

Betreff:**IT-Strategie 2018 der Stadtverwaltung Braunschweig****Organisationseinheit:**

Dezernat II

10 Fachbereich Zentrale Dienste

Datum:

22.11.2018

Beratungsfolge

Finanz- und Personalausschuss (Vorberatung)

Sitzungstermin

29.11.2018

Status

Ö

Verwaltungsausschuss (Entscheidung)

11.12.2018

N

Beschluss:

Die IT-Strategie 2018 für die Stadtverwaltung wird beschlossen.

Sachverhalt:

Die IT-Strategie der Stadtverwaltung wurde zuletzt im Jahr 2007 im Finanz- und Personalausschuss beschlossen (Beschlussvorlage 11019/07). Im Jahr 2014 wurden Fragen zum Stand der Umsetzung erörtert. (Anfrage 3214/14, Stellungnahme 10665/14).

In der jüngeren Vergangenheit hat das Thema "Digitalisierung" in allen gesellschaftlichen Bereichen eine stark zunehmende Bedeutung erfahren. Innerhalb der Verwaltung, in der Interaktion mit dem Bürger und in den städtischen Einrichtungen werden an die IT-Infrastruktur dabei weitergehende Anforderungen gestellt. Es bestand daher Bedarf, die bestehenden Handlungsschwerpunkte der städtischen IT zu überprüfen und deren konzeptionelle Grundlage, die IT-Strategie fortzuschreiben. Zukünftig soll eine entsprechende Fortschreibung alle drei Jahre erfolgen.

Im Jahr 2018 wurden die Firmen Kienbaum Consultants International GmbH und Bundesdruckerei GmbH damit beauftragt, die städtischen Anforderungen an die IT und die aktuelle Ausrichtung der IT zu untersuchen, zu bewerten und eine fortgeschriebene IT-Strategie vorzulegen.

Die IT-Strategie 2018 besteht aus einem 22 Seiten umfassenden Hauptdokument sowie zwei Anlagen in denen die betrachteten Maßnahmen und deren Priorisierung graphisch und detailliert tabellarisch dargestellt werden.

In Kapitel 1, Seite 3 werden einleitend die Motivation und Zielsetzung der IT-Strategie im Kontext der Digitalisierung skizziert. Ebenso werden die Abgrenzung zu fachbereichsspezifischen oder über die Stadtverwaltung hinausgehenden Betrachtungen, z.B. einer Smart City Rahmenkonzeption dargelegt.

Das Kapitel 2 stellt ab Seite 4 die Ausgangslage in vier Abschnitten dar. Neben den allgemeinen Rahmenbedingungen werden insbesondere die rechtlichen Rahmenbedingungen ausgeführt. Seit der Entscheidung über die IT-Strategie in 2007 wurden gesetzliche Normen nicht nur weiter für die Digitalisierung der Verwaltung geöffnet, sondern so fortentwickelt, dass zunehmend die Einführung konkreter digitaler Prozessabschnitte mit verbindlichen Fristen vorgeschrieben wird. In weiteren Abschnitten werden die wachsenden Anforderungen der IT-Sicherheit und die aktuelle Situation der städtischen IT dargestellt.

In Kapitel 3, ab Seite 10 werden Leitplanken definiert, anhand derer konkrete Maßnahmen und Projekte bewertet sowie der Ressourceneinsatz priorisiert werden. Die Leitplanken sind die strategische Relevanz, die Außenwirkung, die Gewährleistung der IT-Sicherheit und die Verbesserung der Qualität der Daten und Services sowie der Datenvollständigkeit.

Die IT-Strategie definiert in Kapitel 4, ab Seite 12 die zentralen Handlungsfelder der städtischen IT, die in die vier Bereiche eAdministration, Kundenschnittstelle, IT-Organisation und –Prozess sowie Technik und Infrastruktur gegliedert sind und unterlegen diese mit konkreten Maßnahmen. Sie stellen eine Weiterentwicklung der Maßnahmen aus der IT-Strategie 2007 dar.

Im abschließenden Kapitel 5 wird auf Seite 18 vorgeschlagen, wer in welchen Zeitintervallen die Komponenten der IT-Strategie überarbeiten soll.

In vier Anhängen ab Seite 19 finden sich Verzeichnisse der referenzierten Dokumente und der Abkürzungen, eine Darstellung der Methodik der Maßnahmenpriorisierung und Vorschläge für Messgrößen.

In zwei Anlagen werden die Maßnahmen und ihre Priorisierung graphisch bzw. detailliert tabellarisch dargestellt.

Die vorgelegte Strategie soll in den nächsten Jahren die Arbeitsplanung der städtischen IT im Rahmen der finanziellen und personellen Möglichkeiten bestimmen. Unmittelbare finanzielle und personelle Wirkungen über die bereits im Haushaltsentwurf 2019 verankerten Anträge hinaus bestehen nicht. Die priorisierten Aufgabenbereiche Datennetze, DMS und mobile IT sind bereits mit entsprechenden Anträgen in den Haushaltaufstellungsprozess eingebbracht worden. Mittelbar wären für die Maßnahmen im Bereich der Kundenschnittstelle (Bürger- und Unternehmensportal mit Servicekonto) weitere Ressourcen erforderlich falls sich die Landesregierung dort entgegen ihrer bisherigen Äußerungen, also dem Gesetzesentwurf des NDIG und dem Masterplan Digitalisierung, zurückzieht und die dort definierten Basiskomponenten und deren Finanzierung allein von der Stadtverwaltung zu leisten wären.

Ruppert

Anlage/n:

IT-Strategie 2018 der Stadtverwaltung

Maßnahmenübersicht

Maßnahmendetails

IT-Strategie 2018 der Stadtverwaltung Braunschweig

19.11.2018 – Version 1.4

INHALT

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| 1 | Ziel und Abgrenzung der IT-Strategie..... | 3 |
| 1.1 | Ziel..... | 3 |
| 1.2 | Abgrenzung..... | 3 |
| 2 | Ausgangslage | 4 |
| 2.1 | Allgemeine Rahmenbedingungen der kommunalen IT | 4 |
| 2.2 | Rechtliche Rahmenbedingungen der kommunalen IT | 4 |
| 2.3 | Anforderungen an die IT-Sicherheit | 6 |
| 2.4 | Aktuelle Situation der Stadtverwaltung Braunschweig..... | 7 |
| 3 | Zielstellung der IT-Strategie | 10 |
| 3.1 | Leitplanken | 10 |
| 3.2 | Messung | 11 |
| 4 | Handlungsfelder | 12 |
| 4.1 | eAdministration | 13 |
| 4.2 | Kundenschnittstelle | 14 |
| 4.3 | IT-Organisation und Prozesse..... | 15 |
| 4.4 | Technik & Infrastruktur..... | 16 |
| 5 | Überprüfung, Fortschreibung und Ausblick | 18 |
| Anhang | | 19 |
| I | Referenzierte Dokumente | 19 |
| II | Abkürzungsverzeichnis | 20 |
| III | Verwendete Methodik..... | 21 |
| IV | Messgrößen..... | 22 |

1 Ziel und Abgrenzung der IT-Strategie

1.1 Ziel

Die Modernisierung und Digitalisierung der Verwaltung ist eine der grundlegenden Herausforderungen, vor der alle Kommunen, wie auch die Stadt Braunschweig, stehen. Ziel der in diesem Dokument definierten IT-Strategie ist es, Leitplanken für die Informationstechnologie zu setzen, mit deren Hilfe es möglich ist, einen schonenden Ressourceneinsatz bezogen auf Mitarbeiter und Budgets für die IT angemessen zu priorisieren und zu steuern. Dieses Vorgehen unterstützt den strategischen Anspruch der Stadtverwaltung Braunschweig, bereits etablierte Technologien und Prozesse mit entsprechenden Reifegraden ein- und umzusetzen. Des Weiteren bildet die Umsetzung der IT Strategie das Fundament für die zukünftigen Digitalisierungsvorhaben und ist damit ein entscheidender Baustein für die erfolgreiche digitale Transformation der Stadtverwaltung Braunschweig.

Das nachfolgende Kapitel 2 stellt wesentliche Rahmenbedingungen und Anforderungen an die IT in der Digitalisierung dar.

In Kapitel 3 werden Leitplanken definiert, anhand derer konkrete Maßnahmen und Projekte bewertet sowie der Ressourceneinsatz priorisiert werden können.

Die IT-Strategie definiert in Kapitel 4 die zentralen Handlungsfelder der Stadtverwaltung Braunschweig. Diese sind mit konkreten Maßnahmen unterlegt. Sie stellen eine Weiterentwicklung der Maßnahmen aus der IT-Strategie 2007 dar.

Rahmenbedingungen, Leitplanken, Handlungsfelder und Maßnahmen sind regelmäßig zu überprüfen. Details dazu sind in Kapitel 5 beschrieben.

1.2 Abgrenzung

Die IT-Strategie fokussiert auf die Aufgaben, Leistungen und Weiterentwicklung der fachbereichsübergreifend eingesetzten IT. Sie unterstützt und ergänzt somit die Digitalisierungsmaßnahmen der Fachbereiche durch die Bereitstellung übergreifender Standards und die Schaffung der informationstechnischen Grundlagen der Digitalisierung der Verwaltungsabläufe.

Das Thema Open Data wird in der IT-Strategie nicht detailliert. Stattdessen wird es in dem separat zu erstellenden Smart City Rahmenkonzept der Stadt Braunschweig zu betrachten sein. Für Open Data in Frage kommen z.B. digitale Geoinformationssystem (GIS)-Daten und Informationen aus der Verwaltung für Bürger und Unternehmen. Durch die Bereitstellung dieser Daten als Rohstoff der Digitalisierung kann die Stadt Braunschweig ihre Wirtschaft fördern und innovative Ansätze im Bereich Smart City teilweise erst ermöglichen. In welchem Umfang und in welcher Form offene Daten unter Berücksichtigung der bekannten Herausforderungen z.B. in Bezug auf Datenschutz zur Verfügung gestellt werden sollen, muss deshalb in diesem Kontext festgelegt werden.

2 Ausgangslage

2.1 Allgemeine Rahmenbedingungen der kommunalen IT

Mehrere übergreifende Entwicklungen treffen im kommunalen IT-Umfeld der Stadt Braunschweig zusammen:

- Die Komplexität des Verwaltungshandelns nimmt durch umfangreichere Regulierung zu. Die Stadtverwaltung Braunschweig ist von den Anforderungen der Gesetzgebung auf EU-, Bundes- und Landesebene betroffen und muss diese umsetzen.
- Bürger und Unternehmen richten ihre digitalen Serviceerwartungen an die Kommunen an den Erfahrungen aus der Privatwirtschaft aus, d.h. die Dienstleistungen der Stadtverwaltung sollten auf einem vergleichbaren Niveau angeboten werden wie es z.B. Onlinehändler schon heute erreichen.
- Die eingesetzten Technologien entwickeln sich rasant weiter und werden zunehmend vielfältiger und spezialisierter, so dass eine Veränderung der IT Architektur erforderlich wird. Bezogen auf die in Braunschweig eingesetzten Fachverfahren heißt dies konkret eine Überprüfung der weiteren Einsetzbarkeit.
- Der demografische Wandel verlangt von der Stadtverwaltung als Arbeitgeber eine Steigerung ihrer Attraktivität. Zum einen steigt das Durchschnittsalter der Mitarbeiter und zum anderen ist es schwieriger, neues Fachpersonal einzustellen. Auch wachsen die Erwartungen der Mitarbeiter an die technische Ausstattung, die Möglichkeit von Telearbeit und die Vermeidung von Medienbrüchen. Hierzu müssen entsprechende Konzepte erstellt werden.
- Die finanzielle Situation der Kommunen bleibt – trotz zuletzt positiver gesamtwirtschaftlicher Entwicklung – auf absehbare Zeit angespannt.

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen der kommunalen IT

Eine Modernisierung der Verwaltung durch Digitalisierungsmaßnahmen verspricht, die oben aufgeführten und miteinander verzahnten Herausforderungen zu lösen. Sie wird unter anderem durch das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG) vom 25. Juli 2013 und das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG) vom 07. Juni 2017 vorangetrieben.

- Das EGovG hat einen einheitlichen Rechtsrahmen für eine durchgängige (medienbruchfreie) elektronische Kommunikation zwischen Verwaltung, Bürger und Unternehmen geschaffen. Ziel ist, die elektronische Verwaltung auszubauen, um damit Effizienz und Effektivität des Verwaltungshandelns zu steigern und Verwaltungsprozesse bürger-, unternehmensfreundlicher und weniger zeitintensiv zu gestalten. Das Gesetz gilt ebenenübergreifend. Durch das EGovG wird ein Standard gesetzt, der als rechtlicher Handlungsrahmen auch in Niedersachsen durch landesspezifische Regelungen ergänzt wird.
- Das OZG schafft einen Rechts- und Regulierungsrahmen für den einfacheren elektronischen Zugang zu Leistungen der Verwaltung. Mit dem Gesetz sind Bund, Länder und Kommunen verpflichtet, bis Juni 2022 ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch

im Internet über Verwaltungsportale bereitzustellen. Die einzelnen Verwaltungsportale sollen darüber hinaus miteinander zu einem Portalverbund verknüpft werden. Zudem ist eine barriere- und medienbruchfreie Nutzung von Verwaltungsleistungen für Bürger und Unternehmen über ein Service- / Bürgerkonto zu ermöglichen.

