

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Informationstechnik der
Stadt Hamm im Jahr 2013*

INHALTSVERZEICHNIS

→ Vorbericht	3
Zur IT-Prüfung	3
Grundlagen	3
„IT in der Stadt“ im Fokus	3
Schwerpunkte der aktuellen IT-Prüfung	3
Zur überörtlichen Prüfung der Stadt Hamm	4
Managementübersicht	4
Ausgangslage der Stadt Hamm	5
Prüfungsablauf	5
Zur Prüfungsmethodik	6
IT-Management	6
IT-Ressourcenverbrauch	7
→ IT-Management	10
Strategische IT-Steuerung	10
IT-Sicherheit	11
Lizenzmanagement	12
Störungsmanagement	12
Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement	13
Änderungsmanagement	13
→ IT-Ressourcenverbrauch	14
Gesamtkosten	14
Kostenstelle Fachanwendungen	15
Kostenstelle Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)	16
Kostenstelle Telekommunikation	17

→ Vorbericht

Zur IT-Prüfung

Grundlagen

Auftrag der GPA NRW ist es, zu prüfen, ob die Kommunen des Landes NRW rechtmäßig, sachgerecht und wirtschaftlich handeln. Die GPA NRW analysiert dabei vorwiegend finanzwirtschaftliche Aspekte. Grund dafür ist die äußerst schwierige Finanzlage der Kommunen und die gesetzliche Forderung, den kommunalen Haushalt stets auszugleichen. Die Prüfung stützt sich auf § 105 der Gemeindeordnung Nordrhein-Westfalen (GO NRW) und erfolgt auch auf vergleichender Basis.

In der aktuellen IT-Prüfung werden die kreisfreien Städte miteinander verglichen. Das Vergleichsjahr ist 2011.

„IT in der Stadt“ im Fokus

Im Fokus der IT-Prüfung steht die „IT in der Stadt“ und nicht der „IT-Betrieb der Stadt“. Es werden somit nicht nur die Organisationseinheiten der Städte betrachtet, die den IT-Betrieb sicherstellen. Vielmehr werden sämtliche IT-Aufgaben untersucht. Diese IT-Aufgaben können zentral, beispielsweise in einer städtischen IT-Abteilung, aber auch dezentral in Fachämtern erledigt werden. Auch die Leistungserbringung durch Externe wird berücksichtigt.

Dadurch werden die einzelnen Leistungsfelder kommunaler IT möglichst unabhängig von den unterschiedlichen organisatorischen Lösungen untersucht.

Adressaten der Prüfungsberichte sind in erster Linie die für die Gesamtsteuerung verantwortlichen Personen und Gremien: Hauptverwaltungsbeamte, Beigeordnete sowie die Räte und die Haupt- und Finanzausschüsse. Der Bericht zielt darauf ab, diese in Haushaltskonsolidierungsprozessen zu unterstützen.

Schwerpunkte der aktuellen IT-Prüfung

Der IT-Bericht enthält einerseits Aussagen zum IT-Management, wie zum Beispiel:

- Wie steuert die Stadt ihre IT?
- Sind die IT-Kosten der Stadt bekannt?
- Wie wird IT-Sicherheit gewährleistet?

Zum anderen thematisiert der IT-Bericht den IT-Ressourcenverbrauch. Dabei geht es sowohl um die IT-Gesamtkosten als auch um die Kosten für einzelne Leistungsfelder der IT.

Die GPA NRW zeigt auf, wo die Stadt ihre IT-Steuerung verbessern und bei der IT sparen kann. Umfangreiche Kennzahlenvergleiche bilden hierfür die maßgebliche Grundlage.

Ob ein hoher IT-Aufwand durch Einsparungen bei anderen Produkt- und Prozesskosten gerechtfertigt ist, kann noch nicht bewertet werden. Die dazu notwendigen Daten liegen heute noch nicht vor. Dies liegt daran, dass

- das kommunale Haushaltsrecht keine landeseinheitlichen Festlegungen unterhalb der Produktbereichsebene „Innere Verwaltung“ für IT-Aufgaben vorsieht,
- es keine einheitlichen Vorgaben dafür gibt, dass bzw. nach welcher Methode Gemeinkosten wie IT-Kosten produktgenau auszuweisen sind,
- in den Kommunen unterschiedliche Auffassungen darüber herrschen, welche Aufgaben unter den Begriff „kommunale IT“ fallen und
- die Kommunen sich bis heute noch nicht darauf verständigen konnten, ihre IT-Kosten einheitlich darzustellen.

Es bleibt dennoch erklärtes Ziel der GPA NRW, auch den Aspekt „Sparen mit IT“ in zukünftigen IT-Prüfungen zu verankern.

Zur überörtlichen Prüfung der Stadt Hamm

Managementübersicht

Die IT in der Stadt Hamm wird von den Verantwortlichen effektiv gesteuert. Dass die für IT zuständige Organisationseinheit in eine klassische Ämterstruktur eingebunden ist, schafft dafür optimale Voraussetzungen. Grundsätzliche Entscheidungen über die strategische Ausrichtung der IT basieren jeweils auf formalen Beschlüssen des Verwaltungsvorstands bzw. des Rates. Damit bestehen ein klarer Handlungsrahmen und klare Handlungsmaßstäbe für das zuständige Fachamt.

