

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Informationstechnik der
Stadt Krefeld im Jahr 2014*

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 Krefeld	4
Managementübersicht	4
Ausgangslage der Stadt Krefeld	5
Prüfungsablauf	5
Zur Prüfungsmethodik	6
IT-Management	6
IT-Ressourcenverbrauch	7
→ IT-Management	10
Strategische IT-Steuerung	10
IT-Sicherheit	12
Lizenzmanagement	12
Störungsmanagement	13
Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement	13
Änderungsmanagement	14
→ IT-Ressourcenverbrauch	15
Gesamtkosten	15
Kostenstelle Fachanwendungen	16
Kostenstelle Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)	16
Kostenstelle Telekommunikation	18

→ 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 Krefeld

Managementübersicht

Die Verantwortlichen steuern die IT in der Stadt Krefeld insgesamt zufriedenstellend. Der überwiegende Teil der betrachteten IT-Sachkosten der Stadt resultiert aus der Abnahme von Leistungen des KRZN. Die entsprechende Kostentransparenz für diese IT-Leistungen ist unzureichend.

Die Stadt Krefeld stellt die Betriebsbereitschaft der IT durch zufriedenstellende Vorkehrungen sicher. Insbesondere die unzureichende Situation bezüglich Lage und Ausstattung der zentralen Infrastrukturräume beeinträchtigen die Wertung erheblich. Zukünftige Verbesserungen sind durch die Komplettsanierung des Stadthauses zu erwarten.

Der Anteil der IT-Kosten am Gesamthaushalt der Stadt Krefeld betrug im Jahr 2011 1,45 Prozent. Bezogen auf den einzelnen Arbeitsplatz wendete die Stadt im Jahr 2011 4.817 Euro auf. Damit liegt Krefeld leicht über dem interkommunalen Durchschnitt. Den Hauptanteil an der Positionierung machen die Sachkosten aus der Abnahme von KRZN-Leistungen aus. Wegen der vorliegenden Kostenstruktur können Einsparbemühungen hauptsächlich beim Dienstleister ansetzen.

Hinsichtlich der strategischen Ausrichtung der IT empfiehlt die GPA NRW den städtischen Einfluss auf die Kostentransparenz und bestehenden Regelungen zur grundsätzlichen Abnahmeverpflichtung gegenüber dem KRZN verstärkt geltend zu machen.

Ausgangslage der Stadt Krefeld

Die Stadt Krefeld gab im Jahr 2011 9.856.013 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 Abteilung 103, Informationstechnik und Telekommunikation im Fachbereich 10, Verwaltungssteuerung und -service ist zuständig für die IT der Kernverwaltung. Übergeordnete Organisationseinheit ist der Geschäftsbereich III - Personal, Organisation, Recht, Bürgerservice, Feuerwehr und Soziales.

Die Stadt Krefeld nimmt einen Großteil der IT-Systeme vom Zweckverband Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) mit Standort in Kamp-Lintfort ab.

In der Kernverwaltung waren 2011 29,08 Vollzeit-Stellen durch IT-Aufgaben gebunden. Hinzu kamen noch 5,98 Vollzeitstellen, die dezentral, also außerhalb der Abteilung 103, IT-Aufgaben wahrgenommen haben.

Die Verantwortung für die gesamte IT ist in Krefeld im Fachbereich 10 zentralisiert.

Prüfungsablauf

Die Prüfung in Krefeld wurde von Januar 2013 bis zum 11. Dezember 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
- Michael Neumann

Das Prüfungsergebnis wurde mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den betreffenden Organisationseinheiten erörtert. Hierzu fand am 12. Februar 2014 mit der IT-Leitung ein Abstimmungsgespräch statt. Darüber hinaus wurden die Kernaussagen der IT-Prüfung mit der zuständigen Leitung des Geschäftsbereiches III am 25. Februar 2014 besprochen.

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 Krefeld 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 Kennzahlendefinition 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 Krefeld 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 Krefeld 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 Krefeld wird von den Verantwortlichen insgesamt zufriedenstellend gesteuert. Die entsprechende Kostentransparenz für Leistungen des KRZN ist unzureichend.

