2023.FPI.0114

NewITSM (IT Service Management): Konsolidierung der bestehenden ITSM-Landschaft von Informatik Stadt Bern (IBE) inklusive Volksschulen; Investitions- und Verpflichtungskredit

1. Worum es geht

Informatik Stadt Bern (IBE) setzt seit 2012 die integrierte IT-Service-Management-Plattform «Matrix42» für die Verwaltung und Bereitstellung ihrer IT-Services ein. Seither wurde die Plattform kontinuierlich um zusätzliche Funktionalitäten erweitert.

Im Zuge der Reintegration der Schulinformatik in IBE im Jahr 2023 wurde auch die bisher von der Schulinformatik betriebene Serviceplattform «ServiceNow» übernommen. Seither werden beide Plattformen parallel in getrennten IT-Service-Management-Umgebungen betrieben. Angesichts der organisatorischen Ausrichtung, der inhaltlichen Überschneidungen im Support und Betrieb sowie des Ziels, Synergien optimal zu nutzen, ist der parallele Einsatz zweier Lösungen für identische Aufgaben weder effizient noch wirtschaftlich.

Aus diesem Grund wurde auf Basis eines durch den Gemeinderat im November 2023 genehmigten Projektierungskredits das Projekt NewITSM gestartet.

Nach erfolgter Ausschreibung wird dem Stadtrat ein Investitionskredit von Fr. 3 496 950.00 und ein Verpflichtungskredit in der Höhe von Fr. 1 811 187.00 beantragt. Dieser beinhaltet Neukonzipierung, Aufbau/Migration, Einführung sowie Sicherstellung des Betriebs für die Jahre 2026 – 2031.

2. Ausgangslage

Eine ITSM-Applikation ist eine spezialisierte Softwarelösung, die die Planung, Erbringung, Unterstützung und Weiterentwicklung von IT-Dienstleistungen innerhalb einer Organisation systematisch unterstützt. Sie bietet ein breites Spektrum an Funktionalitäten, um IT-Services effizient, transparent und serviceorientiert zu managen.

Aufgrund der Reintegration der Schulinformatik in die städtische Informatik betreibt IBE seit dem Jahr 2023 parallel zwei unterschiedliche IT-Service-Management-Systemen (ITSM). Dieser Parallelbetrieb führt zu einem erheblichen Koordinationsaufwand, ist ineffizient, unwirtschaftlich und verhindert die Nutzung von Synergien. Der Gemeinderat beabsichtigt daher, die bestehende Systemlandschaft zu konsolidieren und die beiden heutigen parallelen Systeme durch eine zentrale, zukunftsgerichtete ITSM-Plattform abzulösen. Die angestrebte Vereinheitlichung ermöglicht es, Prozesse zu standardisieren, Medienbrüche zu eliminieren und den Servicebetrieb zu optimieren.

Wichtig zu verstehen ist, dass es sich nicht lediglich um eine technische Lösung für den IT-Bereich, sondern um eine zentrale, stadtweit einsetzbare Plattform zur Unterstützung, Steuerung und Transparenz aller servicebezogenen Prozesse im digitalen Verwaltungskontext. Ziel ist es, eine ganzheitliche Serviceplattform mit Partizipationspotential verschiedenster Themen für die gesamte Stadtverwaltung bereitzustellen, die übergreifende Anforderungen abbildet und verschiedene Fachbereiche und Organisationseinheiten integriert.

