



SITZUNGSVORLAGE

Nr. **1 9 - V - 2 0 - 0 0 1 5**
(Jahr - V - Amt - Nr.)

Betreff: **Dezernat(e) III**

Weiterentwicklung IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden

Anlage/n siehe Seite 3

Bericht zum Beschluss Nr. vom

Stellungnahmen

Personal- und Organisationsamt	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Kämmerei	reine Personalvorlage <input type="radio"/>	→ s. unten <input checked="" type="radio"/>
Rechtsamt	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Umweltamt: Umweltprüfung	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Frauenbeauftragte nach - dem HGIG	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
- der HGO	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Straßenverkehrsbehörde	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Projekt-/Bauinvestitionscontrolling	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Sonstige:	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>

Beratungsfolge

DL-Nr.

(wird von Amt 16 ausgefüllt)

a)	Ortsbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Kommission	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Ausländerbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
b)	Seniorenbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Magistrat	Tagesordnung A <input checked="" type="radio"/>	Tagesordnung B <input type="radio"/>
	Eingangsstempel Büro des Magistrats	Umdruck nur für Magistratsmitglieder <input type="checkbox"/>	
	Stadtverordnetenversammlung	nicht erforderlich <input type="radio"/>	erforderlich <input checked="" type="radio"/>
	Ausschuss	öffentlich <input checked="" type="radio"/>	nicht öffentlich <input type="radio"/>
	Eingangsstempel Amt 16	<input type="checkbox"/> wird im Internet/PIWI veröffentlicht	

Bestätigung Dezernent/in

Imholz

Stadtkämmerer

Vermerk Kämmerei

Wiesbaden, 07.06.2019

- Stellungnahme nicht erforderlich
 Die Vorlage erfüllt die haushaltsrechtlichen Voraussetzungen.
 → siehe gesonderte Stellungnahme

Imholz
Stadtkämmerer

A Finanzielle Auswirkungen

Mit der antragsgemäßen Entscheidung sind **keine** finanziellen Auswirkungen verbunden.
 finanzielle Auswirkungen verbunden.
 (in diesem Fall bitte weiter ausfüllen)

I. Aktuelle Prognose Ergebnisrechnung Dezernat

HMS-Ampel rot grün Prognose Zuschussbedarf:

abs.: 13.170.086,70 €
 in %: 13,2 %

II. Aktuelle Prognose Investitionsmanagement Dezernat

Investitionscontrolling Investition Instandhaltung

Budget verfügte Ausgaben (Ist): abs.: _____
 in %: _____

III. Übersicht finanzielle Auswirkungen der Sitzungsvorlage

Es handelt sich um Mehrkosten
 budgettechnische Umsetzung

IM	CO	Jahr	Bezeichnung	Gesamtkosten in €	darin zusätzl. Bedarf apl/üpl in €	Finanzierung (Sperr-, Ertrag) in €	Kontierung (Objekt)	Kontierung (Konto)	Bezeichnung
Summe einmalige Kosten:									

Summe Folgekosten:									

Bei Bedarf Hinweise /Erläuterung:

B Kurzbeschreibung des Vorhabens

Die Inhalte dieses Feldes werden (außer bei vertraulichen Vorlagen, wie z. B. Disziplinarvorlagen) im Internet/Intranet veröffentlicht und dürfen den Umfang von 1200 Zeichen nicht überschreiten (soweit erforderlich: Ergänzende Erläuterungen s. Pkt. IV.; bei einigen Vorlagen (z. B. Personalvorlagen) entfallen die weiteren Ausführungen ab Pkt. I.) Es dürfen hier keine personenbezogenen Daten im Sinne des Hessischen Datenschutzgesetzes verwendet werden (Ausnahme: Einwilligungserklärung des/der Betroffenen liegt vor). Es handelt sich um ein **Pflichtfeld**.

Die Vorlage beschreibt den strategischen Ausbau des IT-Managements der Landeshauptstadt Wiesbaden als Grundsatzbeschluss.
Die konkrete Ausgestaltung wird dann in Zukunft über Einzelvorlagen erfolgen.