Die Informationen zur IT-Steuerung werden vom Amt für Organisation und Informationsverarbeitung geliefert. Die Kosten für IT-Leistungen sind in der Stadt Hamm bekannt, die Kostentransparenz ist entsprechend sehr hoch.

„IT-Sicherheit“ und „IT-Sicherheitsmanagement“ weisen ein hohes Niveau auf. In einzelnen Bereichen des Sicherheitsmanagements bestehen Möglichkeiten das Sicherheitsniveau zu erhöhen.

Der Anteil der IT-Kosten am Gesamthaushalt der Stadt Hamm betrug im Jahr 2011 0,96 Prozent. Bezogen auf den einzelnen Arbeitsplatz wendete die Stadt im Jahr 2011 3.686 Euro auf. Damit erreicht Hamm eine Positionierung im günstigen, ersten Viertel der interkommunalen Vergleichswerte. Der Mittelwert beträgt 4.645 Euro, der Maximalwert überschreitet deutlich die Marke von 6.000 Euro.

Ausgangslage der Stadt Hamm

Die Stadt Hamm gab im Jahr 2011 5.625.315 Euro für die IT in der Kernverwaltung aus.

Unter den Begriff Kernverwaltung fallen alle Organisationseinheiten in einer Kommunalverwaltung mit Ausnahme der

- Eigenbetriebe und eigenbetriebsähnliche Einrichtungen,
- Eigengesellschaften (GmbH, gGmbH, AG),
- öffentlich-rechtlichen Betriebe (AÖR, Zweckverbände, Stiftungen).

Folgende Positionen sind in den einzelnen Städten nicht vergleichbar und werden daher nicht als IT-Kosten erfasst:

- Kosten im Zusammenhang mit dem SGB II,
- Kosten für den pädagogischen Bereich der Schulen („Schüler-PC“),
- Kosten im Zusammenhang mit Arbeitsplatzdruckern.

Die IT für die Kernverwaltung wird durch das Amt für Organisation und Informationsverarbeitung, Abteilung Informationstechnik und Kommunikationsservice bereitgestellt. In großem Umfang werden Anwendungen durch die citeq in Münster sowie Services für die Schulen durch die HITS GmbH bereitgestellt.

Im Amt für Organisation und Informationsverarbeitung waren 2011 19,20 Vollzeit-Stellen durch IT-Aufgaben gebunden. Hinzu kamen noch rund 2,88 Vollzeitstellen, die dezentral, also außerhalb des Amtes, IT-Aufgaben wahrgenommen haben. Die Verantwortung für die gesamte IT ist in Hamm im Amt für Organisation und Informationsverarbeitung zentralisiert.

Prüfungsablauf

Die Prüfung in Hamm wurde von April 2013 bis 10.11.2014 durchgeführt.

Zunächst hat die GPA NRW die erforderlichen Daten und Informationen zusammengestellt und mit der Stadt hinsichtlich ihrer Vollständigkeit und Richtigkeit abgestimmt. Auf dieser Basis haben wir die Daten analysiert.

Neben den Daten des Vergleichsjahres 2011 wurden aktuelle Entwicklungen berücksichtigt, um Aussagen für die Zukunft machen zu können.

Geprüft haben:

- Ulrich Sdunek (Projektleitung)
- Mathias Elbers
- Alexander Ehrbar
- Marcus Meiners

- Ruth Reeh

Das Prüfungsergebnis wurde mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den betroffenen Organisationseinheiten erörtert.

Das Abschlussgespräch auf Dezernentenebene wurde am 04.09.2014 durchgeführt.

Zur Prüfungsmethodik

Die IT-Prüfung besteht aus zwei Modulen:

- IT-Management
- IT-Ressourcenverbrauch

Für beide Module gilt Folgendes:

Ergebnisse von Analysen werden im Bericht als **Feststellung** bezeichnet. Damit kann sowohl eine positive als auch eine negative Wertung verbunden sein. Feststellungen, die eine Korrektur oder eine weitergehende Überprüfung oder Begründung durch die Kommune erforderlich machen, sind Beanstandungen im Sinne des § 105 Abs. 6 GO NRW. Hierzu wird eine gesonderte Stellungnahme angefordert. Dies wird im Bericht mit einem Zusatz gekennzeichnet. In der Stadt Hamm hat die GPA NRW keine Feststellung getroffen, die eine Stellungnahme erforderlich macht.

Bei der Prüfung erkannte Verbesserungspotenziale werden im Bericht als **Empfehlung** ausgewiesen.

Grundsätzlich verwendet die GPA NRW im Bericht geschlechtsneutrale Begriffe. Gerade in der Kennzahldefinition ist dies jedoch nicht immer möglich. Werden Personenbezeichnungen aus Gründen der besseren Lesbarkeit lediglich in der männlichen oder weiblichen Form verwendet, so schließt dies das jeweils andere Geschlecht mit ein.

IT-Management

Das Modul IT-Management beschäftigt sich mit zwei Grundfragen:

- Steuert die Kommune ihre IT in angemessener Weise?
- Beachtet die Kommune wichtige Aspekte des IT-Grundschutzes?

Strukturiertes Interview

Die Analysen und Wertungen des Moduls IT-Management basieren auf den Auskünften der Stadt Hamm zu insgesamt 80 Kriterien eines einheitlichen Interviewbogens.