Nachfolgend sind die grundsätzlichen Merkmale und Funktionen der künftigen ITSM-Plattform der IBE resp. der Verwaltung aufgeführt:

- **Incident Management:** Ermöglicht IBE eine effiziente Erfassung, Priorisierung, Bearbeitung und Lösung von IT-Störungen und Problemen, um eine schnelle Wiederherstellung der Services zu gewährleisten.
- **Change Management:** Unterstützt IBE im gesamten Prozess der Planung, Genehmigung, Implementierung und Überwachung von Änderungen an IT-Services und an der Infrastruktur. Dies stellt sicher, dass Systemanpassungen kontrolliert und mit minimalem Risiko eingeführt werden können.
- **Problem Management:** Identifiziert und behebt die zugrunde liegenden Ursachen von wiederkehrenden IT-Störungen, um wiederholte Probleme zu vermeiden und die Stabilität der IT-Services langfristig zu erhöhen.
- **Service Request Management:** Vereinfacht für IBE den Prozess der Erfassung, Bearbeitung und Erfüllung von Serviceanfragen der Nutzer*innen, z. B. zur Bereitstellung von Software, Zugriffsrechten oder Hardware, und trägt so zur Verbesserung der Serviceerfahrung gegenüber internen Kund*innen bei.
- **Configuration Management:** Ermöglicht IBE die systematische Verwaltung und Kontrolle der Konfigurationselemente innerhalb der IT-Infrastruktur. Dadurch wird eine vollständige und aktuelle Konfigurationsdatenbank sichergestellt.
- **Asset Management:** Unterstützt IBE bei der Verfolgung, Verwaltung und Optimierung von IT-Assets (Hard- und Software) über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg – von der Beschaffung bis zur Entsorgung – und sorgt so für eine effiziente Ressourcennutzung.
- **Service Level Management:** Hilft bei der Definition, Überwachung und Durchsetzung von Service Level Agreements (SLAs) zwischen IBE (Leistungserbringerin) und Nutzenden (Leistungsbeziehenden), um die Servicequalität kontinuierlich sicherzustellen.
- **Knowledge Management:** Bietet IBE eine zentrale Wissensdatenbank, die Lösungen für häufig auftretende Probleme, bewährte Verfahren und andere relevante Informationen speichert. Dies ermöglicht eine schnellere Problemlösung und Wissensweitergabe der verantwortlichen Stelle innerhalb von IBE.
- **Reporting und Analytics:** Ermöglicht die Erstellung detaillierter Berichte und Analysen zu verschiedenen Aspekten der IT-Services und ihrer Leistung. Dies liefert wertvolle Einblicke zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen und zur Optimierung der Servicequalität.

3. Aktuelle Wartungs- und Lizenzkosten

Die aktuellen Wartungs- und Lizenzkosten teilen sich auf die zwei Applikationen von ServiceNow und Matrix42 auf. Für beide Applikationen wurden Lizenz- und Wartungsverträge bis Dezember 2026 unterzeichnet.

3.1 ServiceNow

Für die kurzfristige Sicherstellung des Betriebs wurden für die Applikation ServiceNow im Dezember 2023 im Zuge der Reintegration der Schulinformatik Lizenzen für eine Laufzeit von 36 Monate eingekauft. Die Lizenzen beinhalten das Ticket Management, den Service Katalog, das Problem Management, das Asset Management und das Change Management. Weiter teilen sich die Lizenzen in 45 Fulfiller Lizenzen mit Schreibberechtigungen sowie Zugriff auf das Backend und 50 Stakeholder Lizenzen mit Workflow Genehmigungsrechten auf. Im Preis inbegriffen ist die Nutzung der ITSM-Applikation als Clouddienst inklusive einem Testsystem. Für die Unterstützung im Betrieb wurde vor vier Jahren mit der Unternehmung BitHawk AG in einem Rahmenvertrag für die Jahre 2023 bis 2026

ein Kostenrahmen von total Fr. 20 000.00 vereinbart, welcher in Tranchen nach Bedarf der IBE bezogen wird.

