

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Informationstechnik der
Stadt Mönchengladbach im
Jahr 2015*

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 Mönchengladbach	4
Managementübersicht	4
Ausgangslage der Stadt Mönchengladbach	5
Prüfungsablauf	5
Zur Prüfungsmethodik	6
IT-Management	7
IT-Ressourcenverbrauch	8
→ IT-Management	11
Strategische IT-Steuerung	11
IT-Sicherheit	13
Lizenzmanagement	14
Störungsmanagement	15
Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement	16
Änderungsmanagement	16
→ IT-Ressourcenverbrauch	18
Gesamtkosten	18
Personalsituation	19
Kostenstelle Rechenzentrumsbetrieb	21
Kostenstelle Netz	22
Kostenstelle Fachanwendungen	23
Kostenstelle Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)	25
Kostenstelle Telekommunikation	26

→ 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 Mönchengladbach

Managementübersicht

Die Verwaltungsleitung steuert die IT der Kernverwaltung sehr gut. Die grundlegenden strategischen Entscheidungen zur IT basieren auf formalen Beschlüssen des Verwaltungsvorstands bzw. des Rates. Somit sind die Rahmenbedingungen für das alltägliche Handeln der zentralen IT-Organisationseinheit klar definiert.

Innerhalb dieses Rahmens hat die Stadt Mönchengladbach einen Weg gefunden, IT-Leistungen für die Verwaltung sehr kostengünstig bereitzustellen. Im Betrachtungsjahr 2011 wendete die Stadt Mönchengladbach rund 8.826.000 Euro für die IT auf. Dies entspricht 1,05 Prozent der Gesamtaufwendungen des Kernhaushalts. Bezogen auf den einzelnen Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung sind dies 4.132 Euro. Damit stellt sie diese Leistungen günstiger bereit, als dreiviertel aller geprüften kreisfreien Städte in NRW.

Die GPA NRW führt dies vorrangig auf die gute Steuerung, ein hohes Maß an Flexibilität sowie intensive Sparsamkeitsbemühungen aller Beteiligten zurück. Das aktuelle Betriebsmodell bietet dabei eine sehr gute Grundlage, IT-Leistungen bedarfsgerecht und kostengünstig bereitzustellen. Diese guten Rahmenbedingungen sind in vielen anderen organisatorischen Lösungen nicht so stark ausgeprägt.

Zudem hat die Stadt bereits Maßnahmen initiiert, mit denen die Kosten perspektivisch im Vergleich zum Betrachtungsjahr weiter reduziert werden können bzw. Spielraum für erforderliche Investitionen geschaffen wird.

Die Betriebsbereitschaft der IT wird durch gute Vorkehrungen gesichert. Im Hinblick auf die Lage und Ausstattung der zentralen Infrastrukturräume sowie in der Notfallvorsorge bestehen Möglichkeiten das hohe Niveau weiter zu steigern.

Ausgangslage der Stadt Mönchengladbach

Die Stadt Mönchengladbach gab im Jahr 2011 8.825.966 € 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 Verantwortung für die gesamte IT ist in Mönchengladbach zentralisiert. Sie liegt beim Beigeordneten für das Dezernat III „Allgemeine Verwaltung, Bürgerservice, Ordnung, Feuerwehr“. Dieser wird unterstützt durch den Leiter des IuK-Service.

Der IuK-Service innerhalb des Fachbereiches Verwaltungsentwicklung und –service betreut die Informations- und Kommunikationstechnik aller Dienststellen der Stadt Mönchengladbach.

Er gliedert sich in die Aufgabenbereiche AKDN-Sozialwesen / CC-Sozialwesen, Kunden- und Anwendungsbetreuung sowie IuK-Infrastruktur.

Im „IuK-Service“ entfielen 2011 insgesamt 63,85 vollzeitverrechnete Stellenanteile auf originäre IT-Aufgaben. Für die dezentrale Betreuung von IT-Arbeitsplätzen kamen 2,05 vollzeitverrechnete Stellenanteile in den jeweiligen Fachbereichen hinzu, sodass insgesamt 65,9 Stellen in der Kernverwaltung für die IT vorgehalten werden.

Die Stadt Mönchengladbach hat sich bisher keinem operativen Zweckverband angeschlossen. Innerhalb des KDN-Dachverbandes kommunaler IT-Dienstleister bestehen jedoch interkommunale Kooperationen über Rahmenverträge.

Prüfungsablauf

Die Prüfung in Mönchengladbach wurde von Februar 2013 bis März 2015 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)
- Sven Alsdorf
- Alexander Ehrbar
- Michael Neumann
- Ruth Reeh

Das Prüfungsergebnis wurde mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den betroffenen Organisationseinheiten erörtert. Dazu fand abschließend am 20.11.2014 ein gemeinsames Abstimmungsgespräch mit dem zuständigen Dezernenten sowie dem Leiter des IuK-Service statt.

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 Mönchengladbach 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 Mönchengladbach 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 Mönchengladbach 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.

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

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.

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 betriebs-

interne 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.

Kennzahlenvergleich

In ihren Kennzahlenvergleichen stellt die GPA NRW die Werte der geprüften Kommune jeweils dem Minimal-, Mittel- und Maximalwert der Vergleichskommunen gegenüber.

Dabei wurden nur die Daten der Städte berücksichtigt, die belastbar und vergleichbar sind. Außerdem müssen sie zum Stichtag 31.07.2014 vorgelegen haben.

Belastbar sind die Daten einer Stadt, wenn geschätzte oder nicht zu ermittelnde Werte nur einen geringen Anteil an den jeweiligen Kosten ausmachen.

Das Kriterium „Vergleichbarkeit“ betrifft die Darstellung der Kosten der Vorkostenstellen. So werden bei Kostenstelle „Rechenzentrumsbetrieb“ nur die Daten von Kommunen dargestellt, die ihre IT-Dienstleistungen weitgehend selbst innerhalb des Kernhaushaltes erbringen und somit ein eigenes Rechenzentrum betreiben.

Die Daten der Stadt Mönchengladbach sind auf allen Ebenen vergleichbar und belastbar. Sie haben jedoch noch nicht vollständig zum Stichtag 31.07.2014 vorgelegen. Deshalb sind sie nicht in die Ermittlung der Vergleichswerte eingeflossen. Die Werte der Stadt werden somit „neben“ den Vergleichswerten dargestellt, ohne deren Bestandteil zu sein.

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 Verwaltungsleitung steuert die IT der Kernverwaltung sehr gut. Die Transparenz der IT-Kosten ist hoch.

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 den benötigten Diensten geben. Die Festlegung von IT-Handlungsrahmen sowie 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.