Als das „zentrale Nervensystem“ des gesamten Verwaltungsbetriebs hat die IT für jede Kommunalverwaltung elementare Bedeutung. Daher muss die strategische IT-Steuerung in jedem Verwaltungsvorstand verankert sein. Der hohe Durchdringungsgrad von IT in allen Verwaltungsabläufen macht es erforderlich, dass die Verwaltungsleitung der IT eine Orientierung vorgibt, an der sie das Leistungsportfolio ausrichten kann.

Nur die Spitze der Verwaltung kann den ausführenden Instanzen unter nicht nur technischen Aspekten, sondern auch unter den finanzwirtschaftlichen Bedingungen klar definierte und verbindliche Vorgaben zu benötigten Diensten geben. Die Festlegung von IT-Handlungsrahmen und die Definition von Maßstäben ist damit ein Teil der Steuerungsverantwortung der Verwaltungsleitung.

Der Verwaltungsleitung müssen dazu grundlegende Informationen zu den IT-Kosten und den bezogenen und erbrachten Leistungen vorliegen. Zudem sollten innerhalb der Kernverwaltung die Kompetenzen vorgehalten werden, den Verwaltungsvorstand bei der strategischen IT-Steuerung zu unterstützen.

Die Stadt Krefeld ist Gründungsmitglied des Zweckverbandes KRZN. Mehr als zwei Drittel der betrachteten IT-Sachkosten der Stadt resultieren aus der Abnahme von Leistungen des KRZN. Die Stadt hat sich 1975 per Ratsbeschluss strategisch dazu entschieden einen Großteil der mit der Informationstechnik zusammenhängenden Risiken und Chancen an das KRZN auszulagern. Sämtliche Aspekte der IT-Prüfung der GPA NRW für Krefeld sind somit vor diesem Hintergrund zu betrachten.

Zwar existiert in Krefeld keine vollumfängliche IT-Strategie zur Orientierung, wohin sich die IT im Sinne der übergeordneten Behördenziele entwickeln soll. Zahlreiche Mechanismen entfalten jedoch insgesamt eine ähnliche Wirksamkeit.

Zum einen kann die Stadt Krefeld gegenüber dem KRZN gemäß dem verhältnismäßig hohen Finanzierungsanteil ihre Interessen grundsätzlich geltend machen. Dafür stehen verschiedene Gremien und Organe im KRZN zur Verfügung: Arbeitskreis Koordination, Verbandsausschuss, Verbandsversammlung sowie Verwaltungsrat. Zum anderen erfolgen durch das KRZN regelmäßig Managementberichte mit Grundaussagen zur technischen Qualität der Leistungserbringung.

Die Stadt Krefeld erstellt bereits seit 1990 einen zentralen IT-Entwicklungsplan. Dieser enthält Aussagen zur strategischen und operativen Weiterentwicklung der IT und den dafür nötigen Ressourcen. Der Plan wird jährlich fortgeschrieben sowie dem Verwaltungsvorstand vorgelegt und von dort beschlossen. Die Ausführungen sind mit der IT-Entwicklungsplanung des KRZN abgestimmt und enthalten zudem Anforderungen an die IT aus den einzelnen Fachbereichen

der Stadtverwaltung. Als IT-Gesamtkonzept bildet der IT-Entwicklungsplan der Stadt Krefeld eine Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit dem KRZN sowie eine Steuerungsgrundlage für den Verwaltungsvorstand.

Die Ansiedlung im Fachbereich 10 begünstigt die rechtzeitige Einbindung der IT in Angelegenheiten der Verwaltungsorganisation. Hierfür steht exemplarisch die regelmäßige Abstimmung mit verschiedenen Arbeitsgruppen und Querschnittsbereichen.

Bislang vereinzelt dezentral vorgehaltene IT-Budgets in den Fachbereichen werden rezentralisiert. Hiervon erhofft sich die Stadt Krefeld einen Mehrwert für Steuerungszwecke und für die leichtere Durchsetzung von zentralen IT-Standards.

Allerdings sind die an das KRZN zu zahlenden Leistungsentgelte nicht hinreichend transparent. Die Entgelte des KRZN verteilen sich auf acht Pakete. Zwar bestehen im Bereich optionaler Leistungen einzelne Möglichkeiten Produkte auf der Basis eines Einzelpreises abzunehmen. Grundsätzlich zahlt Krefeld als Verbandsmitglied aber alle in einem Paket enthaltenen Einzelprodukte unabhängig von der tatsächlichen Nutzung. In der Konsequenz hat Krefeld damit in der Praxis geringe Möglichkeiten, durch das Abnahmeverhalten gegenüber dem KRZN Einfluss auf die in Rechnung gestellten Entgelte zu nehmen.