Anlagen:

C Beschlussvorschlag:

1. Es wird zur Kenntnis genommen:
 - 1.1 Wie mit SV 18-V-20-0020 beschlossen, wurde das Thema der Stärkung und Weiterentwicklung des IT-Managements als Steuerungsinstanz der Landeshauptstadt Wiesbaden unter Einbeziehung von Organisationskompetenzen konzeptionell weiterentwickelt.
 - 1.2 Die Anforderungen an die Informationstechnologie der Landeshauptstadt Wiesbaden steigen in Zukunft, die Fachbereiche der Landeshauptstadt Wiesbaden brauchen ein leistungsfähiges IT-Management als Partner.
 - 1.2.1 Informationstechnologie ist immer stärker ein integraler Bestandteil von Verwaltungsprozessen, ist die Voraussetzung einer effizienten Vernetzung von Verwaltungseinheiten und ermöglicht Verwaltungsmodernisierung in vielen Bereichen.
 - 1.2.2 Die Fachbereiche werden ihre Verwaltungsprozesse in Zukunft verstärkt digitalisieren und automatisieren. Dies geschieht, damit die Verwaltungsarbeit effizienter gestaltet werden kann, gleichzeitig besteht durch das OZG (Onlinezugangsgesetz) eine gesetzliche Verpflichtung dazu.
 - 1.2.3 Der demographische Wandel bei den Beschäftigten der Landeshauptstadt Wiesbaden wird in manchen Fachbereichen dazu führen, dass die Aufgaben mit weniger Personal erledigt werden müssen, was zu höherer Automatisierung zwingt.
 - 1.2.4 Die Komplexität der Verwaltungsaufgaben und Verwaltungsprozesse wird steigen und eine immer stärkere bundesweite Vernetzung erfordern, dadurch erhöht sich auch die Komplexität der dafür notwendigen IT-Unterstützung.
 - 1.2.5 Die Sicherheitsanforderungen an die IT-Systeme der Landeshauptstadt Wiesbaden und die damit verarbeiteten Daten werden in Zukunft stark steigen.
 - 1.2.6 Die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an eine digitale Kommunikation mit der Landeshauptstadt Wiesbaden werden immer höher, das bedeutet, dass verstärkt digitale Eingangs- und Ausgangskanäle für Verwaltungsprozesse geschaffen werden müssen, parallel zu den existierenden Kanälen.
 - 1.2.7 Technologische Entwicklungen, z. B. IT-Services aus der Cloud oder Virtualisierungstechnologien erfordern eine Erweiterung der Kompetenzen der Beschäftigten im Bereich des IT-Managements.
 - 1.2.8 Die Fachbereiche der LHW tragen die Anforderung an eine stärkere Unterstützung durch das zentrale IT-Management immer konkreter vor, z. B. bei der Einführung des Systems CAFM (Computer Aided Facility Management) im Dez IV.
 - 1.3 Die Landeshauptstadt Wiesbaden nutzt für IT-Services verschiedene Dienstleister, z. B. Dienstleistungen der Wivertis, Witcom oder der ekom21. Die Steuerungskompetenz der Landeshauptstadt Wiesbaden gegenüber diesen Dienstleistern muss verbessert werden, damit nicht unangemessene Abhängigkeiten entstehen.