Der Rat der Stadt Mönchengladbach hat im Dezember 2008 ein IT-Strategiepapier zur strategischen Ausrichtung des luK-Service verabschiedet. Es beinhaltet grundsätzliche strategische Leitlinien und geplante Entwicklungsschwerpunkte für die Folgejahre. Damit sind klare Handlungsrahmen und -maßstäbe für das alltägliche Handeln des luK-Services definiert.

Auf Basis der festgelegten Entwicklungsschwerpunkte werden seitens des luK-Services konkrete Projektpläne erstellt und dem Verwaltungsvorstand jährlich zur Entscheidung bzw. Kenntnisnahme vorgelegt. Inhaltlich werden einzelne Projektphasen beschrieben und Verantwortlichkeiten sowie die erforderlichen Ressourcen bestimmt. Daraus resultieren die Finanz- und Personalpläne für den luK-Service.

Das Strategiepapier sieht explizit vor, im Einzelfall zu entscheiden, ob IT-Aufgaben wirtschaftlicher durch Eigenleistung, Kooperation oder Fremdvergabe erfolgen kann. Im Vordergrund steht, die interkommunale Zusammenarbeit weiterzuentwickeln, um Einsparpotenziale zu realisieren.

In der Folge ist die Stadt Mönchengladbach 2011 dem KDN-Dachverband der kommunalen IT-Dienstleister beigetreten. Ziel war die effiziente Organisation der interkommunalen Zusammenarbeit.

In 2012 hat der Rat entschieden, die vorhandene Strategie überprüfen und ggf. an veränderte Rahmenbedingungen anpassen zu lassen. Aktuell ist ein externer Dienstleister damit beauftragt, den luK-Service hinsichtlich seiner strategischen Ausrichtung zu beraten. Das überarbeitete Strategiepapier wird voraussichtlich im zweiten Quartal 2015 vorliegen.

Nach Aussage der Stadt sind der Verwaltungsvorstand und die politischen Gremien in alle wesentlichen IT-Entscheidungen eingebunden. Das Zusammenspiel aller Beteiligten lässt sich am Beispiel der laufenden SAP-Einführung beispielhaft darstellen: Im Dezember 2012 hat der Stadtrat auf Empfehlung des Hauptausschusses die Grundsatzentscheidung zur Einführung von SAP gefällt. Nach der Angebotsabfrage des luK-Services innerhalb des KDN wurde der Auftrag im April 2013 an das KRZN vergeben. Die laufende Test- und Übergangsphase wurde seitdem regelmäßig im Verwaltungsvorstand reflektiert. Über Meilensteine wurde zudem im Rat berichtet. Die Einführungsphase soll zum 31.12.2014 abgeschlossen sein.

Zum Fachbereich Verwaltungsentwicklung und –service gehört neben dem luK-Service auch der Aufgabenbereich Organisation. Durch die Verflechtung von Organisation und IT innerhalb der Linienorganisation besteht eine sehr gute Grundlage für eine effektive Steuerung. Zudem regelt eine Dienstanweisung, dass bei Projektplanungen eine Arbeitsgruppe zur Beratung einberufen wird. Diese besteht unter anderem aus Mitarbeitern der IT und der Organisation der Stadt Mönchengladbach. Diese Informationswege sind insbesondere auch für das Änderungsmanagement relevant, welches im Berichtverlauf noch gesondert behandelt wird.

Die GPA NRW hat den Eindruck gewonnen, dass die steuerungsrelevanten Informationen bedarfsgerecht und mit angemessenem Aufwand erhoben werden können. Die erforderlichen Personal-, Struktur- und Mengendaten wurden seitens des luK-Services zeitnah und transparent aufbereitet. Begünstigt wird dies durch die zentral ausgerichtete IT und der zentralen Budgetverantwortung.

Im Dezernat III „Allgemeine Verwaltung, Bürgerservice, Ordnung, Feuerwehr“ ist eine Stabstelle für Controlling vorhanden. Zu deren Aufgaben gehört auch die Aufbereitung von IT-Zahlen für den zuständigen Beigeordneten nach Bedarf. Zudem besteht ein geregeltes Berichtswesen, mit dem der Stand und eine Prognose von Finanz- und Mengendaten abgefragt werden.

Die IT-Leistungen der zentralen Organisationseinheit werden durch interne Leistungsverrechnung (ILV) an die kostenverursachenden Fachbereiche weitergegeben. Auf Basis der KLR werden zudem die Leistungen innerhalb des KDN-Verbundes verrechnet. Diese beziehen sich insbesondere auf die Betreuung des Sozialhilfverfahrens „aKDN-Sozial“ für die Städte Düsseldorf, Dortmund sowie den Rhein-Kreis Neuss.

Aus Sicht der GPA NRW sind damit auf strategischer Ebene alle wesentlichen Anforderungen umgesetzt.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Mönchengladbach sollte bei der Weiterentwicklung der IT die aktuell guten Rahmenbedingungen für die strategische IT-Steuerung absichern.

IT-Sicherheit

→ Feststellung

Das Niveau der IT-Sicherheit in der Stadt Mönchengladbach ist gut. Die technische Infrastruktur gewährleistet eine hohe Sicherheit für den laufenden IT-Betrieb. Vorhandene Optimierungspotenziale in der Unterbringung der IT-Infrastruktur und der Notfallkonzeption sind der Stadt bereits bekannt. Entsprechende Maßnahmen sind bereits eingeleitet oder stehen bevor.

Die Sicherheit der zu verarbeitenden Daten ist Kernvoraussetzung für einen ordnungsgemäßen Ablauf der Datenverarbeitung. Daraus ergibt sich die Verlässlichkeit, mit der IT-Systeme die Geschäftsprozesse der Verwaltung unterstützen. Zudem sind die von IT-Systemen zu erfüllenden Sicherheitsanforderungen (Basisziele) teilweise gesetzlich normiert. So bestimmt beispielsweise § 10 Abs. 2 des nordrhein-westfälischen Landesdatenschutzgesetzes (DSG), dass sie Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Daten zu gewährleisten ist.

Aufgabe der kommunalen IT ist es, ein Sicherheitsniveau zu schaffen, das dem Schutzbedarf der zu verarbeiteten Daten angemessen ist. Dies erreicht sie nur durch die effektive Kombination von organisatorischen, personellen, infrastrukturellen und technischen Sicherheitsmaßnahmen.

Die Stadt Mönchengladbach erfüllt nahezu alle von der GPA NRW geprüften Anforderungen des IT-Grundschutzes. Gleichwohl gibt es wenige Ansatzpunkte, die das Sicherheitsrisiko weiter reduzieren könnten.

Die Hausdruckerei ist in denselben Räumlichkeiten untergebracht wie die Serverinfrastruktur. Dadurch befinden sich Brandlasten in Form von Druckmaterialien in unmittelbarer Nähe der IT-Technik.