Kostenposition	**Kosten pro Jahr (Jahr 2026)**
Lizenzkosten pro Jahr	Fr. 57 189.00
Externe Dienstleistungskosten für Wartung	Fr. 5 000.00
Zwischentotal exkl. MwSt.	Fr. 62 189.00
MwSt. 8.1%	Fr. 5 037.30
Zwischentotal externe Kosten inkl. 8.1% MwSt.	**Fr. 67 226.30**
Personalaufwand IBE	Fr. 60 153.00
Sachkosten	Fr. 0.00
Zwischentotal interne Kosten exkl. 8.1% MwSt.	**Fr. 67 153.00**
Gesamttotal pro Jahr	**Fr. 127 379.30**

Daraus ergeben sich jährliche Kosten für die Nutzung von ServiceNow von Fr. 127 379.30. Die Dienstleistungskosten von BitHawk AG aus dem Rahmenvertrag wurden zu gleichmässigen Teilen von Fr. 5 000.00 über die aufgelaufenen vier Jahre verteilt.

3.2 Matrix42

Für die Applikation Matrix42 wurde ebenfalls ein Wartungsvertrag mit einer Laufzeit von drei Jahren abgeschlossen. Der Wartungsvertrag läuft von Januar 2024 bis Dezember 2026 und beinhaltet die notwendigen Lizenzen. Der Betrieb dieser Applikation findet innerhalb der Rechenzentren der Stadt Bern statt. Die eingekaufte ITSM-Applikation besteht aus den Modulen Self-Service Portal (Kundenportal), Service Desk (Ticketing-System), Asset Management (Geräteverwaltung), License Management (Lizenzverwaltung) und Service Catalog (Servicekatalog).

Kostenposition	**Kosten pro Jahr**
Lizenzkosten	Fr. 210 928.00
Externe Dienstleistungskosten für Wartung	Fr. 0.00
Zwischentotal exkl. MwSt.	Fr. 210 928.00
MwSt. 8.1%	Fr. 17 085.20
Zwischentotal externe Kosten inkl. 8.1% MwSt.	**Fr. 228 013.20**
Personalaufwand IBE	Fr. 198 422.00
Sachkosten	Fr. 11 783.00
Zwischentotal interne Kosten exkl. 8.1% MwSt.	**Fr. 210 205.00**
Gesamttotal	**Fr. 438 218.20**

3.3 Gesamtkosten ITSM Wartung und Lizenzen

Die aktuellen Gesamtkosten für ITSM in der Stadt Bern setzen sich aus den kumulierten Wartungs- und Lizenzkosten der Applikationen Matrix42 und ServiceNow zusammen.

Jährliche Gesamtkosten ServiceNow	Fr. 127 379.30
Jährliche Gesamtkosten Matrix42	Fr. 438 218.20
Total Kosten ITSM pro Jahr	**Fr. 565 597.50**

Das Gesamtvolumen für Lizenzen und Wartung der beiden Applikationen inklusive der Personal- und Sachkosten für den Betrieb beläuft sich für die Jahre 2024 bis 2026 auf Fr. 1 696 792.50.

4. Projektbeschrieb

4.1 Projektvorgehen und Projektergebnisse

Das Projekt wird nach dem Projektleitfaden der IBE abgewickelt. Dieser basiert auf der Projektmethodik Hermes (5.1) und HERMES 2022. Im Wesentlichen wird das Vorhaben in vier Phasen eingeteilt:

Initialisierung: Zentraler Bestandteil dieser Projektphase ist die Ausschreibung. Anhand eines detaillierten Anforderungskatalogs und der dazugehörigen, ausformulierten Anforderungsbeschreibung wurde die Konsolidierung der ITSM-Applikationen auf der Plattform www.simap.ch im Rahmen einer offenen Ausschreibung gemäss den GATT/WTO-Bestimmungen veröffentlicht. Die gesamte Ausschreibung erfolgte unter Einbezug der Fachstelle Beschaffungswesen. Insgesamt gingen sechs Angebote ein, wobei ein Anbieter aufgrund eines überhöhten Preises und fehlender Zuschlagschancen vom weiteren Verfahren ausgeschlossen wurde. Das Angebot der Plat4mation GmbH erzielte unter den verbleibenden fünf Angeboten, die sich auf die bereits im Einsatz befindlichen Lösungen Matrix42 und ServiceNow (drei für Matrix 42 und zwei für ServiceNow) bezogen, mit ServiceNow das beste Ergebnis. Entscheidend für die Auswahl waren neben dem Preis insbesondere auch das fundierte Auftrags- und Projektverständnis, die branchenspezifische Erfahrung, der Nachweis von Projekten vergleichbarer Grössenordnung, die Skalierbarkeit der Lösung, das gut qualifizierte und erfahrene Projektteam sowie die sehr positiven Referenzauskünfte.