Die Aktivitäten auf nationaler Ebene werden durch den EU-Aktionsplan e-Government 2016-2020¹ ergänzt, der folgende Grundsätze festlegt:

- Öffentliche Verwaltungen sollten ihre Dienstleistungen „standardmäßig digital“ erbringen.
- Öffentliche Verwaltungen sollten einschlägige digitale öffentliche Dienste „standardmäßig grenzübergreifend“ anbieten.
- Öffentliche Dienste sollten so konzipiert sein, dass sie nahtlos im gesamten Binnenmarkt und über organisatorische Grenzen hinweg, also „standardmäßig interoperabel“ erbracht werden können.
- Öffentliche Verwaltungen sollten sicherstellen, dass die Menschen und Unternehmen ihnen dieselben Informationen nach dem „Grundsatz der einmaligen Erfassung“ nur einmal übermitteln müssen.
- Öffentliche Verwaltungen sollten digitale öffentliche Dienste so konzipieren, dass sie grundsätzlich den Anforderungen von „Inklusion und Barrierefreiheit“ gerecht werden.
- Öffentliche Verwaltungen sollten Informationen und Daten untereinander austauschen. Sie sollten den Menschen und Unternehmen Zugang zu ihren Daten sowie die Kontrolle über ihre Daten und deren Berichtigung ermöglichen, den Nutzern Einblick in die sie betreffenden Verwaltungsverfahren gestatten und sich bei der Entwicklung und Erbringung ihrer Dienste gegenüber den einzelnen Interessengruppen (wie z. B. Unternehmen, wissenschaftlichen Einrichtungen sowie gemeinnützigen Organisationen) öffnen und diese mit einbeziehen, also „Offenheit und Transparenz“ zeigen.
- Um „Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit“ zu gewährleisten sollten alle Initiativen über die bloße Einhaltung des Rechtsrahmens zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre sowie der IT-Sicherheit hinausgehen. Dazu sollten diese Aspekte bereits in der Konzeptionsphase einbezogen werden, da sie eine wichtige Voraussetzung für die Erhöhung des Vertrauens in digitale Dienste und die Akzeptanz dieser Dienste darstellen.

Als konkrete Maßnahmen unterstützt die Kommission unter anderem den Übergang zur elektronischen Auftragsvergabe (2019) und die Verbreitung von Vertrauensdiensten nach der

¹ MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT, DEN RAT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIAUSSCHUSS UND DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN EU-eGovernment-Aktionsplan 2016-2020 Beschleunigung der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung - COM/2016/0179 final;
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=CELEX:52016DC0179>

eIDAS-Verordnung² einschließlich der Verwendung von elektronischen Signaturen und der elektronischen Rechnungsstellung (2019).

Das Gesetz über die Sicherung und Nutzung von Archivgut in Niedersachsen (Niedersächsisches Archivgesetz - NArchG) schafft den Rechtsrahmen für die Archivierung und damit auch für die Bewertung und Langzeitarchivierung elektronischer Daten.

Bei der Implementierung von Verwaltungsprozessen muss auf eine frühzeitige Berücksichtigung der Archivbelange im Sinne der Langzeitarchivierung geachtet werden.

Von Seiten der Landesregierung Niedersachsen wird die Digitalisierung durch den Masterplan Digitalisierung [3] vorangetrieben. Darin ist die Transformation der papiergebundenen zur elektronischen Verwaltung ebenso enthalten wie die Themenblöcke Standardisierung, Konsolidierung und Modernisierung.

Dies wird ergänzt durch den Handlungsplan des niedersächsischen IT-Planungsrats (siehe [4] und [5]) und durch das Niedersächsische Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit (NDIG). Dieses sieht vor, dass die Landesverwaltung zentrale Basisdienste betreibt und für die Kommunen zu unterschiedlichen Bedingungen bereitstellt.

Für die Kommunen verpflichtend und kostenfrei stellt das Land

- einen gesicherten Zugang über Nutzerkonten mit Postfachfunktion und
- ein Behördeninformationssystem (z. B. BUS)

bereit.

Kostenfrei und nicht verpflichtend bietet das Land den Kommunen

- ein Antragsverwaltungssystem und einen Formularservice.

Ebenfalls optional für die Kommunen, allerdings entgeltlich stellt das Land bereit

- ein elektronisches Bezahlverfahren und
- ein IT-Verfahren zum Empfang und zur Verarbeitung von elektronischen Rechnungen.

2.3 Anforderungen an die IT-Sicherheit

Die Digitalisierung von kommunalen Verwaltungsprozessen hat zur Folge, dass Schnittstellen in den öffentlichen Raum des Internets geöffnet werden müssen und Teilprozesse dorthin verlagert werden. Dies verlangt eine nachweisbare Absicherung der Dienste im Internet und nachvollziehbare Sicherungsmaßnahmen. Dieser Bedarf wird durch die Anforderungen des europäischen Datenschutzes (EU-DSGVO) verstärkt.

² VERORDNUNG (EU) Nr. 910/2014 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 23. Juli 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG;
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

Die Bedeutung der IT-Sicherheit steigt jedoch nicht nur aufgrund von Anforderungen an die Vertraulichkeit von Daten. Wie bereits in der IT-Strategie 2007 festgestellt, sind Verwaltungsprozesse ohne IT in vielen Fällen nicht mehr durchführbar. Aus dieser Abhängigkeit von der IT erwachsen Anforderungen an die Verfügbarkeit und Integrität der Daten, IT-Anwendungen und Systeme. Zusätzlich setzen Trends hin zur weitreichenden Nutzung von mobilen Endgeräten, dem Einsatz von Clouds u. ä. ein angemessenes Niveau an IT-Sicherheit voraus.

2.4 Aktuelle Situation der Stadtverwaltung Braunschweig

Die IT in der Stadtverwaltung Braunschweig ist aufgeteilt in eine zentrale IT im Fachbereich Zentrale Dienste und dezentral für die IT verantwortliche Stellen/Abteilungen in den einzelnen Fachbereichen.

- Zentral werden das Verwaltungsdatennetz, zwei zentrale Serverräume im Rathaus, die Arbeitsplatzrechner sowie Laptops und sonstige mobile Endgeräte betreut. Auch der Betrieb der Anwendungen findet zentral statt, soweit sie nicht im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit in Datenzentralen wie bei der ITEBO betrieben werden. Beispielsweise werden die großen kommunalen Fachverfahren für Meldewesen, Ordnungswidrigkeiten, Führerscheinwesen aber auch die auf SAP basierenden Fachanwendungen im Auftrag der Stadt auf Servern der ITEBO für mehrere Kunden technisch verwaltet.
- In den Fachbereichen liegt die Verantwortung für die dort eingesetzten Fachverfahren³. Die daraus erwachsenden Aufgaben umfassen insbesondere die Pflege der Rollen und Rechte der Anwender, die Gewährleistung der gesetzeskonformen Informationsverarbeitung und des Datenschutzes, sowie die Abstimmung mit externen Dienstleistern, Herstellern und Anwendergruppen. Beispielsweise verantworten die Fachbereiche beim Einsatz der Zentralen Dateiablage, welche vom Fachbereich Zentrale Dienste betrieben wird, dass die Rechte an den dort gespeicherten Dateien und Ordnern den Anforderungen des Datenschutzes genügen. Einige Verfahren werden fachbereichsübergreifend eingesetzt⁴. Auch dann ist jeweils nur genau ein Fachbereich für ein Verfahren verantwortlich. Um die Interessen der anderen Fachbereiche zu wahren, muss für solche Verfahren bei größeren Änderungen verpflichtend der Fachbereich Zentrale Dienste hinzugezogen werden.

Die Fachverfahren werden grundsätzlich nicht selbst programmiert, sondern am Markt beschafft und möglichst nah am Standard eingesetzt. Die Aufwände für die Integrationen in Querschnittsanwendungen und die lokale Infrastruktur sowie die Einrichtung an die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Pflege aller dieser kundenspezifischen Anpassungen sind wesentliche

³ z.B. WinSCHOOL oder pädagogisches WLAN bei Fachbereich Schule

⁴ z.B. das Ratsinformationssystem beim Fachbereich Zentrale Steuerung, das Finanzwesen bei Fachbereich Finanzen, die Meldewesen Intranet-Auskunft MIA bei Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit oder das Geoportal FRISBI bei Fachbereich Kinder, Jugend und Familie

Kostentreiber beim Betrieb solcher Lösungen und müssen Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen standhalten.

In 2007 wurde die IT-Strategie initial mit folgenden Zielrichtungen erarbeitet:

- Zentralisierung der IT-Infrastruktur und der Anwenderbetreuung
- Vernetzung aller städtischen Endgeräte untereinander und Verknüpfung mit externen Netzen
- Einsatz etablierter Standards für IT-Betrieb (z.B. zentrale Softwareverteilung), Fachverfahren (insbesondere SAP und Microsoft), Protokollen und Architektur
- Strukturierte Vorgehensweise durch Anwendung von ‚Best Practices‘ nach ITIL
- Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Spezialisierung, Schulungen und Gewinnung von Fachkräften
- Vermeidung von Outsourcing aber Nutzung von interkommunalen Synergien durch Outtasking zu öffentlichen Datenzentralen

Diese wurden in den letzten Jahren weiter umgesetzt. Beispiele zu nennen sind:

- Alle städtischen Server und Datenbanken wurden zentralisiert und soweit angemessen virtualisiert.
- Die Zuständigkeit für den Ausbau und Betrieb der pädagogischen Netze wurde von der zentralen IT übernommen. Anstelle der beim Aufbau der Netze vor über 10 Jahren noch üblichen physikalischen Trennung zwischen Pädagogik und Verwaltung werden diese zukünftig logisch getrennt und verschlüsselt auf einem einzigen Netz betrieben. Auf diesem werden weitere virtuelle private Netze für Anwendungen wie Telefonie, Gebäudeleitechnik und die Durchleitung von Schulkantinenbetreibern oder Mitarbeitern anderer Träger vorgenommen. Das technische und bauliche Netzmanagement ist sehr anspruchsvoll und daher in einem einzigen städtischen Team im Fachbereich Zentrale Dienste gebündelt worden.
- Die Support Prozesse wurden weiter an ITIL ausgerichtet und automatisiert.
- Die ITEBO übernahm die in Braunschweig ansässige kommunale Datenzentrale KOSYNUS von den 30 regionalen Gesellschaftern, wodurch insbesondere der technische Betrieb und die Pflege des auf SAP basierenden Braunschweiger Finanzverfahrens profitiert haben. Zudem konnten im Bereich des Einkaufs von IT-Komponenten durch die Nutzung einer bundesweiten Einkaufsgenossenschaft über die ITEBO aufwendige Arbeitsschritte der Beschaffung nach extern verlagert werden (Outtasking) und wirtschaftliche Angebote erzielt werden.
- Mit der Einführung eines neuen Ratsinformationssystems 2015 gelang der Einstieg in die digitale Ratsarbeit.
- Zahlreiche E-Government Angebote wurden eingeführt (z.B. Terminreservierung, Fundbüro, Mängelmelder).
- Mobile Endgeräte (Smartphones, Laptops) kommen verstärkt zum Einsatz.

Gleichzeitig war die letzte Dekade geprägt von finanzieller und investiver Zurückhaltung. Erst in den letzten zwei Jahren wurden wieder maßvolle Investitionen in die Erneuerung des Bestands durchgeführt.

3 Zielstellung der IT-Strategie

3.1 Leitplanken

Es ist das Ziel dieser IT-Strategie, die IT auf die Anforderungen der fortschreitenden Digitalisierung auszurichten und dazu die digitalen Möglichkeiten der Stadtverwaltung Braunschweig durch einen angemessenen Einsatz der zur Verfügung stehenden Ressourcen schrittweise auszubauen.

Dies geschieht mit dem Verständnis, dass die Digitalisierung der Verwaltung eine Ende-zu-Ende Betrachtung der aktuellen Prozesse voraussetzt und fordert. Eine Digitalisierung kann nur erfolgreich sein, wenn sie nicht an Dezernats- und Fachbereichsgrenzen endet, sondern übergreifend versucht, die bestehenden Abläufe zu digitalisieren und zu optimieren. Im Rahmen dieser Neugestaltung wird die IT noch kritischer für die Durchführung der Verwaltungsprozesse werden als sie es aktuell bereits schon ist.