Gemäß Verbandssatzung verpflichtet sich Krefeld dazu, Hard- und Software ausschließlich über das KRZN zu beschaffen. Für Aufgabenbereiche, für die das KRZN keine Anwendungen anbietet oder in angemessener Zeit entwickelt, dürfen eigene Verfahren autonom entwickelt werden, die jedoch über das KRZN den anderen Mitgliedern und Anwendern kostenlos zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Regelung erscheint für den Zweckverband und die Stadt Krefeld zunächst grundsätzlich positiv im Sinne einer verlässlichen Betriebskontinuität. Allerdings grenzt diese Konstellation im Sinne einer fehlenden Wahlfreiheit die Optionen für Krefeld ein auch bei anderen Anbietern Leistungen abnehmen zu können.

Die unzureichende Kostentransparenz erschwert im Vorfeld notwendige make-or-buy-Entscheidungen der Stadt. Beispiele aus der IT-Prüfung der kreisfreien Städte zeigen, dass die geschilderten Vorteile der grundsätzlichen Wahlfreiheit und Betriebskontinuität eines „IT-Verbundes“ durchaus miteinander kombinierbar sind. Und dies für die abnehmende Kommune mit einer entsprechenden Einflussmöglichkeit auf die in Rechnung gestellten Entgelte je nach individuellem Abnahmeverhalten.

Zudem zeigt der Blick in die Ergebnisse der IT-Prüfung der GPA NRW im Segment der kleinen kreisangehörigen Kommunen die Relevanz der Thematik: Sämtliche geprüfte Städte und Gemeinden mit KRZN-Leistungsabnahme (Anbindung über den jeweiligen Kreis) liegen bei den aufwandsbezogenen Kennzahlen über dem interkommunalen Durchschnitt.

Die Stadt Krefeld stellt sich freiwillig dem Kennzahlenvergleich der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt-Vergleichsring) und generiert bereits hierfür regelmäßig entsprechende Daten.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Krefeld sollte ihren Einfluss auf die Kostentransparenz und bestehenden Regelungen zur grundsätzlichen Abnahmeverpflichtung gegenüber dem KRZN verstärkt geltend machen.

IT-Sicherheit

→ **Feststellung**

Die Stadt Krefeld stellt die Betriebsbereitschaft der IT im Ansatz durch zufriedenstellende Vorkehrungen sicher. Insbesondere die aktuelle bauliche Situation beeinträchtigt die Wertung erheblich.

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 Krefeld wird der Verwaltungsvorstand regelmäßig über vorhandene oder drohende Risiken informiert und in die Lage versetzt, über geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung zu entscheiden.

Eine Dienstanweisung zur Informationssicherheit einschließlich Festlegung der Sicherheitsziele und -strategie wird derzeit erstellt.

Eine geeignete Organisationsstruktur für die Informationssicherheit mit Wahrnehmung der Aufgaben einer/s IT-Sicherheitsbeauftragten ist nicht vorhanden.

Die aktuelle bauliche Situation in Bezug auf die zentrale Infrastruktur beeinflusst die Wertung negativ. Die konkreten Defizite wurden bereits auf Arbeitsebene mit der Verwaltung besprochen. Erwähnenswert sind die Bestrebungen der Stadt Krefeld im Zuge der Komplettsanierung des Stadthauses eine Zwei-Standort-Strategie mit optimalen Bedingungen für die IT umzusetzen. Im Vorfeld der entsprechenden Planungen erfolgte bereits eine Ist-Aufnahme der Defizite in zentralen IT-Infrastrukturräumen gemäß Vorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

→ **Empfehlung**

Die Bestrebungen der Stadt Krefeld zur Optimierung der zentralen IT-Infrastrukturräume sollten schnellstmöglich umgesetzt werden. Hierbei sollte auch ein vernünftiges Aufwand-Nutzen-Verhältnis der baulichen und technischen Maßnahmen beachtet werden. Eine geeignete Organisationsstruktur für die Informationssicherheit mit Wahrnehmung der Aufgaben einer/s IT-Sicherheitsbeauftragten sollte installiert werden. Diesbezüglich sollte auch geprüft werden, ob eine interkommunale Zusammenarbeit mit dem KRZN möglich wäre.