- 1.3.1 Insbesondere zur Steuerung der Wivertis ist ein leistungsstärkeres städtisches IT-Servicemanagement notwendig, um in Zukunft die Leistungsfähigkeit der Wivertis für die Fachbereiche der LHW besser nutzen zu können.
- 1.3.2 Die Verträge mit der Wivertis sind in den Grundstrukturen in der Regel 15 Jahre alt und müssen Schritt für Schritt erneuert werden und anschließend regelmäßig den Anforderungen angepasst werden.
- 1.3.3 Wie mit SV 18-V-20-0020 beschlossen, wird das Thema der Neujustierung der Rollen insbesondere der Wivertis GmbH und des IT-Managements der Landeshauptstadt Wiesbaden kontinuierlich bearbeitet, das bedeutet konkret, die Aufgabenteilung zwischen dem Dienstleister Wivertis und des IT-Managements der Landeshauptstadt Wiesbaden ist kontinuierlich zu prüfen.
- 1.3.4 Da in Zukunft auch die Dienstleister Witcom, ekom21 und Softwarehersteller wichtige Dienstleistungen für die Landeshauptstadt Wiesbaden erbringen werden, müssen auch diese stärker in das Servicemanagement der Landeshauptstadt Wiesbaden integriert werden.
- 1.3.5 Um auch in Zukunft ein leistungsstarker Partner für die Fachbereiche der Landeshauptstadt Wiesbaden zu sein, benötigt das IT-Servicemanagement der Landeshauptstadt Wiesbaden verstärkte Kompetenzen in den Bereichen Lizenzmanagement, Projektmanagement und Vertragsmanagement.
- 1.4 Für die Fachbereiche muss das IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden als ein zentrales Angebot die Komponenten der digitalen Infrastruktur bereitstellen, aus der sich die Fachbereiche bedienen können. Dazu gehören beispielsweise die e-Akte, Portale, Vorgangsbearbeitung, e-Payment, zentrale Verfahren wie SAP, Kollaborationstools usw. Die digitale Infrastruktur muss erstellt, betrieben und kontinuierlich weiterentwickelt werden.
- 1.5 Die zentrale technische und prozessuale Verfahrensbetreuung der finanzrelevanten Verfahren für Rechnungswesen und Steuerveranlagung (SAP Kompetenzzentrum) ist beim zentralen IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden angesiedelt. In diesem SAP Kompetenzzentrum sind die Anforderungen in den letzten Jahren aufgrund von neuen Verfahren, zusätzlichen Aufgabenstellungen, neuen gesetzlichen Anforderungen sowie Digitalisierungsthemen überproportional angestiegen. Dieser Bereich bedarf einer Verstärkung und Neustrukturierung.
- 1.6 Zukunftsorientierte Weiterentwicklungen in einzelnen Fachbereichen gehen in der Regel mit steigenden Anforderungen an die IT-Unterstützung einher. In solchen Weiterentwicklungsprojekten entsteht in der Regel bei den Fachbereichen Unterstützungsbedarf. Dafür muss das IT-Management als leistungsfähiger Beratungs- und Projektpartner für die Fachbereiche zur Verfügung stehen.
- 1.7 Das IT-Management muss auch in Zukunft zentrale Innovationsprojekte (z. B. e-Akte, Kollaborationstools) durchführen und die Fachbereiche bei der Einführung begleiten können.
- 1.8 Die Landeshauptstadt Wiesbaden muss in Zukunft stärker die funktionalen und technischen Architekturen steuern, damit sich die dezentralen Fachbereiche zukünftig weniger stark gezwungen sehen, eigene Lösungen zu entwickeln zu müssen, somit auch weniger Redundanzen entstehen und Konsolidierungen möglich werden.
2. Es wird beschlossen:
 - 2.1 Das zentrale IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden wird zukunftsorientiert und anforderungsgerecht gestärkt.
 - 2.2 Dez III / 20 i. V. mit Dez I / 11 werden beauftragt, die für Punkt 2.1 notwendigen Ressourcen sukzessive zu beschaffen.
 - 2.3 Die für Punkt 2.2 notwendigen Einzelmaßnahmen werden den zuständigen Gremien jeweils zur Beschlussfassung vorgelegt.

D Begründung

I. Auswirkungen der Sitzungsvorlage

(Angaben zu Zielen, Zielgruppen, Wirkungen/Messgrößen, Quantität, Qualität, Auswirkungen im Konzern auf andere Bereiche, Zeitplan, Erfolgskontrolle)

Zusammenfassung:

Die Sitzungsvorlage beschreibt den strategischen Ausbau des IT-Managements der Landeshauptstadt Wiesbaden auf Basis der zukünftigen Anforderungen der einzelnen Ämter und Fachbereiche.

Die Ämter und Fachbereiche benötigen für ihre Aufgabenerfüllung eine angemessene IT-Unterstützung, im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen werden die Anforderungen der Fachbereiche an IT-Unterstützung in den nächsten Jahren wachsen.

Um diesen Anforderungen auch in Zukunft gerecht zu werden, muss das IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden entsprechend ausgestattet werden.

Das IT-Management hat im Wesentlichen folgende Aufgabenstellungen zu erfüllen:

- Bereitstellung der IT-Infrastruktur
- Betreuung von Applikationen und Fachverfahren durch Kompetenzzentren
- Unterstützung und Durchführung von Weiterentwicklungsprojekten
- Strategische Weiterentwicklung

Insbesondere bei der Bereitstellung der IT-Infrastruktur wird mit Dienstleistern zusammengearbeitet, die Wivertis GmbH soll auch in Zukunft wesentliche Teile der benötigten Infrastruktur bereitstellen. Dies erfordert eine angemessene Steuerungskompetenz auf der Seite der Landeshauptstadt Wiesbaden.

Für alle Aufgabenstellungen müssen bei der Landeshauptstadt Wiesbaden die entsprechenden Rollen und Kompetenzen schrittweise erweitert oder neu aufgebaut werden, um den zukünftigen Anforderungen in den nächsten Jahren gerecht zu werden.