Um diese Entwicklung erfolgreich aus der IT heraus zu begleiten, werden die folgenden Leitplanken festgelegt:

- **Strategische Weiterentwicklung der IT-Fähigkeiten:**

Die Digitalisierung wird in vielen Bereichen eine Anpassung der IT erfordern. Allerdings sind die Anforderungen, die sich aus der fortschreitenden Digitalisierung ergeben, nach wie vor „im Fluss“, Standards werden aktuell noch auf unterschiedlichen Ebenen entwickelt. Vor dem Hintergrund dieses sowohl umfangreichen wie auch dynamischen Umfelds ist es wichtig, die erforderlichen Schritte aufeinander abzustimmen. Denn einmal angeschaffte IT-Komponenten haben erfahrungsgemäß Bestand, einmal etablierte Prozesse und Schnittstellen lassen sich nicht leicht wieder ändern. Deshalb sollten für eine nachhaltige Entwicklung der IT grundsätzliche Entscheidungen (z.B. Architektur, Schnittstellen, einzusetzende Formate, etc.) möglichst vor konkreten Einzelentscheidungen (z.B. Anschaffung einer spezifischen Software) getroffen werden. Von besonderer Bedeutung ist für die Stadt Braunschweig hierbei die Festlegung notwendiger Basistechnologien (z. B. ein Dokumentenmanagementsystem) als Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung von Ende-zu-Ende-Prozessen.

Als Teil dieses nachhaltigen Agierens ist es auch das Bestreben, grundsätzlich möglichst etablierten Standards (wie z. B. dem DZ Kommunalmaster Doppik, dem Branchenstandard der SAP basierten Finanzwesen) zu folgen, anstatt Standards und Trends vorauszuhahnen oder gar eigenständig zu definieren.

- **Verbesserung der Daten- und Servicequalität:**

Die Qualität und Geschwindigkeit der Dienstleistungen der Stadtverwaltung und damit mittelbar die Wahrnehmung der Stadtverwaltung in der Öffentlichkeit hängen häufig von der Verfügbarkeit und Qualität der vorhandenen Daten ab.

Dem Einsatz von IT fällt hierbei eine herausragende Rolle zu. Es ist ein Ziel der IT-Strategie durch die Reduktion von Fehlerquellen in der Verarbeitung (wie z.B. Medienbrüchen) die Datenqualität kontinuierlich zu erhöhen.

- Gewährleistung der IT-Sicherheit:

In der digitalisierten, vernetzten Welt spielt IT-Sicherheit eine zentrale Rolle. Sie sorgt sowohl für die Vertraulichkeit, als auch für die Integrität und Verfügbarkeit der benötigten Informationen, Anwendungen und Systeme.

Die städtische IT muss alle Aspekte der IT-Sicherheit systematisch betrachten. Wesentlich ist deshalb die Etablierung des Informationssicherheitsmanagements als kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Davon ausgehend wird mittelfristig die Umsetzung des "IT-Grundschutz-Profil – Basis-Absicherung Kommunalverwaltung" angestrebt.

- Berücksichtigung der Anforderungen von außen und der Wirkung nach außen:

Die gesamtstädtische IT-Strategie muss berücksichtigen, dass die Digitalisierung eine gesamtgesellschaftliche Entwicklung ist, die nicht durch die Stadt geprägt wird. So werden Anforderungen von außen an die Stadtverwaltung herangetragen, sei es in Form von regulatorischen Vorgaben von Bund und Land als auch durch die täglichen Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen. Gleichzeitig wirken die Aktivitäten der Stadt nach außen. Sie können Mehraufwand oder Vereinfachung bedeuten, Zuspruch oder Ablehnung auslösen. In der Entwicklung der IT-Fähigkeiten sind diese Dimensionen zu berücksichtigen.

Es steht außer Frage, dass bei der Umsetzung dieser Leitplanken die finanziellen Rahmenbedingungen der Stadt Braunschweig zu beachten sind. Gleichzeitig ist es unbestritten, dass eine Weiterentwicklung der IT und eine Einführung digitaler Verfahren nur mit Investitionen, die über den Erhalt des bisherigen Status quo hinausgehen, möglich sind. Einsparpotentiale aus der Digitalisierung werden nach aktueller Einschätzung und den Erfahrungen anderer Kommunen in der Regel erst verzögert einen Haushaltsbeitrag leisten. Folglich gilt es, realistisch Erwartungen an das Kosten-Nutzen-Verhältnis zu formulieren.

3.2 Messung

Um die Umsetzung der strategischen Ziele nachzuverfolgen, sind in regelmäßigen Abständen mit den Leitplanken abgestimmte Messgrößen zu erheben. Die Definition erfolgt im Rahmen der operativen Arbeit des Fachbereichs Zentrale Dienste und wird regelmäßig im Hinblick auf Aussagefähigkeit und Wirksamkeit überprüft. Eine konkrete Auflistung von möglichen Messgrößen findet sich im Anhang IV Messgrößen.

4 Handlungsfelder

Um die definierten Ziele zu erreichen, rückt die vorliegende IT-Strategie vier Handlungsfelder in den Fokus:

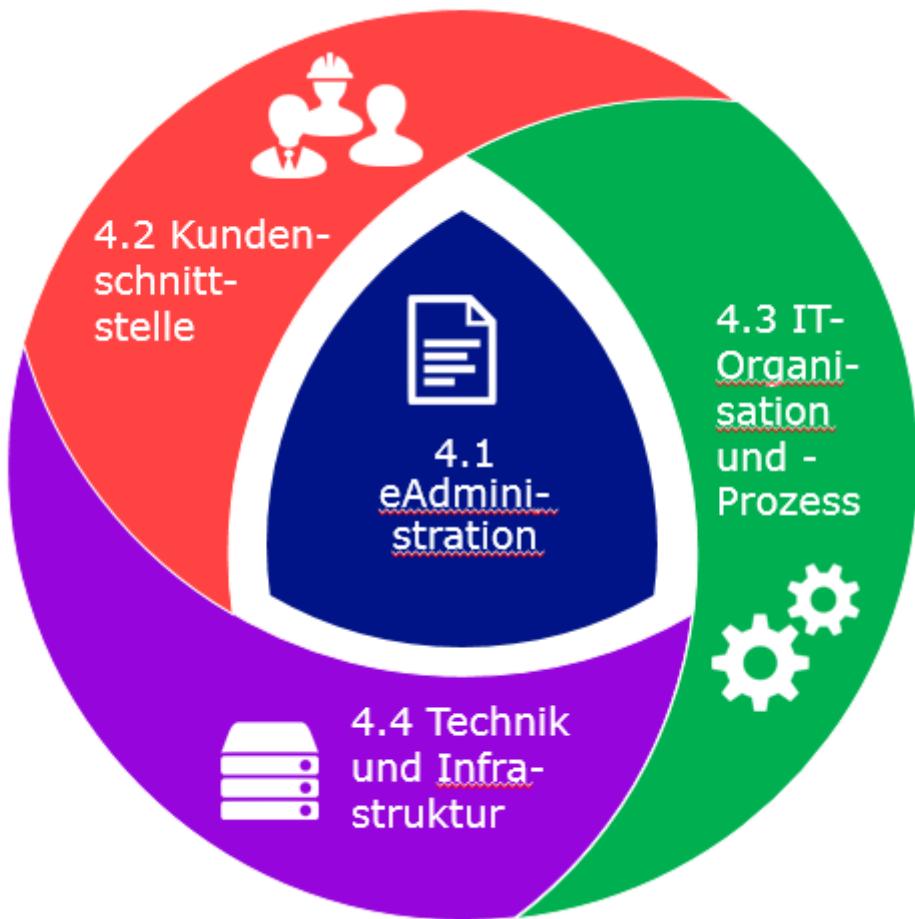


Abbildung 1: Handlungsfelder der IT-Strategie

Alle Handlungsfelder wurden mit Maßnahmen unterlegt, die im referenzierten Dokument [1] beschrieben und bezüglich ihrer Wirksamkeit bewertet sind. Ausgangspunkt waren unter anderem Gespräche mit Vertretern unterschiedlicher Organisationseinheiten der Stadtverwaltung Braunschweig.

Im Folgenden werden für jedes Handlungsfeld die zentralen Maßnahmen hervorgehoben. Die entsprechende Priorisierung erfolgte anhand des Beitrags der Maßnahme zur Erreichung der definierten Ziele (vgl. Anhang III für die zugrundeliegende Methodik). Konsequenterweise sind in der Umsetzung die hier beschriebenen Maßnahmen gegenüber anderen, ebenfalls erwogenen Maßnahmen vorzuziehen. So kann ein schonender Umgang mit den Ressourcen der Stadtverwaltung im Sinne von Zeit, Mitarbeitereinsatz und Kosten bei gleichzeitig größtmöglichem Ergebnisbeitrag für die Stadt gewährleistet werden.

4.1 eAdministration

Die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse zu unterstützen ist ein zentrales Anliegen der IT-Strategie.

Aktuell sind medienbruchfreie Ende-zu-Ende Prozesse in der Stadtverwaltung die Ausnahme. Gleichzeitig ist die aktuelle IT-Struktur auf eigenständige Fachverfahren ausgerichtet, die wenige Schnittstellen zu anderen Verfahren ermöglichen. Durch die in der Digitalisierung zunehmende Vernetzung der Fachbereiche untereinander wird ein Umbau der IT-Architektur notwendig. Nur so können medienbruchfreie Ende-zu-Ende Prozesse auch über Fachbereichs- und Dezernatsgrenzen hinweg sichergestellt werden. Die dazu benötigten Basistechnologien (zum Beispiel DMS, eAkte, Portale und ePayment) müssen eingeführt werden. Bei der Einführung und Weiterführung von IT-Systemen ist auf Exportfunktionen / Exportschnittstellen zu achten.

Mit entsprechenden Maßnahmen zur eAdministration ist sicherzustellen, dass die technischen Voraussetzungen für eine Digitalisierung geschaffen werden. Die einzelnen Prozesse und Fachverfahren werden sukzessive auf Basis der Fallzahlen, der Digitalisierungsmöglichkeiten und der finanziellen Auswirkungen umgesetzt. Hierzu werden folgende strategische Festlegungen getroffen:

- Zur Modernisierung der Stadtverwaltung Braunschweig wird künftig digital unterstützten Arbeitsweisen der Vorrang eingeräumt. Dies hat zur Folge, dass konventionelle (papiergestützte) Prozesse weitgehend durch elektronische Prozesse ersetzt werden. Dies schließt auch eine verwaltungsinterne digital unterstützte Kommunikation (wie z.B. über Kollaborationssoftware, Videokonferenzen etc.) ein.
- Als Grundlage und Basisinfrastruktur hierfür wird eine zentrale stadtweite elektronische Akte (E-Akte) mit einem Dokumentenmanagement- und Archivsystem (DMS) eingeführt. Die E-Akte muss vollständig sein, das heißt die Bereitstellung und Kommunikation aller relevanten Dokumente einschließlich ihrer rechts- und revisionssicheren Archivierung während der aktiven Lebensdauer in der Stadtverwaltung sollen künftig ausschließlich mit und in der zentralen E-Akte erfolgen.
Schon bei der Einführung der E-Akte muss zwingend eine in der Software implementierte Möglichkeit zur Bewertung (= Entscheidung über die dauerhafte Archivierung oder Kassation) durch das Stadtarchiv vorhanden sein.
- Bei Anträgen für Neubeschaffungen von dezentralen Fachverfahren wird geprüft, ob eine Umsetzung in den vorhandenen zentralen Systemen erfolgen kann. Ist keine Realisierung in den vorhandenen zentralen Systemen möglich, so wird bei einer Neubeschaffung eines dezentralen Fachverfahrens ausdrücklicher Wert auf Schnittstellen zur Übertragung und Registraturablage / Zwischenarchivierung von strukturierten Informationen und Dokumenten im zentralen DMS gelegt. Parallel Ablage- und Altregistraturstrukturen werden vermieden. Fachverfahren müssen über eine Möglichkeit zur Bewertung und zum Export von Daten verfügen.
- Rechnungs- und Belegverfahren im Eingang und Ausgang werden digitalisiert (eRechnung).

Die Standardisierung ist ein zentrales Element einer effizienten Digitalisierung. Mit Hilfe der Standardisierung von Anwendungen und Systemen lassen sich Aufwände durch doppelte Systeme vermeiden und Schnittstellen reduzieren. Standardisierte Datenformate erlauben die Interoperabilität zwischen den einzelnen Systemen. Dadurch entsteht die Grundlage für medienbruchfreie Ende-zu-Ende-Prozesse. Weiterhin wird ein elektronischer Datenaustausch zwischen Organisationen (z. B. anderen Behörden) ermöglicht:

- SAP ist das zentrale, strategische System der Stadtverwaltung Braunschweig. Aktuell sind zwei SAP basierte Finanzverfahren im Fachbereich Finanzen und im Fachbereich Hochbau und Gebäudemanagement im Einsatz. Insbesondere durch die ausschließlich bei der Stadt Braunschweig eingesetzte SAP Lösung im Fachbereich Finanzen entsteht ein erhöhter technischer und fachlicher Pflegeaufwand. Eine Vereinheitlichung auf Basis des DZ Kommunalmaster Doppik ist notwendig. Perspektivisch sollen die Funktionen, die SAP bietet, möglichst weitgehend genutzt werden, sofern dies im Einzelfall überzeugt. Zum Beispiel können die Prozesse in der Personalsachbearbeitung über SAP abgebildet und die eRechnung an SAP angebunden werden.