Im Hinblick auf die Serverinfrastruktur besteht zudem ein energetisches Problem: Die Anordnung der Serverracks beeinträchtigt die Luftzirkulation zwischen den Hardwarekomponenten. Einen Ansatzpunkt zur Energieersparnis bietet daneben der überdimensionierte Serverraum an sich. Nach dem Sachvortrag der Stadt steht eine Neukonzeption des Serverraumes bevor. Eine verbesserte Raumsituation ist daher in Sicht.

Auch auf der organisatorischen und konzeptionellen Ebene erreicht die Stadt Mönchengladbach ein überdurchschnittliches Sicherheitsniveau. In den Prüffeldern Sicherheitsmanagement, Virenschutz und Datensicherung konnten alle seitens der GPA NRW geprüften Anforderungen erfüllt werden. Lediglich in der Notfallvorsorge besteht Optimierungsbedarf.

Die Anforderungen an die Verfügbarkeit der Systeme sind nur teilweise verbindlich geregelt. Die Stadt Mönchengladbach kann für die innerhalb des KDN ausgetauschten IT-Leistungen auf verbindliche Vereinbarungen zurückgreifen. Im Gegenzug ist sie diesen auch verpflichtet. Innerhalb der Verwaltung bestehen derartige Regelungen jedoch noch nicht.

Gleiches gilt für die Definition des eingeschränkten IT-Betriebes. Verfügbarkeitsanforderungen sind ein elementarer Bestandteil für den Infrastrukturaufbau und die IT-Ressourcenplanung. Darin wird verbindlich geregelt, welche Anwendung innerhalb welcher Zeit nach einem Totalausfall wieder verfügbar sein muss. Daraus lässt sich der Definitionsrahmen des eingeschränk-

ten Betriebes (Notfallbetrieb) ableiten. Die Vorgabe erfolgt durch die Verwaltungsführung, da diese den geregelten Verwaltungsablauf hauptverantwortlich sicherstellen müssen. Nach eigenen Angaben läuft derzeit ein Prozess um entsprechende Verfügbarkeitsvereinbarungen zu treffen.

Zudem konnten in der Prüfung seitens der Stadt Mönchengladbach keine Wiederanlaufpläne für die betriebenen Systeme vorgelegt werden.

In Abhängigkeit von der Serverrolle und der IT-Umgebung ergeben sich nach einem Ausfall für das Wiederanlaufen bestimmte Anforderungen an Systeme. Hierbei sind neben dem betrachteten Server auch Anlaufzeiten der angebotenen IT-Komponenten wie z.B. einem Router zu beachten. Ein Anlaufplan wird mit zunehmender Größe der Systeme komplexer und muss individuell in Abhängigkeit von der Domänenstruktur und den verwendeten Serverrollen erstellt werden.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW empfiehlt der Stadt Mönchengladbach den laufenden Prozess zur Vereinbarung von Verfügbarkeitsanforderungen mit Priorität fortzuführen. Dies schließt die Festlegung ein, welche Verfahren und Dienste im Rahmen der Notfallplanung unbedingt zur Verfügung stehen müssen. Zudem sollten Wiederanlaufpläne für alle Systeme aufgestellt werden.

Lizenzmanagement

→ **Feststellung**

Das Lizenzmanagement der Stadt Mönchengladbach ist zufriedenstellend.

Aufgabe des Lizenzmanagements ist die bedarfsgerechte und zugleich rechtskonforme sowie wirtschaftliche Bereitstellung von Softwarelizenzen. Dabei ist entscheidend, nur die Lizenzen zu beschaffen und vorzuhalten, die für die Erfüllung der kommunalen Aufgaben tatsächlich erforderlich sind.

Rechtssicheres und wirtschaftliches Lizenzmanagement ist maßgeblich davon abhängig, ob die damit verbundenen Aufgaben formell festgelegt und personenscharf zugeordnet sind. Unerlässlich ist dabei eine entsprechende fachliche Qualifizierung. Lizenzmodelle weisen häufig einen kurzen Lebenszyklus auf; insbesondere große Softwarehersteller ändern häufig ihre Produkt- und Preispolitik. Daraus resultiert ein kontinuierlicher Fortbildungsbedarf des Lizenzmanagers.

In Mönchengladbach wird die Funktion des Lizenzmanagements in der zentralen IT für Server- und Clientlizenzen wahrgenommen. Entsprechende Übersichtslisten werden manuell geführt. Bei den Clientlizenzen erfolgt dies auf Grundlage regelmäßiger Softwareinventuren durch die Koordinatoren in den jeweiligen Fachbereichen. Freiwerdende Lizenzen werden identifiziert und Lizenzeinsparungen realisiert. Durch die manuelle Pflege der Listen und die Abhängigkeit von Inventuren ist eine fortlaufende Auswertung „auf Knopfdruck“ nicht zu jeder Zeit möglich.

Der Fortbildungs- bzw. Informationsbedarf wird nach eigenen Angaben nicht in vollem Umfang gedeckt. Erschwert wird dies dadurch, dass die Funktion des Lizenzmanagers nur als Teilaufgabe wahrgenommen wird. Die für den umfangreichen Schulungsbedarf erforderlichen Zeitannteile müssten adäquat in den Stellenbeschreibungen berücksichtigt werden.

→ **Empfehlung**

Mönchengladbach sollte ein funktionierendes Lizenzmanagement auch weiterhin als wichtige Voraussetzung für Wirtschaftlichkeit in der IT wahrnehmen. Besondere Aufmerksamkeit sollte dabei der Schulung und Information des Lizenzmanagers gewidmet werden. Die Überprüfung der Nutzung und Notwendigkeit vorhandener bzw. eingesetzter Lizenzen sollte jederzeit gewährleistet sein.

Störungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Störungsmanagement der Stadt Mönchengladbach ist gut ausgestaltet. Es fehlt lediglich ein systematisches Controlling.

Eine auf sicheren, ordnungsgemäßen und sachgerechten Betrieb ausgerichtete IT zielt darauf ab, Störungen zu reduzieren und durch technische Maßnahmen Betriebsausfälle möglichst auszuschließen. Gleichwohl ist die IT-Praxis stark davon geprägt, abgestürzte Server wieder in Gang zu setzen, verlorene Daten zu retten und Anwendern unterschiedlichste Problemlösungen zu liefern.

Jede Störung verursacht mehr oder minder einen wirtschaftlichen Schaden: Wenn das technische Werkzeug des Verwaltungsbetriebs ausfällt, ist dies nichts anderes, als würden in einem Handwerksbetrieb die Maschinen streiken.

Es gilt daher, Störungen so schnell wie möglich zu beseitigen, ohne den laufenden Geschäftsbetrieb zu beeinträchtigen. Idealerweise werden aus den Problemen der Vergangenheit Lösungen für die Zukunft entwickelt, um Wiederholungen zu vermeiden. Auftretende Störungen zentral zu erfassen und zu analysieren führt zu Erkenntnissen, die gleichartige Störungen künftig vermeiden oder zumindest reduzieren können.

