Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 15 333
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 20. Januar 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Januar 2015) und **Antwort**

Hohe Kosten bei der Betreuung eines IT-Endgerätes im Bezirk Mitte trotz Kooperation mit dem ITDZ?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie erklärt und bewertet der Senat die überdurchschnittlichen Kostensteigerungen zur Betreuung eines IT-Endgerätes im Bezirk Berlin-Mitte von 1.213 Euro im Haushaltsjahr 2011 auf 1.958 Euro im Haushaltsjahr 2013, die den Bezirk Mitte zum Kosten-Spitzenreiter aller Bezirks- und Senatsverwaltungen gemacht haben (vgl. Broschüre »Was kostet wo wie viel?« Die Berliner Bezirke im Kostenvergleich, Haushaltsjahr 2013, S. 107/108.)?

3. Kamen durch die Kooperation zwischen dem ITDZ und dem Bezirk Mitte Kostenfaktoren zum Tragen, die andere Verwaltungen bisher nicht oder zu wenig berücksichtigt hatten (z. B. für Server) bzw. so nicht haben, und wenn ja welche?

Zu 1. und 3.: Im Jahre 2011 stellte sich die Situation für das Bezirksamt Mitte folgendermaßen dar: Es war beschlossen, dass der Rathaus-Turm Wedding geräumt und an die Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) abgegeben werden sollte. Dort untergebracht war der zentrale Serverraum („Rechenzentrum“) der Bezirksverwaltung. Auf Grund der endgültigen Abkündigung der bezirklichen Server- und Speichertechnik nach Ablauf des erweiterten Supports stand diesbezüglich ebenfalls eine Neubeschaffung an. So stand der Bezirk vor der Aufgabe, sowohl zentrale Informationstechnik zu ersetzen, als auch ein modernes neues „Rechenzentrum“ zu errichten. Man stand also vor zwei gewaltigen, teuren Aufgaben, deren Umsetzung mehrere Millionen Euro kosten würde.

In Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) und der Unternehmensberatung Infora GmbH wurden Kostenvergleiche durchgeführt. Im Ergebnis kam heraus, dass eine Inanspruchnahme von ITDZ-Dienstleistungen etwas geringere Kosten (bezogen auf 5 Jahre) verursachen würde, als die Eigenbeschaffung von Technik und der Neubau eines Rechenzentrums. Die ITDZ-Variante brachte zwar in der Anfangsphase Projektkosten mit sich, kam jedoch ohne die ansonsten sehr hohen Bau- und Technikbeschaffungskosten aus. Stattdessen würde der Bezirk mit relativ gleichbleibenden Dienstleistungsbeträgen belastet werden.

Der Bezirk entschied sich für die Verlagerung von Informationstechnik (IT)-Betriebsleistungen (VITBL) zum ITDZ und bezieht seit Ende 2012 technische IT-Dienste zu einem Großteil von dort.

Im Rahmen des Projekts sind vier Kostenfaktoren zu benennen, die in anderen Verwaltungen in der Form nicht zum Tragen kommen:

1. Die Projektkosten für den Einstieg in das VITBL-Konstrukt (z.B. für Erarbeitung und Einführung einer gemeinsamen IT-Betriebsführung inkl. Ausarbeitung von genauen Schnittstellenbeschreibungen und Service-Level-Agreements): Die Daten der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) für die Jahre 2012 und 2013 enthalten noch Projektkostenanteile von VITBL, die ab 2014 entfallen. Ab 2014 fallen nur noch Regelbeträge für die Dienstenutzung an. Es ist vereinbart worden, die KLR-Daten aus 2014 mit dem ITDZ und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport nach Vorliegen des Jahresabschlusses 2014 zu analysieren, um dann eine neue Positionsbestimmung vornehmen zu können und Optimierungspotenzial zu eruieren.
2. Die notwendige Verlagerung von technischen Diensten einschließlich Technologie-Updates (z.B. Wechsel des Netzwerkbetriebs und Versionsupdates für Mailserver und Softwareverteilung)
3. Optimierung der Rechenzentrumsinfrastruktur
4. Die Stromkosten: In den Preisen des ITDZ sind anteilig auch Stromverbrauchs- und Rechenzentrumsausstattungskosten enthalten. In den allermeisten Berliner Behörden werden IT-Stromkosten nicht separat erfasst. Sie werden, ebenso wie die teuren baulichen Rechenzentrumsbestandteile dem Gebäude zugeordnet und auf die Verwaltungseinheiten verteilt, die in dem betroffenen Gebäude un-