Die Kriterien orientieren sich an anerkannten Standards, Empfehlungen und Regelwerken, wie

- Grundschutzkatalog des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI),

- Checklisten der Vereinigung der Rechnungsprüfungsämter (VERPA) und
- Information Technology Infrastructure Library¹.

Folgenden Themenkreisen werden behandelt:

- IT-Strategie,
- IT-Sicherheit,
- Lizenzmanagement,
- Störungsmanagement,
- Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement und
- Änderungsmanagement.

Mit Hilfe des Interviewbogens kann die GPA NRW beurteilen, ob die Stadt Hamm wichtige Grundanforderungen an das IT-Management erfüllt. So wird klar, ob notwendige Voraussetzungen für eine wirtschaftliche und sichere IT gegeben sind.

Eine Aussage darüber, ob die IT der Stadt tatsächlich in allen Belangen sicher betrieben wird, ermöglicht der Interviewbogen jedoch nicht.

Für den Fall, dass die GPA NRW Sicherheitsrisiken ausmacht, werden diese im Prüfungsbericht lediglich allgemein beschrieben. Die zugrunde liegenden Sachverhalte hat die GPA NRW mit der Kommune kommuniziert.

IT-Ressourcenverbrauch

Das Modul „IT-Ressourcenverbrauch“ beinhaltet fortschreibungsfähige Kennzahlen.

Die GPA NRW hat hierfür IT-Aufgabenblöcke definiert und die zugehörigen Kosten in eine einheitliche Kostenstellenstruktur überführt. Dadurch werden die einzelnen Leistungsfelder der IT sichtbar.

Diese ermöglicht einen Vergleich und die Analyse der IT-Kosten, auch wenn

- die IT der einzelnen Kommunen unterschiedlich organisiert ist,
- die IT-Kosten in den Haushalten nicht einheitlich dargestellt sind und
- unterschiedliche Auffassungen darüber herrschen, welche Aufgaben unter den Begriff „kommunale IT“ fallen.

¹ ITIL (eine international als De-facto-Standard geltende Sammlung von Publikationen zur Umsetzung eines IT-Service-Managements;
Quelle: wikipedia.de, 11/2013)

Kostenstellenstruktur

Jede Kostenstelle gehört zu einer der folgenden Kategorien:

- Allgemeine Vorkostenstellen

Allgemeine Vorkostenstellen leisten betriebsintern für alle anderen Kostenstellen. Konkret sind dies die Kostenstellen „Gebäude“, „Verwaltungsweite Gemeinkosten“, „Grundsätze, Strategien, Handlungsrahmen“ und „Betriebswirtschaft/Einkauf“. Eine Entlastung dieser Kostenstellen findet im GPA-Kennzahlensystem zu Lasten der betriebsbezogenen Hilfskostenstellen und Endkostenstellen statt.

- Betriebsbezogene Hilfskostenstellen

Betriebsbezogene Hilfskostenstellen sind „Rechenzentrumsbetrieb“ und „Netz“. Sie werden zu Lasten der Endkostenstellen umgelegt.

- Endkostenstellen

Endkostenstellen sind im GPA-Kennzahlensystem die Kostenstellen „Fachanwendungen“, „IT-Arbeitsplätze“ und „Telekommunikation“. Hier werden die IT-Leistungen erstellt, die an die Mitarbeiter der Kommune abgegeben werden.

- Abgrenzungskostenstelle

Der Kostenstelle „Sonstiges, keine Berücksichtigung in den IT-Kennzahlen“ werden die Kosten der zentralen IT-Organisationseinheit zugeordnet, die nicht die allgemeinen Vorkostenstellen, betriebsbezogenen Hilfskostenstellen oder die Endkostenstellen betreffen. Die GPA NRW berücksichtigt diese Kosten nicht bei der Kennzahlenberechnung.

Die Personal- und Sachkosten sowie die Erträge der Kostenstellen werden als „primäre Kosten“ erfasst.

Die Kosten der allgemeinen Vorkostenstellen und der betriebsbezogenen Hilfskostenstellen werden in zwei Umlageschritten verteilt. Mit Hilfe dieser „sekundären Kosten“ werden betriebsinterne Vorleistungen im Ergebnis bei den Endkostenstellen abgebildet. Deren Kosten können daher unabhängig von den unterschiedlichen Organisationsformen der IT miteinander verglichen werden. Bei den Kommunen, die ihre IT-Dienstleistungen weitgehend selbst innerhalb des Kernhaushaltes erbringen, ist darüber hinaus ein Vergleich von Kosten der Vorkostenstellen möglich. Ausgenommen hiervon sind die Kostenstellen „Gebäude“ und „verwaltungsweite Gemeinkosten“, da deren Kosten derzeit auf der Basis von KGSt-Pauschalwerten ermittelt werden.

Die beschriebene Gliederung der Kostenstellen sowie die Methode der Kostenverrechnung bieten den Kommunen in NRW die Möglichkeit, ihre IT-Kosten einheitlich darzustellen. Hierin sieht die GPA NRW einen ersten Schritt auf dem Weg zur Beantwortung der Frage, ob ein hoher IT-Aufwand durch Einsparungen bei anderen Produkt- und Prozesskosten gerechtfertigt ist.

Darstellung von Kennzahlen des Kennzahlensets

Steuerungsrelevante Kennzahlen der von der GPA NRW betrachteten kommunalen Handlungsfelder werden im GPA-Kennzahlenset dargestellt.

