bürokommunikation mit Arbeitsplatzrechnern, Netzwerkservern, Software und Helpdesk-Services.

Nach den erfolgreichen Piloten im Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst und im Justizministerium wurde die Ausstattung von 7.300 PC-Arbeitsplätzen in 155 Gerichten des Landes und 1.800 Arbeitsplätzen für das Kultusministerium mit moderner Hard- und Software beauftragt. „Das war damals unter den Bundesländern eine echte Pioniertat“, berichtet Hermann Caffier, Direktor für Öffentliche Dienste bei EDS, „auch in den Gerichtssälen stehen seitdem PCs zur Arbeitsunterstützung.“ Die elektronische Protokollierung und das vernetzte Arbeiten sind damit zum Alltag geworden; inzwischen werden auch Spracherkennung und Online-Recherche verschiedener juristischer Datenbanken wie selbstverständlich genutzt. Mittlerweile ist eine Outsourcing-Lösung im Volumen von insgesamt ca. 100 Mio. Euro entstanden.

Bevor es soweit war, entwickelten die Vertragspartner ein völlig neuartiges Datenschutz- und Sicherheitskonzept (DSS), das die Abschottung der behördlichen Datennetze, Zugriffsregelungen an den Arbeitsplätzen und die Aufzeichnung aller Zugriffe auf IT-Systeme vorsieht. Damit ist sichergestellt, dass alle datenschutzrechtlich relevanten Aktionen der EDS Mitarbeiter von der Behörde nachvollzogen werden können. Technisch bestehen die Sicherheitsmaßnahmen aus einer Kombination von Online-Überwachung, Online-Alarmierung und digitaler Verschlüsselung. Das in seiner Art einmalige Konzept wurde mit dem Landesbeauftragten für Datenschutz abgestimmt.

Für Hermann Caffier steht der partnerschaftliche Aspekt im Vordergrund: „Jeder bringt seine Kernkompetenz zum Vorteil der Benutzer ein. Abläufe und Verantwortlichkeiten sind klar geregelt, gleichzeitig flexibel und effizient.“ So kann man jederzeit schnell auf zusätzliche Anforderungen von Benutzern reagieren. Denn der Erfolg und die Akzeptanz von Outsourcing-Lösungen hängt neben der Wirtschaftlichkeit vor allem von der Zufriedenheit der Nutzer ab. Eine jährliche Befragung erbringt regelmäßig gute bis sehr gute Ergebnisse für EDS.

Nicht nur das. Im Jahr darauf erhielt EDS vom damaligen Innenminister Dr. Thomas Schäuble die Auszeichnung als „Bester Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnik der Landesverwaltung Baden-Württemberg“. Ausdrücklich wurden dabei die „herausragenden und in mehrfacher Hinsicht vorbildlichen Leistungen

im Projekt Outsourcing der Bürokommunikation“ gelobt. Dazu hat möglicherweise auch das Engagement eines EDS Mitarbeiters beigetragen, das durch die lokale Presse ging. Er hatte bei seiner Arbeit den Dienstschluss vergessen und wurde im Ministerium eingeschlossen. Weil ihm eine Übernachtung in einem Besprechungszimmer nicht geheuer war, wusste er sich nur über den Polizei-Notruf zu helfen, um gegen Mitternacht freizukommen.

„Alles in allem ist das Projekt eine Erfolgsgeschichte, die jedes Bundesland schreiben kann“, so Hermann Caffier. Nach den positiven Erfahrungen hat das Land von Kündigungsmöglichkeiten nur in einem Fall wegen verwaltungsreformbedingter Umstrukturierungsmaßnahmen Gebrauch gemacht. Im übrigen laufen die Verträge mit EDS bis 2009. Darüber hinaus wurde EDS 2005 mit der Ausstattung und Betreuung der durch die Verwaltungsreform dem Justizministerium zugeordneten Arbeitsgerichte betraut. Regelmäßige Hard- und Software-Updates sind Bestandteil des Vertrages. Derzeit erfolgt zum Beispiel die Umstellung von 190 Servern auf Windows Server 2003, der neuesten Server-Generation. Parallel wird an rund 7.500 Arbeitsplätzen mit Windows XP das aktuelle Desktopsystem installiert.

Für die zentrale Betreuung der IT-Systeme des Landes sind im System Management Center (SMC) Ludwigsburg der EDS allein 40 Mitarbeiter im Einsatz. Von dort aus werden die Server in den regionalen EDS-Rechenzentren in Stuttgart und Karlsruhe, und über das Landesverwaltungsnetz, auch sämtliche PCs an den Arbeitsplätzen administriert, mit den nötigen Software-Updates versorgt und bei Fehlern repariert. Standardisierte Systeme und Prozesse erlauben dies sogar bei laufendem Betrieb.

Durchschnittlich 2.500 Hotline-Anfragen aus Baden-Württemberg erreichen EDS in Hamburg. Das dortige Remote Management Center (RMC) ist aus Datenschutzgründen in separaten und extra gesicherten Räumen eingerichtet. EDS-Betreuer können auf Wunsch des Kunden von dort aus den Bildschirm des Anrufers einsehen und direkt weiterhelfen. EDS garantiert dabei, dass 90 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen werden.

Den Anrufern wird bei allen Fragen zur PC-Nutzung einschließlich der rund 200 Fachanwendungen geholfen. Falls ausnahmsweise ein Fachmann an einem der rund 130 landesweit verstreuten Standorte benötigt wird, kommt ein EDS-Mitarbeiter oder lokaler IT-Partner vorbei.

Ein Problem hat sich bei den Anrufern aus dem Schwabenland übrigens bislang nicht als Hindernis herausgestellt. Sie sprechen zwar nicht alle Hochdeutsch, aber verstanden haben die EDS Mitarbeiter in Hamburg bislang noch alles.

„Alles in allem ist das Projekt eine Erfolgsgeschichte, die jedes Bundesland schreiben kann.“

Datennetze, Zugriffsregelungen an den Arbeitsplätzen und die Aufzeichnung aller Zugriffe