

# Prüfung des Service Continuity Managements

## Direktion für Ressourcen

### Das Wesentliche in Kürze

---

Die Direktion für Ressourcen (DR) ist verantwortlich für die Sicherstellung und Steuerung der Ressourcen im Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA). Die erforderlichen Dienstleistungen werden für das Departement und die Schweizerischen Vertretungen im Ausland erbracht, u. a. auch von der Informatikabteilung IT EDA, welche über rund 100 Mitarbeitende verfügt. Die Kosten der IT EDA belaufen sich seit Jahren konstant auf etwa 50 Millionen Franken pro Jahr. 2019 waren es 49 Millionen, davon 37 Millionen für den Betrieb und 12 Millionen für Projekte. Betrieben werden rund 70 Fachanwendungen für ca. 5050 Benutzer, davon 1850 im Inland und 3200 im Ausland an 165 Standorten.

Die Prüfung sollte aufzeigen, ob die IT EDA über alle Störungssituationen hinweg sicherstellt, dass sie die Kerngeschäfte gemäss den vertraglichen Vereinbarungen mit ihren Kunden gewährleisten kann. Die IT EDA erhält gute Noten von ihren Leistungsbezürgern. Gemessen an relevanten Standards ist sie jedoch noch nicht auf dem zu erwartenden Reifegrad eines IT Service Continuity Managements (IT SCM).

#### **Die IT EDA erfüllt ihren Auftrag zur Zufriedenheit der Nutzer**

Die IT EDA hat in der Vergangenheit immer wieder gezeigt, dass sie über die Fähigkeit zur fristgerechten Bewältigung von Störungen verfügt. Aufgrund der zentralisierten Ressourcen und der starken Integration mit den Bezürgern der Leistung sind die Kommunikationswege kurz und direkt. Im EDA wird viel Wert auf Kommunikation und Zusammenarbeit gelegt. Die wiederkehrenden Zufriedenheitsumfragen bei den Leistungsbezürgern zeigen, dass die Arbeit der IT EDA geschätzt und als gut bewertet wird.

#### **Wichtige Elemente eines IT SCM sind vorhanden, es bestehen jedoch Lücken**

Die IT EDA ist auf grundlegende Vorarbeiten auf Geschäftsseite im Bereich des Business Continuity Managements (BCM) angewiesen. Dafür besteht seit Mitte 2017 eine Richtlinie des EDA als Vorgabe. Diese wurde noch nicht so umgesetzt, dass die IT EDA alle erforderlichen Voraussetzungen in der nötigen Präzision vorfindet. Daher empfiehlt die EFK dem Generalsekretariat des EDA eine Präzisierung des Auftrags zum Aufbau des BCM.

Operativ wesentliche Elemente des IT SCM sind vorhanden. Es fehlen aber wichtige Komponenten. So liegt beispielsweise keine Übersicht der effektiven und möglichen Störungsszenarien mit einer systematischen Auswirkungsanalyse vor (Business Impact Analysis). Zudem gibt es keine zusammenhängende Dokumentation, welche die vorhandenen und noch zu realisierenden Elemente des IT SCM aufzeigt. Für ein entsprechendes Projekt wurden lediglich erste Initialisierungsarbeiten durchgeführt.

Die EFK empfiehlt der DR / IT EDA einen zielgerichteten und pragmatischen Ausbau des IT SCM auf der Basis der mit vorgesetzten Stellen und Kunden zu vereinbarenden Anforderungen und Eckwerte.