Dabei handelt es sich um zwei hochaggregierte Kennzahlen auf der Basis der IT-Gesamtkosten:

- Anteil Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung an ordentlichen Aufwendungen,
- Gesamtkosten IT-Aufgabenwahrnehmung je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung.

Bei den IT-Kennzahlen, die in das GPA-Kennzahlenset übernommen werden, werden neben dem Minimal-, Mittel- und Maximalwert auch drei Quartile dargestellt. Quartile werden auch Viertelwerte genannt. Sie teilen eine nach Größe geordnete statistische Reihe in vier Viertel. Das erste Quartil teilt die vorgefundenen Werte so, dass 25 Prozent darunter und 75 Prozent darüber liegen. Das zweite Quartil (entspricht dem Median) liegt in der Mitte der statistischen Reihe, d.h. 50 Prozent der Werte liegen unterhalb und 50 Prozent oberhalb dieses Wertes. Das dritte Quartil teilt die vorgefundenen Werte so, dass 75 Prozent darunter und 25 Prozent darüber liegen.

Ebenfalls werden der Wert der Kommune sowie die Anzahl der Werte, die in den Vergleich eingeflossen sind, dargestellt. Hierdurch ist der eigene Kennzahlenwert in die Verteilung der Ergebnisse einzuordnen.

→ IT-Management

Strategische IT-Steuerung

→ Feststellung

Die IT in der Stadt Hamm wird von den Verantwortlichen insgesamt effektiv gesteuert. Die Kostentransparenz der IT-Leistungen ist sehr hoch.

Als das „zentrale Nervensystem“ des gesamten Verwaltungsbetriebs hat die IT für jede Kommunalverwaltung elementare Bedeutung. Der hohe Durchdringungsgrad von IT in allen Verwaltungsabläufen erfordert, dass die Verwaltungsleitung eine Orientierung vorgibt, an der das IT-Leistungsportfolio ausgerichtet werden kann.

Dabei sollte die Spitze der Verwaltung dem IT-Dienstleister nicht nur an technischen Aspekten ausgerichtete Anforderungen stellen, sondern vor allem unter den finanzwirtschaftlichen Bedingungen klar definierte und verbindliche Vorgaben zu den benötigten Diensten geben. Die Festlegung von IT-Handlungsrahmen sowie die Definition von Maßstäben durch eine IT-Strategie ist damit ein Teil der Steuerungsverantwortung der Verwaltungsleitung.

Dazu müssen grundlegende Informationen zu den gesamten IT-Kosten und den verwaltungsweit bezogenen Leistungen vorliegen. Diese steuerungsrelevanten Informationen sollten ohne großen Aufwand zur Verfügung gestellt und ausgewertet werden können. Um Kostenbestandteile zu verdeutlichen und Kostentreiber zu lokalisieren, gehören auch Basisdaten (Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung, Endgeräte, Standorte) dazu.

Zwar existiert in Hamm keine vollumfängliche IT-Strategie zur Bündelung der vorliegenden Teilstrategien. Zahlreiche Mechanismen entfalten jedoch eine ähnliche Wirksamkeit zur Unterstützung der übergeordneten Behördenziele.

Über Dreiviertel der Anwendungen werden innerhalb einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung ohne Abnahmepflicht durch die citeq bereitgestellt. Bereits Anfang der 1990er Jahre wurde diese Form der strategischen Leistungsabnahme vom damaligen Rat der Stadt beschlossen.

Die Amtsleitung kann als beratendes Mitglied im Werksausschuss der citeq sowie durch die Mitarbeit in Zentralkomitee, Arbeitsausschuss und Arbeitskreisen mit einem Stimmanteil gemäß verhältnismäßig hohem Finanzierungsanteil die Interessen der Stadt Hamm geltend machen. Es erfolgen regelmäßig Managementberichte der citeq mit Aussagen zur Leistungserbringung.

Alle Entscheidungen von verwaltungsweiter Bedeutung mit Auswirkung auf die allgemeine Informationssicherheit werden dem Verwaltungsvorstand über die Fachbereichsleitung Zentraler Dienst Personal und Organisation vorgelegt.

Verpflichtende Erklärungen mit IT-Bezug, welche nicht Maßnahmen der laufenden Verwaltung betreffen, werden durch Entscheidungsvorlagen des Amtes für Informationstechnik und Kommunikationsservice für die zuständigen Gremien vorbereitet.

Projektmanagement wird als festes Instrument zur Abstimmung zwischen der IT, Organisation und anderen Querschnitts- und Fachbereichen gelebt. Darüber hinaus wurden diverse Arbeitskreise mit IT-Bezug gebildet.

Kernaussagen aus dem Haushaltsbericht des Amtes für Organisation und Informationsverarbeitung enthalten steuerungsrelevante Informationen und Kennzahlen zu Aufwand, Investitionen, Rahmenverträgen, citeq-Leistungsentgelten sowie Haushaltssicherungs- und Sanierungsmaßnahmen. Diese werden bis zum Verwaltungsvorstand kommuniziert. Außerdem ist die Amtsleitung Mitglied der Haushaltssicherungskommission.

