

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Informationstechnik
der Stadt Steinfurt
im Jahr 2015*

INHALTSVERZEICHNIS

→ Managementübersicht	3
Ausgangslage	3
Ergebnisse	3
→ Einführung	5
Grundlagen der überörtlichen Prüfung	5
Methodik der überörtlichen Prüfung	5
IT-Prüfung der mittleren kreisangehörigen Kommunen	6
Prüfungsdurchführung in Steinfurt	7
→ IT-Management	9
Strategische IT-Steuerung	9
IT-Sicherheit	10
Lizenzmanagement	11
Störungsmanagement	11
→ IT-Ressourcenverbrauch	13
Datengrundlagen	13
Gesamtkosten	13
Fachanwendungen	14
IT-Grunddienste	15

→ Managementübersicht

Ausgangslage

Die generelle finanzwirtschaftliche Ausgangslage der Stadt Steinfurt war Gegenstand der letzten überörtlichen Finanzprüfung. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Internetseite der GPA NRW abrufbar. Danach ist in den nächsten Jahren von einer strukturellen Konsolidierungslücke auszugehen, die bis zum Ende des aktuellen Finanzplanungszeitraums nicht geschlossen werden kann. Der Haushalt der Stadt Steinfurt weist nach einer Analyse der finanzwirtschaftlichen Situation eine dauerhafte Deckungslücke von 4,9 Mio. Euro aus. Dies erhöht den Konsolidierungsdruck auf alle Bereiche der Stadtverwaltung. Auch die IT muss daher einen Konsolidierungsbeitrag leisten.

In der Stadt Steinfurt sind im Betrachtungsjahr 2013 Kosten von 544.000 Euro für die Bereitstellung von IT-Leistungen entstanden. Davon entfielen rund 278.000 Euro auf die Beschaffung und Bereitstellung von Fachanwendungen. Rund 266.000 Euro nahmen die IT-Grunddienste, bestehend aus den Ebenen Bildschirmarbeitsplatz, Telekommunikation und Druck in Anspruch. Fachverfahren und anderweitige Beratungs- und Dienstleistungen bezieht Steinfurt in Abstimmung mit der „Kommunale ADV-Anwendergemeinschaft West“ (KAAW). Die Funktion des Auftraggebers gegenüber den externen IT-Dienstleistern übernimmt der Fachdienst „Personal, Innere Dienste & IT“, der auch selbst die IT-Leistungen für die Bereiche der Kernverwaltung erbringt. Innerhalb des Verwaltungsvorstandes ist die Verantwortung für die strategische IT-Steuerung beim Bürgermeister angesiedelt.

Ergebnisse

Die IT-Prüfung hat zu keinen Feststellungen geführt, die in einem förmlichen Verfahren weiter bearbeitet werden müssten.

Die Leistungen in den geprüften Themen des operativen IT-Managements bewertet die GPA NRW positiv.

Die Stadt Steinfurt steuert ihre IT strategisch. Dies spiegelt sich in den vergleichsweise günstigen Kosten für Fachanwendungen und IT-Grunddienste wider. Mit der Zugehörigkeit zur KAAW und dennoch verbleibenden effektiven Möglichkeiten, die Bereitstellung des IT-Service und die zu tragenden Kosten zu beeinflussen, hat Steinfurt ein ausgesprochen gutes Betriebsmodell gewählt. Die Einflussmöglichkeiten der Mitgliedergemeinschaft auf den Zweckverband sind stark und bewirken ein bedarfsorientiertes Angebot.

Auch das interne Steuerungssystem ist gut ausgeprägt. Lediglich die Einrichtung eines angemessenen IT-Berichtswesens könnte noch zu einer Verbesserung beitragen.

Die IT-Grunddienste können noch günstiger bereitgestellt werden. Auf Basis des Vergleichsjahrs 2013 hat die GPA NRW eine Analyse auf Kostenstellenebene durchgeführt. Diese weist auf mögliche Konsolidierungspotenziale im Druck, in der Telekommunikation und im Netzbetrieb hin. Auf Ebene der Drucksysteme haben die Verantwortlichen der Stadt Steinfurt das Problem ebenfalls erkannt und das Druckerkonzept in Zusammenarbeit mit einem externen Dienst-

leister optimiert. Dies hat 2014 bereits zu einer deutlichen Entlastung der Druckkosten beigetragen.

Inwieweit der Ausstattungsgrad an Telefonendgeräten angemessen ist, sollte die Stadt Steinfurt jedoch prüfen. Dadurch könnte ein weiterer Konsolidierungsbeitrag geleistet werden.

Steinfurt hat eine Vielzahl von Standorten angebunden. Weniger Standorte und keine weitere Nutzung durch städtische Einrichtungen hätten geringere Netzkosten zur Folge.

