

## 17. Wahlperiode

### Kleine Anfrage

#### des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 19. Januar 2012 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Januar 2012) und **Antwort**

#### Wer nutzt den standardisierten IT-Infrastruktur-Service (ITIS) des ITDZ?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Welche unterschiedlichen standardisierten Angebote umfasst der IT-Infrastrukturservice (ITIS) - ITIS-Arbeitsplatz bzw. ITIS-Verfahren – des ITDZ und wie werden sie jeweils nachgefragt?

Zu 1.: Das Angebot des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ) für IT-Infrastrukturservices (ITIS) umfasst zwei Produktgruppen:

- a) IT-Arbeitsplatzservice
- b) IT-Verfahrensservice

- a.) Der IT-Arbeitsplatzservice besteht für die Endanwender/-innen aus der Bereitstellung von
- Hardware (PC, Monitor, Tastatur, Maus),
  - Software (Betriebssystem, Browser,...) und
  - Dienstleistungen (Installation, Benutzerunterstützung, Support).

Das Basispaket umfasst einen Internetzugang, E-Mail-Funktionalität, Office-Anwendungen, Dateiablage und Druckdienste. Es kann durch ergänzende Anwendungen (z.B. Standardsoftware oder Fachverfahren) oder zusätzliche Komponenten (z.B. Drucker, Scanner) für jeden Arbeitsplatz erweitert werden.

Der IT-Arbeitsplatzservice umfasst die Einrichtung und den Betrieb aller Komponenten und Anwendungen am Arbeitsplatz. Hinsichtlich der administrativen Tätigkeiten kann er flexibel an die organisatorischen Regelungen der einzelnen Behörden angepasst werden. Voraussetzung für die Nutzung des IT-Arbeitsplatzservice ist die Anbindung an das Berliner Landesnetz.

Nicht enthalten sind Leistungen zur fachlichen Betreuung für Anwendungen.

Derzeit werden rund 8.000 IT-Arbeitsplätze in Senatsverwaltungen und nachgeordneten Behörden der Berliner Verwaltung mit einem IT-Arbeitsplatzservice versorgt.

b.) Beim IT-Verfahrensservice werden einzelne Fachverfahren auf dem IT-Arbeitsplatz der Fachverfahrensanwender/-innen bereit gestellt. Der IT-Verfahrensservice kann für alle IT-Arbeitsplätze angeboten werden, die über einen Browser und Internetzugang verfügen. Die für den IT-Verfahrensservice genutzte Terminalservertechnologie (Server Based Computing) erlaubt, dass der IT-Verfahrensservice weitestgehend unabhängig von der Hardware und dem Betriebssystem des IT-Arbeitsplatzes erfolgen kann. Deshalb müssen auch die IT-Arbeitsplätze nicht zwingend vom ITDZ Berlin betreut werden. Der Betrieb des Fachverfahrens erfolgt dabei im Data-Center des ITDZ Berlin.

Den IT-Verfahrensservice nutzen aktuell rd. 3.000 Anwender/-innen.

2. Welche Verwaltungen nutzen seit wann welche ITIS-Angebote (bitte tabellarische Auflistung)?

Zu 2.:

Kundenname	Bereich / Standort / Verfahren	Vertraglich gebunden seit	ITIS Produktvariante
Amt für Statistik	Potsdam, Behlerstr. Berlin, Alt-Friedrichsfelde Cottbus	2007	Arbeitsplatzservice
Amt für Statistik-Zensus	Zensus, Alt-Moabit	2010	Arbeitsplatzservice
Der Polizeipräsident in Berlin	Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten (BOWI)	2003	Arbeitsplatzservice
Kammergericht	alle Amtsgerichte Kammergericht Landgericht	2005	Arbeitsplatzservice
KITA Nordost	Geschäftsstelle	2006	Arbeitsplatzservice
KITA Südwest	Geschäftsstelle + Kitas	2007	Arbeitsplatzservice
KITA Südost	Geschäftsstelle + Kitas	2010	Arbeitsplatzservice
Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten	Abteilung IV, Ausländerbehörde	2006	Arbeitsplatzservice
Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissen- schaft	Flottenstraße	2006	Arbeitsplatzservice
Senatsverwaltung für Inneres und Sport	Klosterstraße	2004	Arbeitsplatzservice
Stiftung Preußischer Kultur- besitz	Staatl. Institut für Musik- forschung	2006	Arbeitsplatzservice
Berliner Beauftragter für Datenschutz und Informati- onsfreiheit	Integrierte Personalverwaltung (IPV) Neues Berliner Rechnungs- wesen (NBR)	2008	Verfahrensservice
Der Polizeipräsident in Berlin	integriertes Bildungs- managementsystem für die Aus- und Fortbildung (iBMS)	2011	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Finanzen	Aufstellungsverfahren Haushalt	2010	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Finanzen	Conject FM (Bestandsverzeichnis)	2011	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Finanzen	Personalausgabenbudgetierung	2011	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales	Basis (Sozialhilfe)	2005	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales	Aufstellungsverfahren Haushalt	2007	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz	Lebensmittelüberwachung	2008	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Stadt- entwicklung und Umwelt- schutz	Geographische Daten	2009	Verfahrensservice
Senatsverwaltung für Stadt- entwicklung und Umwelt- schutz	Geschäftsprozessmanagement	2010	Verfahrensservice

3. Inwiefern basieren die in der Verwaltung vom ITDZ eingesetzten ITIS-Verfahren auf Empfehlungen der IT-Infrastructure-Library (ITIL)?