Die Nutzung der digitalisierten Verfahren muss auch über mobile Endgeräte für Mitarbeitende im Außendienst möglich sein. Dazu sind vorhandene und einzuführende Fachanwendungen auf die Verfügbarkeit von Schnittstellen zur Nutzung mobiler Endgeräte hin zu prüfen. Da die heute verfügbaren kommunalen Fachverfahren in der Regel in ihrer Architektur nicht entsprechend ausgelegt sind, ist eine Anwendungs- oder Desktop-Virtualisierung in Erwägung zu ziehen.

4.2 Kundenschnittstelle

Die Schnittstelle zu Bürgerinnen und Bürgern sowie zu Unternehmen als Kunden der Verwaltungsdienstleistungen ist von besonderer Bedeutung. Sie stellt den Ausgangspunkt vieler Fachverfahren dar, ohne die eine Ende-zu-Ende-Betrachtung der Prozesse und eine medienbruchfreie Gestaltung nicht erfolgen können.

Die Mehrzahl der Kunden ist digitalen Service im privaten Alltag gewohnt. Eine effiziente, digital unterstützte Verwaltungsarbeit wird daher zunehmend auch von den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen erwartet, da durch die Digitalisierung der verwaltungsinternen Bearbeitung Prozesse teilweise schneller abgewickelt werden können und dadurch ein erheblicher Nutzen für die Kunden erzeugt wird.

Die in Kapitel 2.2 dargestellten Eckpunkte aus dem aktuell im Gesetzgebungsverfahren befindlichen Niedersächsischen Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit (NDIG) sehen vor, dass das Land Niedersachsen eine umfangreiche zentrale Basisinfrastruktur für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) für die Kommunen zur Verfügung stellen will. Im Masterplan Digitalisierung [3] stellt das Land Ressourcen zur Verfügung, den dazugehörigen Handlungsplan Digitale Verwaltung Niedersachsen (siehe [4] und [5]) umzusetzen. Dort ist auch vorgesehen, dass die Kommunen und ihre kommunalen IT-Dienstleister an die zentrale Infrastruktur angebunden werden sollen.

Grundsätzlich ist die Stadtverwaltung Braunschweig bestrebt, die durch das Land Niedersachsen zur Verfügung gestellten Lösungen einzusetzen, sobald dies möglich ist. Bis dahin werden prioritätär zunächst solche Digitalisierungsvorhaben angegangen, die nicht durch die Landesinitiative abgedeckt werden.

Eine Ausnahme vom beschriebenen Grundsatz besteht, wenn bei der Stadt bereits in Betrieb befindliche e-Government-Komponenten und Lösungen wirtschaftlicher als die entsprechenden Basiskomponenten des Landes sind.

4.3 IT-Organisation und Prozesse

Der Aufbau der IT-Organisation mit seiner Teilung in zentral und dezentral verantwortete Aufgaben hat sich bewährt und wird fortgeführt. Jedoch besteht unverändert der Bedarf, fachbereichsübergreifende Tätigkeiten zentral zu steuern:

- Zur Durchführung von IT- und Digitalisierungsmaßnahmen werden klare Verantwortlichkeiten und ein einheitliches, verbindliches Regelwerk für die gesamte Verwaltung benötigt, die das nahtlose Zusammenspiel aller Beteiligten sicherstellen und Doppelstrukturen vermeiden. Um dies zu gewährleisten, verbleibt trotz dezentraler Zuständigkeiten in den Fachabteilungen die Verantwortung für strategische Festlegungen und zentrale Regeln im Fachbereich Zentrale Dienste. Gleichzeitig werden gleichartige IT-Tätigkeiten in der Fachbereich Zentrale Dienste konsolidiert. Als konkretes Beispiel betrifft dies unter anderem die Durchführung der Rechte- und Zugriffsvergabe auf IT-Systeme – diese sollte zentral organisiert werden, wobei die fachliche Kompetenz über die Entscheidung in der Hoheit der Fachbereiche verbleibt.
- Aufgrund der demografischen Veränderung einerseits und der stetig wachsenden Anforderungen andererseits gilt ein besonderes Augenmerk der Personalentwicklung im Bereich der IT. Dazu wird ein Konzept zur kontinuierlichen Aus- und Weiterbildung entwickelt und umgesetzt, in dem auch den sich zukünftig veränderten Arbeitsinhalten Rechnung getragen werden kann. Gleichzeitig werden Maßnahmen zur Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber erarbeitet.
- Die Themen IT-Sicherheit und Datenschutz gewinnen insbesondere nach dem Inkrafttreten der EU-DSGVO stetig an Bedeutung. Sie müssen zentral betreut und weiterentwickelt werden. Mittelfristiges Ziel ist die Umsetzung des "IT-Grundschutz-Profil – Basis-Absicherung Kommunalverwaltung"⁵ des BSI. Ein zentraler, erster Schritt dabei ist die Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses für Informationssicherheit. Gleichzeitig wird – ebenso wie für das Thema Governance/Prozesse – eine Zusammenarbeit im "Konzern Braunschweig" angestrebt, um Fach- und Methodenkenntnisse zu bündeln und Synergien zu nutzen.

⁵ IT-Grundschutz-Profil: Basis-Absicherung Kommunalverwaltung

https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Grundschutz/Hilfsmittel/Profile/Basis_Absicherung_Kommunalverwaltung.html

- Die IT wird für die allermeisten Prozesse zunehmend geschäftskritisch. Deshalb sollten alle Fachbereiche in enger Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Zentrale Dienste dezentrale Notfall- und Krisenmanagementsysteme etablieren, um nach Havarien schnellstmöglich wieder ihre Arbeitsfähigkeit herzustellen.
- Die Digitalisierung wird begleitet durch die Entwicklung von Bundes-, Landes- und kommunalen Standards. Es muss laufend evaluiert werden, wie diese Standards in der Stadtverwaltung Braunschweig eingesetzt werden können.

4.4 Technik & Infrastruktur

Eigenständige Fachverfahren bieten häufig unzureichende Schnittstellen zu anderen Verfahren. Dadurch kommt es entweder zu Medienbrüchen oder zu einem erhöhten Integrationsaufwand. Zur Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit der verwendeten IT-Systeme und Infrastruktur wird ein modularer Aufbau angestrebt und umgesetzt. Ziel ist es, dadurch die Kosten und Risiken bei Austausch, Updates etc. für das Gesamtsystem zu verringern.

Ausgehend von einem modularen Aufbau werden die unterschiedlichen Möglichkeiten, die Infrastruktur und Dienstleistungen bereitzustellen, ergebnisoffen nach finanziellen und fachlichen Aspekten geprüft.

Im Hinblick auf die bauliche Situation der zentralen Technikräume für Server, Netzwerk und Telefonanlage im Rathaus existieren Restrisiken, es besteht Handlungsbedarf: Der Zweitstandort der Server im Rathaus-Zusatzbau ist in Bezug auf die Gefährdung durch Feuer zu nah am Hauptstandort am Rathaus-Altbau. Die redundanten Instanzen der Kernkomponenten von Netzwerk und Telefonanlage sind jeweils in einem einzigen Raum. Es existiert keine Ersatzstromanlage. Es wird daher angestrebt, mittelfristig einen weiteren Standort an einer anderen Liegenschaft im Stadtgebiet als Server-, Netzwerk- und Telefonie-Knoten einzurichten. Der Standort sollte Synergien im Konzernverbund nutzen, beispielsweise im neu zu errichtenden Rechenzentrum des Städtischen Klinikums Braunschweig untergebracht werden. Alle Systeme von zentraler Funktion sind als Gruppe von zwei Instanzen mit gegenseitiger Ausfallsicherung (failover-cluster) hochverfügbar auszulegen.

Der mit der IT-Strategie 2007 begonnene Ausbau der pädagogischen Netze wird fortgeführt und um die Anforderungen ergänzt, die sich aus dem stadteigenen Medienentwicklungsplan ergeben.

Die Anforderungen an die Auswahl von Verfahren und Dienstleistungen werden standardisiert. Dazu werden gesamtstädtische Mindest-Standards vom Fachbereich Zentrale Dienste gepflegt und in den Beschaffungsprozess eingebbracht.

Bei der Auswahl von Softwareanbietern wird die Strategie der Standardisierung fortgesetzt und Standardsoftware grundsätzlich bevorzugt. Standardsoftware sollte zum größtmöglichen Teil auch im Standard eingesetzt und ohne individuelle Anpassungen genutzt werden. Dies bedingt ggf. die Anpassung der aktuell vorhandenen Prozesse an die von der Software unterstützten Abläufe. Durch diese Ausrichtung werden die Betriebssicherheit, eine unkomplizierte Wartbarkeit und auf Dauer geringere Betriebskosten gewährleistet.

Im Bereich der Bürokommunikation sind Produkte der Firma Microsoft flächendeckend im Einsatz. Dadurch wird die Kompatibilität intern und nach extern sichergestellt. Im Bereich des Finanzwesens hat die Stadt seit über 10 Jahren SAP im Einsatz. SAP und Microsoft-Produkte sollen auch zukünftig als strategische Produkte eingesetzt werden.

Open Source wird weiter beobachtet und berücksichtigt. Bislang kommt Open Source bei der Stadt im Bereich der Server und Datenbanken bei mehreren Systemkomponenten zum Einsatz. Bei den Anwendungen konnte sich Open Source bislang nicht durchsetzen. So hatte zum Beispiel die Stadt München seit 2003 versucht, grundsätzlich ohne kommerzielle Betriebssysteme und Büro-Software auszukommen. Im Jahr 2017 wurde diese Strategie jedoch wieder aufgegeben.

In Fortführung der bisherigen Strategie soll Eigenprogrammierung weiterhin nicht stattfinden. Die mit Software zu unterstützenden Aufgaben der Kommunen gleichen sich. Im Rahmen von Beschaffungen werden daher leistungsfähige, zukunftsfähige und etablierte Softwareprodukte zwecks Integration in die städtischen Systeme ausgewählt.

5 Überprüfung, Fortschreibung und Ausblick

Die IT-Strategie sollte gesamthaft regelmäßig alle drei Jahre überprüft werden. Denn zum einen ist die Digitalisierung der Stadtverwaltung Braunschweig, die die IT-Strategie unterstützen soll, ein kontinuierlicher Prozess mit sich stetig entwickelnden Schwerpunkten. Zum anderen können neue regulatorische Anforderungen, technologische Entwicklungen oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen eine Anpassung dieser IT-Strategie notwendig machen.

Eine regelmäßige Überprüfung der abgeleiteten Maßnahmen und ihrer Gewichtung erfolgt im Rahmen des jährlichen Planungsprozesses in der IT. Alle Fachbereiche sollten zum Überprüfungsprozess ihre Einschätzung beisteuern. Sofern Anpassungsbedarfe festgestellt werden, werden diese in die Maßnahmenübersicht eingearbeitet. Verantwortlich hierfür ist der Fachbereichsleiter Zentrale Dienste gemeinsam mit dem zuständigen Dezernenten.

