

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Informationstechnik der
Stadt Remscheid 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 Remscheid	4
Managementübersicht	4
Ausgangslage der Stadt Remscheid	5
Prüfungsablauf	6
Zur Prüfungsmethodik	6
IT-Management	7
IT-Ressourcenverbrauch	8
→ IT-Management	10
übergeordnete Aspekte	10
IT muss Chefsache sein!	10
Kosten der IT-Leistungen müssen bekannt sein!	11
Einzelaspekte	13
IT-Sicherheit	13
Lizenzmanagement	14
Störungsmanagement	14
Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement	15
Änderungsmanagement	16
→ IT-Ressourcenverbrauch	17
Gesamtkosten	17
Kostenstelle Rechenzentrumsbetrieb	18
Kostenstelle Netz	19
Kostenstelle Fachanwendungen	19
Kostenstelle Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)	21
Kostenstelle Telekommunikation	21

→ 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 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 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 Remscheid

Managementübersicht

Die wichtigsten Erkenntnisse aus der Prüfung lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Die Verwaltungsleitung steuert die IT der Kernverwaltung nur unzureichend. Es fehlen Vorgaben, die die Dienstleistungsziele der Verwaltung aufzeigen und die IT strategisch ausrichten. Darüber hinaus sind Kostenbestandteile für einzelne IT-Leistungen in der Kernverwaltung nur in Ansätzen bekannt.

Die Stadt Remscheid stellt die Betriebsbereitschaft der IT durch grundlegende Sicherheitsvorkehrungen sicher. Diese bleiben aber noch hinter den Standards anderer kreisfreier Städte zurück. Dies betrifft insbesondere die nicht durchgängig bestehende Redundanz betriebskritischer Systeme sowie eine lückenhafte Notfallvorsorge.

Der Anteil der IT-Kosten am Gesamthaushalt der Stadt Remscheid betrug im Jahr 2011 1,87 Prozent. Bezogen auf den einzelnen Arbeitsplatz wendete die Stadt Remscheid im Jahr 2011 4.501 Euro auf. Dieser Wert liegt knapp unter dem interkommunalen Mittelwert (4.645 Euro), jedoch 340 Euro je Arbeitsplatz über dem 1. Quartil.

Die GPA NRW geht davon aus, dass es der Stadt Remscheid durchaus möglich ist, die IT-Leistungen noch kostengünstiger zu erbringen. Ansatzpunkte hierzu werden sowohl in den vergleichsweise hohen Stellenanteilen für den Rechenzentrums- und Netzbetrieb sowie zur Betreuung der Fachanwendungen gesehen, als auch in der Anzahl der zu bedienenden Standorte und bei der Telekommunikation.

Hinsichtlich der strategischen Ausrichtung der IT empfiehlt die GPA NRW, die IT-Steuerung im Verwaltungsvorstand stärker zu verankern. IT-Handlungsrahmen und Handlungsmaßstäbe müssen für den zuständigen Zentraldienst klar definiert sein und sich aus übergeordneten Vorgaben ergeben.

Um die Transparenz der IT-Kosten zu erhöhen, müssen grundlegende Informationen zu den IT-Kosten und den bezogenen und erbrachten Leistungen regelmäßig abgefragt werden. Hieraus lassen sich die von der IT tatsächlich abzudeckenden Bedarfe konkret ableiten. Dies betrifft die Standortsituation genauso wie die Stellenanteile in der IT.

Ausgangslage der Stadt Remscheid

Die Stadt Remscheid gab im Jahr 2011 5.788.177 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 heute durch den Zentraldienst 0.10 (Verwaltungssteuerung und Informationstechnologie) bereitgestellt. Im Jahr 2011 erfolgte dies durch den damaligen Fachdienst 1.27 (Datenverarbeitung und Kommunikationswesen), der mittlerweile im Zentraldienst (ZD) aufgegangen ist.

Interkommunal werden IT-Leistungen vor allem im Rahmen des Zweckverbands KDN - Dachverband kommunaler IT-Dienstleister (KDN) ausgetauscht. So erbringt die Stadt Remscheid u. a. die Dienstleistung „Einwohnerwesen“ für die Stadt Wuppertal.

In der Kernverwaltung wurden 2011 insgesamt 39,67 Stellenanteile für IT-Leistungen bereitgestellt, davon waren 28,90 im ZD und 10,77 dezentral angesiedelt.

Die Verantwortung für die gesamte IT der Kernverwaltung ist in der Stadt Remscheid zentralisiert. Sie liegt im Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters – Sonder- und Zentralbereich. Der operativ zuständige Leister des Zentraldienstes wird durch den Leiter des Bereichs 0.10.4 (Informationstechnologie) unterstützt.

Prüfungsablauf

Die Prüfung in Remscheid wurde von Januar 2013 bis August 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)
- Marcus Meiners
- Alexander Ehrbar
- Michael Neumann
- Ruth Reeh

Das Prüfungsergebnis wurde mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den betroffenen Organisationseinheiten erörtert. Hierzu fand am 11.04.2014 mit dem Leiter des ZD sowie dem Leiter des Bereichs 0.10.4 (Informationstechnologie) ein Abstimmungsgespräch 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. Die Feststellungen in diesem Bericht sind nicht als Beanstandungen im Sinne des § 105 Abs. 6 GO NRW zu werten. Es bedarf daher keiner gesonderten Stellungnahme gegenüber der Gemeindeprüfungsanstalt und der Aufsichtsbehörde.

