
IT-Strategie der Landeshauptstadt Schwerin

**Anfragen von Herrn Schmidt
(Mail vom 12.05.2010)**

Ansprechpartner:

Landeshauptstadt Schwerin
Zentrale Steuerung
Herr Ruhl / 545-1300
aruhl@schwerin.de

Schweriner IT- und Service GmbH
Matthias Effenberger / 6331240
Matthias.Effenberger@sis-schwerin.de

Zu 3.2 Infrastruktur

Frage: Weshalb ist ein 7x24 Stunden Betrieb notwendig bzw. für welche Unternehmen/ Anwendungen? Ist eine Realisierung von Wartungsfreiräumen durch redundante Server-Systeme möglich?

Die Aussage trifft für alle Kunden zu, wenn auch nicht für jede Fachapplikation. Außerdem nutzen alle Kunden zentrale Services, z.B. E-Mail und Fileservice.

Mit Blick auf das für viele Beschäftigten im SIS-Verbund geltende Gleitzeitmodell müssen die Anwendungen/ Dienste werktags im Allgemeinen von 06.00 – 20.00 Uhr für einen Dialogbetrieb zur Verfügung stehen.

In den Nachtstunden sowie an den Wochenenden laufen im Regelbetrieb die Datensicherungen, Batchläufe, Softwareupdates für Betriebssysteme und Applikationen, Firmwareupdates und Migrationsprojekte, so dass wenige Freiräume bleiben.

Deshalb müssen Wartungsarbeiten, bei denen schon bei ihrer Vorbereitung absehbar ist, dass die Systeme am nächsten Werktag 7.00 Uhr nicht zur Verfügung stehen können, vorrangig ab Freitagnachmittag bzw. am Wochenende durchgeführt werden.

Die sensiblen Systeme im Rechenzentrum sind bereits redundant ausgelegt. So können durch den Einsatz der Virtualisierungstechnologie Hardwarereparaturen an Servern bereits heute ohne Offline-Zeiten für die Kunden durchgeführt werden. Allerdings beziehen sich Wartungsarbeiten nicht nur auf Server. Dazu gehören auch u. a.:

- Reparaturen von ausgefallener Technik (USV, Klima, Netzwerkkomponenten) durch die Servicepartner der SIS (Hier führen Wochenendeinsätze zu erhöhten Kosten)
- Einbau von neuer Technik bzw. Austausch durch die Servicepartner
- Arbeiten an zentraler Netztechnik und Komponenten (Verkabelungen, Router, Switches)
- „Durchstarten“ von Technik
- Arbeiten zur Verbesserung der Performance bestimmter Technik, die im laufenden Betrieb nicht durchgeführt werden können.

„Die Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit der einzelnen IT-Lösungen sind von den Kunden bislang noch nicht vollständig qualifiziert und unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten geprüft worden.“

Frage: Warum nicht und von welchen Unternehmen?

Die diesbezüglichen Anforderungen liegen der SIS noch von keinem Unternehmen/ der Verwaltung vor. Über die noch fehlende bzw. unvollständige Notfallplanung hinaus, müsste von allen Kunden untersucht werden, welche Auswirkungen Störungen des laufenden IT-Betriebes für ihr Unternehmen haben und in welchem Umfang eine Überbrückung durch organisatorische Mittel möglich ist.

Aus Sicht der SIS ist den Kunden nicht hinreichend bewusst, dass sie sowohl bei der Notfallplanung als auch bei der Qualifizierung der Verfügbarkeitsanforderungen aktiv werden müssen und die SIS nur unterstützend tätig werden kann.

Frage: Erarbeitung eines ganzheitlichen Konzeptes für mobile Arbeitsplätze – Ist die Nutzung zentraler VPN-Zugänge vorgesehen? Welche Möglichkeiten werden geprüft oder sind realisiert?

Die Zugänge werden bereits über VPN realisiert und dies soll zukünftig auch so bleiben. Die Konzeption muss aber auch die Bereitstellung der Dienste und Services enthalten und in Abhängigkeit von den gewünschten Funktionalitäten der Kunden kommen hier unterschiedliche Plattformen (Citrix WEB-Gateway, VMware View etc.) in Frage.