Der Vertrag zur Projektumsetzung soll nach erfolgter Zustimmung durch den Stadtrat und dem Abwarten der Referendumsfrist abgeschlossen werden und umfasst sowohl die Umsetzung als auch den anschliessenden Betrieb, der ab dem Jahr 2026 für eine Laufzeit von fünf Jahren beginnt. Darüber hinaus besteht die Option auf eine Verlängerung des Vertrags um weitere fünf Jahre bis zum Jahr 2036.

Konzeption: Im Rahmen der Konzeptphase wird die evaluierte Lösung final konzipiert. Die Lieferfirma erarbeitet in Zusammenarbeit mit dem Projekt NewITSM die geforderte bedürfnisgerechte Lösung, die den definierten Anforderungen entspricht. Dabei werden Vertretende der Direktionen und Volksschulen miteinbezogen, um bei der Lösungsgestaltung mitzuwirken.

Realisierung: Im Rahmen der Realisierung wird die zuvor konzipierte Lösung bereitgestellt und geprüft. Nebst der Bereitstellung der Lösung ist das Testen ein zentraler Bestandteil dieser Phase.

Einführung: Die Einführungsphase verfolgt das Ziel, das GoLive auf die neue Plattform reibungslos und ohne Unterbruch zu gestalten. Die Migration der Daten, der Aufbau der Prozesse und Automatismen sind hier die heiklen Punkte.

4.2 Projektterminplan

In Anlehnung an das beschriebene Projektvorgehen präsentiert sich der grobe weitere Projektplan zum heutigen Zeitpunkt wie folgt:

Zeitraum	**Projektphase**
August 2025 – Januar 2026	Konzeption
September/Oktober 2025	Vertragsunterzeichnung (nach Ablauf der Referendumsfrist)
Februar 2026 – September 2026	Realisierung
Oktober 2026 – Februar 2027	Einführung

4.3 Projektorganisation

Die Gesamtprojektleitung wird von einem externen Projektleiter und einem internen Co-Projektleiter von IBE wahrgenommen. Beide haben bereits das Projekt in der Ausschreibungsphase begleitet und verfügen über breite Erfahrung in der Leitung von Grossprojekten. Die Projektorganisation wird unterteilt in drei Teilprojekte unter der Leitung von IBE-Projektleitenden. Damit die definierten Ziele erreicht werden können, ist eine breite Abstützung erforderlich:

- Das Projekt wird durch Fachleute der Plat4mation GmbH begleitet.
- IBE stellt die Projekt- resp. Teilprojektleitung und die technischen Ansprechpartner*innen aus diversen Fachbereichen.
- Nutzendenzentrierung, Kommunikation, Barrierefreiheit und weitere Themen werden durch verschiedene Gremien sichergestellt (Informatikkoordinierende der Direktionen, Vertretende der Schulen, die Fach- und Aufsichtsstelle Datenschutz, diverse Fachgruppen-Mitarbeitende).

Die ausführende Instanz während des Projektlebenszyklus wird die neue Anbieterfirma sein. Die Gesamtprojektleitung für die Realisierungsphase ist in den Händen von IBE.