Nach Einschätzung der GPA NRW kann die Stadt Steinfurt also durch „Sparen an IT“ einen Konsolidierungsbeitrag für den Haushalt erzielen.

→ Einführung

Grundlagen der überörtlichen Prüfung

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 aktuelle Finanzlage der Kommunen und die gesetzliche Forderung, den kommunalen Haushalt stets auszugleichen. Die Prüfung stützt sich auf § 105 der Gemeindeordnung Nordrhein-Westfalen (GO NRW).

Adressaten der Prüfberichte 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 Akteure in Haushaltskonsolidierungsprozessen zu unterstützen.

Methodik der überörtlichen Prüfung

Methodische Grundlage der überörtlichen Prüfung ist die vergleichende Betrachtung kommunaler Leistungen. Damit bietet sich die Möglichkeit, gute Lösungen aufzuzeigen, die andernorts bereits praktiziert werden. So regt die GPA NRW Veränderungen an, die z. B. zur Konsolidierung des Haushalts genutzt werden können.

Kennzahlenvergleich

In Kennzahlenvergleichen stellt die GPA NRW die Werte der geprüften Kommune den Werten von Vergleichskommunen gegenüber.

Der interkommunale Vergleich nutzt gängige statistische Verfahren. Er enthält neben dem arithmetischen Mittelwert auch das Minimum, das Maximum sowie die Quartile. 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.

Aus diesen Lageparametern lässt sich die Positionierung des Kennzahlenwertes der Kommune innerhalb der Spannweite aller Vergleichswerte bestimmen. Diese Informationen können die Kommune bei der Festlegung individueller Zielwerte unterstützen.

Bei der Ermittlung der statistischen Vergleichswerte werden nur belastbare und vergleichbare Daten der Städte berücksichtigt. Belastbar sind die Daten einer Stadt, wenn grob geschätzte oder nicht zu ermittelnde Werte nur einen geringen Anteil an den jeweiligen Kosten ausmachen. Zudem müssen die Daten zu einem von der GPA NRW festgelegten Stichtag vorgelegen haben.

Prüfbericht

Die Berichte der überörtlichen Prüfungen sind auf der Internetseite der GPA NRW veröffentlicht.

Im Bericht werden Ergebnisse von Analysen als **Feststellung** bezeichnet. Sie drücken eine Wertung aus, die zwischen „sehr gut“ und „unzureichend“ liegen kann. 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. Wenn dieses förmliche Verfahren erforderlich ist, wird dies im Bericht mit einem Zusatz gekennzeichnet.

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

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

Kennzahlenset

Die GPA NRW stützt die Analysen im Wesentlichen auf Kennzahlen. Dabei haben sich für die einzelnen Handlungsfelder der Kommunen bestimmte Kennzahlen als besonders aussagekräftig und steuerungsrelevant herausgestellt. Diese Schlüsselkennzahlen sind im GPA-Kennzahlenset zusammengefasst. Das Kennzahlenset ist im Internet veröffentlicht.

IT-Prüfung der mittleren kreisangehörigen Kommunen

Bei der überörtlichen Prüfung der mittleren kreisangehörigen Kommunen wird das Handlungsfeld IT in unterschiedlicher Form behandelt. In den Städten ohne Jugendamt findet eine vollständige IT-Fachprüfung statt. Ergebnis dieser Prüfungen ist jeweils ein eigenständiger Prüfbericht. In den Städten mit Jugendamt werden nur die IT-Kennzahlen des GPA-Kennzahlensets erhoben und dargestellt.

„IT in der Stadt“ im Fokus

Im Fokus der IT-Prüfung steht die „IT in der Stadt“. Daher wird nicht nur die Organisationseinheit der Stadt betrachtet, die den IT-Betrieb sicherstellt, sondern es werden sämtliche IT-Aufgaben untersucht. Diese Aufgaben können zentral, beispielsweise in einer städtischen IT-Abteilung, aber auch dezentral in Fachämtern erledigt werden. Auch die Leistungserbringung durch Externe, z. B. durch kommunale Rechenzentren oder im Wege anderer Formen interkommunaler Zusammenarbeit wird berücksichtigt. Dadurch werden die einzelnen Leistungsfelder kommunaler IT möglichst unabhängig von den unterschiedlichen organisatorischen Lösungen untersucht.

Gegenstand der IT-Prüfung

Gegenstand der Prüfung sind das IT-Management und der IT-Ressourcenverbrauch.

Beim IT-Management werden Aspekte der strategischen IT-Steuerung der Kernverwaltung betrachtet. Diese umfassen den institutionellen Rahmen, also das gewählte Betriebsmodell sowie das vorhandene Steuerungssystem. Ergänzend werden ausgewählte Prozesse des operativen IT-Managements auf bestehende Risiken untersucht.