Anhang

I Referenzierte Dokumente

- [1] Maßnahmen zur Unterlegung der IT-Strategie – 2018 vom 19.11.2018
- [2] IT Strategie 2007 der Stadtverwaltung Braunschweig
- [3] Die Strategie Niedersachsens zur digitalen Transformation –
https://www.mw.niedersachsen.de/download/135324/Masterplan_Digitalisierung_Niedersachsen.pdf
- [4] Handlungsplan Digitale Verwaltung und Justiz
https://www.mi.niedersachsen.de/download/136894/Handlungsplan_Digitale_Verwaltung_und_Justiz.pdf
- [5] Programm Digitale Verwaltung in Niedersachsen
https://www.mi.niedersachsen.de/download/136895/Programm_Digitale_Verwaltung_in_Niedersachsen.pdf

II [Abkürzungsverzeichnis](#)

| | |
|------------|---|
| BSI | Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik |
| DMS | Dokumentenmanagementsystem |
| EGovG Bund | Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung |
| EU-DSGVO | EU Datenschutzgrundverordnung |
| ISMS | Informationssicherheitsmanagementsystem |
| ITEBO | ITEBO Unternehmensgruppe bestehend aus der ITEBO Informationstechnologie Emsland Bentheim Osnabrück GmbH mit Sitz in Osnabrück und deren 100% Tochtergesellschaft ITEBS GmbH mit Sitz in Braunschweig. Die Stadt Braunschweig ist seit April 2016 zu 25,83% an der ITEBO beteiligt. |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| KOSYNUS | Die KOSYNUS GmbH (vormals KDSON) war die kommunale Datenzentrale im Raum Südostniedersachsen und wurde nach Übernahme von der ITEBO in ITEBS umbenannt. |
| NDIG | Niedersächsisches Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit |
| OZG | Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen |

III Verwendete Methodik

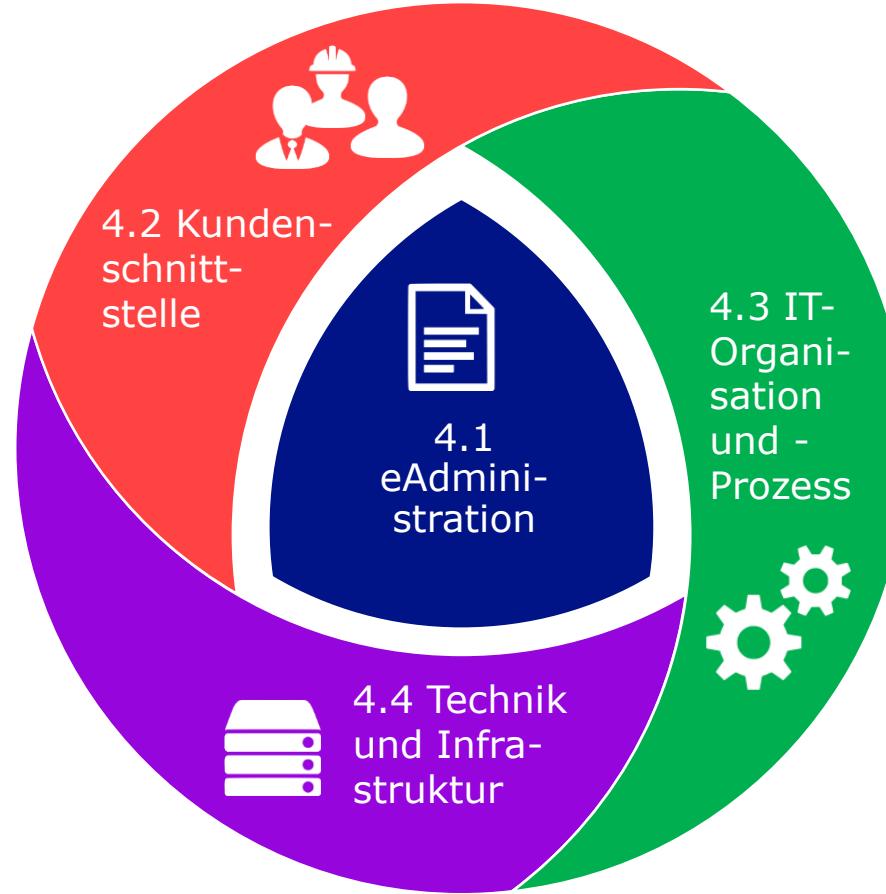
Alle betrachteten Maßnahmen wurden nach dem in Abbildung 2 gezeigten Schema klassifiziert und gewichtet bewertet.

| Bewertung | Strategische Wirkung | Qualitative Wirkung | IT-Sicherheits-Wirkung | Außenwirkung |
|-----------|--|--|---|--|
| 0 | Maßnahme ohne strategische Relevanz | Keine Veränderung in der Qualität der Daten und Prozesse. | Keine Veränderung in Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten | Maßnahme ohne jegliche Wirkung in der Öffentlichkeit |
| 1 | Maßnahme mit geringer strategischer Relevanz | Marginale Veränderung in der Qualität der Daten und Prozesse. | Marginale Veränderung in Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten | Maßnahme mit kurzfristiger, regionaler Wirkung in der Öffentlichkeit |
| 2 | Maßnahme mit strategischer Relevanz für einzelne Dezernate | Mittleres Maß an Veränderung in der Qualität der Daten und Prozesse. | Mittleres Maß an Veränderung in Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten | Maßnahme mit dauerhafter, regionaler Wirkung in der Öffentlichkeit |
| 3 | Maßnahme mit strategischer Relevanz für mehrere Dezernate | Erhebliche Veränderung in der Qualität der Daten und Prozesse. | Erhebliche Veränderung in Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten | Maßnahme mit überregionaler Wirkung in der Öffentlichkeit |
| 4 | Maßnahme trägt fundamental zur Erreichung der strategischen Ziele bei - ohne Umsetzung der Maßnahme ist die Strategie nicht zu verwirklichen | Größtmögliche optimierte Veränderung in der Qualität der Daten und Prozesse. | Größtmögliche optimierte Veränderung in Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten | Maßnahme mit deutschlandweiter Wirkung in der Öffentlichkeit |

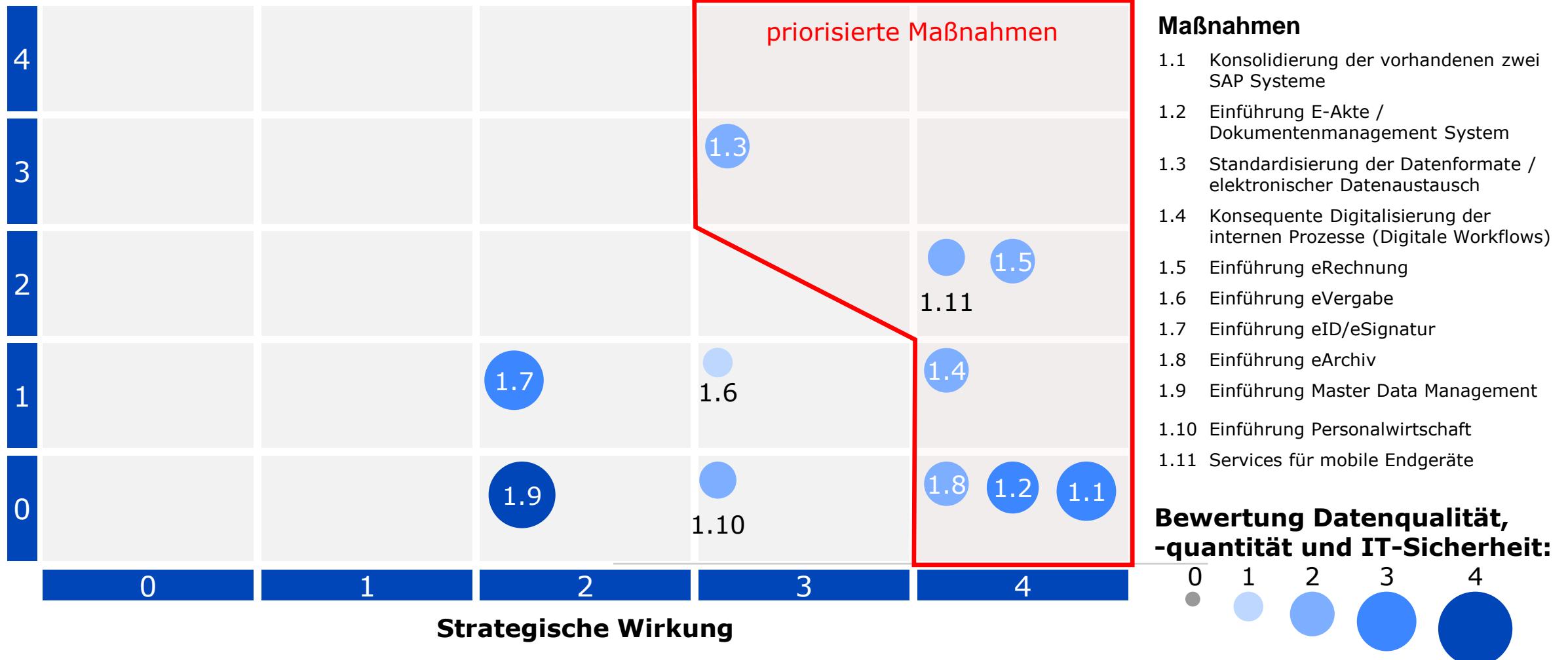
Abbildung 2: Kriterien und Gewichtung zur Maßnahmenpriorisierung

IV **Messgrößen**

- Strategische Weiterentwicklung der IT-Fähigkeiten
 - Anzahl der nicht gemäß Branchenstandards etablierten Verfahren und Schnittstellen
- Verbesserung der Daten- und Servicequalität
 - Anzahl der medienbruchfreien Prozesse
- Gewährleistung der IT-Sicherheit
 - Status des Aufbaus eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
 - Status des Aufbaus eines Notfallmanagements
 - Status des Aufbaus von regelmäßigen Schulungen zu Informationssicherheit
- Beachtung eines angemessenen Kosten-Nutzen-Verhältnisses
 - Entwicklung IT-Kosten
 - Verhältnis Total Cost of Ownership zu erstmaligen Anschaffungskosten für neu eingesetzte Hardware / Software
- Berücksichtigung der Anforderungen von und Wirkung nach außen
 - Liste der noch nicht vollständig umgesetzten, regulatorischen Anforderungen, die entweder schon in Kraft sind oder in den nächsten zwei Jahren in Kraft treten



Außenwirkung



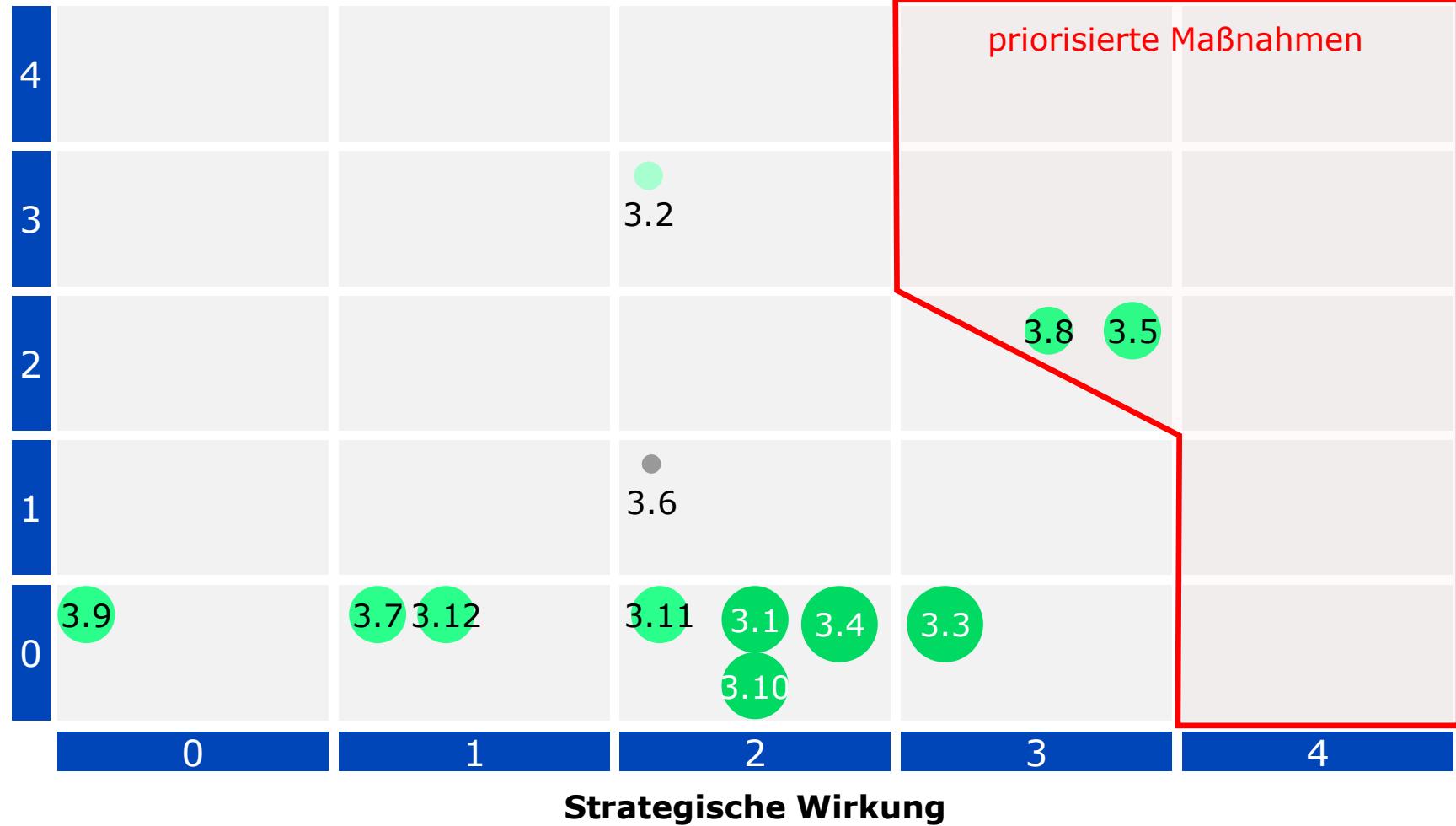
Außenwirkung



Maßnahmen

- 2.1 Portal Strategie entwickeln und umsetzen / Einführung Service- und Bürgerkonto
- 2.2 Elektronische Bezahlmöglichkeiten
- 2.3 Informationen über Dienstleistungsangebot
- 2.4 Auskunftssystem zum Bearbeitungsstatus
- 2.5 Bürgerbeteiligung
- 2.6 Einführung eFormulare über Portalzugänge
- 2.7 Elektronischer Versand von Steuer- & Gebührenbescheiden