In Hamm werden IT-Investitionen für Anwendungen durch zentrale investive Mittel der IT getragen. Der laufende Folgeaufwand (Abschreibungen und Betrieb) wird jedoch gemäß Kostenverursacherprinzip aus den dezentralen IT-Budgets übernommen. Die Rechnungen mit IT-Bezug werden grundsätzlich durch die zentrale IT zwecks Prüfung gesichtet und intern weitergeleitet zur Begleichung durch den jeweiligen Fachbereich.

In der zentralen IT ist der komplette Haushaltsansatz für die Standardarbeitsplätze enthalten. Standards der IT können somit durchgesetzt werden.

Beispiel Geoinformationssystem: Aufgrund der Kostentransparenz wurde eine Make-or-Buy-Entscheidung zugunsten einer Nicht-citeq-Lösung getroffen und als interkommunale Zusammenarbeit mit anderen Kommunen realisiert.

Beispiel Kostentreiber Netz: Die Netzkosten konnten durch die Stadt Hamm analysiert und im Rahmen von Nachverhandlungen reduziert werden (positive Effekte erst nach dem Betrachtungsjahr dieser Prüfung).

Beispiel Voice-over-IP-Telefonie: Hier hat sich die Stadt Hamm bereits im Jahr 2003 für diese Technologie ohne citeq-Beteiligung entschieden. Auch hier erfolgte eine Make-or-Buy-Abwägung, ermöglicht durch eine grundsätzliche Kostentransparenz.

Hamm stellt sich freiwillig dem Kennzahlenvergleich der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt-Vergleichsring) und generiert bereits hierfür regelmäßig die entsprechende Kostentransparenz.

Die citeq-Leistungen werden grundsätzlich nach Leistung, das heißt verursachungsgerecht, abgerechnet. Mengen sind durch verändertes Abnahmeverhalten beeinflussbar. Es bestehen angemessene Kündigungsmöglichkeiten.

→ **Empfehlung**

Alle bisherigen Maßnahmen zur IT-Steuerung sollten in einer schriftlich niedergelegten IT-Strategie gebündelt werden. Das wirtschaftliche Risiko einer möglichen Umsatzbesteuerung der umfangreichen Leistungsabnahme von der citeq sollte stets im Blickfeld bleiben.

IT-Sicherheit

→ **Feststellung**

Die Betriebsbereitschaft der IT wird durch gute Vorkehrungen gesichert.

Im Rahmen des Notfallmanagements muss eine Verwaltung fortlaufend sicherstellen können, dass die im Notfall benötigten Anforderungen und Standards erfüllt werden. Dies gilt besonders für Ausfallszenarien. Der Verwaltungsleitung muss bewusst sein, welcher Schaden konkret eintritt, wenn z. B. die ausgelagerte Datensicherung nicht verfügbar ist und wie sie sich dagegen abgesichert hat. Die Verwaltungsführung muss also in die Lage versetzt werden, über geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung zu entscheiden.

In Hamm wird der Verwaltungsvorstand regelmäßig über vorhandene oder drohende Risiken informiert und in die Lage versetzt, über geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung zu entscheiden. Auf Seiten der Stadt bestehen in einzelnen Bereichen der Infrastruktur sowie bei einzelnen Aspekten des Sicherheitsmanagements Möglichkeiten das bereits hohe Sicherheitsniveau noch zu erhöhen. Die entsprechenden Details wurden bereits auf Arbeitsebene kommuniziert.

→ **Empfehlung**

Die Stadt sollte die Arbeiten zur Erstellung eines umfänglichen IT-Sicherheitskonzeptes fortführen. Die spezielle Nutzung von Notebooks ist noch nicht formalisiert, auf Erkenntnisse der Arbeitsgruppe „mobiles Arbeiten“ sollte zurückgegriffen werden.

Lizenzmanagement

→ **Feststellung**

Das Lizenzmanagement in der Stadt Hamm ist sehr gut.

Eine effektive Lizenzverwaltung schafft nicht nur Rechtssicherheit, sondern trägt auch zu mehr Wirtschaftlichkeit bei. So binden einerseits ungenutzte Lizenzen unnötig Kapital, andererseits führen sinnvoll ausgewählte Lizenzmodelle zu Einsparpotentialen.

Seit Anfang 2014 wird in Ergänzung zu den bereits bestehenden Mechanismen systematisch geprüft, ob Lizenzen noch genutzt beziehungsweise benötigt werden. Die Umsetzung der entsprechenden Empfehlungen der örtlichen Rechnungsprüfung zu IT-Verträgen und Lizenzen ist somit erfolgt (u.a. Kennzahlenerweiterung für die vorhandenen Lizenzen).

Störungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Störungsmanagement in der Stadt Hamm ist gut.

Zur Aufnahme und Beseitigung von Störungen im IT-Betrieb sollte ein formalisierter Prozess bestehen. Durch diesen werden Störungsanfragen gebündelt; gleichzeitig können die Anwender kontinuierlich betreut werden. Die standardisierte Erfassung der Anfragen liefert wesentliche Grundlagen für das Servicemanagement. So können Störungen in einer sinnvollen Reihenfolge behoben werden. Mit der durchgängigen Dokumentation der Störungen verfügt der Auftraggeber von IT-Leistungen über weitere steuerungsrelevante Informationen in Hinblick auf den IT-Bedarf.