4.4 Integration in die bestehende ICT-Landschaft

Die Vorgaben der ICT-Sicherheit sowie der ICT-Architektur sind in die Ausschreibung eingeflossen und werden bei der Realisierung berücksichtigt. Zusätzlich wird das Projekt durch einen Spezialisten für die Digital-Strategie begleitet, damit die Integration der neuen ITSM-Plattform den aktuellen Architekturvorgaben und der strategischen Ausrichtung der Stadt Bern entspricht.

Auch die Datenschutzanforderungen wurden im Rahmen einer Folgenabschätzung gemeinsam mit den ICT-Sicherheitsbeauftragten geprüft und freigegeben. Sobald in der Konzeptionsphase klar ist, ob und wie Personendaten elektronisch bearbeitet werden, erfolgt die Umsetzung der Schutzmassnahmen sowie die Vorabkontrolle gemäss kantonalem Datenschutzgesetz.

4.5 Synergiegewinn zum Programm HR4you

Im Rahmen des Programms HR4you soll ein sogenannter «Employee Experience Layer» (EEL) beschafft werden. Dieser EEL soll als zentrale HR-Plattform sämtliche HR-Dienstleistungen, -Informationen und -Prozesse für Mitarbeitende und Führungspersonen bündeln. Darüber hinaus soll der EEL die Erfassung digitaler Formulare sowie die Bearbeitung von Tickets ermöglichen.

Zur Harmonisierung des Digitalportfolios wurden im Rahmen eines Use Cases erste Abklärungen getroffen und eine HR-spezifische Anforderung als Option in die Ausschreibung des ITSM integriert.

Die Verantwortlichen des Programms HR4you wurden entsprechend in die Evaluation miteinbezogen. Mit ServiceNow steht eine modulare Plattform zur Verfügung, die sowohl die Anforderungen an das ITSM als auch jene des Programms HR4you abdeckt. Die Umsetzung der Anforderungen soll innerhalb der Projektorganisation mit einem dritten Teilprojekt erarbeitet und abgebildet werden.

4.6 Datenschutz

Die Anforderungen bezüglich des Datenschutzes wurden in der Phase Initialisierung gemeinsam mit den ICT-Sicherheitsbeauftragten geprüft und vorbehältlich einer ordentlichen Vorabkontrolle gemäss Artikel 17a des Datenschutzgesetzes vom 19. Februar 1986 (KDSG; BSG 152.04) beurteilt. Sobald in der Phase Konzept klar ist, ob, welche und wie Personendaten elektronisch bearbeitet werden,

erfolgen vor der Inbetriebnahme die eigentliche Vorabkontrolle durch die städtische Datenschutzbeauftragte und die Umsetzung der Schutzmassnahmen.

Das Angebot von Plat4mation sieht vor, dass die Datenhaltung innerhalb der Schweiz in den Datencentern in Zürich oder Genf erfolgt.

5. Projektkosten

Für das Projekt werden folgende Aufwände in der Form von Investitionskosten veranschlagt.

Investitionskosten NewITSM Plat4mation GmbH

Aufwandposition	**Kosten**
Projektierungskredit (durch den Gemeinderat im November 2023 gesprochen)	Fr. 150 000.00
Externe Dienstleistungen (inkl. 8.1% MwSt)	
Gesamtprojektleitung	Fr. 162 150.00
Unternehmensarchitektur Digital Strategie Stadt Bern	Fr. 21 620.00
Projekt-, Dienstleistungs-, Schulungskosten Lieferantenfirma	Fr. 1 199 380.00
ICT-Architekt	Fr. 108 100.00
ServiceNow Applikationsentwickler*in	Fr. 162 150.00
ServiceNow Plattformadministrator *in	Fr. 162 150.00
Entwickler Schnittstellen SAP, Microsoft, Druckerplattform	Fr. 162 150.00
Schulung/Zertifizierungen ServiceNow	Fr. 10 810.00
Zwischentotal externe Kosten inkl. Projektierungskredit	**Fr. 2 138 510.00**
Interne Dienstleistungen (exkl. 8.1% MwSt)	
Projektleitungskosten (inkl. Projektoffice/Controlling)	Fr. 208 640.00
Entscheidungsgremium (Bereichsleitung / Abteilungsleitung)	Fr. 44 800.00
Spezialisten Datenbank, Netzwerk, Server, Workplace, Website	Fr. 176 000.00
Spezialisten Schnittstellen	Fr. 96 000.00
Prozess Owner und Fachvertreter*innen	Fr. 336 000.00
Applikationsverantwortliche Person	Fr. 120 000.00
ICT-Security	Fr. 16 000.00
Fachtester*innen	Fr. 64 000.00
Schulungen Kundensupport / Administratoren	Fr. 37 000.00
Zwischentotal interne Kosten	**Fr. 1 098 440.00**
Unvorhergesehenes / Reserve (ca. 8 % der Gesamtinvestition)	Fr. 260 000.00
Total Aufwände	**Fr. 3 496 950.00**