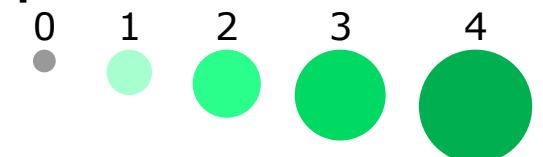
Außenwirkung



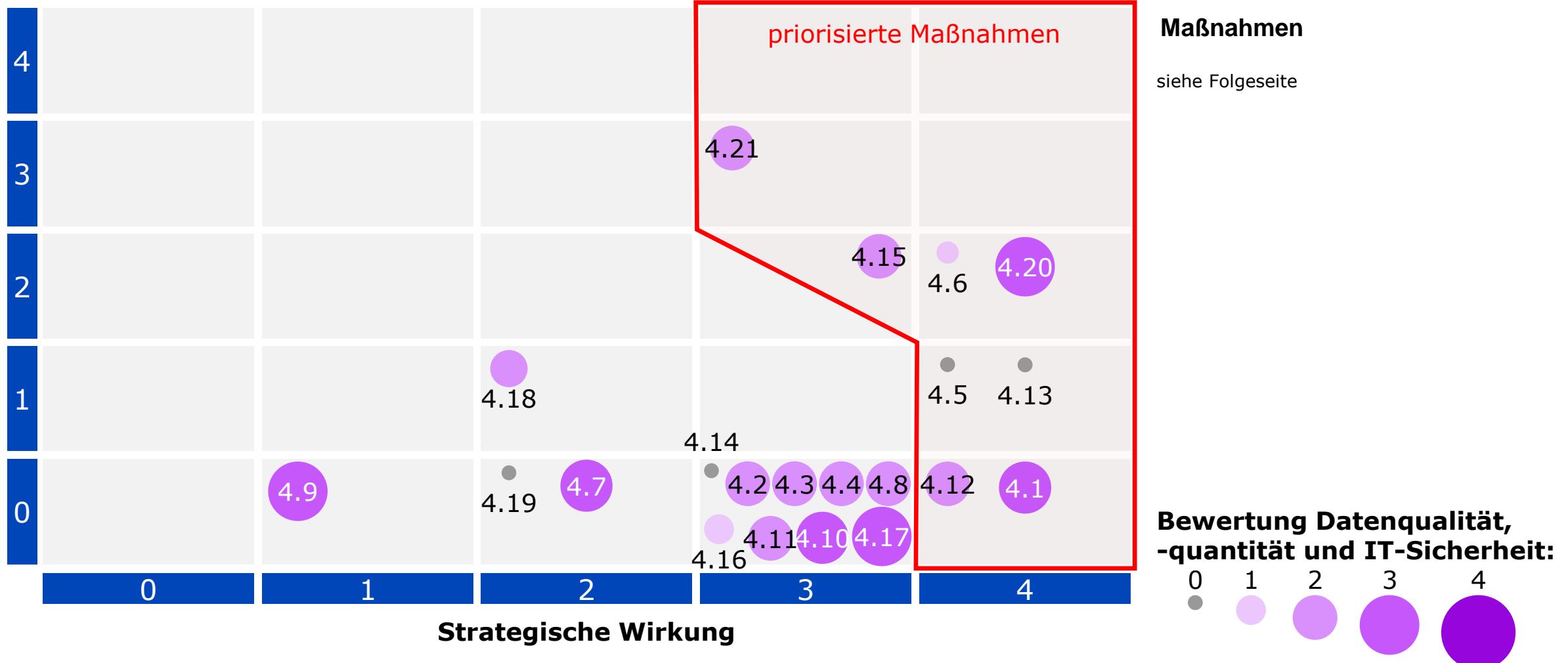
Maßnahmen

- 3.1 Überarbeitung der IT-Netzinfrastruktur
- 3.2 Kontinuierliche Verbesserung der städtischen Datennetz-Infrastruktur
- 3.3 Modularer Aufbau der IT Infrastruktur
- 3.4 Ausbau des Monitorings zu einem vollumfänglichen Leitstand
- 3.5 Gemeinsame Nutzung von Ressourcen & Infrastrukturen im "Konzern"
- 3.6 Mobile Geräte / BYOD
- 3.7 Standard Arbeitsplatz Hard- und Software
- 3.8 Auswahl von Clouddiensten
- 3.9 Einführung Content Management System (CMS)
- 3.10 Einführung Configuration Management Database (CMDB)
- 3.11 Erneuerung IT-Servicemanagement (ITSM) Tool
- 3.12 Aufbau von Redundanzen

Bewertung Datenqualität, -quantität und IT-Sicherheit:



Außenwirkung



Maßnahmen

- 4.1 Zentralisierung von Standard IT Aufgaben im Fachbereich 10
- 4.2 Etablierung eines Business Relationship Management Prozesses zwischen den Fachbereichen und der zentralen IT
- 4.3 Etablierung eines Service Katalogs (Service Catalogue Management)
- 4.4 Etablierung eines IT-Servicemanagements
- 4.5 Synchronisation der IT Strategie mit anderen Strategien
- 4.6 Einführung eines regulatorischen Monitoring, Benchmarking & Trendscouting Prozesses
- 4.7 Einführung kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- 4.8 Durchführung aller IT Maßnahmen als Projekt
- 4.9 Informations Sicherheits Management System (ISMS) etablieren
- 4.10 Auswahlverfahren für IT-Anwendungen standardisieren
- 4.11 Einführung Knowledge Management
- 4.12 Einführung einer IT und Digitalisierungs Governance
- 4.13 Etablierung Partnerstrategie
- 4.14 Cultural Change
- 4.15 Nutzung von Bundes-/Landes- oder kommunalen Standards
- 4.16 Bündelung und strategische Steuerung von Digitalisierungsprojekten
- 4.17 Zentralisierung übergreifender Dienste: IT Sicherheit, Datenschutz, IT Governance
- 4.18 Weiterbildung, Ausbildung der Mitarbeiter
- 4.19 Projektmanagement Kompetenz etablieren (PMO/Programmmanagement)
- 4.20 Notfall- und Krisenmanagement
- 4.21 24/7 Fähigkeit

Übersicht Maßnahmen

| Nr. | Cluster | Maßnahme | Beschreibung | Quelle | Ist-Zustand | Handlungsempfehlung | Strategische Wirkung | | Wirkung auf Datenqualität und -quantität | IT-Sicherheits-Wirkung | Außenwirkung | Priorisierung |
|------|-----------------|--|--|---------------------------------|--|--|----------------------|-----------------|--|------------------------|--------------|---------------|
| | | | | | | | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | | | | |
| 1.1 | eAdministration | Konsolidierung der vorhandenen zwei SAP Systeme | Die beiden, in der Verwaltung im Einsatz befindlichen, SAP basierten Finanzverfahren werden in einem System konsolidiert, welches kommunale Verbreitung hat. | Interview | Aktuell zwei verschiedene SAP-basierte Versionen im Einsatz. Insbesondere durch die nur bei der Stadt Braunschweig eingesetzte SAP-Lösung im Fachbereich 20 gibt es einen Zusatzaufwand gegenüber dem weit verbreiteten dzbW Kommunalmaster Doppik. Des Weiteren könnte das Personalwesen auch in SAP mit abgebildet werden. | - Klärung der Entscheidungskompetenz - Business Case im Detail abschätzen | 4 | 3 | 3 | 0 | x | |
| 1.2 | eAdministration | Einführung E-Akte / Dokumentenmanagement System | Ein System zur digitalen Dokumentenlenkung und -ablage als Basis zur Prozessdigitalisierung (eAkte) wird eingeführt. | Interview / Leipzig / Benchmark | Es gibt kein einheitliches Dokumentenmanagement. Aktuell werden Überlegungen zum Einsatz von ENAIO getätigt. | Business Case für angestoßenes Projekt abschätzen | 4 | 3 | 2 | 0 | x | |
| 1.3 | eAdministration | Standardisierung der Datenformate / elektronischer Datenaustausch | Mit Hilfe der Standardisierung von Datenformaten wird die Interoperabilität zwischen einzelnen Systemen geschaffen. Dadurch entsteht die Grundlage für medienbruchfreie End-to-End Prozesse. Weiterhin wird ein elektronischer Datenaustausch zwischen Organisationen (z. B. anderen Behörden) ermöglicht. | Interview / Leipzig / Benchmark | | | 3 | 2 | 2 | 3 | x | |
| 1.4 | eAdministration | Konsequente Digitalisierung der internen Prozesse (Digitale Workflows) | Durchführung einer Fallzahlen basierten Analyse der internen Prozesse hinsichtlich Möglichkeiten und finanzielle Auswirkungen der konsequenten Prozessdigitalisierung - als Ergebnis ergibt sich eine Priorisierungsliste zur Umsetzung. | Interview / Leipzig / Benchmark | Aktuell existieren noch keine medienbruchfreien End-to-End Prozesse, z. T. noch viele manuelle Vorgänge und z.T. fehlen notwendige Basistechnologien. | - Den Punkt außerhalb der IT Strategie verankern und darauf referenzieren - Mengengerüste für die fünf relevantesten Prozesse erheben | 4 | 2 | 2 | 1 | x | |
| 1.5 | eAdministration | Einführung eRechnung | Rechnungs- und Belegverfahren im Eingang und Ausgang werden digitalisiert. Interimsweise ist ein Scannen der Papierrechnung und Digitalisierung mittels OCR möglich, ggf. Umsetzung der Standards XRechnung und ZUGFeRD für das E-Invoicing | Interview / Benchmark | Projektgruppe eingerichtet unter Federführung der FB 20. | | 4 | 2 | 2 | 2 | x | |
| 1.6 | eAdministration | Einführung eVergabe | Das elektronische Vergabeverfahren wird konsequent eingeführt und genutzt. | Interview | eVergabeTool ist etabliert und wird von der zentralen Vergabestelle seit 2-3 Jahren genutzt. Nicht konsequent umgesetzt ist ein digitalisierter interner Workflow. So kommt es zu mehreren Medienbrüchen. Interne "Vergabe" / Shopsystem existiert nicht - sondern ein PDF, aus dem man die benötigten Artikel aussucht. | | 3 | 1 | 1 | 1 | | |
| 1.7 | eAdministration | Einführung eID/eSignatur | Authentifizierungs- und Unterschriftenprozesse werden unter Berücksichtigung der eIDAS Verordnung digitalisiert. | Leipzig / Benchmark | Bislang nicht stadtweit etabliert. Arbeitsplätze sind mit Signaturkarten und Lesegeräten ausgestattet, soweit für die Aufgabenerledigung erforderlich. | | 2 | 3 | 3 | 1 | | |
| 1.8 | eAdministration | Einführung eArchiv | Das papierbasierte Archiv wird in ein digitales Archiv überführt. | Interview / Benchmark | Bislang werden papierbasierte Archive vorgehalten. Im Fachverfahren (OWI) wird elektronisches Archiv genutzt (ENAIO). | | 4 | 2 | 2 | 0 | x | |
| 1.9 | eAdministration | Einführung Master Data Management | Ein System zur zentralen Bearbeitung von Stammdaten wird eingeführt. In der Ausgestaltung sind zwei Optionen denkbar: 1. Zentrale Datenbank mit Schnittstellen zu den Verfahren. 2. Einführung eines Tools zur Synchronisierung aller Daten, die dezentral gehalten werden. | Leipzig / Benchmark | Bislang erfolgt eine dezentrale, zum Teil redundante Datenhaltung. Für die Nutzerverwaltung und den Betrieb der IT-Infrastruktur ist eine zentrale Datenhaltung zu 90% realisiert: Raumdatenbank, CMDB werden ausgelesen und verteilt (z.B. an Telefonverzeichnis, GIS). Für die fachlichen Daten ist dies nicht der Fall, diese sind in den jeweiligen Fachverfahren abgelegt. Teile der Anforderungen werden in dem Projekt zur Umsetzung der EU-DSGVO aktuell angegangen. | | 2 | 4 | 3 | 0 | | |
| 1.10 | eAdministration | Einführung Personalwirtschaft | Die Themen Personalakte, Gehaltszettel, Abwesenheit und Mitarbeiter-Information werden konsequent digitalisiert. | Benchmark | Einige Prozesse können digital genutzt werden, sind aber nicht stadtweit im Einsatz. | Evaluation, ob das Thema Bestandteil der SAP-Konsolidierung werden kann | 3 | 2 | 1 | 0 | | |
| 1.11 | eAdministration | Services für mobile Endgeräte | Die Nutzung von Verfahren wird auch über mobile Endgeräte für Mitarbeiter außerhalb ermöglicht. Prüfung von Fachanwendungen und Verfahren auf Verfügbarkeit von Schnittstellen zur Nutzung mobiler Endgeräte, Kosten-Nutzenbetrachtung und Priorisierung. | Interview / Leipzig / Benchmark | Bislang war der Einsatz von mobilen Endgeräten nur ansatzweise möglich. Die Anzahl der Endgeräte ist aktuell stark ansteigend. | Business Case abschätzen - dazu Übersicht der Verfahren, die am meisten von mobilen Endgeräten profitieren würden | 4 | 2 | 1 | 2 | x | |