Erster Ansprechpartner für Störungen bei Standardanwendungen innerhalb der Stadtverwaltung Mönchengladbach sind die dezentralen Koordinatoren. Dadurch werden Problemanfragen gefiltert und die zentrale IT entlastet. Die Stadt Mönchengladbach hat darüber hinaus ein Userhelpdesk eingerichtet, um den Anwendersupport per Mail und Hotline sicherzustellen. Ein Ticketsystem gewährleistet den Gesamtüberblick der zu bearbeitenden und bereits erledigten Anfragen. Zudem erfolgt auf diesem Weg eine Klassifizierung und Dokumentation der Störungen. Diese können über eine Fehlerdatenbank ausgewertet und analysiert werden.

Die Stadt Mönchengladbach macht von diesen Möglichkeiten überwiegend nur anlassbezogen und nicht in vollen Umfang Gebrauch. Beispielsweise verzichtet die Stadt bisher darauf, systematisch Fortbildungsbedarfe für die Anwender oder auch Änderungsbedarfe hinsichtlich der IT-Infrastruktur aus den vorhandenen Daten abzuleiten.

Verbindliche Standards über die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten der Störungsbeseitigung existieren nur für Leistungen innerhalb der KDN. Für die eigenen Anwendungen sind diese nicht verbindlich geregelt. Damit ist es der Stadt Mönchengladbach mangels Maßstab nicht möglich, die Qualität in der Störungsbeseitigung zu messen. Eine laufende Qualitätsmessung ist allerdings Grundvoraussetzung, um eine effiziente Störungsbeseitigung gewährleisten zu können.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW empfiehlt der Stadt Mönchengladbach die Umsetzung eines Controllingsystems im Bereich des Störungsmanagements zu prüfen. Dabei sollte abgewogen werden, ob der zu erzielende Mehrwert im Verhältnis zu den damit einhergehenden Kosten steht.

Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement

→ **Feststellung**

Das Kapazitäts- und Verfügbarkeitsmanagement der Stadt Mönchengladbach ist zufriedenstellend.

Kapazität und Verfügbarkeit sind in einem unmittelbaren Zusammenhang zu sehen. Aus der Perspektive der Prüfung handelt es sich nicht nur um technische Größen, sondern um geeignete Maßstäbe für IT-Wirtschaftlichkeit im engeren betriebswirtschaftlichen Sinne. Durch sachgerechte und optimale Ausrichtung der IT-Ressourcen auf die definierten Anforderungen können Überkapazitäten vermieden und Beschaffungen besser geplant werden. Im Idealfall resultieren daraus signifikante Kosteneinsparungen. Damit dieser Prozess funktionieren kann, ist die zentrale IT sowohl auf Informationen aus den Fachbereichen als auch auf Vorgaben der Verwaltungsleitung angewiesen.

Unter dem Prüfaspekt der IT-Sicherheit wurde bereits ausgeführt, dass die Stadt Mönchengladbach für die eigenen Anwendungen und Systeme noch keine verbindlichen Verfügbarkeiten festgelegt hat. Damit fehlt derzeit noch eine wesentliche Grundlage, die Kapazitäten bedarfsgerecht zu planen. Nutz- und überprüfbar sind nur externe Vereinbarungen innerhalb des KDN.

Bei der Planung neuer Projekte werden die Kapazitätsbedarfe konkretisiert. Die wirtschaftliche Sinnhaftigkeit wird zudem im Rahmen der strategisch vorgegebenen Make-or-Buy-Entscheidung geprüft. Um Kapazitätsengpässe zu vermeiden, setzt die Stadt Mönchengladbach skalierbare Systeme ein. Diese Systeme werden mit einer Reserve von mindestens 10 Prozent betrieben und bei Bedarf um weitere Komponenten erweitert.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW empfiehlt der Stadt Mönchengladbach, Verfügbarkeiten für alle Systeme als verbindlich festzulegen. Dadurch wird die zentrale IT erst in die Lage versetzt, eine adäquate und wirtschaftliche Kapazitätsplanung vorzunehmen.

Änderungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Änderungsmanagement der Stadt Mönchengladbach ist 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. minimiert werden.

Wie bereits thematisiert, arbeiten die IT-Steuerung und Organisationsbereich bei anstehenden Projekten eng zusammen.² Dadurch ist gewährleistet, dass die Belange der IT in Veränderungsprozessen berücksichtigt werden können.

Die Aufgaben des Änderungsmanagements werden strukturiert und systematisch wahrgenommen. Die dazu erforderlichen Stellenanteile sind allerdings nicht durchgängig in den Stellenbeschreibungen niedergeschrieben.

→ **Empfehlung**

Idealerweise sollte das Änderungsmanagement Bestandteil einer Stellenbeschreibung sein.

² s. Seiten 11-12

→ IT-Ressourcenverbrauch

Gesamtkosten

→ Feststellung

Die Stadt Mönchengladbach stellt die IT-Dienstleistungen für die Kernverwaltung günstiger bereit, als die meisten anderen geprüften kreisfreien Städte in NRW. Gleichwohl existieren Ansatzpunkte, die Kostensituation perspektivisch weiter zu verbessern.

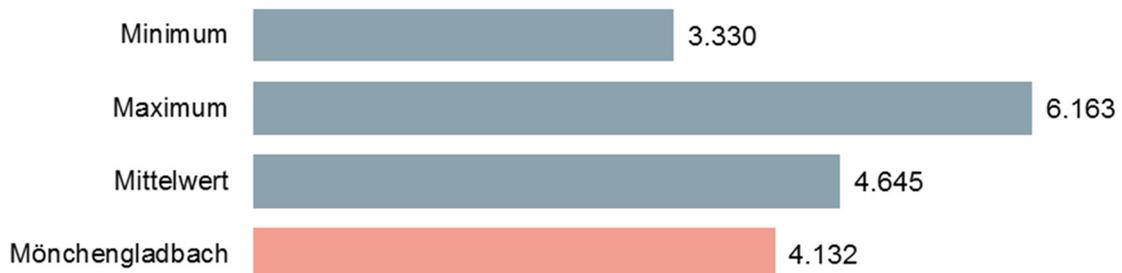
Die GPA NRW erhebt für den IT-Kennzahlenvergleich zwei hochaggregierte Kennzahlen auf der Basis der IT-Gesamtkosten. Diese beziehen sich zum einen auf den Anteil der Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung an ordentlichen Aufwendungen und zum anderen auf die Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung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

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



Stadt Mönchengladbach	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1,05	1,23	1,39	1,65	16

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



Stadt Mönchengladbach	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
4.132	4.160	4.440	5.265	16

Die Gesamtkosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung liegen um 513 € unter dem Mittelwert und zudem 28 Euro unterhalb des ersten Quartils. Damit weist Mönchengladbach geringere IT-Kosten auf, als dreiviertel der geprüften kreisfreien Städte in NRW.