Zu 3.: Der primär mit der Serviceerbringung von ITIS-Leistungen befasste Fachbereich des ITDZ Berlin richtet seine Tätigkeit nach der IT Infrastructure Library (ITIL) aus. Im Focus stehen dabei die Prozesse zum Störungs-, Änderungs-, Problem- und Servicelevel-Management.

4. Welche Preisgestaltung liegt diesen standardisierten Angeboten jeweils zugrunde und welche preislichen Veränderungen hat es für ITIS-Arbeitsplätze und ITIS-Verfahren zwischen 2006 und 2012 gegeben?

Zu 4.: Der IT-Arbeitsplatzservice und der IT-Verfahrensservice werden monatlich pro Arbeitsplatz bzw. Nutzer/-in abgerechnet. Die Preisgestaltung des IT-Arbeitsplatzservices richtet sich nach der Ausprägung des Arbeitsplatzes und den vereinbarten Services. Der IT-Verfahrensservice beinhaltet alle zentralen Hardware- und Software-Komponenten einschließlich Lizenz- und Betriebskosten.

Beim IT-Arbeitsplatzservice konnten - über alle bestehenden Kundenaufträge gerechnet - in der Zeit von 2006 bis 2012 eine Preisreduzierung von rd. 5 % für das Land Berlin realisiert werden.

Beim ITIS-Verfahrensservice handelt es sich um ein stark durch Fremdkosten für Lizenzen und IT-Basistechnik bestimmtes Angebot. Im Ergebnis konnten die Preise für dieses Leistungsangebot in der Zeit von 2006 bis 2012 für das Land Berlin gehalten werden.

5. Welche durchschnittlichen Vertragslaufzeiten mit den jeweiligen Verwaltungseinheiten hat es gegeben?

Zu 5.: Die Standardvertragslaufzeit für den IT-Arbeitsplatzservice beträgt 48 Monate. Dieser Zeitraum orientiert sich im Wesentlichen an der typischen Abschreibungsdauer der verwendeten Komponenten.

Bei Vertragsverlängerungen werden häufig technologische Erneuerungen durchgeführt, die neue Hardware- und ggf. Softwarekomponenten beinhalten und ggf. auch neue Anforderungen berücksichtigen.

Die Vertragslaufzeit für den IT-Verfahrensservice beträgt ebenfalls mehrere Jahre. Sie orientiert sich primär an der Laufzeit des Betriebes der Fachverfahren.

Bisher wurde mit allen Kunden nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit eine Weiterführung des Vertrags vereinbart.

6. Welche Ziele verfolgt der Senat bzw. das ITDZ hinsichtlich der Ausweitung des ITIS-Angebots? Welche konkreten Planungen bestehen diesbezüglich?

Zu 6.: Gemäß den Richtlinien der Regierungspolitik beabsichtigt der Senat eine Standardisierung des IT-Arbeitsplatzes in der Berliner Verwaltung. Durch die konsequente Standardisierung der Hardware, der Software und der beteiligten Prozesse sowie der Mengenrabatte werden positive Kosteneffekte und Effizienzgewinne erwartet. Die Ergebnisse und Erkenntnisse des ITIS-Angebotes des ITDZ Berlin werden hierbei selbstverständlich berücksichtigt. Auf der Arbeitsebene wurde mit den vorbereitenden Arbeiten begonnen.

Um den konkreten Anforderungen der ITIS-Kunden noch besser gerecht zu werden, wird beim ITDZ Berlin über Verbesserungen nachgedacht im Bereich der

- Vereinheitlichung der eingesetzten Softwareversionen (z.B. Betriebssystem, Office-Anwendungen),
- Unterstützung des mobilen Einsatzes,
- Einführung einer optionalen Multimediafähigkeit sowie
- stärkeren Modularisierung der einzelnen Produkte.

7. Mit welchen weiteren Verwaltungen steht das ITDZ in konkreten Vertragsverhandlungen zu ITIS?

Zu 7.: Für das Landesverwaltungsamt ist der IT-Arbeitsplatzservice aktuell in der Projektphase (Konzeption, Implementierung). Der Vertrag für den Betrieb befindet sich in der finalen Abstimmung.

Berlin, den 23. Februar 2012

Frank Henkel  
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 13. Mrz. 2012)