| Nr. | Cluster | Maßnahme | Beschreibung | Quelle | Ist-Zustand | Handlungsempfehlung | Strategische Wirkung | Wirkung auf Datenqualität und -quantität | IT-Sicherheits-Wirkung | Außenwirkung | Priorisierung |
|-----|----------------------|--|---|---------------------------------|--|--|----------------------|--|------------------------|-----------------|---------------|
| | | | | | | | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | |
| 2.1 | Kundenschnittstell e | Portal Strategie entwickeln und umsetzen / Einführung Service- und Bürgerkonto | Eine übergreifende Portalstrategie, die die Anforderungen aus dem Online Zugangsgesetz berücksichtigt, wird entwickelt und umgesetzt. Das Service- und Bürgerkonto zum elektronischen Austausch mit Bürgern und Unternehmen wird eingeführt. | Interview / Leipzig / Benchmark | Bislang nicht umgesetzt. Das Land Niedersachsen wird gesetzlich regeln, dass die Kommunen die im Aufbau befindlichen Basiskomponenten des Landes nutzen muss. | | 4 | 2 | 2 | 3 | x |
| 2.2 | Kundenschnittstell e | Elektronische Bezahlmöglichkeiten | Einführung einer Kundenfreundlichen ePayment Lösung, z. B. ePayBL | Interview / Leipzig / Benchmark | Verfahren vorhanden im Bereich iKFZ; Ausweitung auf andere Bereich notwendig und bereits teilweise in der Umsetzung. | | 3 | 1 | 1 | 2 | x |
| 2.3 | Kundenschnittstell e | Informationen über Dienstleistungsangebot | Städtische Dienstleistungen werden kundenfreundlich aufbereitet und mit dem Bürgerkonto zur Konfiguration von individuellen Favoriten, bzw, den relevanten Zugängen zu Diensten verkoppelt. Eine Verknüpfung zu Angeboten auf Landesebene, z. B. Gewerbeanmeldung, wird erstellt. Integration von standardisierten Leistungsbeschreibungen des FIM-Katalogs (föderales Informationsmanagement des IT-Planungsrats). | Interview / Benchmark | Proprietäre Lösung zur Bürgerinformation mit Beschreibung der Dienstleistungen, Formularen, Beschreibungen, Entgelte mit der Möglichkeit Daten aus dem BUS Niedersachsen zu importieren und zu verwenden und einer Verknüpfung zur D115. | Beobachtung des Markts und der einsetzenden Standardisierung mit ggf. Umstieg auf Branchenlösung (analog Open Rathaus) vor dem Hintergrund, was sich zentral qualitativ besser abbilden lässt. | 3 | 0 | 0 | 2 | |
| 2.4 | Kundenschnittstell e | Auskunfts- system zum Bearbeitungsstatus | Ein Auskunfts- system zum Bearbeitungsstatus einer Anfrage wird eingeführt. | Interview / Benchmark | Das ist noch nicht durchgängig umgesetzt. Da, wo die Fachverfahren die Funktionalität bereitstellen, sind sie eingebunden. Darüber hinaus sind keine eigenen Anwendungen vorhanden / wurden keine eigenen Anwendungen entwickelt. Es besteht die Hoffnung, dass im Rahmen des Open Rathaus entsprechende Funktionalität zentral bereitgestellt werden. | | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| 2.5 | Kundenschnittstell e | Bürgerbeteiligung | Im Sinne des Open Government werden Möglichkeiten zur Bürgerbeteiligung, Bürgerforum und Beteiligungsverfahren über die bestehenden Möglichkeiten hinaus kontinuierlich geprüft und qgf. implementiert. | Benchmark | Es sind bereits Möglichkeiten zur Bürgerbeteiligung umgesetzt. Dazu zählen u.a. Mängelmelder, Übertragung der Ratssitzungen im Internet, Ratsinformationssystem, u.a. | | 1 | 0 | 0 | 2 | |
| 2.6 | Kundenschnittstell e | Einführung eFormulare über Portalzugänge | Die bestehenden Internet-Portale mit Formularen, die online bearbeitet werden können, werden komplettiert und die elektronische Schnittstelle in die Fachverfahren ausgebaut. | Leipzig / Benchmark | Teilweise gibt es Formulare, die zum Download bereit stehen. | | 3 | 2 | 2 | 2 | x |
| 2.7 | Kundenschnittstell e | Elektronischer Versand von Steuer- & Gebührenbescheiden | Bescheide werden konsequent auf elektronischem Weg verschickt zur Reduzierung von Druck- und Kuvertierungskosten. Integration einer Ablage für Bescheide und Nachweise in Bürger- und Unternehmenskonto. | Benchmark | Gespräche wurden bereits mit Dienstleistern geführt. Bisher, insbesondere aufgrund der geringen Akzeptanz von elektronischen Postfächern, nicht bis zum Ende verfolgt. | | 2 | 2 | 2 | 2 | |

| Nr. | Cluster | Maßnahme | Beschreibung | Quelle | Ist-Zustand | Handlungsempfehlung | Strategische Wirkung | Wirkung auf Datenqualität und -quantität | IT-Sicherheits-Wirkung | Außenwirkung | Priorisierung | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) |
|------|-------------------------|--|---|-----------------------|--|--|----------------------|--|------------------------|--------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Technik & Infrastruktur | Überarbeitung der IT-Netzinfrastruktur | Der Aufbau der IT-Netze wird überarbeitet im Hinblick auf zukünftige Herausforderungen und Anforderungen, insbesondere: - IT-Sicherheitsanforderungen (Ausfallschutz/Verfügbarkeiten) - redundantes Rechenzentrum - Cloudanwendungen | Interview | Aktuell werden im "Konzern" Strukturen nicht gemeinschaftlich genutzt. Es gibt bekannte Risiken, die mittelfristig mit einer Verortung städtischer Hardware im zukünftigen Rechenzentrum des Städtischen Klinikums am Standort Salzdahlumer Straße ausgeräumt werden können. | Ein Assesment der Anforderungen und Risiken durchführen. | 2 | 2 | 3 | 0 | | | | | |
| 3.2 | Technik & Infrastruktur | Kontinuierliche Verbesserung der städtischen Datennetz-Infrastruktur | Die städtische Datennetz-Infrastruktur wird kontinuierlich ausgebaut und verbessert, so dass alle Standorte mit der jeweils notwendigen Kapazität Zugang zum Netz haben. | Interview / Leipzig | MEP - Nutzung von WLAN in Schulen etc. 88 Grundstücke, davon alle bis auf 6 Grundschulen mit Glasfaserverbindung. | Definition des Umfangs der Infrastruktur im Rahmen der Strategie durchführen | 2 | 0 | 1 | 3 | | | | | |
| 3.3 | Technik & Infrastruktur | Modularer Aufbau der IT Infrastruktur | Zur Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit der Systeme wird ein modularer Aufbau umgesetzt. Damit werden die Risiken beim Austauschen, Updaten etc. für das Gesamtsystem verringert. | Interview / Benchmark | Bislang Einsatz monolithischer Fachverfahren - fehlende Schnittstellen zu anderen Verfahren, so dass Medienbrüche auftreten. | | 3 | 3 | 3 | 0 | | | | | |
| 3.4 | Technik & Infrastruktur | Ausbau des Monitorings zu einem vollumfänglichen Leitstand | Alle IT-Systeme und End-to-End Prozesse werden überwacht, um präventiv und reaktiv Störungen zu verhindern bzw. schnell zu beseitigen und die Funktionstüchtigkeit der geschäftskritischen Prozesse sicherzustellen. | Interview | Monitoring für Hardware komplett vorhanden allerdings für Fachverfahren nicht vollumfänglich. Ebenso keine End-to-End Prozessbetrachtung im Monitoring. | | 2 | 3 | 3 | 0 | | | | | |
| 3.5 | Technik & Infrastruktur | Gemeinsame Nutzung von Ressourcen & Infrastrukturen im "Konzern" | Alle IT-Infrastrukturmaßnahmen werden im Rahmen eines Programmmanagements in Hinblick auf eine synergistische Nutzung im Konzernverbund überprüft. | Interview / Benchmark | Wird nur punktuell angewendet. | | 3 | 2 | 2 | 2 | x | | | | |
| 3.6 | Technik & Infrastruktur | Mobile Geräte / BYOD | Mobile Geräte für den Außeneinsatz werden angeschafft. Die ergänzende Einbindung mobiler Individualgeräte wird geprüft. | Interview | Teilweise vorhanden | | 2 | 0 | 0 | 1 | | | | | |
| 3.7 | Technik & Infrastruktur | Standard Arbeitsplatz Hard- und Software | Einheitliche Standards in der Hard- und Software Ausstattung werden genutzt. | Benchmark | Noch nicht durchgängig umgesetzt. | | 1 | 2 | 2 | 0 | | | | | |
| 3.8 | Technik & Infrastruktur | Auswahl von Clouddiensten | Cloudbasierte Anwendungen werden betrachtet und im möglichen, finanziell und fachlich sinnvollen Rahmen einbezogen. | Interview / Benchmark | Bereits heute vereinzelte Fälle von Cloudnutzung (z.B. Feuerwehr - OneDrive). | | 3 | 1 | 2 | 2 | x | | | | |
| 3.9 | Technik & Infrastruktur | Einführung Content Management System (CMS) | Es wird ein CMS eingeführt, mit dem die Portale im Internet gemanagt werden. | Benchmark | Aktuell im Einsatz CitySite - bisher keine Klagen aus den Bereichen, dass es keine Funktionalitäten gibt, die gebraucht würden. Flaschenhals auf der Seite der Dienstleister, die das Layout machen können. | Markt weiter beobachten - Umstieg bei entsprechender Marktentwicklung | 0 | 2 | 2 | 0 | | | | | |
| 3.10 | Technik & Infrastruktur | Einführung Configuration Management Database (CMDB) | Eine Configuration Management Data Base (CMDB) wird zur Erfassung und Zuordnung von Verknüpfungen von Hard und Software Assets als Unterstützung des Configuration and Asset Managements eingeführt. | Benchmark | CMDB (Aixpert Soft) im Einsatz - mit Ticketsystem und IAM verbunden. Infrastruktur und Lizenzmanagement weitgehend darin abgebildet. Abbildung der Anwendungen der Fachbereiche/dezentralen Bereiche aktuell nur teilweise erreicht - weitergehende Nutzung möglich. | Ausrollen auf dezentrale Bereiche | 2 | 2 | 3 | 0 | | | | | |
| 3.11 | Technik & Infrastruktur | Erneuerung IT-Servicemanagement (ITSM) Tool | Es wird das bestehende ITSM Tool modernisiert. | Interview | In Planung | | 2 | 2 | 2 | 0 | | | | | |
| 3.12 | Technik & Infrastruktur | Aufbau von Redundanzen | Analyse des Status quo und Ausbau von redundanten Netzwerkkomponenten | Interview | Zentrale Element (Switches, etc.) liegen aktuell nicht redundant vor oder so redundant vor (z.B. in gleichem Raum), dass sie im Fall der Fälle nicht den gewünschten Schutz liefern. | | 1 | 2 | 2 | 0 | | | | | |