Zu 3.3 Open Source Software

Frage: Sind im Standardwarenkorb bereits OSS-Lösungen integriert (beispielsweise OpenOffice) oder ist dies zukünftig angedacht? Die Microsoftprodukte könnten dann optional bei Notwendigkeit als Zusatzmodul eingesetzt werden?

Zunächst zur 2. Frage: Im SIS-Verbund sollte „der Standardarbeitsplatz“ (Hard- und Software im Office-Bereich) unbedingt favorisiert werden, um die gewünschten Synergieeffekte zu erzielen (u.a. möglichst geringer Betreuungsaufwand, Vermeidung von Kompatibilitätsproblemen).

Die IT-Arbeitsplätze im SIS-Verbund laufen gegenwärtig mit dem MS-Windows-Betriebssystem und den MS-Office-Produkten als Standardsoftware.

Als einheitliches Mailsystem wird im Ergebnis eines der SIS-Projekte zur Verfahrensharmonisierung Exchange genutzt.

Durch einen Wechsel zu OpenOffice könnten Lizenzkosten entfallen. Dem gegenüber stehen aber folgende Argumente/ zusätzliche Kosten:

- Die Änderung kann erhebliche Auswirkungen für die Weiternutzung von Makros und Formularen haben. In vielen Bereichen der Verwaltung und den städtischen Unternehmen werden spezifischen MS-Office-Formulare und –Makros eingesetzt, die mit hohem personellen Aufwand zu migrieren wären.
- Eine Vielzahl der gegenwärtig ca. 200 im SIS-Verbund genutzten Fachverfahren setzt eine Microsoftumgebung voraus, sowohl bzgl. Betriebssystem als auch MS-Office als Standardsoftware. Jedes Fachverfahren müsste demnach geprüft werden. Im Rahmen der Machbarkeitsstudie der Stadt München wurde festgestellt, dass 83 % aller Fachverfahren angepasst bzw. sogar abgelöst (9 %) werden müssen.
- Schulungsaufwand für Anwender und IT-Fachpersonal

Eine Entscheidung für OSS im Standardbereich setzt eine umfangreiche Machbarkeitsstudie und Wirtschaftlichkeitsbewertung voraus. Der als Anlage beiliegende Bericht der Stadt München vom 25.03.2010 zeigt die Dimensionen so eines Projektes. Beginnend in 2001 mit den Vorstudien wurde dort in 2010 mit dem Rollout auf Client-Ebene bekommen. Die schrittweise Migration der Fachverfahren schließt sich an. Die Projektkosten werden mit 12,8 Mio EUR benannt, das sind ca. 10 % der jährlichen IT-Ausgaben Münchens.

Ein zusätzlicher Aspekt, der bei der Stadt München für das OSS-Projekt spricht, ist die Chance zur Standardisierung (u.a. hinsichtlich Verzeichnisdienste, Softwareverteilung, Fileservice, Prozesse und administrativen Betreuungsaufwand) und den damit verbundenen Synergieeffekten. Im SIS-Verbund wurde mit den Projekten zur Zentralisierung und Harmonisierung bereits eine einheitliche IT-Infrastruktur aufgebaut.

OSS kommt im Rahmen des SIS-Verbundes bereits seit einigen Jahren im Serverbereich zum Einsatz. Außerdem werden erste OSS-Produkte in den Standardwarenkorb optional aufgenommen, beispielsweise Software für die Bildbearbeitung.

Frage: Warum muss bei Einsatz der Terminal-Server-Technologie am Client auf die Verwendung lokaler sowie externer Speichermedien verzichtet werden? Nach meiner Kenntnis ist auch mit TS-Clients die Nutzung lokaler Speichermedien möglich. Sprechen hier Sicherheitsüberlegungen dagegen? Wird bei der Realisierung neuer Lösungen auf die Einsatzfähigkeit von TS-Systemen geachtet?

Bei Einsatz von Terminalserverlösungen widerspricht die Nutzung von lokalen Speichermedien den Zielen der Standardisierung und des Server-Based-Computings, da der Client so „schlank“ wie möglich sein sollte. Diese Funktionalitäten sind technisch möglich, sollten aber die Ausnahme darstellen. Weiterhin ist der Einsatz von z. B. USB-Sticks natürlich immer ein Sicherheitsrisiko, unabhängig ob Fat-Client oder Thin-Client.