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

tergebracht sind. Von daher ist das Bezirksamt Mitte jetzt in Bezug auf die ansonsten „versteckten“ Kostenbestandteile transparenter als viele andere Verwaltungen, da diese im Bestandteil Sachkosten direkt auf dem Kostenträger ausgewiesen werden und nicht über eine Umlage.

2. Stehen diese Kostensteigerungen im Zusammenhang mit der IT-Kooperation zwischen dem Bezirk und dem IT-Dienstleister des Landes Berlin (ITDZ)?

Zu 2.: Es besteht ein Zusammenhang. Jedoch wäre die Kostensteigerung bei der Eigenbeschaffung in den Jahren 2012/2013 vermutlich gleich hoch ausgefallen, eventuell sogar höher, da sämtliche Dienstleistungen bei deren Bezahlung auch vollständig (keine Abschreibung) die Produkte belastet hätten.

Es muss noch einmal betont werden, dass hier zwei Großvorhaben zeitlich zusammen gefallen sind: Ersatz Server-/Speichertechnik und Rechenzentrumsneubau.

4. Welche Folgen hat die Kooperation für die Personalausstattung der IT-Stelle im Bezirk Mitte? Wurden die Personalstellen beibehalten und/oder durch MitarbeiterInnen des ITDZ ergänzt bzw. ersetzt? Wie verläuft die Zusammenarbeit der MitarbeiterInnen der IT-Stelle des Bezirks Mitte und des ITDZ? Wie bewertet der Senat die Kooperation bezüglich des Personals?

Zu 4.: Der Personalbestand der IT-Stelle des Bezirksamtes Mitte wurde um eine Stelle reduziert.

Bei VITBL werden pilothaft (erstmalig für eine Bezirksverwaltung mit ihrer komplexen IT-Landschaft) umfassende IT-Dienste des ITDZ in Anspruch genommen. Die Schnittstelle bzgl. des Verantwortungsübergangs liegt auf der technischen Ebene sehr tief, so dass die im Bezirk bis dato anfallenden Arbeiten wenig tangiert wurden. Die dezentrale Administration der Dienste beginnt zumeist auf Betriebssystemebene und entspricht damit in weiten Teilen der vorherigen Arbeitsweise (Reparatur-, Aufrüstungs- und Konfigurationsarbeiten direkt an Servern und am Speichersystem wurden vorher auch von Wartungsfirmen durchgeführt, nicht von der IT-Stelle selbst).

Die Entscheidung für diesen Zuschnitt wurde im Rahmen des Projektes bewusst getroffen. Dies hatte vor allem die folgenden Gründe:

- Enger zeitlicher Rahmen (vor allem wegen der Aufgabe des o.g. Bürodienstgebäudes mit dem Rechenzentrum während der Ausschreibungsvorbereitung für die Server-/Speichertechnik)
- Hohe Komplexität einer bezirklichen IT-Landschaft wegen der zahlreichen IT-Fachverfahren und ihrer Ansprüche an zum Teil unterschiedliche technische Rahmenbedingungen. Eine Schnittstelle auf höherem Level hätte eine wesentlich längere Projektphase und erheblich höhere Kosten mit sich gebracht, da erst ab dieser Ebene in einer bezirklichen IT-Umgebung wirklich große Arbeitsaufwände entstehen.