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 Remscheid 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.

Folgende Themenkreise werden behandelt:

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

Mit Hilfe des Interviewbogens kann die GPA NRW beurteilen, ob die Stadt Remscheid 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. Diese werden interkommunal verglichen. Die Ergebnisse dieses Vergleiches bilden den Ausgangspunkt für die Analyse und Bewertung des Ressourcenverbrauchs.

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.

Die für die Stadt Remscheid ermittelten Daten sind sowohl hinsichtlich der Vor- als auch der Endkostenstellen für den angestrebten interkommunalen Vergleich geeignet.

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

übergeordnete Aspekte

IT muss Chefsache sein!

→ Feststellung

Die Verwaltungsleitung steuert die IT der Kernverwaltung aus Sicht der GPA NRW nur 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 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 sowie die administrativen Aufgaben der IT-Steuerung (z. B. Beauftragung von IT-Dienstleistungen einschließlich der Budgetverantwortung und des Auftragscontrollings) wahrzunehmen.

In der Stadt Remscheid gingen – bezogen auf die IT der Kernverwaltung - in der Vergangenheit Impulse für Veränderungen vor allem vom zuständigen Zentraldienst aus. Eine aktive Kommunikation mit der Verwaltungsleitung, z. B. um Prozessveränderungen in verwaltungsweit geltenden Regelungen münden zu lassen, konnte dabei nicht durchgängig sichergestellt werden.

Steuerungsrelevante Informationen des ZD zur IT drangen bislang nicht automatisch zur Ebene der Verwaltungsleitung durch, da diese auch nicht fortlaufend und gezielt abgefragt wurden. Der ZD benötigt jedoch eindeutige Vorgaben von der Verwaltungsleitung (z. B. zu Standortdifferenzierungen, Verfügbarkeiten und Kapazitäten der Applikationen etc.), um IT-Leistungen sachgerecht und wirtschaftlich erbringen zu können.

Eine durch die Verwaltungsleitung vorgegebene „IT-Strategie“ existiert nicht. Der ZD hat, basierend auf einem Gutachten einer Beratungsfirma eigenständig eine „IT-Strategie“ entwickelt. Dabei wurden die Rahmenbedingungen beschrieben, innerhalb derer der ZD die IT für die Kernverwaltung anbietet. Darüber hinaus schätzt der ZD auf Grund eigener Erfahrungen selber ein, wie sich die kommunale IT möglicherweise weiterentwickeln wird. Da diese Strategiebeschreibung offiziell nicht in Kraft gesetzt worden ist, werden Rahmenbedingungen und Planungsgrößen weiterhin durch die Fachbereiche individuell bestimmt. Damit fehlen den Akteuren auf operativer Ebene wichtige steuerungsrelevante Vorgaben, die sich nur aus der Sicht der Gesamtverwaltung ergeben können.

Dennoch sieht die GPA NRW in den bereits vorhandenen Prozessen und Verantwortlichkeiten Ansätze, durch die eine strategische IT-Steuerung stärker unterstützt werden kann. Die vorhandenen Instrumente gilt es so auszurichten, dass die Verwaltungsleitung gezielt mit den notwendigen steuerungsrelevanten Informationen versorgt wird. So wird sie in die Lage versetzt, einen Ausgleich von fachlichen Zielen, organisatorischen Strukturen und technischen Vorgaben unter haushaltspolitischen Gegebenheiten zu bewirken. Einen aus Sicht der GPA NRW guten Ansatz zur strategischen Unterstützung stellt dabei z. B. das DV-Koordinierungskonzept dar. Dies konnte bereits dazu beitragen, den dezentralen Personaleinsatz zu mindern.

Gleiches gilt für die neu eingerichtete „IT-Lenkungsgruppe“, in der sich Fachbereiche und ZD in Einzelfragen abstimmen. Dabei werden teilweise auch Standards bestimmt, die dem ZD helfen, Kosten für bestimmte IT-Leistungen besser einschätzen zu können. Für die inhaltliche Qualität der vorhandenen, aber eben informellen, „IT-Strategie“ spricht zudem, dass sie auf operativer Ebene einen einheitlichen Prozess zwischen dem ZD und der Gebäudewirtschaft hinsichtlich der Einschätzung absehbarer IT-Bedarfe ermöglicht.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Remscheid sollte die vorhandenen Prozesse zur strategischeren Ausrichtung der IT der Kernverwaltung aufgreifen und zu einem umfänglichen IT-Konzept weiterentwickeln. Hierzu zählen u. a. die Festlegung von strategischen Zielen durch die Verwaltungsführung, die verbindliche und eindeutige Zuordnung von Verantwortlichkeiten sowie die Verankerung von Berichtspflichten.

Kosten der IT-Leistungen müssen bekannt sein!

→ **Feststellung**

In der Stadt Remscheid sind die Kostenbestandteile für die einzelnen IT-Leistungen in der Kernverwaltung nur in Ansätzen bekannt.

Um die IT in der Kernverwaltung steuern zu können, müssen grundlegende Informationen zu den IT-Kosten und den bezogenen Leistungen vorliegen. Diese steuerungsrelevanten Informationen sollten ohne großen Aufwand zur Verfügung gestellt werden können, um Kostenbestandteile verdeutlichen und Kostentreiber lokalisieren zu können. Insofern zählen auch Basisdaten (Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung, Endgeräte, Standorte) dazu. Diese müssen grundlegend und verwaltungsweit vorliegen.

