

Vorlage Nr. I/120/2013
für den Magistrat

Anzahl Anlagen: 0

Konsolidierung von IT-Strukturen

hier: Ergebnisse des Audits zu Optimierungsmöglichkeiten für die Steuerung und Administration des IT-Einsatzes

A Problem

Der Magistrat hat auf Empfehlung des Projektstabes am 23.05.2012 beschlossen, die Firma ifib consult GmbH aus Bremen mit der Durchführung eines Audits zu beauftragen; dieser Auftrag wurde mit Schreiben vom 31.05.2012 erteilt. In der gemeinsamen Projekt-Kick-Off Veranstaltung am 22.06.2012 mit den Vertretern der Organisationseinheiten wurde das Vorgehen und die Zielsetzung vorgestellt. Neben zentral bereitgestellten Informationen wurden mit ausgewählten Organisationseinheiten Interviewgespräche geführt. Diese Gespräche haben in der Zeit vom 17.07. bis 17.10.2012 mit der Stadtkämmerei, dem Personalamt, Bürger- und Ordnungsamt, Amt für Jugend, Familie und Frauen, Sozialamt, Technisches Rathaus, Stadtbibliothek, Standesamt, Stadttheater, Gesundheitsamt und Umweltschutzamt stattgefunden. Die Firma ifib consult GmbH hat die Ergebnisse der Untersuchung am 05.03.2013 der Arbeitsgruppe IT-Strategie sowie den betroffenen Organisationseinheiten präsentiert; die Mitbestimmungsorgane haben teilgenommen. Die Ergebnisse dieser Untersuchung können wie folgt zusammengefasst werden:

1. Da es an verlässlichen Daten zu Umfang und Zuschnitt der dezentral wahrgenommenen Aufgaben in der Anwendungssystembetreuung (ASB) mangelt, wird empfohlen, hierzu eine eigenständige, detaillierte Erhebung durchzuführen, an deren Ende ein Servicekatalog steht, mit dessen Hilfe festgelegt werden kann, welche Leistungen künftig dezentral und welche zentral organisiert werden sollten. Ein weiteres Ergebnis wäre die quantitative Übersicht der von den Stelleninhabern wahrgenommenen Aufgabenanteilen, aus der entsprechende Maßnahmen zur Reorganisation der ASB abgeleitet werden können.
2. Ungeachtet der für eine Ableitung von Einzelmaßnahmen fehlenden Datengrundlage empfehlen wir im Grundsatz, einige der heute zum Teil noch dezentral wahrgenommenen Aufgaben (wieder) in eine zentrale Verantwortung zu überführen. Dies betrifft insbesondere Teile der Aufgaben zur technischen Betreuung von Fachverfahren. Von dieser ist die fachliche Verfahrensbetreuung abzugrenzen, die in dezentraler Verantwortung verbleiben sollte.
3. Um die Potenziale der Standardisierung für einen wirtschaftlichen IT-Betrieb weiter ausschöpfen zu können, sollte die mit dem Standard-Büroarbeitsplatz begonnene Vereinheitlichung von Hard- und Software weitergeführt bzw. ausgebaut werden. Gleiches gilt für die Zentralisierung des Serverbetriebs beim b.i.t.
4. Die Abläufe im IT-Betrieb sollten in Anlehnung an gängige Rahmenwerke des IT Service Managements standardisiert und durch ein geeignetes Softwaretool unterstützt werden. Auf diese Weise würde auch eine belast- und benutzbare Datengrundlage für weitere Verbesserungsmaßnahmen in der IT-Organisation sowie für Fehlerbehebung und -vermeidung im IT-Betrieb aufgebaut werden.

B Lösung

Der Projektstab hat in seiner Sitzung am 10.04.2013 empfohlen, folgende Beschlüsse zu fassen:

1. Aufgaben und Organisation der Anwendungssystembetreuung

- Um die Datenlage im Bereich der Anwendungssystembetreuung zu verbessern, sollen Art und Umfang der Leistungen der Anwendungssystembetreuung (ASB) durch eine Organisationsuntersuchung (Magistratskanzlei – Organisationsmanagement) ermittelt werden. Als methodische Grundlage soll der vorgeschlagene Tätigkeitskatalog dienen.
- Soweit Aufgaben zur technischen Betreuung von Fachverfahren wahrgenommen werden, sind diese in eine zentrale Verantwortung zu überführen. Hiervon abzugrenzen ist die fachliche Verfahrensbetreuung, die auch weiterhin in dezentraler Verantwortung verbleiben soll. Für die dezentral wahrzunehmenden Aufgaben ist zusammen mit dem Personalamt ein ämterübergreifendes Stellvertreterkonzept zu entwickeln.