Eine abschließende Einschätzung, ob VITBL zu einer personellen Entlastung im Bezirk geführt hat ist schwierig, da die Aufgaben rund um die Bedienung der Schnittstellen (technisch-organisatorische Abstimmungen, Service-Reviews, Preisverhandlungen, Change-Verfahren usw.) einen nicht zu unterschätzenden Aufwand verursachen. Als Trend zeichnet sich ab, dass die trotz der im Projekt detailliert abgestimmten Betriebsführungs – und Schnittstellenbeschreibungen anfänglich vielfach vorhandenen Reibungspunkte und Effizienzverluste abnehmen. Es wird weiterhin einer intensiven Betrachtung und Steuerung bedürfen, um diesen Prozess weiter voranzutreiben.

5. Welche Vereinbarungen bestehen im Rahmen der Kooperation zwischen dem Bezirk Mitte und dem ITDZ insbesondere in Bezug auf den Einsatz von Servern, und in wie weit haben sich diese Vereinbarungen in der Praxis bewährt? Wie bewertet der Senat diesen Aspekt der Kooperation?

Zu 5.: Neben einem umfangreichen Vertragswerk auf Grundlage eines Dienstvertrages gemäß den Einheitlichen Vertragsbedingungen IT (EVB-IT) fußt die Zusammenarbeit im Wesentlichen auf gemeinsam erarbeiteten Service-Leveln für jeden der 11 genutzten technischen Dienste und auf einem Betriebshandbuch, in dem bestimmte Betriebsprozesse hinterlegt sind. Als ständiges Kooperationsmittel werden die Service-Reviews angesehen, in denen aktuelle Entwicklungen aufgegriffen und erörtert werden. Dieses Vorgehen hat sich in der Praxis bewährt.

6. Ist bzw. wird die Kooperationsvereinbarung zwischen dem Bezirk Mitte und dem ITDZ (verwaltungsintern) veröffentlicht? Dient diese Vereinbarung als Grundlage für geplante weitere Kooperationen zwischen dem ITDZ und anderen Berliner Bezirken? Wenn ja, gäbe es Abweichungen zur vorhandenen Vereinbarung, wenn nein, warum nicht?

Zu 6.: Der Projekt- und Betriebsvertrag wird nicht veröffentlicht. Nachnutzbare Aspekte und Erkenntnisse aus dem Projekt sind in ein gesondertes Dokument (Review zum Integrierten IT-Betrieb) eingeflossen, das im Wege der Entscheidungsfindung bei der Verlagerung von IT-Infrastrukturdienstleistungen weiteren interessierten/potenziellen Kundinnen und Kunden von der Abteilung Kunden und Lösungen im ITDZ zur Verfügung gestellt werden kann bzw. in Kundengesprächen genutzt wird.

Das im Projekt erworbene Methodenwissen und Vorgehensmodell eignet sich für weitere Betriebsmodelle mit anderen Berliner Verwaltungen unter Berücksichtigung der heterogenen Anforderungen.

7. Plant der Bezirk Mitte vor dem Hintergrund der genannten Kostensteigerungen die Kooperation mit dem ITDZ weiterzuführen? Falls ja, auf welcher Rechts- bzw. Vertragsbasis wird die Kooperation weitergeführt? Wenn nein, welche Gründe führt der Bezirk an und in welchem Zusammenhang stehen sie mit den beobachteten Kostensteigerungen?

Zu 7.: Die Vertragslaufzeit beträgt 5 Jahre und endet Ende 2016. Die Kosten sind für diese Laufzeit vertraglich festgeschrieben.

Im Laufe des Jahres 2015 beginnen die Gespräche und Verhandlungen bzgl. einer möglichen Vertragsverlängerung. Das Ergebnis der Verhandlungen wird den weiteren Weg bestimmen.

Zur Rechts- und Vertragsbasis siehe Beantwortung der Frage 5.

8. Sind Maßnahmen des Bezirks Mitte bzw. des ITDZ angedacht, zu einer Kostensenkung für die Betreuung eines IT-Arbeitsplatzes in Mitte zu gelangen? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Zu 8.: Im Rahmen der Service-Reviews werden optimierende Maßnahmen identifiziert. Durch die Ausweitung von VITBL auf andere Verwaltungen sind Skaleneffekte zu erwarten.