6. Folgekosten

6.1 Kapitalfolgekosten NewITSM Plat4mation GmbH

Aus den beantragten Investitionskosten von Fr. 3 496 950.00 ergeben sich die folgenden Kapitalfolgekosten:

Investition	**1. Jahr**	**2. Jahr**	**3. Jahr**	**5. Jahr**
Restbuchwert	Fr. 3 496 950.00	Fr. 2 797 560.00	Fr. 2 098 170.00	Fr. 699 390.00
Abschreibung über 5 Jahre	Fr. 699 390.00	Fr. 699 390.00	Fr. 699 390.00	Fr. 699 390.00
Zins 1.3 %	Fr. 45 460.35	Fr. 36 368.28	Fr. 27 276.21	Fr. 9 092.07
Kapitalfolgekosten	**Fr. 744 850.35**	**Fr. 735 758.28**	**Fr. 726 666.21**	**Fr. 708 482.07**

6.2 Betriebs- und Unterhaltskosten

Die Grundlage der wiederkehrenden Betriebs- und Unterhaltskosten für den Verpflichtungskredit basieren auf der vorliegenden Offerte der Firma Plat4mation GmbH.

Verpflichtungskredit NewITSM Plat4mation GmbH

Kostenpositionen	**Anzahl**	**Gesamtbetrag über 5 Jahre in Fr. Inkl. 8.1% MwSt**
Fulfiller Lizenzen	154	588 352.00
Approver Lizenzen	154	157 918.00
Software Asset Management Professional	1784	387 000.00
Requester Lizenzen	0	0.00
ITOM Discovery	921	203 963.00
Integration Hub Professional	1	219 126.00
Connector 4U	1	54 321.00
Supporttage pro Jahr	10	76 968.00
Updates	1	53 878.00
Total Wartung und Lizenzen		**1 741 526.00**
Reserve	ca. 4 %	69 661.00
Total Verpflichtungskredit		**1 811 187.00**

Im Verpflichtungskredit ist die Verlängerungsoption von fünf Jahren nicht inkludiert.

6.3 Einsparpotenzial bei der Zusammenlegung der Lösungen

Die neue Plattform wird als Software-as-a-Service aus der Cloud der Anbieterin bezogen, weshalb zukünftig der Aufwand für den Betrieb in den eigenen Rechenzentren (Wartung und Sachkosten) entfällt. Für die Wartung und den Betrieb beider Systeme wendet IBE heute jährlich Fr. 565 597.50 (inklusive Mehrwertsteuer) auf, wobei die Personalkosten variieren können. In Zukunft müssen seitens IBE noch Updates begleitet werden, die grössten Betriebsaufwände fallen jedoch bei Plat4mation an. Mit dem neuen System ServiceNow (Plat4Mation) berechnen sich die jährlichen Kosten inklusive Mehrwertsteuer ab dem Jahr 2026 wie folgt:

