

BITBW

ITSM mit USU

[09.01.2020] Einen umfangreichen Dienstleistungsvertrag hat die Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (BITBW) mit USU geschlossen. Die Laufzeit beträgt zehn Jahre. Inhalt sind weitere Umsetzung, Betrieb und Optimierung der landesweiten Lösung für das IT-Service-Management (ITSM).

Die Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (BITBW) hat mit dem Unternehmen USU ein Dienstleistungspaket für die kommenden zehn Jahre abgeschlossen. Dieses umfasst nach Angaben von USU die weitere Umsetzung, den Betrieb und die Optimierung der landesweiten Lösung für das IT-Service-Management (ITSM). „Einen derart umfangreichen und langjährigen Dienstleistungsauftrag zu gewinnen, ist ein klarer Vertrauensbeweis und spiegelt auch die gute Zusammenarbeit der letzten Jahre wider“, sagt Frank Dreher, verantwortlicher Geschäftsführer für Consulting und Support im USU-Geschäftsbereich Valuation.

Die USU-Software Valuation wird bei BITBW neben SAP als zentrale Applikation für die IT-Neuordnung des Landes Baden-Württemberg genutzt, teilt USU weiter mit. Ziel sei es, sämtliche ITSM-Prozesse ressortübergreifend auf Basis von ITIL zu vereinheitlichen. Die damit zusammenhängenden Consulting- und Entwicklungsleistungen hatte BITBW ausgeschrieben.

Aktuell steuert BITBW mit Valuation laut USU landesweit rund 40.000 betreute Arbeitsplatzrechner und 3.800 Remote-Anschlüsse. Künftig werden circa 60.000 bis 80.000 Arbeitsplätze betreut. Valuation unterstütze beim Betrieb und bei der Steuerung des gesamten Lifecycles aller IT-Systeme und -Anwendungen, der Verwaltung von IT-Assets (Hardware und Software-Lizenzen) sowie bei der Erbringung und Abrechnung von IT-Serviceleistungen. Die Kunden bestellen mit Valuation IT-Güter und -Services und wenden sich bei Fragen und Störungen über Valuation als zentrales IT-Ticketsystem oder per IT-Self-Service an den IT-Support. Auch die USU-Wissensdatenbank Knowledge Center komme hierbei zum Einsatz. Für das Software-Lizenz-Management nutzt BITBW außerdem die Applikation SmartTrack der USU-Tochtergesellschaft Aspera.

(ba)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, USU, BITBW, ITIL, ITSM, Valuation