Die in der bei Frage 1 genannten Broschüre „Was kostet wo wieviel“ erkennbaren hohen Kosten eines IT-Arbeitsplatzes haben ihre Ursache nicht nur in der Inanspruchnahme von ITDZ-Dienstleistungen. Vielmehr wird hier auch ein Umstand deutlich, der einer kurzen Erläuterung bedarf:

Der von der Senatsverwaltung für Finanzen zum Produkt 79452 erstellte „Sonderbericht verfahrensunabhängige IT (Vergleichsbericht)“ - der Datenquelle für die zitierte Broschüre ist - umfasst sowohl zentrale Aufwände (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IT-Stelle, Server, Speicher, Router usw.), als auch dezentrale Aufwände (die eigentlichen Arbeitsplatzcomputer in den Ämtern, ggf. eigene Verträge zu Softwarepflege o.ä. und dezentrale Personalaufwände, die dem Produkt 79452 zuordenbar sind).

Die IT-Betreuung funktioniert in den Verwaltungen zumeist durch ein Zusammenspiel zentraler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IT-Stelle und dezentraler Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in den Ämtern o.ä. (die z. B. bei kleineren technischen Problemen behilflich sind). Das Besondere ist hier, dass diese Zusammenarbeit im Bezirksamt Mitte in recht hohem Maße institutionalisiert und optimiert ist, z.B. durch regelmäßige Abstimmungsrunden und Schulungsveranstaltungen. Dies gibt den Ämtern mehr Flexibilität und den Anwenderinnen und Anwendern eine qualifizierte Betreuung vor Ort. Im Gegenzug besteht die Verständigung, dass die damit verbundenen personellen Aufwände auch transparent und ehrlich ausgewiesen werden. Diese Zusammenarbeit funktioniert seit vielen Jahren gut und hat sich aus Sicht der Anwenderinnen und Anwender – und auch wegen der zahlreichen Außenstellen - bestens bewährt.

Das damit einhergehende, buchungsbedingte Alleinstellungsmerkmal im Bezirksamt Mitte trägt aber seit einiger Zeit zu Irritationen bei. Die Thematik wurde zwischen den IT-Managern der Bezirke, aber auch im Kreise der Produktmentorengruppe IT diskutiert. Unbestritten ist, dass ein IT-Betrieb fast immer aus einem Zusammenspiel von zentralen und dezentralen Akteuren besteht, welches mal stärker, mal schwächer ausgeprägt und institutionalisiert ist.

Gemäß IT-Buchungsrichtlinie und Produktblatt sind aber „Alle Aufwände für die verfahrensunabhängige IT-Infrastruktur (z.B. Personal- …kosten) … dem Produkt 79452 IT-Infrastrukturbetrieb zuzuordnen“. Fraglich ist, ob alle dezentral erbrachten Betreuungsaufwände auf den IT-Gemeinkostenträger-79452 des jeweiligen Amtes ausgewiesen werden – oder ob diese Aufwände auf allgemeine Gemeinkostenträger oder gar auf die Fachprodukte des jeweiligen Amtes gebucht werden. Ein entsprechender Auftrag zur Überprüfung der Buchungsweise wird durch die Produktmentorengruppe IT-Kostenträger derzeit bearbeitet.

Grundsätzlich lässt sich zur Kostensituation beim Bezirksamt Mitte prognostizieren, dass bereits bei Auswertung des Haushaltsjahres 2014 mit niedrigeren Kosten gerechnet wird, da die IT-Stelle verkleinert wurde, Aufgaben und damit Personalkostenanteile von verfahrensunabhängigen IT-Kosten in den IT-Verfahrensbereich verlagert wurden – und in 2014 nur noch die laufenden VITBL-Kosten gezahlt wurden (in 2012/2013 gab es noch Projektaufwände).