Beim IT-Ressourcenverbrauch geht es sowohl um die IT-Gesamtkosten, als auch um die Kosten für einzelne Leistungsfelder der IT.

Kennzahlen und Analysen im interkommunalen Vergleich verdeutlichen erkannte Kostentreiber und sollen aufzeigen, wie und wo die Verwaltung IT-Leistungen günstiger bereitstellen kann.

Ob ein im Vergleich erhöhter IT-Aufwand durch Einsparungen bei anderen Produkt- und Prozesskosten gerechtfertigt ist, kann von Seiten der GPA NRW noch nicht abschließend 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 IT-Kosten produktgenau auszuweisen sind.

Die IT-Prüfung der GPA NRW verfolgt daher auch das Ziel,

- die in den Kommunen herrschenden, unterschiedlichen Auffassungen darüber, welche Aufgaben unter den Begriff „kommunale IT“ fallen, zu vereinheitlichen und
- eine Grundlage bereit zu stellen, um die Darstellung von IT-Kosten in Kommunen möglichst zu standardisieren.

Prüfungsdurchführung in Steinfurt

Die IT-Prüfung in der Stadt Steinfurt wurde von Februar bis Juli 2015 durchgeführt. Geprüft haben:

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

In einem ersten Schritt hat die GPA NRW Daten und Informationen erhoben und diese mit der Stadt hinsichtlich ihrer Vollständigkeit und Richtigkeit abgestimmt. Ergebnis dieser Abstimmung ist der Prüfungsvermerk, der die Grundlage für die Berechnung der Kennzahlen und die Analyse bildete. Die Freigabe dieses Vermerks durch die Stadt Steinfurt am 03.06.2015 war ein wichtiger Meilenstein des Prüfungsprozesses. Der Prüfungsvermerk liegt der Stadt Steinfurt vor.

Das Prüfungsergebnis wurde mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Steinfurt am 03.08.2015 erörtert.

→ IT-Management

Strategische IT-Steuerung

→ Feststellung

Die strategische IT-Steuerung der Stadt Steinfurt ist gut.

Die Qualität der strategischen IT-Steuerung entscheidet maßgeblich darüber, ob IT-Leistungen effektiv, sicher und kostengünstig bereitgestellt werden können. Daher gehört die strategische IT-Steuerung zu den Kernaufgaben des Verwaltungsvorstandes.

Zu den Gestaltungsfeldern der strategischen IT-Steuerung gehören in erster Linie

- das Betriebsmodell und
- das Steuerungssystem.

Ein gutes Betriebsmodell ermöglicht effektive Einflussmöglichkeiten des Verwaltungsvorstandes auf die bereitgestellten IT-Leistungen und die zu tragenden Kosten.

Ein gutes Steuerungssystem zeichnet sich wie folgt aus:

- Die Verantwortung für das Thema IT ist eindeutig geregelt. Ein Mitglied des Verwaltungsvorstandes trägt die Gesamtverantwortung für die IT in der Stadt und wird bei dieser Aufgabe effektiv unterstützt.
- Gesamtstädtische Interessen und die Interessen der Leistungsabnehmer werden systematisch in die Formulierung von Anforderungen an die IT einbezogen.
- Die eingesetzten Ressourcen, die bereitgestellten Leistungen sowie die erzielte Wirkungen der IT sind transparent.
- Rechnungswesen, Controlling und Berichtswesen sind angemessen ausgestaltet.
- Konkrete fachliche Vorgaben der Verwaltungsleitung geben der IT Orientierung. Hierzu gehören z.B. eine IT-Strategie, Grundsatzpapiere, Dienstanweisungen.

Die Stadt Steinfurt ist seit Gründung im Jahr 1991 Mitglied des Zweckverbandes „Kommunale ADV-Anwendergemeinschaft West“ (KAAW). Im Unterschied zu klassischen Rechenzentren erbringt die KAAW keine Rechenzentrumsleistungen.

Über die KAAW nutzt die Stadt Steinfurt gemeinschaftlich beschaffte IT-Dienstleistungen und profitiert von den zentral bereit gestellten Beratungs-, Steuerungs-, Koordinations- und Kommunikationsfunktionen (z. B. den IT-Sicherheitschecks, Shared-Service-Leistungen für ausgewählte Bereiche). Hinzu kommt eine starke Position der KAAW am Markt und auf Landesebene als Interessenvertretung der Verbandsmitglieder.

Die IT-Leistungen für die Kernverwaltung der Stadt Steinfurt werden in der Regel autark erbracht. Daneben werden Fachverfahren über Dritte bezogen (z.B. das Sozialverfahren vom Kreis Steinfurt).