Die GPA NRW führt dies sowohl auf die sehr gute Steuerung der IT als auch auf verstärkte Sparsamkeitsbemühungen aller Beteiligten zurück. Den Aspekt IT-Steuerung haben wir oben im Bericht unter dem Kapitel IT-Management bereits ausführlich behandelt. Analysen und wertende Feststellungen zu den wirtschaftlichen Aspekten gehen aus den nachstehenden Personal- und Kostenstellenbetrachtungen hervor.

Personalsituation

→ Feststellung

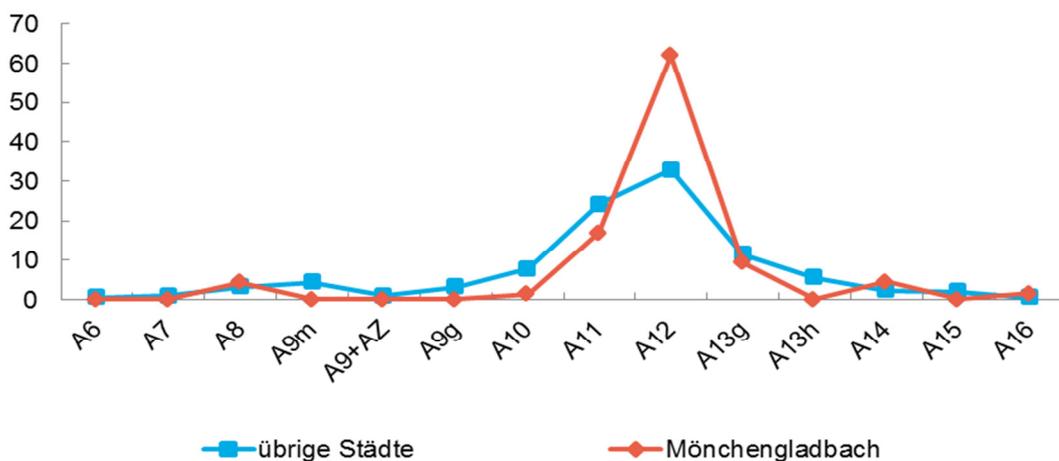
Das Besoldungs- und Vergütungsniveau der Beamten und tariflich Beschäftigten mit IT-spezifischen Aufgaben ist überdurchschnittlich.

Im Betrachtungsjahr 2011 waren in Mönchengladbach insgesamt 65,9 Vollzeitstellen mit originären IT-Aufgaben betraut. Davon waren rund 22,81 Vollzeitstellen durch Beamte besetzt. Dies entspricht einem Anteil von 34,6 Prozent. Mit 43,09 Vollzeitstellen entfallen rund 65,4 Prozent auf tariflich Beschäftigte.

Damit entspricht das Verhältnis zwischen Beamten und Beschäftigten nahezu dem interkommunalen Durchschnitt von 34,1 zu 65,9 Vollzeitstellen.

Die Besoldungsstruktur der Beamten mit originären IT-Aufgaben in Mönchengladbach weicht von der Besoldungsstruktur der übrigen kreisfreien Städte ab:

Anteil der einzelnen Besoldungsgruppen an den Vollzeit-Stellen in Prozent 2011

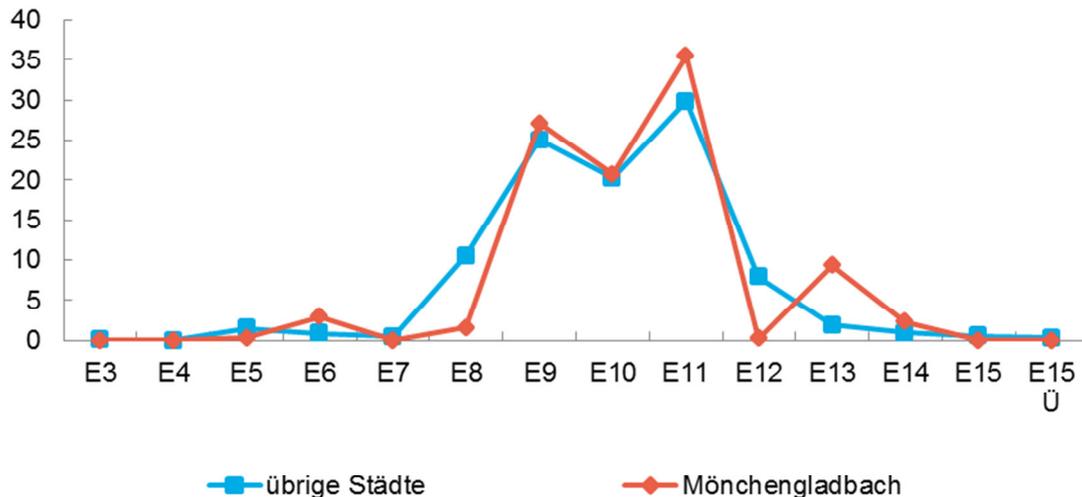


In Mönchengladbach fällt auf, dass insbesondere die Besoldungsgruppe A12 überdurchschnittlich ausgeprägt ist. Knapp 63 Prozent aller Beamten mit originären IT-Aufgaben waren in 2011 mit A12 besoldet. In den übrigen kreisfreien Städten entfallen nur knapp 33 Prozent auf diese Besoldungsgruppe. Insgesamt erhielten in Mönchengladbach mehr als 77 Prozent aller Beam-

ten mit originären IT-Aufgaben eine Besoldung nach A12 oder höher. Der entsprechende Anteil der übrigen kreisfreien Städte in NRW lag bei gut 55 Prozent.

Bei den tariflich Beschäftigten originären IT-Aufgaben stellt sich das Vergütungsniveau wie folgt dar:

Anteil der einzelnen Entgeltgruppen an den Vollzeit-Stellen in Prozent 2011



Knapp 5 Prozent der Beschäftigten mit originären IT-Aufgaben in Mönchengladbach wurden in 2011 nach den Entgeltgruppen 3 bis 8 vergütet. Im interkommunalen Durchschnitt waren es mehr als 13 Prozent. In den Entgeltgruppen 9 bis 11 lag der Anteil in Mönchengladbach hingegen mit über 83 Prozent deutlich über dem durchschnittlichen Anteil von rund 75 Prozent.

Eine ähnliche Verschiebung zeigt sich zwischen den Entgeltgruppen 12 und 13. So wurde in Mönchengladbach weniger als 1 Prozent der Beschäftigten mit originären IT-Aufgaben nach E12 vergütet. Interkommunal lag der Anteil bei rund 8 Prozent. In der Entgeltgruppe 13 lag der Anteil in Mönchengladbach wiederum mit über 9 Prozent über dem durchschnittlichen Anteil von knapp 2 Prozent.