9. Plant der Senat finanzielle oder administrative Maßnahmen zur Unterstützung aller Bezirke, um die Kosten zur Betreuung eines IT-Endgerätes in den Bezirken zu senken? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Zu 9.: Derzeit werden die IT-Arbeitsplätze von den jeweiligen IT-Stellen der Bezirks- oder Senatsverwaltung, den nachgeordneten Behörden oder dem ITDZ Berlin weitestgehend nach eigenen Standards bereitgestellt. Der Senat hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport beauftragt, ein Konzept zur Standardisierung der IT-Arbeitsplätze der Berliner Verwaltung zu erstellen. Ziel ist es, für die Berliner Verwaltung standardisierte IT-Arbeitsbedingungen zu schaffen und eine moderne, leistungsfähige, sichere und wirtschaftliche Software-, Dienste- und Systemarchitektur aufzubauen, durch die auch eine systematische Einbindung der IT-Fachverfahren ermöglicht wird.

Unter breiter Beteiligung der Verwaltungen, des ITDZ Berlin und unter fachwissenschaftlicher Mitarbeit des Fraunhofer FOKUS-Instituts wurde 2012 ein allgemeiner Anforderungskatalog für einen IT-Arbeitsplatz der Berliner Verwaltung erarbeitet und veröffentlicht. Auf dieser Basis wurde in einer Arbeitsgruppe unter Beteiligung der Senatsverwaltung für Finanzen, der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft, der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz sowie der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO), dem ITDZ Berlin und Fraunhofer FOKUS der Berliner Standard IT-Arbeitsplatz (BerlinPC) konkretisiert und dem Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung das Konzept zur Einführung eines standardisierten IT-Arbeitsplatzes (BerlinPC) in der Berliner Verwaltung sowie dessen Leistungsbestandteile vorgestellt.

Der Staatssekretärsausschuss hat darum gebeten, die Übertragung der bisherigen Ergebnisse auf die Bezirke zu prüfen. Seit Juli 2014 werden deshalb gemeinsam mit den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg, Treptow-Köpenick, Charlottenburg-Wilmersdorf sowie Tempelhof-Schöneberg die bisherigen Ergebnisse unter dem Fokus der inhaltlichen und organisatorischen Abstimmung zwischen den Anforderungen des IT-Infrastrukturbetriebes und der IT-Fachverfahren näher betrachtet. Wie die Bezirke beim Einsatz des BerlinPC unterstützt werden können ist vom Ergebnis dieser Prüfungen sowie den Möglichkeiten des Budgetierungsverfahrens abhängig.

Der Staatssekretärsausschuss zur Verwaltungsmodernisierung hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport gebeten, dem Senat die bisherigen Ergebnisse zur Standardisierung der IT-Arbeitsplätze der Berliner Verwaltung vorzustellen. Die Senatsvorlage wird derzeit vorbereitet.

Es ist geplant, den Standardisierten IT-Arbeitsplatz zunächst pilotartig in den vier oben genannten Ressorts einzuführen und die vorgesehenen Abstimmungsprozesse zu erproben. Weitere interessierte Verwaltungen können sich daran beteiligen.

10. Welche Erkenntnisse zieht der Senat aus der pilothaften Kooperation zwischen dem Bezirk Mitte und dem ITDZ und – darauf basierend – wie schätzt er deren Attraktivität für weitere Bezirke oder Hauptverwaltungen ein?

Zu 10.: Die Verlagerung von bisher dezentral erbrachten IT-Betriebsleistungen zum ITDZ, die im Rahmen von VITBL pilothaft für das Bezirksamt Mitte durchgeführt wird, hat sich nach Einschätzung des Senats bewährt und kann einen wichtigen Beitrag leisten, um den Betrieb von IT in der Berliner Verwaltung noch wirtschaftlicher zu gestalten. Besonders hervorzuheben ist auch die Standardisierung von IT-Geschäftsprozessen sowie die Vereinbarung von Service-Level und ihr Controlling.

Für das weitere Vorgehen zur Konsolidierung des Serverbetriebs hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport eine Vorlage erstellt, die derzeit vom Rat der Bürgermeister beraten wird und danach dem Senat zur abschließenden Beschlussfassung vorgelegt wird. In dieser Vorlage sind auch die Erkenntnisse aus VITBL umfassend berücksichtigt.

Berlin, den 6. Februar 2015

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Feb. 2015)