Prozesse und Rahmenbedingungen zu den IT-Dienstleistungen im Betriebsmodell der Stadt Steinfurt werden regelmäßig untersucht. In jüngster Vergangenheit wurde u. a. der Betriebsstandort untersucht, ein Druckerkonzept erarbeitet und umgesetzt sowie ein Dokumentenmanagementsystem geplant.

Innerhalb der KAAW hat die Stadt Steinfurt Einflussmöglichkeiten und nimmt diese auch wahr. Neben der allgemeinen Vertretung (Sitz und Stimme) in der Verbandsversammlung der KAAW, stellt die Stadt Steinfurt durch den Bürgermeister ein Mitglied im Lenkungsausschuss. Dieser Ausschuss berät und entscheidet alle wesentlichen Angelegenheiten des Verbandes soweit sie nicht ausdrücklich der Verbandsversammlung vorbehalten sind.

Der in der Stadt Steinfurt für IT-Leistungen in der Kernverwaltung zuständige Fachdienst „Personal, Innere Dienste & IT“ ist dem Bürgermeister zugeordnet. Das interne Steuerungssystem stellt so u. a. sicher, dass die grundlegenden Informationen zur IT-Leistungserbringung auf höchster Ebene bekannt sind. Durch die Zusammenführung im gleichen Fachdienst ist zudem eine wesentliche Grundlage für eine Zusammenarbeit von Organisationsarbeit und IT gegeben.

Wesentliche inhaltliche Vorgaben zur IT sind in umfänglichen und aktuellen Dienstanweisungen dokumentiert. Zudem wurden Verfügbarkeitsanforderungen zu den wesentlichen Anwendungen und Komponenten definiert bzw. vertraglich geregelt.

Steuerungsrelevante Informationen zur IT, z. B. den Kosten in der Kernverwaltung sind grundsätzlich transparent und „auf Knopfdruck“ verfügbar. Allerdings werden diese Informationen noch nicht im Rahmen eines angemessenen IT-Controllings aufbereitet. Durch ein regelmäßiges Berichtswesen könnten Ziele, Kennzahlen und weitere Erkenntnisse mit Bezug zur IT (z. B. aus den IT-Sicherheitschecks der KAAW) an den gesamtstädtischen Rahmenbedingungen ausgerichtet und im Sinne der IT-Strategie genutzt werden.

Ein Produkt „IT“ im städtischen Haushalt würde die Kosten transparenter machen. Derzeit werden die IT-Leistungen innerhalb des Produktbereichs „01 Innere Verwaltung“, in der Produktgruppe „01.111 Verwaltungssteuerung und Service“ nur als Teil des Produkts „01.111.09 Einrichtungen für die gesamte Verwaltung“ dargestellt.

→ **Empfehlung**

Die GPA NRW empfiehlt, ein angemessenes Berichtswesen zur IT aufzubauen. Da besondere Kennzahlen und Zielgrößen für ein IT-Controlling noch nicht definiert wurden, sollten diese, ausgerichtet am bestehenden Betriebsmodell und den strategische Anforderungen verwaltungsintern beschrieben werden.

IT-Sicherheit

→ **Feststellung**

Bei der Prüfung wurden keine nennenswerten Gefährdungstatbestände festgestellt.

Grundsätzlich gilt, dass auch für die IT in Verwaltungen fortlaufend sichergestellt sein muss, dass die benötigten Anforderungen und Standards erfüllt werden. Dies gilt auch, wenn IT-Dienstleistungen von Dritten, z. B. einem Zweckverband, bezogen werden. Der Verwaltungslleitung muss bewusst sein, welcher Schaden konkret in der Stadt eintritt, wenn z. B. die ausgelagerte Datensicherung nicht verfügbar ist und wie sie sich dagegen abgesichert hat. Die Verwal-

tungsführung muss also in die Lage versetzt werden, über geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung zu entscheiden.

Eine Grundlage der lokalen Sicherheitsüberlegungen stellen die Sicherheits-Checks der KAAW dar. Die hier betrachteten Aspekte und Erkenntnisse sollten als Bestandteil in ein IT-Berichtswesens aufgenommen werden.

Die im Rahmen der Prüfung auf operativer Ebene besprochenen Aspekte wurden im Prüfungsvermerk festgehalten.

Lizenzmanagement

→ **Feststellung**

Das Lizenzmanagement der Stadt Steinfurt kann ergänzt werden.

Aufgabe des Lizenzmanagements ist die bedarfsgerechte, 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.

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

In der Stadt Steinfurt werden Lizenzen zentral durch den IT-Bereich der Stadtverwaltung beschafft. Die Beschaffungsabwicklung erfolgt u. a. nach Rahmenverträgen der KAAW. Der Gesamtbestand an Lizenzen wird in Listen erfasst. Allerdings können die Lizenzbestände nicht automatisiert bearbeitet bzw. „auf Knopfdruck“ überprüft werden. Auch ist ein Soll-Ist-Vergleich aufgrund der noch fehlenden automatisierten Inventarisierung (mit z. B. inkludierten Abgleich von Vertragsdaten) noch nicht möglich.