In Hamm wurden für externe Dienstleister größtenteils noch keine formalisierten Anforderungen an Quantität und Qualität im Sinne von Service-Level-Agreements getroffen. Die umfangreichen

Leistungen der citeq werden aber durch regelmäßige Berichte mit Kennzahlenunterstützung in der Nachbetrachtung überprüft. Zur Optimierung des Verfahrens werden bereits laufend Gespräche mit der citeq geführt.

→ **Empfehlung**

Die Gespräche zur stärkeren Formalisierung der Anforderungen an Quantität und Qualität mit der citeq und den anderen Dienstleistern sollten zielgerichtet fortgeführt werden.

Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement

→ **Feststellung**

Das Kapazitätsmanagement innerhalb der Kernverwaltung ist gut.

Durch ein Verfügbarkeits- und Kapazitätsmanagement kann auf Änderungen im IT-Bedarf reagiert werden. Dazu ist es erforderlich, die entstehenden Bedarfe und die verfügbaren Kapazitäten miteinander in Relation zu setzen. Frei werdende bzw. nicht mehr benötigte Kapazitäten können erkannt und somit entweder anderweitig genutzt oder sogar reduziert werden. Es ermöglicht die gerechte Verteilung der IT-Kosten nach tatsächlicher Nutzung der bereitgestellten Ressourcen.

Zwischenzeitlich ist eine Business-Impact-Analyse durchgeführt worden. Mit dieser Methode werden verwaltungsweit Prozesse und Funktionen sowie die zugrundeliegenden Ressourcen erfasst. Es können entsprechende Abhängigkeiten analysiert werden und die Kritikalität der Verwaltungsprozesse samt den benötigten Wiederanlaufzeiten aufgedeckt werden.

→ **Empfehlung**

Auch an dieser Stelle würden formalisierte Service-Level-Agreements das Niveau erhöhen.

Änderungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Änderungsmanagement bei der Stadt Hamm ist sehr gut.

Inhaltliche Gründe für Umstellungsprozesse können beispielsweise gesetzliche Änderungen sein, die neue Aufgaben auslösen oder neue Anforderungen an bestehende Geschäftsprozesse stellen. Auf der technischen Ebene können umfangreiche Veränderungen etwa beim Austausch veralteter Hardwarekomponenten oder bei der flächendeckenden Einführung eines neuen Betriebssystems anfallen.

Auswirkungen und Risiken vergrößern sich erheblich mit der Komplexität der anstehenden Änderung und vor allem mit der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze. Im Kontext der Wirtschaftlichkeit geht es darum, die wirtschaftlichen Auswirkungen von Veränderungen auf Leistungsprozesse der Verwaltung zu berücksichtigen und zu bewerten. Negative Auswirkungen von Änderungen an bestehenden Systemen sollen vermieden bzw. zu minimiert werden.

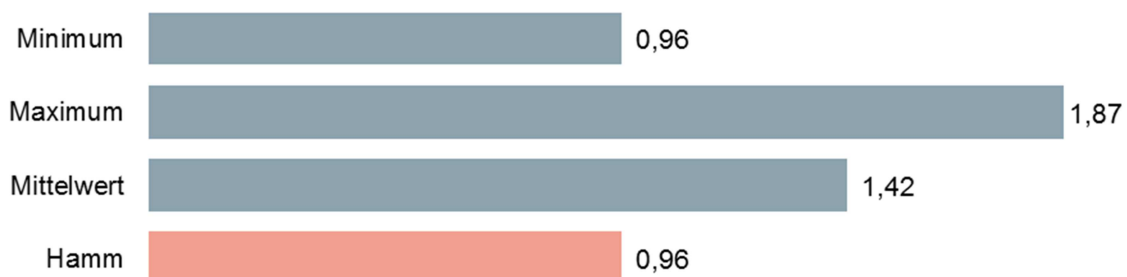
In Hamm werden die Aufgaben des Änderungsmanagements in der Praxis strukturiert und systematisch wahrgenommen. Es werden Stellenanteile für diese Aufgabe vorgehalten, so dass in der Konsequenz eine konkrete personelle Zuordnung der Verantwortung erfolgen kann.

→ IT-Ressourcenverbrauch

Gesamtkosten

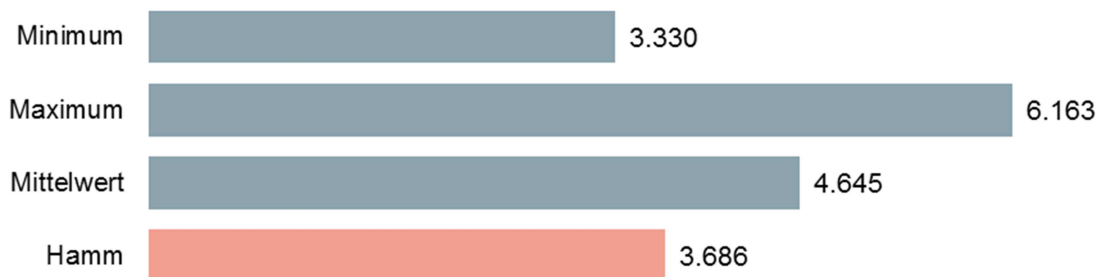
Die GPA NRW erhebt für den IT-Kennzahlenvergleich zwei hochaggregierte Kennzahlen auf der Basis der IT-Gesamtkosten. Diese beziehen sich zum einen auf den Anteil der Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung an ordentlichen Aufwendungen und zum anderen auf die Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung.