| Nr. | Cluster | Maßnahme | Beschreibung | Quelle | Ist-Zustand | Handlungsempfehlung | Strategische Wirkung | Wirkung auf Datenqualität und -quantität | IT-Sicherheits-Wirkung | Außenwirkung | Priorisierung |
|------|----------------------------|--|--|-----------------------|--|--|----------------------|--|------------------------|-----------------|---------------|
| | | | | | | | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | |
| 4.1 | IT Prozesse & Organisation | Zentralisierung von Standard IT Aufgaben im Fachbereich 10 | Unter Verwendung eines Kriterienkatalogs werden die aktuellen Aufgaben des IT-Personals in den Fachbereichen bewertet und kategorisiert. Teile von IT-Aufgaben, die standardmäßig zentralisiert werden können, werden anschließend in den FB 10 verlagert. | Interview / Benchmark | Z.B. Access-Management wird aktuell noch in den Fachbereichen erledigt. | Klärung und Analyse der IT-nahen Tätigkeiten in den Fachbereichen. Erstellung eines Kriterien Katalogs | 4 | 2 | 3 | 0 | x |
| 4.2 | IT Prozesse & Organisation | Etablierung eines Business Relationship Management Prozesses zwischen den Fachbereichen und der zentralen IT | Die Fachbereiche und die zentrale IT werden klare Ansprechpartner und Kommunikationskanäle zur Konsolidierung aller Anfragen definieren. | Interview / Benchmark | Es gibt keinen etablierten Prozess. Die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen ist von Art und Umfang sehr unterschiedlich ausgeprägt. | | 3 | 2 | 2 | 0 | |
| 4.3 | IT Prozesse & Organisation | Etablierung eines Service Katalogs (Service Catalogue Management) | Ein einheitliches Standard Service Angebot der zentralen IT wird entwickelt und transparent gemacht. | Interview / Benchmark | Es gibt bereits Services durch den Fachbereich 10. Diese sind bislang nicht standardisiert und den anderen Fachbereichen bekannt. | | 3 | 2 | 2 | 0 | |
| 4.4 | IT Prozesse & Organisation | Etablierung eines IT-Servicemanagements | Es wird ein IT Service Management mit SLAs und Underpinning Contracts eingeführt. Durch diese Maßnahme wird eine transparente Verbindlichkeit für alle Fachbereiche in der Leistungserbringung geschaffen (evtl. Bestandteil Service Katalog). | Interview / Benchmark | Vereinbarungen mit externen Partnern existieren. Intern bislang nicht etabliert. | | 3 | 2 | 2 | 0 | |
| 4.5 | IT Prozesse & Organisation | Synchronisation der IT Strategie mit anderen Strategien | Die IT Strategie wird laufend mit Themen wie Smart City oder ISEK synchronisiert. Außerdem wird ein Abgleich mit den "Konzern-IT-Maßnahmen" stattfinden. Darüber hinaus werden die Auswirkungen in Richtung eGovernment und Organisations- und Personalentwicklungskonzept berücksichtigt. | Interview / Benchmark | Die IT Strategie wird bislang separat/isoliert betrachtet. | | 4 | 0 | 0 | 1 | x |
| 4.6 | IT Prozesse & Organisation | Einführung eines regulatorischen Monitoring, Benchmarking & Trendscouting Prozesses | Technologietrends, gesetzliche Anforderungen, Analyse der Auswirkungen, Nutzung von Synergien im Konzern oder über interkommunale Zusammenarbeit werden beobachtet und Best Practices im kommunalen Umfeld identifiziert. Organisatorische Verankerung eines Monitoring-Prozesses für neue/veränderte gesetzliche Anforderungen mit IT-Bezug (DSGVO, IT-Sicherheitsgesetz, eIDAs-Verordnung, Vertrauensdienstegesetz, E-Governmentsgesetz Niedersachsen, Fachgesetze wie Bundesmeldegesetz etc.) | Benchmark | Marktbeobachtungen, Erfahrungsaustausche mit anderen Behörden und Teilnahmen an einschlägige Konferenzen werden durchgeführt. Prozess kann stärker formalisiert und ausgeweitet werden. | | 4 | 0 | 1 | 2 | x |
| 4.7 | IT Prozesse & Organisation | Einführung kontinuierlicher Verbesserungsprozess | Ein Prozess wird über alle Fachbereiche zur Identifizierung von Verbesserungen implementiert. Dies kann optional mehrstufig aufgesetzt werden und betrifft sowohl technische als auch organisatorische Aspekte. | Benchmark | Auf verschiedenen Ebenen regelmäßige Treffen zwischen IT und Fachbereichen. Als Bestandteil wird unstrukturiert auch über Verbesserungspotentiale gesprochen. Außerdem gibt es Treffen mit den dezentral Verantwortlichen für IT. In der IT ist ein Change Advisory Board etabliert, dass unterschiedlich intensiv genutzt wird. Kommunikationsprozess steht jedoch nicht klar unter dem Stichwort "Verbesserung". | | 2 | 2 | 3 | 0 | |
| 4.8 | IT Prozesse & Organisation | Durchführung aller IT Maßnahmen als Projekt | Alle IT Maßnahmen werden konsequent mit Hilfe einer Projektorganisation und -methode durchgeführt. | Benchmark | Wird z. T. Teil angewendet. | | 3 | 2 | 2 | 0 | |
| 4.9 | IT Prozesse & Organisation | Informations Sicherheits Management System (ISMS) etablieren | Ein ganzheitliches ISMS über alle Bereiche an zentraler Stelle wird etabliert. | Benchmark | Wird z. T. Teil angewendet. Gute Vernetzung mit Land und Bund (insb. CERT), auch innerhalb der Kommunen in Niedersachsen (KITSIN) vernetzt. Prozess Informationssicherheit ist im Aufbau befindlich. Kontakt zu den FBen bislang nur in Einzelprojekten. Auch bei Beschaffungen nicht durchgehend eingebunden. Sensibilisierung der Mitarbeiter etabliert (z.B. über Mitarbeiterzeitung), noch keine verpflichtende Schulung zum Thema Informationssicherheit. Berichtswesen noch nicht regelmäßig etabliert. | | 1 | 2 | 4 | 0 | |
| 4.10 | IT Prozesse & Organisation | Auswahlverfahren für IT-Anwendungen standardisieren | Anforderungen, mittels derer die Auswahl von Verfahren und Dienstleistungen standardisiert wird, werden definiert. Hierunter fällt auch die Entscheidung hinsichtlich Make or Buy. | Interview / Benchmark | Wird z. T. Teil angewendet. | | 3 | 2 | 3 | 0 | |
| 4.11 | IT Prozesse & Organisation | Einführung Knowledge Management | Durch ein systemgestütztes Knowledge Management wird sichergestellt, dass das Wissen standardisiert und transparent bereit gestellt wird. Durch den demografischen Wandel in der Mitarbeiterschaft kann so sichergestellt werden, dass kein Know-how Abluss stattfindet. | Benchmark | Wird z. T. Teil angewendet. | | 3 | 2 | 2 | 0 | |

| Nr. | Cluster | Maßnahme | Beschreibung | Quelle | Ist-Zustand | Handlungsempfehlung | Strategische Wirkung | Wirkung auf Datenqualität und -quantität | IT-Sicherheits-Wirkung | Äußerwirkung | Priorisierung |
|------|----------------------------|---|---|---------------------------------|---|--|----------------------|--|------------------------|-----------------|---------------|
| | | | | | | | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | Bewertung (0-4) | |
| 4.12 | IT Prozesse & Organisation | Einführung einer IT und Digitalisierungs Governance | Es werden klare Verantwortlichkeiten und ein einheitliches verbindliches Regelwerk für die gesamte Verwaltung zur Durchführung von IT- und Digitalisierungsmaßnahmen geschaffen. Die Hoheit über die IT-Governance wird im Fachbereich 10 liegen, die Hoheit über die Digitalisierungsgovernance dort, wo die Verantwortung für das Digitalisierungsprogramm liegt. | Interview / Benchmark | Bislang existieren hierzu keine allgemeinen Regelwerke. Projekte und Massnahmen werden als Einzelfälle betrachtet und gemäß Dezernats-/Geschäftsverteilungsplan bearbeitet. | Den Punkt außerhalb der IT Strategie verankern und darauf refenzieren. | 4 | 2 | 2 | 0 | x |
| 4.13 | IT Prozesse & Organisation | Etablierung Partnerstrategie | Die bestehende Partnerstrategie mit Microsoft / SAP / ITEBO / weitere (inhousefähige) Lieferanten wird weiterentwickelt. Insbesondere werden Angebote auf Landesebene verstärkt berücksichtigt. | Interview | Es bestehen erfolgreiche Partnerschaften mit Microsoft und ITEBO. | | 4 | 0 | 0 | 1 | x |
| 4.14 | IT Prozesse & Organisation | Cultural Change | Mitarbeiter werden aktiv bei der Digitalisierung eingebunden und auf technische, organisatorische Veränderungen vorbereitet. | Interview / Benchmark | Bislang nicht etabliert. | | 3 | 0 | 0 | 0 | |
| 4.15 | IT Prozesse & Organisation | Nutzung von Bundes-/Landes- oder kommunalen Standards | Bundes-/Landes- und kommunale Standards werden auf Einsetzbarkeit in der Stadt Braunschweig hin evaluiert. | Leipzig / Benchmark | Bislang nicht etabliert. Aufgabe fällt im kommunalen Bereich überwiegend den externen Herstellern der Fachverfahren zu. Die Stadt steuert über Ihren Beschaffungsvorgang. | | 3 | 2 | 2 | 2 | x |
| 4.16 | IT Prozesse & Organisation | Bündelung und strategische Steuerung von Digitalisierungsprojekten | Eine übergeordnete Institution zur Bündelung und Steuerung der Digitalisierungsvorhaben in Hinblick auf Synchronisierung der IT-Maßnahmen mit den Digitalisierungsmaßnahmen wird etabliert. | Leipzig / Benchmark | Bislang nicht etabliert. | Den Punkt außerhalb der IT Strategie verankern und darauf refenzieren. | 3 | 2 | 0 | 0 | |
| 4.17 | IT Prozesse & Organisation | Zentralisierung übergreifender Dienste; IT Sicherheit, Datenschutz, IT Governance | IT-Sicherheit, Datenschutz und IT Governance/Prozesse werden im "Konzern Stadt Braunschweig" zentralisiert, um unabhängig zentrale Rollen / Dienste zur optimalen Nutzung der Fach- und Methodenkenntnisse und Nutzung von Synergien zu bündeln. | Benchmark | Wird z. T. Teil angewendet. | | 3 | 2 | 4 | 0 | |
| 4.18 | IT Prozesse & Organisation | Weiterbildung, Ausbildung der Mitarbeiter | Ein Weiterbildungs- und Ausbildungsprogramm wird aufgesetzt, um die technologischen und methodischen Neuerungen den Mitarbeitenden nahezubringen. | Interview | Wird z. T. Teil angewendet. | | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 4.19 | IT Prozesse & Organisation | Projektmanagement Kompetenz etablieren (PMO/Programmmanagement) | Zur standardisierten und effizienten Umsetzung von IT-Projekten zur Unterstützung von Digitalisierungsvorhaben werden ausgewählte Mitarbeitende mit den Projektmanagement Kompetenzen und Skills fortgebildet. | Interview / Benchmark | Unterschiedliche Umsetzungsmethodiken bei der Projektdurchführung. | Projektmanagement zentral organisatorisch einordnen | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| 4.20 | IT Prozesse & Organisation | Notfall- und Krisenmanagement | Aufgrund der gestiegenen geschäftskritischen Relevanz der durch die IT-Systeme unterstützten Prozesse, sollte ein Notfall- und Krisenmanagement etabliert werden, um nach Havarien schnellstmöglich wieder eine Betriebsbereitschaft der Systeme herzustellen. | Interview / Benchmark | Nur rudimentär etabliert | | 4 | 2 | 4 | 2 | x |
| 4.21 | IT Prozesse & Organisation | 24/7 Fähigkeit | Absicherung der Verfügbarkeit kritischer Systeme 24/7 durch entsprechende Personalpolitik. | Interview | Aktuell werden bereits samstags Dienste angeboten, ohne dass die IT-Unterstützung am Wochenende gewährleistet ist. Mit der zunehmenden Nutzung von Bürgerportalen, Cloud-Diensten etc. wird der Bedarf weiter steigen, so dass eine Entscheidung über die "24/7-Fähigkeit" notwendig wird. | | 3 | 2 | 2 | 3 | x |
| 5.1 | Übergeordnete Themen | Erarbeitung einer Digitalisierungsstrategie | Ein übergreifendes Programm zur Digitalisierung unter konsequenter Betrachtung der End to End Prozesse wird geplant. Dabei werden sowohl die Prozesse als auch die einzusetzenden Tools geplant. Die Digitalisierungsstrategie dient als Grundlage der IT Strategie. | Leipzig / Benchmark | Bislang nicht etabliert. | | 4 | 3 | 3 | 0 | |
| 5.2 | Übergeordnete Themen | Etablierung eines Prozessmanagements | Fachbereichsübergreifend werden End-to-End-Prozesse als Unterstützung der Digitalisierungsstrategie und Ergänzung der IT-Strategie betrachtet. | Benchmark | Bislang nicht etabliert. | | 4 | 3 | 3 | 0 | |
| 5.3 | Übergeordnete Themen | Open Data | GIS-Daten werden den Bürgern und Unternehmen über elektronische Kanäle zur Verfügung gestellt (Open Data Platform). Ein Kanal zum Austausch von Bilddaten in der interkommunalen Zusammenarbeit sowie über eine Open Data Platform zur Nutzung durch Unternehmen wird geschaffen. Eine Open Data Plattform zur Bereitstellung von Informationen aus der Verwaltung für Bürger und Unternehmen wird betrieben. | Interview / Leipzig / Benchmark | GIS-Daten mit unterschiedlichen Formaten. Z. T. proprietäre Datenformate der jeweiligen Fachverfahren, bzw. mangelnde Unterstützung alter Verfahren von neueren Verfahren. Kein "machine-to-machine"-Verfahren sondern redaktionell aufbereiterter Inhalt. Teilbereich (GeoReferat) wird bereits zur Verfügung gestellt - aktuell bewusst gegen Bezahlung. Aktuell kein strukturiertes Portal zur Bereitstellung der Daten. | Strategie: im rechtlichen Rahmen wird Open Data verfolgt ohne über die Grenzen des Notwendigen hinauszugehen. Details im Rahmen Smart City Rahmenkonzept zu definieren | 3 | 2 | 2 | 3 | |