Nach Auskunft der Stadt ist dies jedoch in der Praxis bisher nicht problematisch gewesen, da die Fachbereiche selbst nicht in der Lage sind, Software zu installieren.

→ **Empfehlung**

Die Informationen zu den städtischen Lizenzbeständen sollten automatisiert werden, um u. a. durch Soll-Ist-Vergleiche, ungenutzte und nicht benötigte Lizenzen gezielt erkennen zu können.

Störungsmanagement

→ **Feststellung**

Das Störungsmanagement der Stadt Steinfurt kann ergänzt werden.

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.

Sowohl für den eigenen IT-Service als auch für einen externen Dienstleister stellt eine standardisierte Erfassung der Anfragen eine wesentliche Grundlage für das Servicemanagement dar. So können Störungen in einer sinnvollen Reihenfolge behoben oder weitergeleitet werden.

Die Störungsabwicklung erfolgt grundsätzlich über das IT-Personal der Stadt. Meldungen werden über E-Mail, Telefon oder durch direkte Vorsprache erstattet. Störungsmeldungen werden in einem Ticketsystem erfasst. So werden Erkenntnisse über häufige wiederkehrende Probleme gewonnen. Eine systematische Auswertung der Meldungen im Ticketsystem findet nicht statt. Dies wird nach Ansicht der Stadt nicht als erforderlich angesehen, da die Größe der Verwaltung überschaubar ist.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Steinfurt sollte prüfen, ob und inwieweit die vorhandene Störungsanalyse als Teil eines IT-Berichtswesens systematisch ausgewertet werden sollte. Mit einer solchen durchgängigen Dokumentation der Störungen würde der IT-Bereich über steuerungsrelevante Informationen in Hinblick auf den abzudeckenden IT-Bedarf verfügen. Hierdurch könnten u. a. Fortbildungsbedarfe oder auch Änderungsbedarfe hinsichtlich der IT-Infrastruktur nachgewiesen werden.

→ IT-Ressourcenverbrauch

Datengrundlagen

Alle für den Kennzahlenvergleich und die Prüfung notwendigen Daten wurden von der Stadt Steinfurt zeitnah und vollständig geliefert. Die erhobenen Daten sind vergleichbar und belastbar.

Gesamtkosten

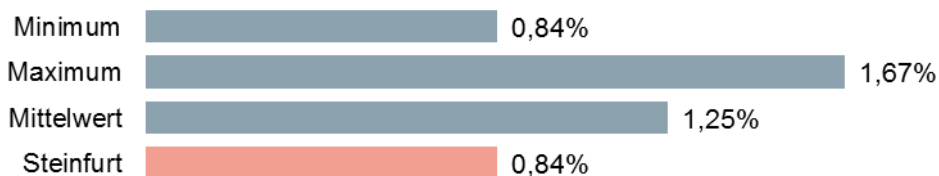
Die GPA NRW ermittelt bei allen mittleren kreisangehörigen Kommunen zwei hochaggregierte IT-Kennzahlen:

- Verhältnis der IT-Kosten zu den ordentlichen Aufwendungen des Kernhaushaltes und
- IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung der Kernverwaltung.

Die jeweils aktuellen Werte werden auf der Internetseite der GPA NRW im Kennzahlenset dargestellt.

Auch für die IT-Fachprüfung der Kommunen ohne Jugendamt sind diese Kennzahlen Ausgangspunkt für die Analyse. Der interkommunale Vergleich dieser Städte stellt sich wie folgt dar:

Verhältnis der IT-Kosten zu den ordentlichen Aufwendungen des Kernhaushaltes in Prozent im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
0,84	1,06	1,25	1,46	15

IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung der Kernverwaltung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
4.001	4.265	4.327	4.710	15

Fachanwendungen

→ **Feststellung**

Die Stadt Steinfurt kann Fachanwendungen günstig bereitstellen, da sie ihre Möglichkeiten am Markt gezielt nutzt.

Kosten „Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2.042	2.304	2.498	2.652	15

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

Die Sachkosten liegen bei 1.200 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung und machen damit 59 Prozent der Kosten aus. Die Stadt Steinfurt muss damit weniger Sachkosten für die Bereitstellung der Fachanwendungen aufwenden, als die meisten anderen Kommunen im Vergleich. Der interkommunale Mittelwert der Sachkosten liegt bei 2.073 Euro je Arbeitsplatz, der durchschnittliche Anteil der Sachkosten an den Kosten der Fachanwendungen liegt interkommunal bei rund 83 Prozent.