Kostenposition	**ServiceNow (Plat4Mation)**
Lizenzen	Fr. 322 136.00
Support und Wartung	Fr. 26 169.00
Personalaufwand	Fr. 200 000.00
Gesamttotal pro Jahr inkl. MwSt.	**Fr. 548 305.00**

Ein Vergleich der jährlichen Betriebs- und Wartungskosten zeigt, dass die Ablösung der zwei bestehenden Systeme zu einer Kosteneinsparung in der Höhe von rund Fr. 17 000.00 führen wird. Die Beträge sind auf ganze Franken gerundet:

Wartung und Betrieb pro Jahr bis 2026	Fr. 565 598.00
Wartung und Betrieb pro Jahr ab 2026 – 2031	Fr. 548 305.00
Jährliche Einsparung	**Fr. 17 293.00**

7. Finanzierung

Die Betriebskosten bleiben mit dem neuen Rahmenvertrag über die gesamte Vertragsdauer konstant, da die ITSM-Plattform als Software-as-a-Service eingekauft wird und somit der Betrieb an die Anbieterin ausgelagert wird. Die Lizenz- und Betriebskosten sowie die Kapitalfolgekosten werden den Dienststellen wie bisher nach einem Verteilschlüssel weiterverrechnet.

Die erbrachten Leistungen im Auftrag des Programms HR4You werden dem Programm verrechnet.

8. Nutzen

Mit der angestrebten Lösung pflegt IBE ihre Daten in einem einzigen System. Die Konsolidierung der ITSM-Applikationen hat positive Auswirkungen auf unterschiedliche Anspruchsgruppen, was qualitativen und quantitativen Mehrwert stiftet. Obwohl der Zuschlag auf eine Anbieterin fällt, deren Plattform bereits bei der Stadt Bern im Einsatz ist, wird nicht nur eine reine Datenmigration angestrebt. Der Grund dafür ist, dass mittels einer Neukonzipierung der Aufbau einer Applikation als zentraler Einstiegspunkt für die Prozesse und Dienste der Stadtverwaltung nach den aktuellen Rahmenbedingungen erfolgen soll. Die bestehenden Altlasten werden eliminiert und Abläufe kundenzentriert nach neuen Prozessen strukturiert.

8.1 Qualitativer Nutzen

Die Konsolidierung der ITSM-Systeme entspricht der städtischen Governance, indem derselbe Bedarf mit einer einzigen, integrierten Anwendung abgedeckt wird. Der derzeitige Parallelbetrieb der IT-Systeme auf den eigenen Servern der Stadt Bern (Matrix42) und der Cloud-Lösung des Anbieters (ServiceNow) wird optimiert und vereinheitlicht. Durch die Integration des neuen Serviceportfolios sowie der überarbeiteten Prozesse wird die Vorgabe der Konferenz Digital Stadt Bern erfüllt, kundenorientierte Services bereitzustellen und so den Service für die Bürger*innen und internen Nutzer*innen zu verbessern.

Mitarbeitende im Bereich Kundensupport profitieren von effizienteren und vereinfachten Prozessabläufen, da alle Support-Tickets (jährlich rund 15’000 Tickets) auf einer einzigen Plattform bearbeitet werden. Dies reduziert Ineffizienzen und minimiert Fehlerquellen durch klar definierte Abläufe. Zudem können relevante Informationen durch den Einsatz moderner Technologie schneller abgerufen und den Mitarbeitenden im Rahmen eines Self-Service-Modells zur Verfügung gestellt werden.

Für die Führung und Steuerung stehen verbesserte Auswertungen zur Verfügung, da die manuelle Konsolidierung von Kennzahlen und Messwerten aus zwei unterschiedlichen Applikationen entfällt. Dies fördert nicht nur die Transparenz, sondern ermöglicht auch fundierte Entscheidungen auf Basis konsolidierter Daten. Die Optimierung betrieblicher Prozesse wird durch die neue Lösung zusätzlich erleichtert und unterstützt den effizienten Einsatz vorhandener Ressourcen. Zudem erfolgt die Verwaltung sämtlicher IT-Assets und -Services aus einer einzigen Plattform, was die interne Weiterverrechnung von Kosten vereinfacht und transparent macht.