Lizenzmanagement

→ **Feststellung**

Das Lizenzmanagement in der Stadt Krefeld ist 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.

Ein Großteil der Lizenzen wird über Rahmenverträge im KRZN-Verbund beschafft. Eine Übersicht über vorhandene Lizenzen ist automatisiert möglich. Eine regelmäßige anstatt anlassbezogene Prüfung der Nutzung und Notwendigkeit von Lizenzen ist technisch und organisatorisch in Umsetzung und erfordert eine stärkere Zusammenarbeit durch die Fachbereiche und Ämter in Richtung IT.

→ **Empfehlung**

Es sollte durch geeignete Maßnahmen sichergestellt werden, dass die Fachbereiche und Ämter regelmäßig und standardisiert der zentralen IT Auskünfte über die tatsächlich genutzten und benötigten Lizenzen zukommen lassen.

Störungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Störungsmanagement in der Stadt Krefeld 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 Krefeld liegen für externe Dienstleister größtenteils bereits formalisierte Anforderungen an Quantität und Qualität im Sinne von Service-Level-Agreements vor. Die umfangreichen Leistungen des KRZN werden durch regelmäßige Managementberichte in der Nachbetrachtung überprüft.

→ **Empfehlung**

Es sollte überprüft werden, ob die Informationen aus den Managementberichten des KRZN für Zwecke des Störungsmanagements auf Dauer ausreichen oder ob hier gemeinsam mit dem Zweckverband an einer weiteren Optimierung gearbeitet werden sollte.

Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement

→ **Feststellung**

Das Kapazitätsmanagement innerhalb der Kernverwaltung der Stadt Krefeld 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.

Die Leistungen des KRZN werden durch Managementberichte in der Nachbetrachtung überprüft. Im Rahmen der IT-Entwicklungsplanung werden Kapazitätsprognosen erstellt.

→ **Empfehlung**

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

Änderungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Änderungsmanagement ist zufriedenstellend.

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. minimiert werden.

In Krefeld werden die Aufgaben des Änderungsmanagements in der Praxis von der Abteilungsleitung miterledigt. Es gibt keine spezielle Aufgabenbeschreibung, so dass eine personelle Zuordnung der Verantwortung nicht erfolgen kann.

→ **Empfehlung**

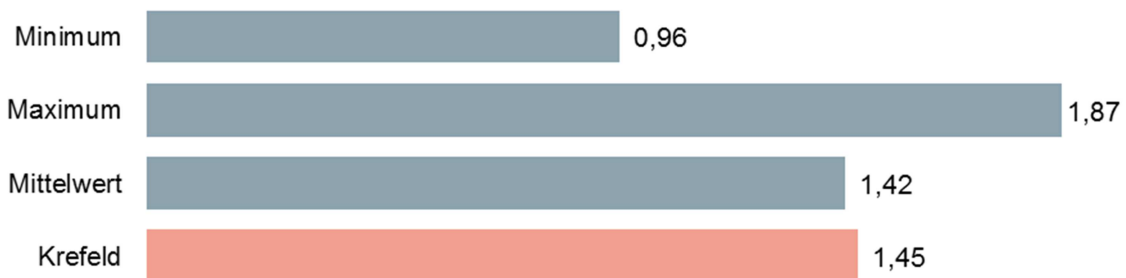
Es sollte geprüft werden, ob die Aufgaben des Änderungsmanagements in einer geeigneten Organisationsform formalisiert wahrgenommen werden können.

→ IT-Ressourcenverbrauch

Gesamtkosten

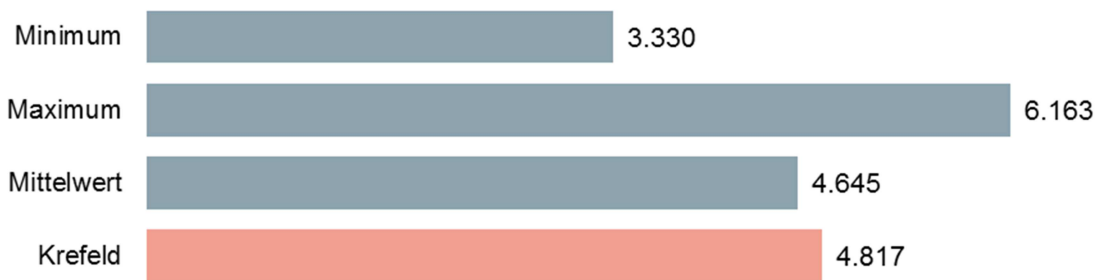
Die GPA NRW erhebt für den IT-Kennzahlenvergleich zwei hochaggregierte Kennzahlen auf der Basis der IT-Gesamtkosten. Diese beziehen sich zum einen auf den Anteil der Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung an ordentlichen Aufwendungen und zum anderen auf die Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung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