Transparente Kosten ermöglichen es, verwaltungsweit IT-Standards z. B. an Hand von differenzierten Standorten oder am tatsächlichen Bedarf ausgerichteten Speicherkapazitäten verbindlich und zugleich nachvollziehbar festzulegen.

In der Stadt Remscheid war es nicht möglich, die Kosten für bestimmte, im Vorfeld definierte IT-Leistungen „auf Knopfdruck“ auszuweisen. Darüber hinaus besteht keine Vorgabe, welche steuerungsrelevanten Kosteninformationen die Verwaltungsleitung wünscht.

Die Kennzahlen für die IT-Kosten des Jahres 2011 wurden aus verschiedenen Quellen zusammengeführt. Hauptquelle waren die nach den ehemaligen Abteilungen (1.27.X) gegliederten Gewerkeübersichten. Diese enthielten jedoch vermischte IT-Leistungen.

Zu den Gewerkeübersichten kamen Angaben zu dezentralen Personalkosten sowie der Aufwand für Abschreibungen. Beides steht dem ZD bislang nicht automatisch zur Verfügung. Diese Finanzdaten sind jedoch notwendig, um die tatsächlichen und gesamten IT-Kosten transparent darzustellen.

In 2011 sind die dezentralen Stellenanteile für IT-Dienstleistungen verwaltungsweit ermittelt worden. Aufgrund dieser Erhebung konnte eine Konsolidierung im Personalkostenbereich betrieben werden. Dies wertet die GPA NRW positiv.

Zudem werden grundlegende Mengen- und Strukturdaten durch den ZD erfasst. Auch dieses sollte weitergeführt werden, um als Basis für steuerungsrelevante Auswertungen genutzt zu werden.

Die Kostentransparenz muss sich auch auf die Leistungsbeziehungen innerhalb des KDN-Verbundes erstrecken. In Remscheid betrifft dies in erster Linie das Einwohnerwesen, welches für die Stadt Wuppertal betrieben wird. Hier erfolgt jedoch keine sachgerechte Vor- und Nachkalkulation.

Dabei werden nach Angaben der Stadt Remscheid rund 400 Gigabyte an Daten (300 GB Datenbank, 100 GB Applikation) verarbeitet und voll gesichert. Für diese Leistungen bestehen Kalkulationen auf Grundlage der KDN-Vereinbarungen. Derzeit setzen sich diese zusammen aus Personalkostenanteilen für die Verfahrensbetreuung, Leitungskosten und Anteilen an Server-Kapazitäten.

Die ursprüngliche Kalkulation erfolgte anhand von Erfahrungswerten. Eine erneute oder sogar fortlaufende Überprüfung, ob der mit der Bereitstellung des Einwohnerwesens verbundene Aufwand ertragsmäßig gedeckt wird, erfolgt nach Angaben der Stadt Remscheid nicht.

In der Gesamtsicht sollten nach Einschätzung der GPA NRW die steuerungsrelevanten Informationen abgefragt und aufbereitet werden. Dies setzt jedoch voraus, dass eine verwaltungsweite IT-Strategie erstellt wird, die klärt, welche Informationen überhaupt zur Steuerung benötigt werden. Dann erst werden Kostentreiber deutlich und Effekte dezentraler Beschaffungen und externer Leistungsabnahmen einschätzbar. Neben den oben bereits angesprochenen Bereichen gilt dies in Remscheid auch für den Bereich der Telekommunikation.

→ **Empfehlung**

Um die Transparenz der IT-Kosten zu erhöhen, empfiehlt die GPA NRW eine gezielte Abfrage und zentrale Aufbereitung der Kosteninformationen sowie eine Differenzierung nach Leistungspaketen (z. B. nach Steuerungsrelevanz).

Die im Rahmen des KDN-Verbundes erbrachten Leistungen sollten kostendeckend sein. Dies kann durch eine Konkretisierung der eingesetzten Ressourcen nachgewiesen werden. Hier empfiehlt die GPA NRW eine Ermittlung, welche echten Kosten / Personalaufwendungen für einzelne „Produkte“ entstehen (z. B. Kosten- und Leistungsrechnung mit Zeitaufschreibung oder durch Accounting-Verfahren auf den Servern).

Einzelaspekte

IT-Sicherheit

→ **Feststellung**

Zahlreiche Anforderungen des IT-Grundschutzes werden durch die Stadt Remscheid ausreichend erfüllt. Sicherheitsorganisation und Notfallmanagement sind unzureichend.

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 bei ihr 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.

Eine geeignete Organisationsform für Informationssicherheit ist nach dem BSI ein entscheidender Bestandteil eines funktionierenden Sicherheitsmanagements. Hierzu zählt auch ein „IT-Sicherheitsbeauftragter“. So soll sichergestellt werden, dass die Verwaltungsleitung strukturiert und regelmäßig über Sicherheitsvorfälle informiert wird. Ob diese Aufgabe letzten Endes von einer einzelnen Person oder einer Personengruppe wahrgenommen wird, hängt von der Größe der Gesamtverwaltung, der vorhandenen Ressourcen und dem angestrebten Sicherheitsniveau ab.

In der Stadt Remscheid wird diese Funktion nicht mehr wahrgenommen, da die Stelle des IT-Sicherheitsbeauftragten eingespart wurde. Damit fehlt der Verwaltungsleitung eine wichtige Möglichkeit, sich gezielt über geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung zu informieren.