Bei einer unterstellten Durchschnittsvergütung und –besoldung ergibt sich für die Stadt Mönchengladbach ein theoretisches Einsparpotenzial von rund 95.800 Euro. Dies verteilt sich mit circa 58.800 Euro auf die Beamten und mit circa 37.000 Euro auf die tariflich Beschäftigten.

Weitere Details zur Personalsituation gehen aus den nachstehenden Analysen der Kostenstellen hervor.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Mönchengladbach sollte konsequent die Stellenbewertung jeder vakant werden Stelle prüfen.

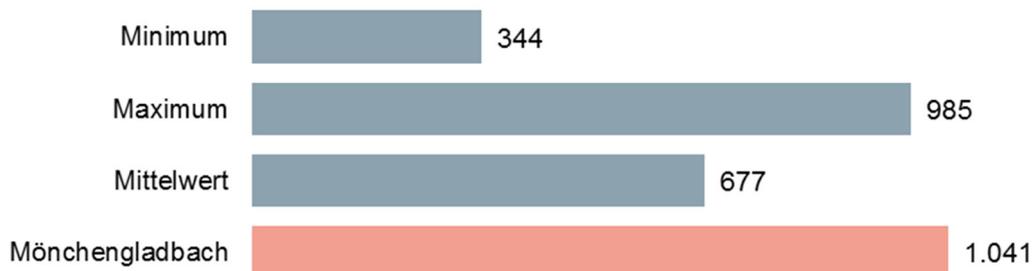
Kostenstelle Rechenzentrumsbetrieb

→ Feststellung

Die Kosten für den Betrieb des Rechenzentrums der Stadt Mönchengladbach sind stark überdurchschnittlich.

Kosten im Zusammenhang mit der zentralen Rechentechnik der Kommunen werden in der Kostenstelle „Rechenzentrumsbetrieb“ zusammengefasst. Darunter fallen beispielhaft Kosten im Zusammenhang mit Servern, Großrechnern oder Speichersystemen.

Kosten „Bereitstellung von Infrastruktur -zentrale Rechnersysteme-“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2011



Der Kennzahlenwert der Stadt Mönchengladbach liegt deshalb über dem Maximalwert, weil ihre Daten nicht in die Ermittlung der Vergleichswerte eingeflossen sind.³

Die Stadt betreibt das Rechenzentrum überwiegend eigenverantwortlich mit einer eigenen Serverinfrastruktur am Standort des IuK-Service. Zudem wurde eine Großrechnerplattform beim KRZN in Moers angemietet.

Die reinen Sachaufwendungen für diesen Großrechner beliefen sich in 2011 auf rund 850.000 Euro. Innerhalb der Kostenstelle „Rechenzentrumsbetrieb“ macht dies mehr als ein Drittel der Gesamtaufwendungen aus. Dabei handelt es sich um Fixkosten, die solange in gleichbleibender Höhe anfallen, wie der Großrechner betrieben wird. Die Auslastung der Kapazitäten hat darauf keinen Einfluss.

Bereits im Strategiepapier aus 2008 hat Mönchengladbach das Ziel formuliert, alte Großrechnerstrukturen abzulösen und durch kostengünstigere und zeitgemäße Client-/Server-Systeme zu ersetzen. Die systemischen Voraussetzungen für ein entsprechendes Produktionsumfeld wurden seither schrittweise geschaffen und Altverfahren abgelöst. Derzeit läuft mit dem Finanzverfahren „KIRP“ produktiv nur noch ein Verfahren auf dem Großrechner.

Infolge dieses Prozesses wurde die Kostenstelle Rechenzentrumsbetrieb in 2011 durch Aufwendungen für nicht genutzte bzw. nicht ausgelastete Kapazitäten des Großrechners wesentlich belastet. Mit dem produktiven Start von SAP zum 01.01.2015 kann allerdings auch das

³ s. Erläuterungen zum Kennzahlenvergleich auf Seite 9

letzte Verfahren aufgegeben werden. Damit entfallen die Betriebskosten für den Großrechner ab 2015 in voller Höhe.

Die Umstellung auf Client-/Server-Systeme bedingt Investitionen, die in den Folgejahren ebenfalls Unterhaltungsaufwand und Abschreibungen generieren. Es ist allerdings zu erwarten, dass diese erheblich unter den bisherigen Aufwendungen liegen. Nach Angaben der Stadt ist hier mit einer jährlichen Ersparnis von rund 400.000 Euro zu rechnen. Bezogen auf die oben dargestellte Kennzahl könnten somit knapp 190 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung eingespart werden.

Einen weiteren Fixkostenblock dieser Kostenstelle bilden die Personalaufwendungen. Sie verteilen sich auf insgesamt 16 Vollzeitstellen und belaufen sich auf ca. 1,1 Mio. Euro. Damit machen sie annähernd die Hälfte der Gesamtkosten aus.

Die Personalsituation der Stadt Mönchengladbach innerhalb der Kostenstelle Rechenzentrumsbetrieb ist interkommunal auffällig. Die Betreuungsquote ist mit 138 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle vergleichsweise schwach ausgeprägt. Der Mittelwert im interkommunalen Vergleich liegt bei rund 259 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle.

Im Zuge der laufenden Konsolidierung und Virtualisierung der Serverinfrastruktur konnten und können faktisch vier Vollzeitstellen bis 2015 abgebaut werden. Dadurch reduzieren sich die Personalaufwendungen um circa 280.000 Euro. Dies wirkt sich in der Kennzahlenbetrachtung entlastend mit 130 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung aus.

Mit dem Wegfall der Großrechnermiete und dem Stellenabbau kann die Stadt ihre Kosten für den Betrieb des Rechenzentrums insgesamt um rund 680.000 Euro reduzieren. Die Kostensituation je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung fällt somit 320 Euro günstiger aus. Mönchengladbach wird sich damit im interkommunalen Vergleich zwischen dem Mittelwert und dem dritten Quartil positionieren.

Gleichwohl liegt die Betreuungsquote auch perspektivisch mit dann rund 186 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle noch deutlich unter dem interkommunalen Mittelwert. Dies ist ein Hinweis darauf, dass hier weitere Einsparpotenziale vorhanden sein könnten.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Mönchengladbach sollte ihre Strategie zur Konsolidierung und Virtualisierung der Serverinfrastruktur konsequent weiterverfolgen. Dabei sollten Einsparpotenziale sowohl auf Ebene der Sachaufwendungen, aber insbesondere auch bei den Personalaufwendungen geprüft werden. So sollte berücksichtigt werden, ob mit einem veränderten Aufgabenfeld nicht ausgelastete Personalkapazitäten entstehen bzw. bereits entstanden sind.