Bei der Realisierung neuer Lösungen wird die Einsatzfähigkeit von TS-Systemen geprüft und für bestimmte Fachapplikationen auch schon genutzt.

Zu 3.10 Finanzstrategie

Frage: Wie kommt es dazu, dass einzelne Kunden Sonderkonditionen erwarten? Fehlende Transparenz der Preisbildung?

Die Ermittlung der einzelnen Servicepreise erfolgt auf Basis eines durch den Anwenderbeirat der SIS beschlossenen Regelwerkes und in Anwendung einer klassischen Kosten- und Leistungsrechnung. Insofern ist die Methode zur Preisbildung definiert und nachvollziehbar.

Ursachen für die Diskussionen um Kosten/ Preise sind nach Einschätzung der SIS u.a.:

- Seit Gründung der SIS werden die IT-Kosten der Kunden erstmalig vollständig erfasst und abgebildet. Ein direkter Vergleich mit den „historischen“ Daten der Unternehmen/ Verwaltung ist daher (auf Grund der zuvor fehlenden Vollkostenbetrachtung) nur stark eingeschränkt möglich.
- Die nachweislich durch die Konsolidierungsprojekte erzielten Synergieeffekte werden teilweise durch die Kosten für neue Anforderungen und durch die zusätzlichen IT-Maßnahmen zum Schließen der vor SIS-Gründung vorhandenen Lücken (z.B. Investitionsstau) überlagert.

Beide Aspekte führen zur sachlich nicht richtigen Meinung „Bei der SIS ist alles teurer als vorher“.

- Den Kunden ist nicht immer bewusst, dass die SIS ihre Gewinne nur aus Leistungen für Dritte beziehen kann und die Servicepreise innerhalb des SIS-Verbundes keine Gewinn-/ Risikoaufschläge enthalten.
- Ob die Kostenzuordnung nach dem Verursacherprinzip und somit gerecht erfolgt, wird teilweise auch in Frage gestellt.

„Die Informationen zu geänderten Nutzerzahlen werden durch die SIS-Kunden teilweise nicht zeitnah genug an die SIS gegeben.“

Frage: *Trifft das auch auf die Stadtverwaltung zu?*

Ja.

Änderungen hinsichtlich IT-Arbeitsplätze/ Hardwareausstattung werden in der Regel zeitnah gemeldet. Verbesserungsbedarf gibt es hinsichtlich der Softwareprodukte, insbesondere der Fachanwendungen (Hebung von Einsparungspotentialen bzgl. Lizenz- und Wartungskosten).

Im Rahmen des SWS-Konzerns werden die IT-Kosten für die Fachanwendungen den einzelnen Tochterunternehmen (bis hin zu den internen Kostenstellen) auf Basis „User“ berechnet, so dass hier ein direktes Interesse an aktuellen Nutzerzahlen besteht.

Die SIS führt gegenwärtig eine neue Softwarelösung zur Überwachung der Hard- und Softwarebestände ein. Über ein Kundenportal können zukünftig die erfassten Daten dann aktuell von allen Kunden eingesehen werden. Das ist für die Stadtverwaltung bei der Vielzahl der Fachanwendungen eine wichtige Grundlage zur besseren Überwachung. Außerdem hat die Verwaltung die Thematik „Lizenzmanagement“ als Handlungsfeld in ihrer IT-Strategie aufgegriffen (vgl. S. 63).