2. Zentrale Zuständigkeit für den Standard-Büroarbeitsplatz und den Serverbetrieb

- Um die Potenziale der Standardisierung für einen wirtschaftlichen IT-Betrieb weiter ausschöpfen zu können, ist die mit dem Standard-Büroarbeitsplatz begonnene Vereinheitlichung von Hard- und Software weiterzuführen bzw. auszubauen; dies gilt auch für die Beschaffung und Konfiguration des Standard-Büroarbeitsplatzes.
- Es muss eine zentrale Hardware- und Softwareinventarisierung aufgebaut und gepflegt werden; dies gilt auch für spezifische Peripheriegeräte und –systeme (z.B. Besucherleitsystem, RFD-Infrastruktur, Plotter usw.).
- Abweichend von definierten Austauschzyklen muss eine Regelung getroffen werden, die es einzelnen Organisationseinheiten ermöglicht, Hardware auch länger als eigentlich vorgesehen nutzen zu können.
- Es ist eine regelmäßige Befragung der Anwender durchzuführen, in der die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung zum Ausdruck gebracht werden kann.
- Der Betrieb von Servern erfolgt ausschließlich durch den Wirtschaftsbetrieb BIT. Bedenken einzelner Organisationseinheiten sind durch geeignete Maßnahmen auszuräumen. Die mit dem Betrieb der Server verbundenen Servicelevels sind zu standardisieren und besser zu dokumentieren. Besondere Anforderungen aufgrund von Öffnungszeiten sind dabei zu berücksichtigen.

3. Professionalisierung des IT-Managements

- Die Supportprozesse sind in Anlehnung an gängige Rahmenwerke des IT-Service Management weiter zu standardisieren und formalisieren (siehe auch Aufgaben und Organisation der ASB); die Unterstützung durch eine geeignete Software ist zu prüfen. Ferner ist ein System des Wissensmanagements und der Regelkommunikation zu etablieren.

C Alternativen

Keine, die empfohlen werden kann.

D Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen der hier vorgeschlagenen Maßnahmen sind nicht zu erkennen. Ob und in welchem Umfang personalwirtschaftliche Konsequenzen entstehen, kann derzeit nicht beurteilt werden.

Für eine Genderrelevanz bestehen keine Anhaltspunkte.

E Beteiligung / Abstimmung

Die Arbeitsgruppe IT-Strategie war beteiligt. Die Gesamtschwerbehindertenvertretung, die Sprecherin der Frauenbeauftragten sowie der Gesamtpersonalrat haben der Maßnahme zugestimmt.

F Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem BremIFG

Für eine besondere Öffentlichkeitsarbeit nicht geeignet. Für eine Veröffentlichung nach dem BremIFG geeignet.

G Beschlussvorschlag

Der Magistrat beschließt:

- Die Magistratskanzlei (Organisationsmanagement) wird gebeten, Art und Umfang der Leistungen der Anwendungssystembetreuung (ASB) durch eine Organisationsuntersuchung zu ermitteln.
- Für die dezentral wahrzunehmenden Aufgaben ist zusammen mit dem Personalamt ein ämterübergreifendes Stellvertreterkonzept zu entwickeln.
- Die mit dem Standard-Büroarbeitsplatz begonnene Vereinheitlichung von Hard- und Software ist weiterzuführen bzw. auszubauen; Beschaffung und Konfiguration des Standard-Büroarbeitsplatzes erfolgt ausschließlich über bzw. durch den Wirtschaftsbetrieb BIT.
- Eine zentrale Hardware- und Softwareinventarisierung ist aufzubauen und zu pflegen; dies gilt auch für spezifische Peripheriegeräte und –systeme (z.B. Besucherleitsystem, RFD-Infrastruktur, Plotter usw.).
- Abweichend von definierten Austauschzyklen muss eine Regelung getroffen werden, die es einzelnen Organisationseinheiten ermöglicht, Hardware auch länger als eigentlich vorgesehen nutzen zu können.
- Es ist eine regelmäßige Befragung der Anwender durchzuführen, in der die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung zum Ausdruck gebracht werden kann.
- Der Betrieb von Servern erfolgt ausschließlich durch den Wirtschaftsbetrieb BIT. Bedenken einzelner Organisationseinheiten sind durch geeignete Maßnahmen auszuräumen. Die mit dem Betrieb der Server verbundenen Servicelevels sind zu standardisieren und besser zu dokumentieren. Besondere Anforderungen aufgrund von Öffnungszeiten sind dabei zu berücksichtigen.
- Die Supportprozesse sind in Anlehnung an gängige Rahmenwerke des IT-Service Management weiter zu standardisieren und formalisieren; die Unterstützung durch eine geeignete Software ist zu prüfen. Ferner ist ein System des Wissensmanagements und der Regelkommunikation zu etablieren.

Grantz
Oberbürgermeister