Kostenstelle Netz

→ **Feststellung**

Der Netzbetrieb in der Stadt Mönchengladbach ist sehr günstig.

Leitungskosten sowie der Netzwerkkomponenten (z.B. Firewall, Router, Switches) sind typische Positionen der Kostenstelle „Netz“. Die Kosten für die Gebäudeverkabelung fallen nicht darunter.

Kosten „Bereitstellung von Infrastruktur -Netz-“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2011



Die Kosten für den Netzbetrieb je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung sind in Mönchengladbach identisch mit dem interkommunalen Minimalwert. Die niedrigen Kosten dieser Hilfskostenstelle begünstigen das Gesamtergebnis.

Die Gründe für den günstigen Netzbetrieb liegen sowohl bei den Personal- als auch bei den Sachaufwendungen.

Die Netzinfrastruktur in Mönchengladbach ist geprägt durch ein stadteigenes, redundant ausgelegtes Netz mit ca. 65 km Lichtwellenleiter-Kabel. Ergänzend zum eigenen Netz sind nur wenige Leitungen angemietet.

Das eigene Netz ist bilanziell zwischenzeitlich abgeschrieben und verursacht somit im Betrachtungsjahr keine Abschreibungen mehr. Auf Ebene der Sachkosten fallen lediglich noch Aufwendungen für die Hardwaremiete und -wartung sowie die Aufwendungen für Mietleitungen an. Mit ca. 70 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung weist Mönchengladbach interkommunal die niedrigsten Sachkosten in dieser Kostenstelle auf.

Zudem fällt hier die Personalsituation positiv ins Gewicht. Der Netzbetrieb in Mönchengladbach wird insgesamt durch 2,95 Vollzeitstellen sichergestellt. Die entsprechende Betreuungsquote fällt im interkommunalen Vergleich mit knapp 749 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle sehr stark aus. Der Mittelwert liegt bei rund 474 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle.

Perspektivisch wird sich auch die Ablösung des Großrechners positiv auf die Netzaufwendungen auswirken. Mit rund 44.000 Euro entfielen im Betrachtungsjahr mehr als 10 Prozent der gesamten Netzkosten auf die Anbindung des Großrechners beim KRZN. Durch den veränderten Leistungsumfang dürften diese Kosten künftig tendenziell günstiger ausfallen.

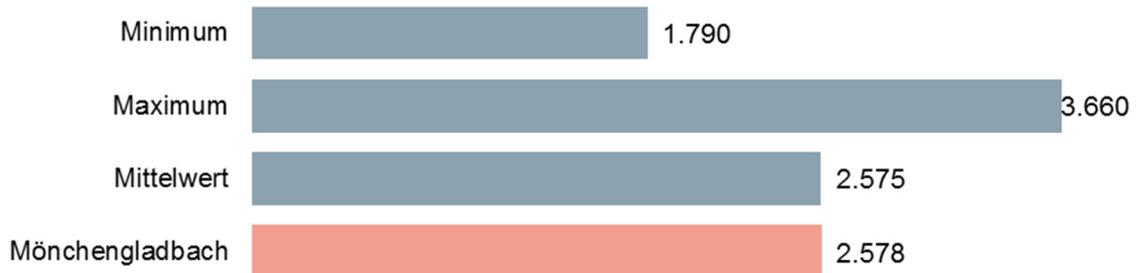
Kostenstelle Fachanwendungen

→ Feststellung

Die Kosten für die Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen bei der Stadt Mönchengladbach sind durchschnittlich. Die Stadt hat zwischenzeitlich Maßnahmen eingeleitet und Einsparpotenziale realisiert, die sich perspektivisch stark begünstigend auf die Kostensituation auswirken werden.

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

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



Auf Ebene der Fachanwendungen konnte die Stadt Mönchengladbach mit insgesamt 18 Städten verglichen werden. Das erste Quartil der Vergleichsstädte liegt bei 2.222 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung.

Die Kostenstelle Fachanwendungen in Mönchengladbach wird maßgeblich durch die vergleichsweise hohen Betriebskosten des Rechenzentrums belastet. Der Anteil an den gesamten Kosten beträgt knapp 23 Prozent.

Allerdings gelten die zuvor für den Rechenzentrumsbetrieb dargestellten Einsparpotenziale indirekt auch für die Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen. Unter Berücksichtigung des festgelegten Umlageschlüssels von 55 Prozent ist hier eine Ersparnis von 374.000 Euro zu erwarten. Bezogen auf einen Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung sind dies circa 175 Euro.

Zudem hat sich die Personalsituation im Bereich der Fachanwendungen gegenüber dem Betrachtungsjahr 2011 verändert. Zwischen 2012 und 2014 konnten bereits 1,3 Vollzeitstellen abgebaut werden. Für das Jahr 2015 ist der Abbau zwei weiterer Vollzeitstellen geplant. Die erwarteten Einsparungen können auf insgesamt mindestens 220.000 Euro bzw. 103 Euro je IT-Arbeitsplatz beziffert werden.

Die direkten und indirekten Einsparungen belaufen sich insgesamt auf rund 594.000 Euro. Dies wirkt sich in der Kennzahlenbetrachtung entlastend mit 278 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung aus. Im interkommunalen Vergleich liegen die Kosten für Fachanwendungen je IT-Arbeitsplatz dann mit 2.300 Euro nur leicht oberhalb des ersten Quartils.

Aus Sicht der GPA NRW wird Mönchengladbach künftig auch von der interkommunalen Zusammenarbeit sowie vom Wettbewerb am Markt profitieren. Nach Angaben der Stadt werden mittlerweile diverse Fachanwendungen kostengünstiger bereitgestellt, als noch im Betrachtungsjahr 2011. Dazu zählen das Personenstandsregister und das Baugenehmigungsverfahren sowie die Finanz-, Wohnungs- und Jugendwesen.

Insgesamt gehen wir daher davon aus, dass die Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen zukünftig wesentlich günstiger erfolgen wird, als im Betrachtungsjahr dargestellt.

Kostenstelle Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)

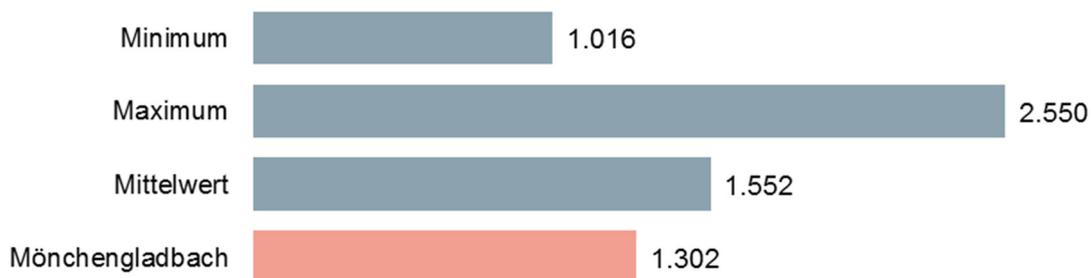
→ Feststellung

Die Kosten für die Bereitstellung und Betreuung eines IT-Arbeitsplatzes in Mönchengladbach sind geringer als bei den meisten anderen kreisfreien Städten in NRW. Auch hier werden die bereits eingeleiteten Konsolidierungsmaßnahmen das Ergebnis zukünftig noch weiter verbessern.