Die Verwaltungsleitung hat zudem keine Verfügbarkeitsanforderungen definiert. Der ZD schätzt die notwendigen Bedarfe daher anhand eigener Überlegungen ein. Dies ersetzt jedoch keine verbindlichen Festlegungen zwischen Verwaltungsführung als Auftraggeber und dem ZD als Dienstleister. Die Anforderungen der Verwaltung an die erwarteten Verfügbarkeiten ist eine wichtige Orientierungsgröße für den Infrastrukturaufbau und die IT-Ressourcenplanung.

Weitere Bestandteile eines IT-Sicherheitsmanagements sind ausgelagert und werden über den KDN-Leistungsverbund abgedeckt. Hierzu zählen u. a. der Betrieb des Gateways, die Umsetzung des Virenschutzes sowie die Datensicherung. Gemeinsam IT-Ressourcen zu nutzen ist eine gute Lösung.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW regt an, die Aufgaben eines IT-Sicherheitsbeauftragten in geeigneter Form wahrzunehmen.

Die Stadt als Auftraggeber von IT-Leistungen sollte definieren, welche Verfahren und Dienste im Rahmen der Notfallplanung unbedingt zur Verfügung stehen müssen. Dies gilt sowohl gegenüber dem ZD als auch hinsichtlich der externen IT-Leistungen.

Lizenzmanagement

→ Feststellung

Das Lizenzmanagement in Remscheid ist unzureichend.

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.

Durch ein kontinuierliches Vertragsmanagement können rechtliche Risiken minimiert werden. Der kommunale Bestand an Lizenzen muss daher fortlaufend geprüft und optimiert werden. Eine zentrale, fachlich geeignete Stelle muss sich dazu mit den Nutzern (den Fachbereichen) über den tatsächlichen Bedarf abstimmen und beraten sowie bei Preis- und Vertragsverhandlungen mit Lieferanten eng mit dem Einkauf kooperieren.

In der Stadt Remscheid liegt die Verantwortung für Lizenzen im ZD. Dieser verfügt jedoch nicht über das geeignete und geforderte Fachwissen (Lizenzschulungen). Der Lizenzbestand wird nicht systematisch überprüft. Die erforderlichen steuerungsrelevanten Informationen liegen somit nicht vor. Hierzu zählen z. B. Informationen zum

- aktuellen Bestand an unterschiedlichen Software-Anwendungen,
- tatsächlichen Einsatz- und Nutzungsgrad sowie dem
- Umgang mit nicht mehr genutzten oder zu deinstallierenden Applikationen.

→ Empfehlung

Die GPA NRW befürwortet, ein Lizenzmanagement aufzubauen. Eine zentrale Verwaltung aller erworbenen Lizenzen und der dazugehörigen Verträge in Verbindung mit einer permanenten Analyse der installierten und aktiven Software sollte Kernaufgabe sein.

Störungsmanagement

→ Feststellung

Das bestehende Störungsmanagement in der Stadt Remscheid ist unzureichend.

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.

Bei Störungen in der IT der Kernverwaltung können in der Stadt Remscheid derzeit Meldungen an drei unterschiedliche Hotlines abgesetzt werden. Die jeweiligen Servicebereiche (Netztechnik, Benutzerservice und Rechenzentrum) nutzen unterschiedliche Prozesse zur Annahme und Abarbeitung der Störungen. Um hier einen einheitlichen Prozess zu hinterlegen, hat sich die Stadt Remscheid entschieden, zukünftig eine entsprechende Serviceleistung extern zu beziehen.

Zwar besteht durch den Einsatz einer Supportdatenbank die Möglichkeit, Störungen und Anfragen auszuwerten und zu analysieren. Diese wird jedoch nicht von allen Bereichen zur Bearbeitung von Störungen genutzt. Dabei ließen sich so beispielsweise Fortbildungsbedarfe oder auch Änderungsbedarfe hinsichtlich der IT-Infrastruktur ableiten.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Remscheid sollte einen formalisierten Prozess zur Störungsannahme definieren und die Auswertungsmöglichkeiten aus dem Störungsmanagementsystem nutzen.

Kapazitäts-/Verfügbarkeitsmanagement

→ **Feststellung**

Das Kapazitätsmanagement innerhalb der Kernverwaltung ist unzureichend.

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.

Der ZD hat auf operativer Ebene einen Prozess eingeführt, der dazu dient, Ressourcen zeitgerecht und zielgerichtet (Just-in-Time) zur Verfügung zu stellen. Dieser Prozess dient dem ZD auch als wesentlicher Baustein, um IT-Leistungen wirtschaftlich bereit zu stellen.

Damit dieser Prozess wirksam funktionieren kann, ist der ZD sowohl auf Informationen der Fachbereiche als auch auf Vorgaben der Verwaltungsleitung angewiesen. Diese liefern Informationen über den prognostizierten Bedarf. Nur so kann zielgerichtet einem Engpass, beispielsweise durch Ausweitung von Infrastrukturmerkmalen oder durch eine Verschiebung anderweitig nicht benötigter Ressourcen, begegnet werden.

In Remscheid erfolgt dieser notwendige Informationsaustausch nur punktuell zwischen ZD und dem jeweiligen Fachbereich. Die Folge daraus ist, dass der ZD derzeit in jedem Einzelfall versuchen muss, technische und fachliche Einschätzungen übereinander zu bringen. Verwaltungsweite Vorgaben, die die Kapazitätsplanung erleichtern, bestehen nicht. Auch werden Anforderungen der Fachbereiche nicht systematisch auf wirtschaftliche Sinnhaftigkeit überprüft.