Das Betriebsmodell ermöglicht der Stadt Steinfurt, sich jeweils für die wirtschaftlichste Lösung zu entscheiden und diese, unabhängig von etwaigen Vorgaben eines Dienstleisters, nach eigenen Einschätzungen umsetzen. Als Beispiel sei hier die Hauptanwendung im Finanzbereich genannt. Die für Wartung etc. im Jahr 2013 anfallenden Kosten sind mit rund 25.000 Euro im Jahr 2013 deutlich günstiger als bei den meisten anderen Kommunen im Vergleich. Weiterhin

nutzt die Stadt im Bereich der Personalabrechnung die von der KAAW realisierte interkommunale Lösung (Shared Service Center), bei dem Abrechnungen für Beschäftigte auf einer zentralen System-Plattform durchgeführt werden.

Die Stadt Steinfurt erbringt mehr IT-Leistungen in Eigenregie, als Kommunen, die diese von einem Zweckverbands-Rechenzentrum beziehen. Dies gilt bei dieser Kostenstelle auch für Supportleistungen im Zusammenhang mit Fachanwendungen. Die Personalkosten für die Bereitstellung der Fachanwendungen bewegen sich daher in der Stadt Steinfurt über dem interkommunalen Mittelfeld. Im Jahr 2013 wurden 0,72 Stellenanteile ausgewiesen (interkommunaler Mittelwert 0,56 Stellenanteile). An Personalkosten fielen im Jahr je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung 344 Euro an (interkommunaler Mittelwert 203 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung).

Es ergeben sich keine konkreten Anhaltspunkte, wie die betrachteten Leistungen günstiger bereitgestellt werden könnten.

IT-Grunddienste

→ Feststellung

Die Stadt Steinfurt kann die IT-Grunddienste günstig bereitstellen. Das Netz sowie die Telekommunikation bieten Ansätze, die IT-Grunddienste noch günstiger bereitzustellen.

Die GPA NRW fasst bei der Kostenstelle „IT-Grunddienste“ folgende Betrachtungsebenen zusammen.

- Bildschirmarbeitsplätze (IT-Standardarbeitsplätze), mit den Kosten für:
 - 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).
- Telekommunikation, mit den Kosten für:
 - Telefongebühren,
 - Leitungskosten für eigene Leitungen,
 - Betrieb von Telekommunikationsanlagen.
- Druck, mit den Kosten für:
 - Hard- und Software,
 - Wartungsleistungen im Bereich Druck,
 - Verbrauchsmaterial.

Kosten „IT-Grunddienste“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1.959	1.835	1.959	2.077	15

→ Empfehlung

Die Stadt Steinfurt hat noch Möglichkeiten, „IT-Grunddienste“ günstiger bereit zu stellen. Teilweise wurden dahingehende Prozesse und Maßnahmen seit dem Betrachtungsjahr angestoßen (z. B. Druckkonzept). Dies sollte in einem angemessenen IT-Controlling erfasst und laufend bewertet werden.

Ebene „Bildschirmarbeitsplatz“

Kosten „Bildschirmarbeitsplatz“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
1.272	1.243	1.312	1.391	15

Sowohl die Stellenanteile als auch die Sachkosten für die Bereitstellung der Bildschirmarbeitsplätze liegen unter den interkommunalen Mittelwerten. Im Jahr 2013 wurden hier 0,34 Stellenanteile zugeordnet (Interkommunaler Mittelwert 0,54 Stellenanteile). Die Personalkosten lagen in der Stadt Steinfurt mit 156 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung knapp 40 Euro unter dem interkommunalen Mittelwert von 194 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung.

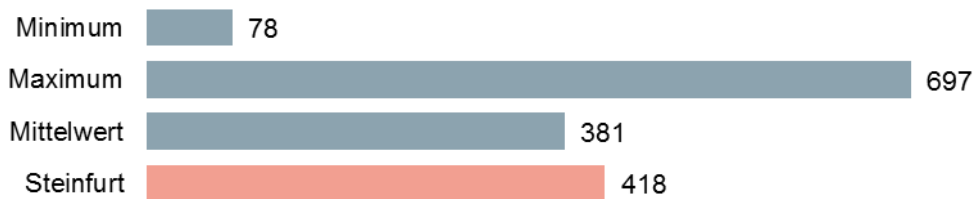
Die primären Sachkosten lagen 2013 in der Stadt Steinfurt bei 220 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung und damit deutlich unter dem interkommunalen Mittelwert von 430 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung.

Die Belastungen aus den allgemeinen Vorkostenstellen (Gebäude etc.) sowie dem Netzbetrieb und den zentralen Rechnersystemen haben dagegen mit 71 Prozent (870 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung) einen deutlicheren Einfluss auf die Bereitstellung der Bildschirmarbeitsplätze.