Zu 3.11 Standardisierung

„Dem Standardwarenkorb – Basis sind alle Standardsoftwareprodukte zugeordnet, die an jedem IT-Arbeitsplatz im SIS-Verbund zum Einsatz kommen. Hierzu gehören insbesondere Produkte für die Dokumentenerstellung und -bearbeitung (MS-Office) sowie die Kommunikation (MS Outlook).“

Frage: *Wäre hier nicht der Einsatz von OSS möglich? (Kosten pro Arbeitsplatz ca. 200 €)*

- siehe Erläuterungen zu 3.3 Open Source Software

Zu 3.12 IT-Management-Strategien

„Die Erwartungen der SIS-Kunden widersprechen teilweise den mit der Gründung der SIS GmbH verbundenen Zielvorgaben, da sich die Aufgaben des internen IT-Dienstleisters nicht nur auf eine verbesserte Servicementalität reduzieren lassen.“

Frage: *Wie äußert sich dieser Widerspruch, welchen Zielvorgaben wird widersprochen?*

Die Gründung der SIS erfolgte mit folgenden Zielvorgaben:

1. Kostenoptimierung

- Kostentransparenz/ KLR
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

2. Erhöhung der Qualität – Serviceoptimierung

- Sicherheitsmanagement
- Zentraler Servicedesk
- Ressourcenabdeckung

3. Standardisierung bei Wahrung der erforderlichen Unterschiede

- Setzen von Standards bei Hard- und Software
- Gemeinsame Nutzung von Fachapplikationen in Verwaltung und kommunalen Gesellschaften

4. Flexibilität

- Gemeinsame Beschaffungsstrategien
- Schaffung von Freiräumen für strategische Handlungsfelder (z.B. e-Government)

5. Ausweitung der Regionalisierung mit Bereitstellung von Dienstleistungen für die Region

Zu 1.

siehe Erläuterungen zu Pkt. 3.11 Finanzmanagement

Die geforderte Kostentransparenz wurde durch die SIS realisiert, Entscheidungen erfolgen auf Basis von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen.

Statt des ursprünglichen Ansatzes zur Kostenoptimierung wird von den Kunden restriktiv eine Senkung der Dienstleistungskosten gefordert. Diese Strategie ist nach Auffassung der SIS falsch, wenn man Defizite in der IT-Landschaft wie vor Gründung der SIS vorhanden, vermeiden will (siehe in der IT-Strategie dargestelltes Prinzip: „Sparen mit und nicht an der IT“). Ziel sollte es sein, die Gesamtprozesskosten durch den Einsatz einer geeigneten IT-Lösung zu senken, was nur in enger Zusammenarbeit von Kunde und SIS gelingen kann.

Zu 2. und 3

Die IT-Sicherheitsrichtlinien wurden durch den Anwenderbeirat beschlossen. Es sind Standards festgelegt. Dieses muss in der Praxis und für den einzelnen Nutzer nun auch Anwendung finden. Die Forderung nach „Wahrung der erforderlichen Unterschiede“ darf sich nicht ins Gegenteil kehren, Sonderlösungen müssen Einzelfälle bleiben.

Zu 4.

Gemeinsame Beschaffungsstrategien mit dem Ziel der Hebung von Synergieeffekten bedingen eine umfassende Zusammenarbeit im SIS-Verbund bereits in der Planungsphase der IT-Maßnahmen. Teilweise bestellen die Kunden Leistungen bei der SIS, wie man es extern veranlassen würde. Das heißt, der Kunde hat sich bereits für eine Lösung entschieden und erwartet nun, dass die SIS das entsprechende Produkt beschafft.

„(Aufgaben des IT-Managements der SIS-Kunden) Priorisierung von IT-Anforderungen der Fachbereiche und Erstellung eines IT-Maßnahmenplanes“

Frage: Sachstand der Verwaltung?

Im Rahmen der jährlichen Haushaltsanmeldungen werden die eingehenden Anforderungen der einzelnen Fachbereiche der Verwaltung jeweils kritisch hinsichtlich ihrer Notwendigkeit sowie nach wirtschaftlichen Aspekten bewertet. Im Ergebnis wird unter Prioritätensetzung der IT-Maßnahmenplan erstellt.

Zu 3.13 IT-Sicherheitsmanagement

„Aktuell fehlen die Notfallplanungen der SIS-Kunden bzw. diese sind unvollständig.“

Frage: Sachstand der Verwaltung?

Für die Verwaltung liegt bislang noch keine IT-Notfallplanung vor.

Zu 3.14 Datenschutz

„Für bereits im Einsatz befindliche Software liegen die erforderlichen Freigaben gemäß §19 LDSG MV noch nicht vollständig vor.“

Frage: *Sind hiervon auch in der Verwaltung eingesetzte Fachverfahren betroffen?*

Ja.