Anteil Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung an ordentlichen Aufwendungen in Prozent 2011



Stadt Hamm	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
0,96	1,23	1,39	1,65	16

Gesamtkosten IT-Aufgabenwahrnehmung je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2011



Stadt Hamm	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
3.686	4.160	4.440	5.265	16

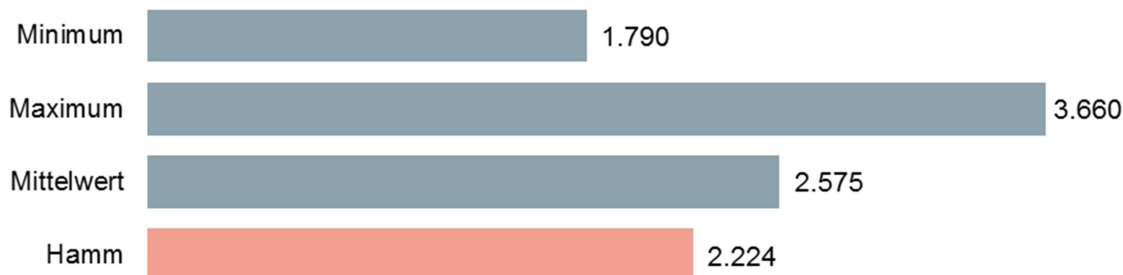
Analysen und wertende Feststellungen zu diesen Kennzahlen ergeben sich aus den nachfolgenden Ausführungen zu den einzelnen Kostenstellen.

Kostenstelle Fachanwendungen

→ Feststellung

Die Stadt Hamm weist günstige Gesamtkosten für Fachanwendungen je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung auf.

Kosten „Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2011



Stadt Hamm	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2.224	2.222	2.478	2.809	18

Einführungs- und Installationskosten, Lizenz- und Wartungskosten für Fachanwendungen: Dieses sind typische Kosten der Kostenstelle. Sie nimmt außerdem die fachanwendungsspezifischen Kosten für Hardware und Support auf.

In der Stadt Hamm liegen die Kosten für die Fachanwendungen nur unwesentlich über dem ersten Quartil. Den größten Anteil der Gesamtkosten für Fachanwendungen machen die Sachkosten für citeq-Leistungen aus. Die Anzahl der betreffenden Stellenanteile liegt nahe am Minimalwert; die betreffende durchschnittliche Vergütung und Besoldung des Personals stellt jedoch aktuell den dritthöchsten Wert im interkommunalen Vergleich dar. Als Begründung wird seitens des Amtes für Organisation und Informationsverarbeitung aufgeführt, dass hoch qualifizierte Kräfte unter anderem für die Prüfung von Fachanwendungen notwendig sind. Dies bedinge eine entsprechende Vergütung und Besoldung. An dieser Stelle wird nicht näher auf die relativ hohe Vergütung und Besoldung eingegangen: Einerseits handelt es sich um eine verhältnismäßig geringe Anzahl an Stellenanteilen und andererseits sind die Gesamtkosten für Fachanwendungen insgesamt recht günstig.

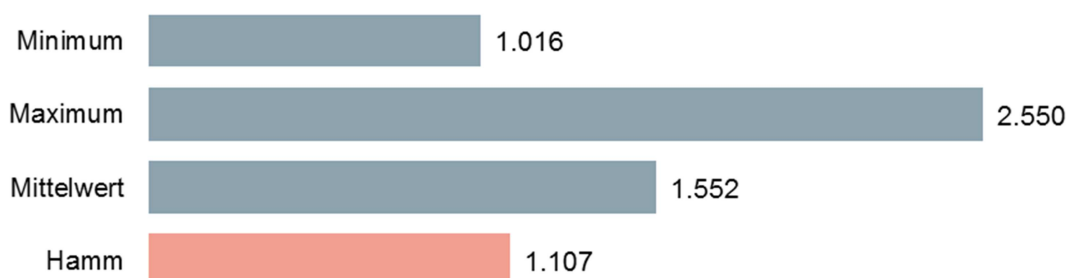
Das Netz beeinflusst in Hamm die Kosten der Endkostenstelle Fachanwendungen wesentlich. Knapp ein Drittel aller Netzkosten wird für citeq-Fachanwendungen aufgewendet. Dieses Verfahren wurde in gemeinsamer fachlicher Abstimmung der GPA NRW mit der Stadt Hamm gewählt.

Kostenstelle Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)

→ Feststellung

Die Stadt Hamm weist die zweitgünstigsten Gesamtkosten für Standardarbeitsplätze auf.

Kosten „IT-Arbeitsplätze (Standardarbeitsplätze)“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2011



Stadt Hamm	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1.107	1.206	1.560	1.705	16

Die GPA NRW erfasst bei den Standardarbeitsplätzen Kosten für die folgenden Positionen:

- Rechner, Monitore, etc. (Hardware) inklusive Verkabelung mit dem Netz,
- Betriebssystem und Standardsoftware (Software),
- Installation, Betreuung, Wartung und Reparatur von Hard- und Software,
- Helpdesk (Anlaufstelle für eingehende Unterstützungsfragen).