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



Stadt Krefeld	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1,45	1,23	1,39	1,65	16

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



Stadt Krefeld	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
4.817	4.160	4.440	5.265	16

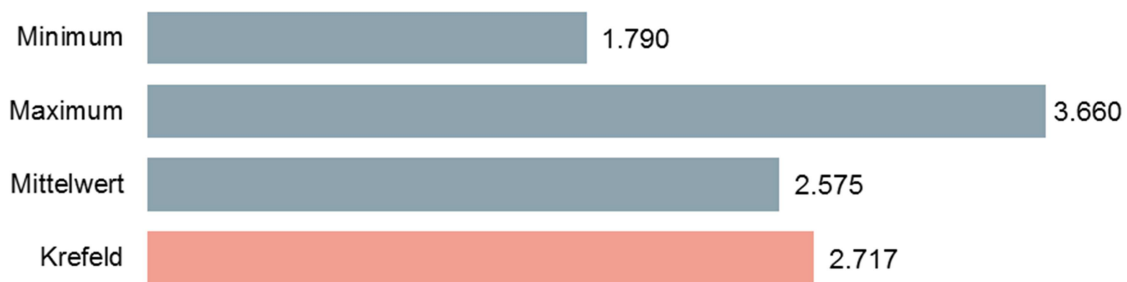
Analysen und wertende Feststellungen zu diesen Kennzahlen ergeben sich aus den nachfolgenden Ausführungen zu den einzelnen Kostenstellen.

Kostenstelle Fachanwendungen

→ Feststellung

In der Stadt Krefeld sind die Gesamtkosten für Fachanwendungen überdurchschnittlich. Die Ursachen konnten im Rahmen dieser Prüfung nicht aufgeklärt werden. Wegen der vorliegenden Kostenstruktur könnten Einsparbemühungen vorwiegend bei den vom KRZN abgenommenen Leistungen ansetzen.

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



Stadt Krefeld	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2.717	2.222	2.478	2.809	18

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

In der Stadt Krefeld liegen die Gesamtkosten für Fachanwendungen über dem interkommunalen Mittelwert. Aufgrund der geschilderten Auslagerungsintensität in Richtung KRZN liegt der Anteil der Sachkosten bei knapp 80 Prozent. Mehr als 93 Prozent entfallen hiervon direkt auf die Leistungsabnahme vom KRZN. In dieser Größe sind bereits eingepreiste Kosten für das Netz und Rechnersysteme sowie pauschale Nichtproduktionskosten des KRZN enthalten.

Im Schnitt liegt die Vergütung und Besoldung der betreffenden Stellenanteile dieser Kostenstelle leicht unter dem interkommunalen Durchschnitt.

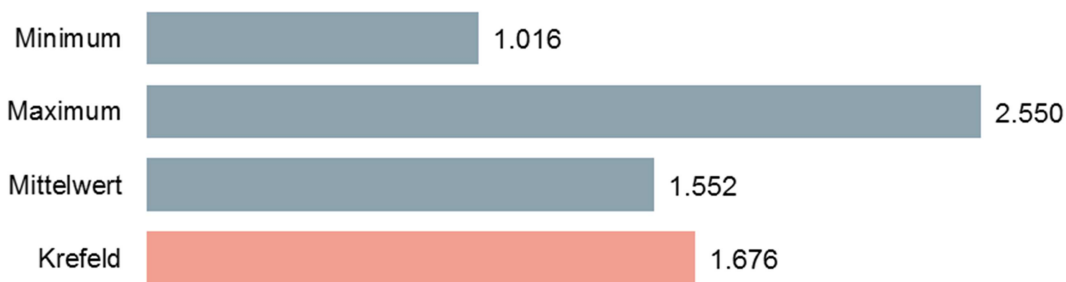
→ Empfehlung

Aufgrund der hohen Auslagerungsintensität an das KRZN sollte die Stadt Krefeld ihren Einfluss auf die Kostentransparenz und die bestehenden Regelungen zur grundsätzlichen Abnahmeverpflichtung verstärkt geltend machen.