Innerhalb der Zusammenarbeit im KDN bestehen grundlegende Vereinbarungen zu Verfügbarkeiten. Allerdings konnte nicht geklärt werden, inwieweit diese bei konkreten Notfällen für die Stadt Remscheid greifen. Hier sollte die Stadt Remscheid sicherstellen, dass die Anforderungen an die von ihr abgenommenen Leistungen auch in Notfällen Bestand haben.

→ **Empfehlung**

Kapazitäten und Verfügbarkeiten der IT sollten anhand von verwaltungsübergreifenden Anforderungen eindeutig definiert werden. Damit stünde dem ZD in der Planung und Bewirtschaftung der notwendigen IT-Ressourcen gegenüber den Fachbereichen eine verbindliche Handhabe zur Verfügung. Das Einhalten der Vorgaben ist durch geeignete Maßnahmen zu überwachen.

Änderungsmanagement

→ **Feststellung**

Die Stadt Remscheid hat Grundelemente des Änderungsmanagements eingeführt. Die systematische Betrachtung wirtschaftlicher Auswirkungen von Änderungsprozessen ist zufriedenstellend.

Wünsche nach Abweichungen von der Standardausstattung eines Arbeitsplatzes können von einzelnen Bereichen innerhalb der Verwaltung geäußert werden. Auch Impulse von außen können Veränderungsnotwendigkeiten auslösen, die mit Kosten verbunden sind.

Derzeit werden in der Stadt Remscheid diese möglichen Standardabweichungen auf operativer Ebene gesammelt und in einer Arbeitsgruppe bearbeitet. Der Arbeitskreis „Standards“ versucht individuelle Aspekte der Fachbereiche mit technischen Gegebenheiten übereinzubringen. Vorgaben der Verwaltungsleitung bestehen jedoch nicht.

Die eingerichtete Gruppe ist ein geeignetes Instrument in der IT-Steuerung. Allerdings sollten auch hier an tatsächlichen Bedarfen und verwaltungsübergreifenden Anforderungen Vorgaben (z. B. zur Ausstattung an Arbeitsplätzen, Telekommunikation etc.) definiert werden. Darüber hinaus sind zukünftig die Auswirkungen von Änderungsprozessen unter Wirtschaftlichkeitsaspekten zu bewerten. So würden finanzielle Effekte auf Leistungsprozesse an den Verwaltungsarbeitsplätzen prognostizierbar und in die IT-Steuerung integriert.

→ **Empfehlung**

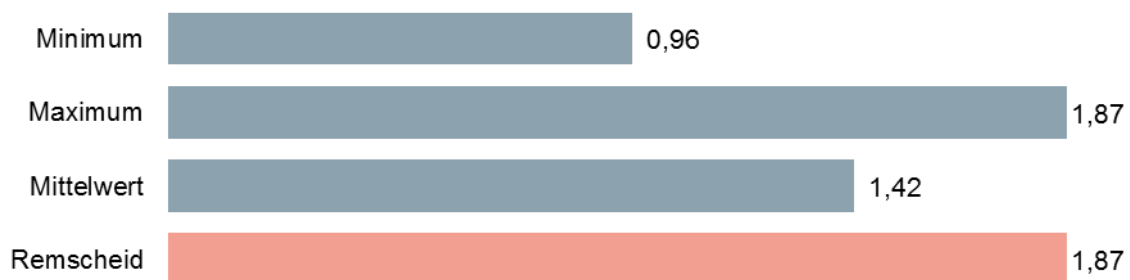
Die GPA NRW empfiehlt Ausstattungsstandards für IT-Arbeitsplätze zu definieren. Daran können die gewünschten Abweichungen ausgerichtet an der IT-Strategie der Kernverwaltung bewertet und wirtschaftlich quantifiziert werden.

→ IT-Ressourcenverbrauch

Gesamtkosten

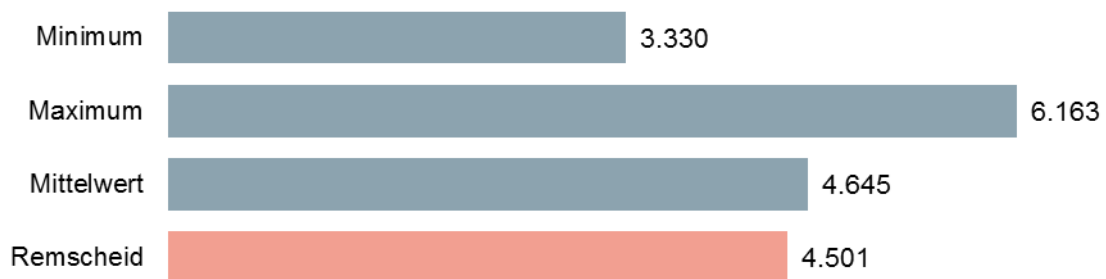
Die GPA NRW erhebt für den IT-Kennzahlenvergleich zwei hochaggregierte Kennzahlen auf der Basis der IT-Gesamtkosten. Diese beziehen sich zum einen auf den Anteil der Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung an ordentlichen Aufwendungen und zum anderen auf die Gesamtkosten für die IT-Aufgabenwahrnehmung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

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



Stadt Remscheid	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1,87	1,23	1,39	1,65	16

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



Stadt Remscheid	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
4.501	4.160	4.440	5.265	16

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

Kostenstelle Rechenzentrumsbetrieb

→ **Feststellung**

Die für den Betrieb des Rechenzentrums angefallenen Kosten sind unauffällig. Die Kostendeckung für an Dritte abgegebene Leistungen konnte nicht nachgewiesen werden.