In Hamm betreut jede Vollzeitstelle knapp 233 Standardarbeitsplätze. Im interkommunalen Vergleich ist dies durchschnittlich. Die tatsächliche Nutzungsdauer der Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung liegt mit durchschnittlich fünf Jahren im Mittelfeld der Vergleichskommunen. Die Stadt Hamm setzt je Einwohner unterdurchschnittlich viele Standardarbeitsplätze ein. Das Verhältnis Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung zur Einwohnerzahl bildet den interkommunalen Minimalwert

Wie bereits bei der Kostenstelle „Fachanwendungen“ dargelegt beeinflusst auch hier das Netz die Kosten wesentlich. Knapp zwei Drittel aller Netzkosten wurden in gemeinsamer Abstimmung der Endkostenstelle „Standardarbeitsplätze“ sowie der nachfolgend aufgeführten Kostenstelle „Telekommunikation“ zugeschlagen. Insgesamt gesehen werden die Netzkosten in Hamm größtenteils von Faktoren beeinflusst, die nicht direkt durch die IT steuerbar sind: Hamm hat als Flächenstadt die wenigsten Einwohner je Quadratkilometer im interkommunalen Vergleich der kreisfreien Städte. Somit könnten zunächst viele Standorte sowie ein entsprechend längeres Netz für die Anbindung dieser angenommen werden. In Hamm kommen jedoch überdurch-

schnittlich viele Einwohner auf einen Standort im Sinne der IT-Prüfung. Unter anderem wurden durch die Stadt Hamm Standorte im technischen Rathaus zusammengezogen und die Erledigung von „Bürgeraufgaben“ in sieben Bürgerämtern in den Bezirken konsolidiert. Bezüglich des übrigen Netzes (Stadtwerke Hamm GmbH) konnte die Stadt aktiv im Rahmen von Nachverhandlungen positive Kosteneffekte bewirken. Diese wirken sich allerdings erst nach dem Betrachtungsjahr der IT-Prüfung aus.

Die durchschnittliche Vergütung und Besoldung der Stellenanteile dieser Kostenstelle liegt im interkommunalen Vergleich an drittniedrigster Stelle. Diese Positionierung muss vor dem Hintergrund der allgemeinen Auswirkungen des demografischen Wandels auf die personelle Situation im kommunalen IT-Bereich betrachtet werden. Es gilt zu überlegen wie frei werdende Stellen innerhalb des IT-Beschäftigtenmarktes attraktiv bleiben. Im Zielkonflikt mit generellen Konsolidierungsbemühungen der Stadt muss überlegt werden, ob zukünftige Nachbesetzungen verstärkt über dafür eigens ausgebildete Kräfte der Stadt Hamm erfolgen könnten.

→ Empfehlung

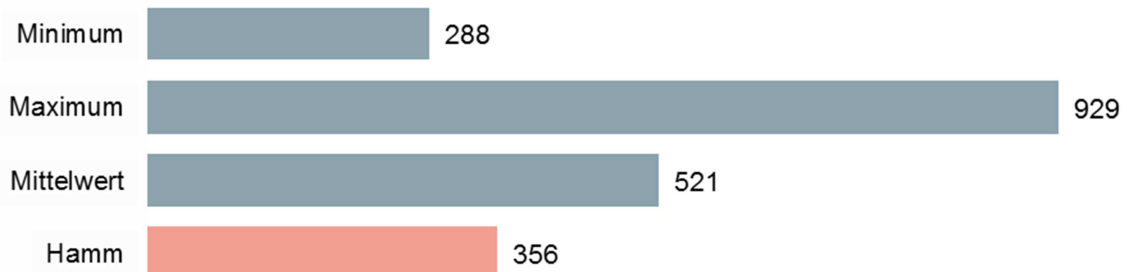
Die Stadt Hamm sollte prüfen, ob die zukünftige Nachbesetzung der Stellen über eigens dafür ausgebildete Kräfte der Stadt Hamm erfolgen kann.

Kostenstelle Telekommunikation

→ Feststellung

Die Stadt Hamm weist günstige Kosten für Telekommunikation auf.

Kosten „Bereitstellung von Infrastruktur (Telekommunikation)“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2011



Stadt Hamm	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
356	387	461	605	17

Kosten der Telefonie, wie

- Telefongebühren
- Leitungskosten für eigene Leitungen
- Kosten im Zusammenhang mit dem Betrieb von Telekommunikationsanlagen

fallen unter die Kostenstelle „Telekommunikation“.

In Hamm wird weitestgehend die Voice-over-IP-Technologie (VoIP) eingesetzt. Die Netzkosten haben bei dieser Technologie einen wesentlichen Einfluss auf die Sachkosten. Auch hier wirken sich die positiven Kosteneffekte durch Nachverhandlungen zum Netz der Stadtwerke GmbH erst nach dem Betrachtungsjahr der IT-Prüfung aus. Die zentrale Telefonie ist organisatorisch mit dem Bereich Netz zusammengelegt. Das für die Betreuung eingesetzte Personal ist für überdurchschnittlich viele Geräte verantwortlich. Die Vergütung und Besoldung ist leicht unterdurchschnittlich.

Herne, den 10.11.2014

gez.

Michael Kuzniarek

Abteilungsleitung

gez.

Ulrich Sdunek

Projektleitung

➔ Kontakt

Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen

Heinrichstraße 1, 44623 Herne

Postfach 10 18 79, 44608 Herne

t 0 23 23/14 80-0

f 0 23 23/14 80-333

e info@gpa.nrw.de

i www.gpa.nrw.de