Kostenstelle Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)

→ Feststellung

In Krefeld sind die Gesamtkosten für Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung leicht überdurchschnittlich. Den Hauptanteil an der Positionierung bilden die Sachkosten aus der Abnahme von KRZN-Leistungen.



Stadt Krefeld	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1.676	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 Krefeld liegen die Gesamtkosten für die Standardarbeitsplätze leicht über dem interkommunalen Mittelwert.

Aufgrund der Auslagerungsintensität liegt der Anteil der Sachkosten bei knapp 77 Prozent. Mehr als 70 Prozent davon entfallen auf die Leistungsabnahme vom KRZN. Kosten für das Netz und die Rechnersysteme sowie pauschale Nichtproduktionskosten des KRZN sind bereits enthalten.

In der Kernverwaltung der Stadt Krefeld werden auf die Einwohnerzahl bezogen leicht unterdurchschnittlich viele Standardarbeitsplätze eingesetzt.

Im Schnitt liegt die Vergütung und Besoldung der betreffenden Stellenanteile dieser Kostenstelle leicht über dem interkommunalen Durchschnitt.

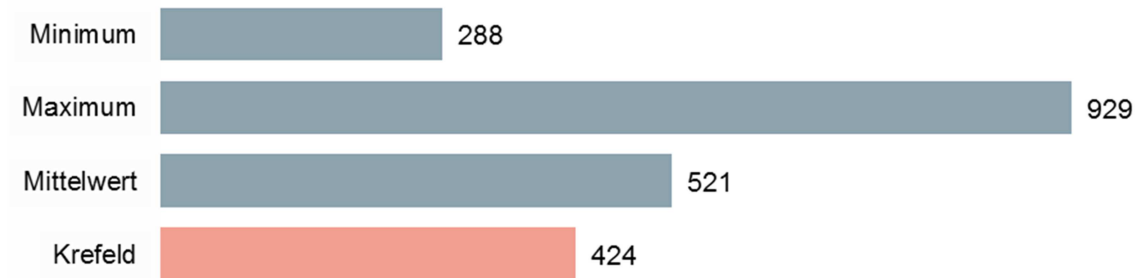
→ **Empfehlung**

Auch bei dieser Kostenstelle sollte die Stadt Krefeld ihren Einfluss auf die Kostentransparenz und Regelungen zur grundsätzlichen Abnahmeverpflichtung verstärkt geltend machen.

Kostenstelle Telekommunikation

→ Feststellung

Die Telekommunikationskosten sind in Krefeld insgesamt unauffällig.



Stadt Krefeld	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
424	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“.

Bei der Stadtverwaltung Krefeld wurde eine Einkaufsgemeinschaft für Telekommunikationsleistungen über das KRZN gebildet. TK-Leistungen können hierdurch nach eigenen Angaben kostengünstig eingekauft werden. Entsprechende Kostenerstattungen für Leistungen der Stadt Krefeld wurden aufwandsmindernd bei der Kennzahlenbildung berücksichtigt.

Die Vergütung und Besoldung der Stellenanteile dieser Kostenstelle ist insgesamt überdurchschnittlich. Begründung der Stadt Krefeld: Es werde versucht keine Aufträge an externe Ingenieure bzw. Ingenieurbüros zu vergeben. Eine gewisse Stellenbesetzung für eine gleichbleibende Qualität für die obige Einkaufsgemeinschaft müsse sichergestellt sein. Die IT-Prüfung der kreisfreien Städte hat jedoch gezeigt, dass eine dauerhafte Aufgabenwahrnehmung auch mit einem insgesamt niedrigeren Niveau in Besoldung und Vergütung grundsätzlich erfüllt werden kann.

→ Empfehlung

Die Vergütungs- und Besoldungssituation sollte kontinuierlich bezüglich Ihrer Verhältnismäßigkeit insgesamt überprüft werden. Es gilt einen Ausgleich zwischen allgemeinen Konsolidierungszielen und einer dauerhaften Arbeitsfähigkeit der Telekommunikation sicherzustellen.

Herne, den 11. Dezember 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