Hiervon entfallen 418 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung auf den Netzbetrieb der Stadt Steinfurt. Die Netzkosten machen damit einen Anteil von 33 Prozent der Kosten der „Bildschirmarbeitsplätze“ der Stadt Steinfurt aus. Im interkommunalen Vergleich liegt der Anteil an der Kostenstelle bei knapp 30 Prozent. Eine günstigere Netzinfrastruktur würde positiv auf die Kosten der Bildschirmarbeitsplätze wirken.

Netzbetrieb der Stadt Steinfurt

Kosten „Netz“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
418	224	413	531	15

In Steinfurt entfallen 91 Prozent der Kosten des Netzbetriebs auf die Personalkosten. Dem Netzbetrieb waren 2013 in der Stadt Steinfurt 0,78 Stellenanteile zugeordnet (379 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung). Dies ist mehr als doppelt so viel als im interkommunalen Mittel (0,39 Stellenanteile bzw. 144 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung).

Dies ist zum einen durch die umfassende Selbständigkeit der IT in Steinfurt gegenüber Verwaltungen, die einem Zweckverband angeschlossen sind, erklärbar. So wurden im Jahr 2013 durch den IT-Service der Stadt Steinfurt netzbezogene Aufgaben wahrgenommen, die in Vergleichskommunen der Dienstleister übernimmt. Hierzu zählen u. a. Wartung und Sicherung des Netzes an allen Verwaltungsstandorten.

Daher spielt die Größe des zu betreuenden Netzes eine entscheidende Rolle. Diese ist in der Regel von der Anzahl der anzubindenden Standorte abhängig. In der Stadt Steinfurt waren 2013 23 Standorte am Verwaltungsnetz angeschlossen (inkl. Schulen). Im interkommunalen Mittel waren im Schnitt nur rund 20 Verwaltungsstandorte angeschlossen.

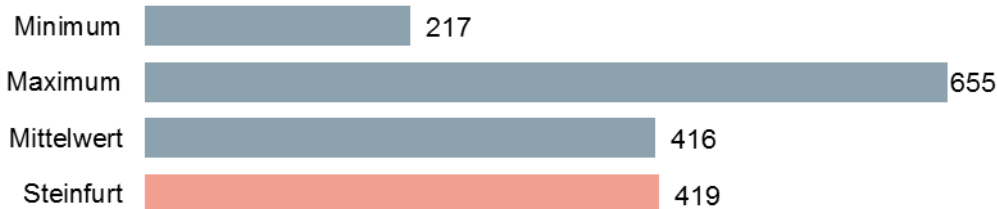
Die höhere Anzahl an Standorten erzeugt für die Stadt Steinfurt neben einer höheren Grundlast erfahrungsgemäß einen höheren Betreuungsaufwand, verbunden z. B. mit entsprechenden Rüstzeiten für das eingesetzte Personal. Zwar hat sich nach Angaben der Stadt seit 2013 die Anzahl der Verwaltungsstandorte u. a. durch das Auslaufen einer Schule, verringert. Dies hat jedoch keine entlastenden Wirkungen auf das bereitzustellende Netz, da betreffende Gebäude (z. B. durch eine Nachnutzung) nach wie vor im Netz angebunden sind.

→ Empfehlung

Die GPA NRW empfiehlt eine grundsätzliche Überprüfung der Standortsituation. Dabei sollte herausgestellt werden, welche Grundkosten je nach aktueller Nutzung der angebundenen Standorte im Netzbetrieb anfallen.

Ebene „Telekommunikation“

Kosten „Telekommunikation“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
419	290	463	497	15

Die Kosten der Telekommunikation je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung im Jahr 2013 weisen auf Möglichkeiten hin, die Leistungen günstiger bereit zu stellen.

Die Personalkosten sind mit lediglich 0,04 Stellenanteilen im interkommunalen Vergleich günstig. Die Sachkosten sind dagegen erhöht. Bezogen auf einen Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung liegen die Kosten bei 393 Euro in der Stadt Steinfurt. Der interkommunale Mittelwert liegt bei 332 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung.

Die Stadt Steinfurt hat insgesamt 243 Telefonendgeräte (klassische Festnetzgeräte, Mobiltelefone und Smartphones) an den Standorten (inkl. Schulen) gemeldet. Bezieht man diese vorhandenen Telefonendgeräte auf die vorhandenen Arbeitsplätze, entspricht dies einem (rein rechnerischem) Ausstattungsgrad von 1,8 Telefonendgeräten je Arbeitsplatz. In interkommunalen Mittel liegt der Wert bei 1,7 Telefonendgeräten je Arbeitsplatz.