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.

Die Stadt Remscheid weist mit rund 606 Euro je Bildschirmarbeitsplatz für das Jahr 2011 durchschnittliche Kosten bei der Vorkostenstelle „Bereitstellung von Infrastruktur - zentrale Rechnersysteme -“ auf. Aufgrund der unterschiedlichen Auslagerungsgrade fließen hier allerdings nur acht Kommunen in den interkommunalen Vergleich ein. Der Minimumwert liegt bei 344 Euro, der Maximalwert bei 985 Euro je Bildschirmarbeitsplatz.

Eine Steuerungsgröße im Rechenzentrumsbetrieb ist der benötigte Speicher (Kapazitäten). Wie oben dargestellt, bestehen in der Stadt Remscheid keine an übergeordneten Kriterien ausgerichteten Vorgaben zum Speicherbedarf. Gleiches gilt in Hinblick auf Verfügbarkeiten und Sicherungszyklen. Hier bestimmt sich derzeit der Bedarf nach den individuellen Anforderungen der Fachbereiche.

Diese individuellen Anforderungen sollten jedoch objektiv überprüfbar sein. Würden hier an verwaltungsweit ausgerichteten Kriterien Standards festgelegt (z. B. Festlegung von differenzierte Zugriffsmöglichkeiten, veränderte Speicherzyklen etc.), ließen sich Kostenvorteile erreichen.

Im Jahr 2011 waren dem Rechenzentrumsbetrieb 4,74 Stellen (davon 0,74 Stellenanteile dezentral) zugeordnet. Dies entspricht einer Betreuungsquote von 1:15 Servern. Im Mittel werden 1:53 Servern betreut. Hinzu kommt, dass die Stadt Remscheid mit 82 Prozent bereits eine hohe Virtualisierungsquote erreicht hat und so eigentlich eine höhere Betreuungsquote ausweisen könnte. Zudem sind die dem Bereich „zentrale Rechnersysteme“ zugeordneten Stellen mit rd. 69.000 Euro höher vergütet als im Schnitt der Vergleichskommunen (rd. 64.000 Euro).

Im Bereich des Rechenzentrums werden auch Leistungen für den KDN-Verbund erbracht. Eine Kostendeckung kann jedoch nicht nachgewiesen werden, da die zur Kalkulation notwendigen Mengengrößen geschätzt werden bzw. auf „Erfahrungswerten“ beruhen.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Remscheid muss sicherstellen, dass über strategische Vorgaben (Kapazitätsanforderungen, Aufbewahrungs- und Wiederherstellungszeiten, Datensicherungszyklen etc.) Einfluss auf die Kosten des externen und internen Rechenzentrumsbetriebs genommen werden kann.

Zudem sollten die zugeordneten Personalanteile qualitativ und quantitativ überprüft werden. Eine Kostendeckung für Leistungen, die im Rahmen des KDN-Verbundes erbracht werden, ist sicherzustellen; diese ist durch die derzeit vorgenommenen Schätzungen nicht nachweisbar.

Kostenstelle Netz

→ Feststellung

Beim Netzbetrieb sehen wir konkrete Einsparmöglichkeiten.

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

Der Netzbetrieb ist in Remscheid rund 15 Prozent teurer als in den anderen Vergleichskommunen. Bei insgesamt zehn vergleichbaren Kommunen liegt der interkommunale Minimumwert bei 186 Euro, der interkommunale Maximalwert bei 639 Euro je Bildschirmarbeitsplatz. Die Stadt Remscheid weist mit rund 448 Euro je Bildschirmarbeitsplatz für das Jahr 2011 überdurchschnittliche Kosten auf.

Dies liegt u. a. an der Menge der angebundenen Standorte sowie der fehlenden Differenzierung in der Anbindungsqualität. Zudem setzt die Stadt Remscheid im Netzbetrieb vergleichsweise mehr Personal ein.

Der Kostenstelle waren 2011 4,54 Stellen zugeordnet. Dies entspricht einer Betreuungsquote von 1:283 BSAP, im interkommunalen Mittel werden 1:500 BSAP betreut. Eigentlich sollte der seit 2004 eingerichtete Bergische Datenring eine günstigere Netzverbindung zwischen den beteiligten Städten bewirken. Der gewünschte Effekt lässt sich nach den vorliegenden Vergleichswerten zumindest in Bezug auf eine günstigere Betreuungssituation nicht nachweisen.

Ein weiterer Grund für die höheren Kosten liegt in der Zahl der angebundenen Standorte. In Remscheid werden 300 Standorte betreut. Bei einer Fläche der Stadt Remscheid von rund 75 km² entfallen damit rein rechnerisch auf einen Quadratkilometer gut vier Standorte. Der interkommunale Schnitt liegt bei rund 1,6 Standorten. Bezieht man dies auf die Einwohnerzahl versorgt rein rechnerisch ein Standort in der Stadt Remscheid 370 Einwohner, im interkommunalen Vergleich hingegen rd. 1.383 Einwohner je Standort.

Die GPA NRW sieht hierin einen Hinweis auf mögliche Standortkonsolidierungen. Zum einen haben die jeweils an den Standorten angebotenen Dienstleistungen Einfluss auf die Netzkosten. Zum anderen stellt sich die Frage, ob jeder Standort mit vergleichbarer Leitungsqualität angebunden werden muss.