Für den Fall, dass ggf. in der Vergangenheit bereits Freigaben erteilt wurden, stellt die Zentralisierung an das SIS-Rechenzentrum eine wesentliche Veränderung dar, die gem. Rechtsvorschrift eine erneute Freigabe aller migrierten Verfahren bedingt.

III. IT-Strategie der Stadtverwaltung – Ist-Analyse

„Bei den IT-Arbeitsplätzen der Verwaltung handelt es sich teilweise um Geräte im Eigentum der Verwaltung, teilweise werden sie von der SIS zur Verfügung gestellt.“

Frage: *Warum unterhält die Verwaltung noch eigene Geräte? Sind dies ausschließlich ältere Geräte, die vor Gründung der SIS beschafft wurden?*

Ja.

„(Austausch der Multifunktionsgeräte) – Ziel der Maßnahme war auch eine weitere Reduzierung der kostenintensiven und veralteten Arbeitsplatzdrucker.“

Frage: *Ist absehbar, in welchem Umfang dieses Ziel erreichbar ist?*

Eine Prognose ist hier leider nicht möglich. Für jeden einzelnen IT-Arbeitsplatz, an dem gegenwärtig noch ein lokaler Drucker genutzt wird, ist zu überprüfen, ob die dienstlichen Aufgaben eine Nutzung der Multifunktionsgeräte (auf den Fluren/ Kopierräumen) ermöglichen. Der spezifische Arbeitsablauf könnte – insbesondere im Bürgerverkehr oder aufgrund von besonderen Formularen – dieses ausschließen.

Im Vergleich zu den Bestandsdaten des Vorjahres wurden bereits ca. 30 lokale Drucker abgeschafft. Entsprechende Kosten für den Ersatz sowie für das Verbrauchsmaterial (im städtischen Haushalt unter Bürobedarf verbucht) entfallen somit.

Darüber hinaus konnte mit dem Einsatz der neuen Multifunktionsgeräte durch Nutzung der Faxfunktion auf die noch vorhandenen völlig veralteten lokalen Faxgeräte verzichtet werden.

„Wesentliche Veränderungen des Dienstleistungsentgelts(netto) 2010 vs. 2009 – Druck- und Kuvertierleistungen ca. 14.000 EUR.“

Frage: *Wie hoch ist diese Steigerung prozentual zu den bisherigen Kosten für diese Dienstleistungen?*

Die Steigerung des Dienstleistungsentgelts 2010 (Planwert) für zentrale Druck- und Kuvertierleistungen im Vergleich zu den Plankosten 2009 beträgt 9 %. Diese Steigerung ist vor allem auf eine Erhöhung des Druckaufkommens zurückzuführen.

Bis Anfang 2009 wurden die Druckaufträge zu Ordnungswidrigkeiten im Straßenverkehr (ca. 300.000 A4-Seiten) durch die Bußgeldstelle mittels eines Netzdruckes erstellt und dann an die SIS zur Kuvertierung übergeben. Im Interesse einer Prozessoptimierung hat die SIS die entsprechenden Druckleistungen übernommen, so dass der genannten Erhöhung des Dienstleistungsentgeltes Einsparungseffekte bei der Verwaltung gegenüberstehen.

IV. Soll-Konzept Stadtverwaltung

„Ein Ansatz zur Senkung der Lizenzen besteht in der restriktiveren Handhabung der Vergabe von Lizenzen. Insbesondere kostenintensive Einzelplatzlösungen (Bildbearbeitungssoftware, Projektplanungsverfahren) sollen aufgabenkritisch untersucht werden, um im Einzelfall zumindest Wartungskosten zu reduzieren.“

Frage: Wird auch über die Bereitstellung solcher Softwarelösungen als Terminal-Server-Applikationen nachgedacht?

Für die Lizenzkosten (Lizenzierung je User bzw. Arbeitsplatz – ein Thin-Client ist auch ein Arbeitsplatz) ist es unerheblich, ob die Software auf dem Desktop oder via Terminalserver bereit gestellt wird.