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).

Kosten der Bereitstellung und Betreuung eines IT-Standardarbeitsplatzes in Euro 2011



Die Kosten für die Bereitstellung und Betreuung eines IT-Arbeitsplatzes in Mönchengladbach liegen zwischen dem ersten Quartil von 1.206 Euro und dem oben abgebildeten Mittelwert. Damit liegen sie in einem relativ günstigen Bereich.

Die Kosten werden zu knapp 40 Prozent durch die Hilfskostenstellen beeinflusst. Während die vergleichsweise hohen Kosten für den Betrieb des Rechenzentrums das Ergebnis belasten, wirken die niedrigen Netzkosten begünstigend.

Perspektivisch wirken sich auch hier indirekt die Einsparpotenziale aus der Ebene der Hilfskostenstellen aus. Allein durch die Ersparnis beim Rechenzentrumsbetrieb ist für die Bereitstellung und Betreuung eines IT-Arbeitsplatzes mit einer Entlastung von rund 100 Euro zu rechnen. Im Hinblick auf den interkommunalen Vergleich würde Mönchengladbach sich damit im Bereich des 1. Quartils einordnen.

Insgesamt betreuen 12,91 Vollzeitstellen in Mönchengladbach 2.136 Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung. Daraus resultiert eine Betreuungsquote von 166 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle. Der interkommunale Mittelwert liegt mit 177 IT-Arbeitsplätzen je Vollzeitstelle etwas höher. Die daraus resultierenden leicht überdurchschnittlichen Personalaufwendungen können allerdings durch unterdurchschnittliche Sachaufwendungen ausgeglichen werden.

Die Stadt Mönchengladbach besetzt zwei der Vollzeitstellen mit IT-Technikern im Außendienst. Sie sind dafür zuständig, technische Probleme an den IT-Arbeitsplätzen vor Ort eigenständig zu beheben. Dabei erhalten sie stets den Vorzug vor einem externen Dienstleister. Darin sieht die GPA NRW einen Grund für die günstigen Sachaufwendungen einerseits und die leicht überdurchschnittliche Betreuungsquote andererseits.

Aus unserer Sicht wirkt sich auch positiv auf die Kostensituation aus, dass die Arbeitsplätze mit einer homogenen Hard- und Softwareumgebung ausgestattet sind. Zudem führt die vergleichsweise lange Regelnutzungsdauer der Hardware von fünf Jahren zu geringen Abschreibungen.

Kostenstelle Telekommunikation

→ Feststellung

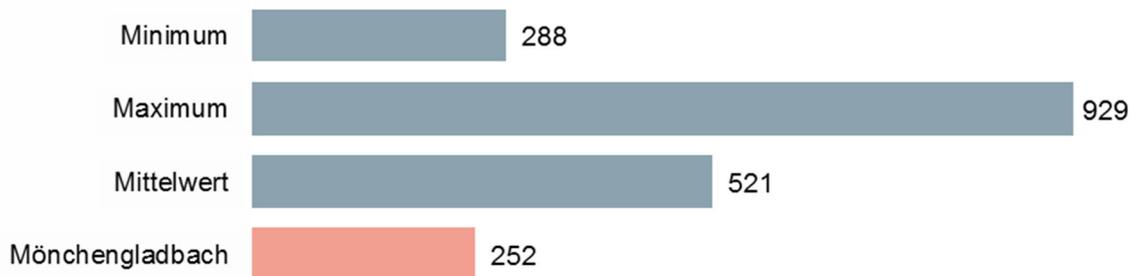
Die Kosten für die Telekommunikation in Mönchengladbach sind sehr gering.

Kosten der Telefonie, wie

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

fallen unter die Kostenstelle „Telekommunikation“.

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



Der Kennzahlenwert der Stadt Mönchengladbach liegt deshalb unter dem Minimalwert, weil ihre Daten nicht in die Ermittlung der Vergleichswerte eingeflossen sind.

In Mönchengladbach betreuen 2,95 Vollzeitstellen insgesamt 4.528 Telefonendgeräte. Darin enthalten sind rund 3.700 Festnetz- und knapp 700 Mobiltelefone. Die übrigen Geräte sind für den Betrieb im Datennetz ausgelegt. Dazu zählen in erster Linie Smartphones und VoIP-Telefone. Folglich liegt der Ausstattungsgrad bei 2,1 Telefonendgeräten je IT-Arbeitsplatz und damit über dem interkommunalen Mittelwert von 1,9.

Dass die Anzahl der Telefonendgeräte grundsätzlich über der der IT-Arbeitsplätze liegt, ist darauf zurückzuführen, dass auch nicht personen- bzw. arbeitsplatzbezogene Endgeräte vorhan-

den sind, die Kosten verursachen. Diese finden sich z. B. in Besprechungsräumen oder städtischen Sporthallen.

Insgesamt ergibt sich für Mönchengladbach eine Betreuungsquote von knapp 1.535 Telefonendgeräten je Vollzeitstelle. Der interkommunale Mittelwert liegt mit 1.562 Telefonendgeräten je Vollzeitstelle nur geringfügig höher. Trotzdem ist die Stadt Mönchengladbach bei den Personalkosten deutlich günstiger als die meisten anderen kreisfreien Städte. Dies ist darin begründet, dass das Besoldungs- und Vergütungsniveau dieser Kostenstelle in Mönchengladbach niedriger ist als bei den Vergleichsstädten.

Bezogen auf ein einzelnes betreutes Telefonendgerät weist Mönchengladbach interkommunal mit 119 Euro die niedrigsten Kosten auf. Das arithmetische Mittel der Vergleichsstädte liegt hingegen bei 294 Euro je Telefonendgerät.

Aus Sicht der GPA NRW ist die günstige Kostensituation insbesondere auf die bereits abbeschriebene Telefonanlage zurückzuführen. Von Vorteil ist auch, dass das Vertragsmanagement innerhalb der IT-Organisationseinheit zentralisiert ist und so günstige Konditionen erzielt werden können.

Zudem wurden die Erträge von Dritten für erbrachte Telekommunikationsleistungen der Stadt Mönchengladbach aufwandsmindernd bei der Kennzahlenbildung berücksichtigt.

Herne, den 16.03.2015

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