→ Empfehlung

Die GPA NRW empfiehlt eine grundsätzliche Überprüfung der Standortsituation. Neben der tatsächlichen Anzahl der Standorte sollte dabei verbindlich geklärt werden, in welcher Qualität die einzelnen Nebenstellen netztechnisch anzubinden sind und welche Dienste letztendlich in welchem Umfang angeboten werden.

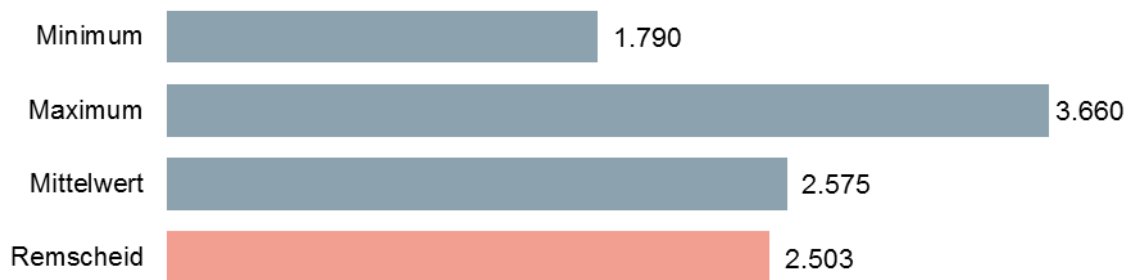
Die ausgewiesenen Personalanteile sollten quantitativ dem Bedarf angepasst werden.

Kostenstelle Fachanwendungen

→ Feststellung

Die Kostensituation bei den Fachanwendungen konnte nicht umfassend bewertet werden. Allerdings ergaben sich Hinweise auf Einsparmöglichkeiten bei den Personalaufwendungen.

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



Stadt Remscheid	1. Quartil	2. Quartil(Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2.503	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 Remscheid liegen die Kosten für die Fachanwendungen über dem zweiten Quartil, aber unter dem interkommunalen Mittelwert. Bezogen auf das 1. Quartil entspricht dies einer Überschreitung von rund 13 Prozent.

Der Anteil der Sachkosten ist im interkommunalen Vergleich unauffällig. Die Belastung durch die Vorkostenstellen „Rechenzentrumsbetrieb“ und „Netz“ liegt bei 20 Prozent. Insofern wird an dieser Stelle auf die obigen Ausführungen verwiesen.

Neben diesen Belastungen zählen in Remscheid die eingesetzten Stellenanteile zu den entscheidenden Kostenfaktoren. 2011 waren der Kostenstelle 14,33 Stellenanteile zugeordnet (davon sechs dezentral). Im Schnitt lagen die Vergütungen dabei höher als im interkommunalen Vergleich.

Die durchschnittliche Vergütung der dezentralen Stellenanteile lag 2011 in der Stadt Remscheid bei rund 67.400 Euro und damit knapp 3.000 Euro je Stelle höher als im interkommunalen Vergleich. Auch bei den zentralen Stellenanteilen wurde eine durchschnittlich höhere Vergütung festgestellt, welche mit rund 600 Euro je Stelle allerdings nicht so deutlich ausfällt.

Bei 14,33 Stellen ergab sich für das Jahr 2011 eine Betreuungsquote von 1:90. Im Mittel der Vergleichskommunen betrug die Betreuungsquote dagegen rund 1:150 und war damit günstiger.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW empfiehlt, die Steuerungsmöglichkeiten im Bereich der Vorkostenstellen herauszuarbeiten und zu nutzen.

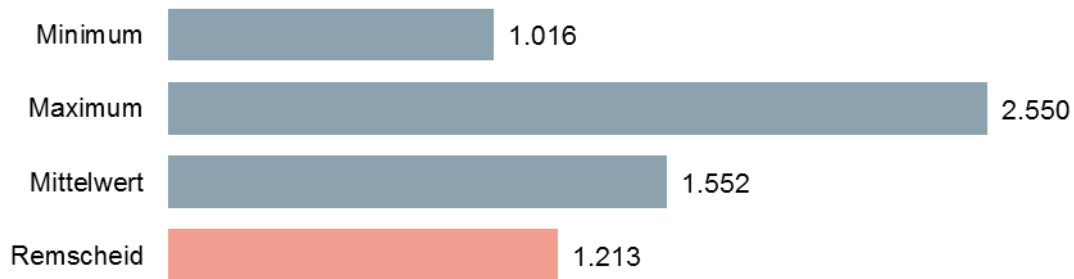
Zudem sollte ermittelt werden, inwieweit das IT-Koordinierungskonzept bereits zu einer günstigeren Personalkostensituation beigetragen hat. Gleiches gilt für die dargestellte Betreuungsquote.

Kostenstelle Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung (Standardarbeitsplätze)

→ Feststellung

Die Stadt Remscheid stellt die Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung vergleichsweise kostengünstig bereit.

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



Stadt Remscheid	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1.213	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).

Der Anteil der direkten Sach- und Personalkosten ist im interkommunalen Vergleich unauffällig. Die Belastungen durch die o. a. Vorkostenstellen liegen dagegen bei 61 Prozent. Im interkommunalen Vergleich liegt die durchschnittliche Belastung durch die Vorkostenstelle hier bei rund 44 Prozent. Hier wird deutlich, wie sich eine unzureichende Steuerung der Bereiche „Rechenzentrumsbetrieb“ und „Netz“ auf die gesamte IT-Kostenstruktur auswirkt.