ServiceNow fördert die Einhaltung internationaler Standards, wie etwa der Web Content Accessibility Guidelines ([WCAG] ein internationaler Standard zur barrierefreien Gestaltung von Internetangeboten) und setzt sich aktiv dafür ein, die Barrierefreiheit ihrer Produkte kontinuierlich zu verbessern. Dies stellt sicher, dass alle Nutzenden, unabhängig von ihren Bedürfnissen, gleichberechtigten Zugang zu den IT-Services haben.

8.2 Quantitativer Nutzen

Durch die Reduzierung auf eine einzige Applikation wird der Lizenzbedarf bei IBE erheblich gesenkt. Zudem wird die neue Applikation als Software-as-a-Service (SaaS) aus der Cloud der Anbieterin bezogen, wodurch der interne Bedarf an Server-Ressourcen im städtischen Rechenzentrum signifikant entlastet wird.

Die Konsolidierung auf eine einzige Plattform reduziert die Anzahl der technischen Schnittstellen, was den Wartungsaufwand im IT-Betrieb reduziert, und die Komplexität der IT-Architektur minimiert. Der modulare Aufbau der ITSM-Plattform ermöglicht zudem eine effiziente, gesamtstädtische Skalierbarkeit, die der zukünftigen Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur gerecht wird.

Die Effizienz der ICT-Support-Mitarbeitenden bei der Bearbeitung von Tickets wird durch die Konsolidierung und den Einsatz modernster Technologien erheblich gesteigert. Zusätzlich sinkt der Schulungsaufwand bei der Einführung neuer ICT-Support-Mitarbeitender, da sich die Nutzung einer einzigen, benutzerfreundlichen Plattform deutlich vereinfacht.

9. Konsequenzen bei Nichtumsetzung oder verspäteter Umsetzung des Projekts

Die Konsequenzen einer Nichtumsetzung des vorliegenden Fahrplans wären erheblich. Da die aktuellen Verträge aus beschaffungsrechtlichen Gründen spätestens im Dezember 2026 auslaufen, wäre eine kurzfristige Verlängerung beider heute eingesetzten Anwendungen erforderlich, was zu höheren Betriebskosten führen würde. Zudem bliebe die Problematik der Plattformdualität bestehen, was weiterhin zu einer ineffizienten Nutzung der Ressourcen führen würde. Der Mehraufwand für den Kundensupport sowie für den Betrieb durch IBE würde ebenfalls ungelöst bleiben, was langfristig die Effizienz und Servicequalität erheblich beeinträchtigen könnte.

10. Klimaverträglichkeitsbeurteilung

Die Vorlage hat keinen nennenswerten Einfluss auf das Klima und ist deshalb mit den Zielen des Reglements über Klimaschutz vom 17. März 2022 (Klimareglement; KR; SSSB 820.1) vereinbar.

11. Fakultatives Referendum

Das Geschäft unterliegt dem fakultativen Referendum nach Artikel 51 Ziffer 3 der Gemeindeordnung der Stadt Bern vom 3. Dezember 1998 (GO; SSSB 101.1).

Antrag

1. Der Stadtrat bewilligt für die Konzeption und Umsetzung im 2025/2026 sowie den Abschluss eines neuen Rahmenvertrags für die Jahre 2026 – 2031 einen Investitionskredit von Fr. 3 496 950.00.

2. Der Stadtrat genehmigt den Verpflichtungskredit von Fr. 1 811 187.00 mit einer Laufzeit von 5 Jahren (2026 – 2031).

3. Der Gemeinderat wird mit dem Vollzug dieses Beschlusses beauftragt.

Bern, 28. Mai 2025

Der Gemeinderat