Dass die Anzahl der Telefonendgeräte grundsätzlich über der der Arbeitsplätze liegt, ist darauf zurückzuführen, dass zum einen auch nicht personen- bzw. arbeitsplatzbezogene Telefonendgeräte vorhanden sind, die Kosten verursachen. Diese finden sich z. B. in Besprechungsräumen oder städtischen Sporthallen; also in Gebäuden, Räumen etc. ohne ständige Personalpräsenz. Zum anderen sind Doppelausstattungen (Festnetzgerät und Mobiltelefon an einer Stelle) möglich. Gerade letzteren können individuell abgeschlossene Verträge zu Grunde liegen.

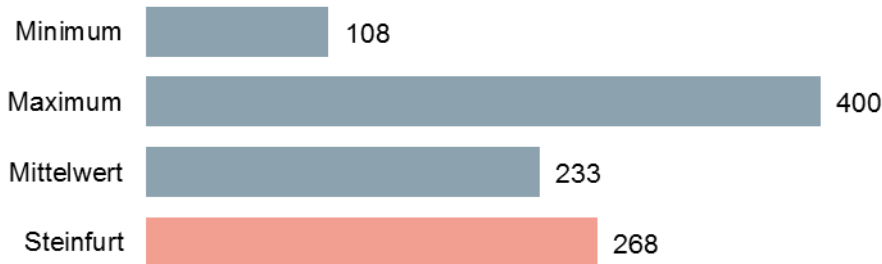
Der quantitative Ausstattungsgrad mit Endgeräten an den Standorten sowie mögliche Doppelausstattungen sollten kritisch hinterfragt werden. Ziel einer solchen Erhebung sollte sein, die vorhandene Ausstattung mit dem tatsächlich benötigten Bedarf übereinander zu bringen.

→ Empfehlung

Der festgestellte Ausstattungsgrad an Telefonendgeräten sollte bedarfsorientiert betrachtet und gegebenenfalls konsolidiert werden.

Ebene „Druck“

Kosten „Druck“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



Steinfurt	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
268	199	242	260	15

Die gesamten Kosten (Personal- und Sachkosten) für Druckleistungen liegen im Jahr 2013 in der Stadt Steinfurt deutlich über dem interkommunalen Median.

Die hier zugeordneten Stellenanteile bzw. die sich daraus für das Jahr 2013 ergebenden Personalkosten sind im interkommunalen Vergleich unauffällig. Die reinen Sachkosten „Druck“ sind dagegen im interkommunalen Vergleich erhöht. Von den Gesamtkosten „Druck“ in Höhe von 268 Euro entfielen im Jahr 2013 216 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung auf Sachkosten. Dies sind 47 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung mehr als das interkommunale Mittel der Sachkosten im Jahr 2013 (169 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung).

Ein Grund dafür liegt in der quantitativen Ausstattung. Für das 2013 ergab sich eine Ausstattungsquote je Bildschirmarbeitsplatz von 1 zu 1,13. Diese fiktive Quote besagt, dass im Jahr 2013 in der Stadt Steinfurt einem Bildschirmarbeitsplatz 1,13 Druckendgeräte zugeordnet waren. Die Druckendgeräte wurden weitgehend solitär genutzt, lediglich rund 30 Prozent wurden gemeinschaftlich genutzt. Dies ist deutlich weniger, als im interkommunalen Mittel (fast 50 Prozent).

Im interkommunalen Vergleich lag die Quote im Jahr 2013 bei 1 zu 0,79 und weist zudem auf eine verstärkte, gemeinschaftliche Nutzung von Druckendgeräten hin. Bei einer derart erhöhten Quote ist davon auszugehen, dass auch der Anteil der Druckerverbrauchsmaterialien (z. B. in Form von Toner, Patronen etc.) erhöht ist.

Vom zuständigen Fachdienst wurde dies ebenfalls erkannt und in einem Druckerkonzept behandelt. Dabei wurden die eingesetzte Hardware sowie die Verbrauchsmaterialien in den Fokus genommen. Ausgehend von den in einer umfassenden Ist-Analyse festgestellten Eckdaten wurden Ziele formuliert, die zu einer Konsolidierung der Druckerlandschaft sowie zu einer Reduzierung des Verbrauchsmaterials führen sollten. Gemeinsam mit einem externen Dienstleister wurde dies ab dem Jahr 2014 umgesetzt.

In der Prüfung konnten Kostendaten zu den Druckdienstleistungen unter den neuen Rahmenbedingungen ermittelt werden. Danach kann von einer deutlichen Entlastung bei den Druckkosten ausgegangen werden. Für das Jahr 2014 liegen die Kosten für Druckleistungen je Arbeits-

platz mit IT-Ausstattung bei 157 Euro. Dies entspricht einer Reduzierung von gut 40 Prozent gegenüber dem Jahr 2013.

→ **Empfehlung**

Die Entwicklung der Druckkosten sollte in das IT-Berichtswesen aufgenommen und fortgeschrieben werden.

Herne, den 14.09.2015

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