Im Jahr 2011 waren hier 5,64 Stellenanteile eingesetzt (davon 0,74 dezentral). Im interkommunalen Vergleich ergab sich für diese Stellen ein durchschnittliches Vergütungsniveau.

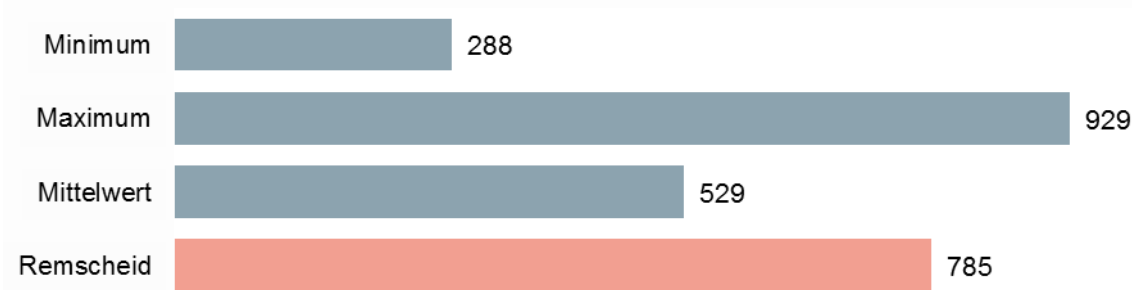
Bei diesem Personaleinsatz ergibt sich mit 1:228 für das Jahr 2011 eine vergleichsweise günstige Betreuungsquote. Im interkommunalen Vergleich liegt sie bei 1:212.

Kostenstelle Telekommunikation

→ Feststellung

Bei den Kosten für Telekommunikation sieht die GPA NRW in der Stadt Remscheid erhebliche Einsparmöglichkeiten.

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



Stadt Remscheid	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
785	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“.

Die Belastung durch die Vorkostenstellen „Rechenzentrumsbetrieb“ und „Netz“ liegt bei 21 Prozent und damit leicht über dem interkommunalen Mittelwert in Höhe von 20 Prozent. Insofern wird an dieser Stelle auf die obigen Ausführungen verwiesen.

Die für das Jahr 2011 ermittelten Sach- und Personalkosten dieser Kostenstelle liegen über den interkommunalen Mittelwerten.

Die Personalkosten 2011 ergeben sich aus 5,94 Stellenanteilen (davon 5,20 zentral). Hiervon werden 4,44 als tariflich Beschäftigte geführt. Diese Stellen sind mit durchschnittlich 59.089 Euro rund 1.900 Euro je Stelle höher vergütet als im interkommunalen Mittel.

Das eingesetzte Personal ergibt eine rechnerische Betreuungsquote von 1:558 Telefonendgeräten. Dagegen fällt die Betreuungsquote in den Vergleichskommunen mit 1:1000 Telefonendgeräten deutlich günstiger aus.

Von Seiten der Stadt Remscheid wurde ein Bestand von insgesamt 3.315 Telefonendgeräten (Festnetz, Mobil und Smartphones) gemeldet. Dies entspricht einem (rein rechnerischem) Ausstattungsgrad von 2,58 Telefonendgeräten je Arbeitsplatz.

Daraus ergeben sich mehrere Konsolidierungsaspekte:

Zunächst sollte der qualitative und quantitative Ausstattungsgrad an den Standorten kritisch hinterfragt werden. Nur mit erhöhtem Aufwand konnte erhoben werden, welche Geräteart an

welchem Standort vorgehalten wird. Eine grundsätzliche Erhebung und Fortschreibung des Bestandes liefert jedoch notwendige Informationen, anhand derer die vorhandene Ausstattung mit dem tatsächlich benötigten Bedarf übereinander gebracht werden kann.

Eine Analyse der Sachkosten im Bereich Telekommunikation ergab ferner, dass der größte Anteil im Jahr 2011 auf die Gesprächsgebühren sowie bestehende Mobilfunkverträge entfiel.

Betrachtet man beide Aspekte, fällt zum einen auf, dass der Anteil der Mobiltelefone an den gesamten Telefonendgeräten in der Kernverwaltung der Stadt Remscheid bei rund 16 Prozent liegt. Im interkommunalen Mittel macht deren Anteil nur knapp 14 Prozent aus.

Zum anderen wirkt sich aus, dass es bei den Mobiltelefonen keine Vorgabe eines Ausstattungsstandards gibt. Die Fachbereiche konnten diesen hier weitgehend selber bestimmen. Ein zentrales Vertragscontrolling bestand faktisch nicht.

Diese Situation hat sich zwischenzeitlich geändert. Einer zentralen Stelle wurden entsprechende Aufgaben des Vertragsmanagements übertragen. Damit ist die Möglichkeit geschaffen, die notwendigen steuerungsrelevanten Daten auszuwerten, die zu einer Identifizierung der Kostentreiber und zu einer verwaltungsweiten Steuerung der Kosten benötigt werden.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW empfiehlt, verwaltungsweit geltende, verbindliche Standards im Bereich der Telekommunikation durchzusetzen. Dazu sollten die bestehenden Verträge erhoben und unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten bewertet werden.

Die ermittelten Werte hinsichtlich des quantitativen Ausstattungsgrads unterstützen zudem die bereits herausgearbeiteten Hinweise zu einer Standortkonsolidierung.

Herne, den 13.04.2015

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