Dies bedeutet nach heutiger Einschätzung einen Ausbau der Vollzeitäquivalente (VZÄ) im IT-Management von aktuell 30 auf ca. 66 in den kommenden Jahren. Die perspektivisch hinzukommenden personellen Ressourcen verteilen sich wie folgt:

	Zusätzliche VZÄ
Bereitstellung der IT-Infrastruktur	10
Betreuung von Applikationen und Fachverfahren durch Kompetenzzentren	18
Unterstützung und Durchführung von Weiterentwicklungsprojekten	7
Strategische Weiterentwicklung	1

Mit dieser Sitzungsvorlage wird lediglich grundsätzlich beschlossen, das zentrale IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden zu stärken. Die zukünftigen konkreten Einzelmaßnahmen werden den zuständigen Gremien jeweils einzeln zur Beschlussfassung vorgelegt. Dieses Vorgehen soll die Möglichkeit eines schrittweisen Vorgehens und eine Anpassung an sich im Laufe der Zeit ändernde Anforderungen ermöglichen.

Begründung

Der Einsatz von Informationstechnologie bei der Landeshauptstadt Wiesbaden ist kein Selbstzweck. Er hat vielmehr den Zweck, die verschiedenen Fachbereiche mit den Mitteln der Informationstechnologie so zu unterstützen, dass diese ihre Aufgaben und Ziele immer besser erfüllen und erreichen können.

Dies kann darin bestehen, dass

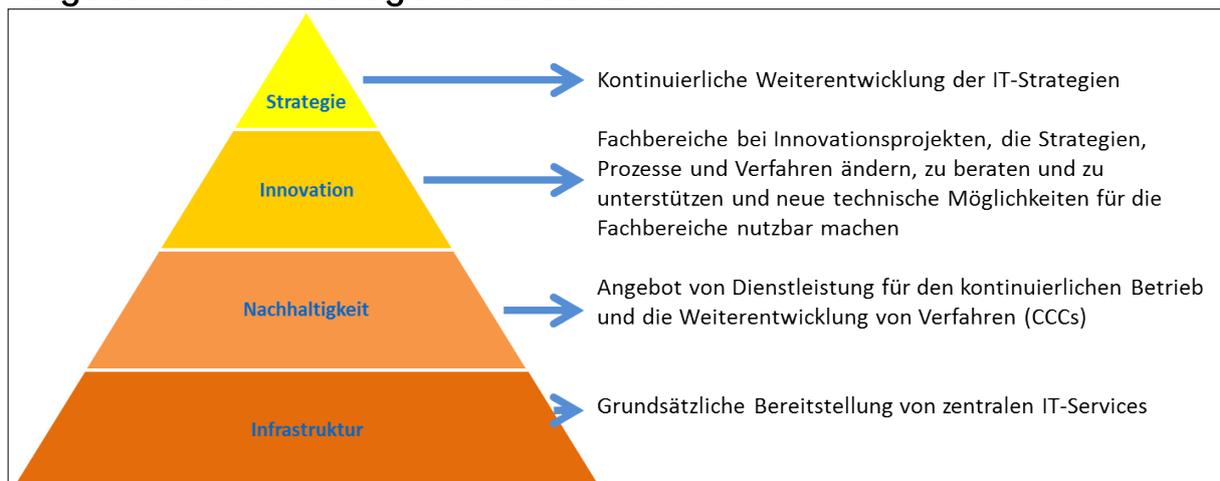
- durch Einsatz von Informationstechnologie neue Verwaltungsangebote und -dienstleistungen ermöglicht werden,
- bestehende Verwaltungsdienstleistungen qualitativ und quantitativ verbessert werden
- bestehende Verwaltungsprozesse effizienter und effektiver und somit wirtschaftlicher ablaufen können

Fachbereiche formulieren eigene Ziele und eigene Strategien. Zur Umsetzung dieser Strategien sind Innovationen notwendig. Um Innovationsschritte zu gehen und die Strategien umzusetzen, müssen Innovationsprojekte durchgeführt werden. Innovationen leiten sich aus Strategien ab. Innovationen bedingen neue oder geänderte Prozessabläufe, die z. T. Fachbereichsgrenzen überschreiten. Geänderte Prozessabläufe bedingen geänderten Einsatz von Informationstechnologie und Verfahren. Geänderte Prozesse und Verfahren bedeuten Kommunikation und Change Management.

Die Rolle und die Aufgaben des IT-Managements der Landeshauptstadt Wiesbaden leiten sich daraus wie folgt ab:

- IT-Strategien entwickeln und fortschreiben
- Innovationen vorantreiben und Innovationsprojekte unterstützen
- Nachhaltigkeit sicherstellen, indem innovative Verfahren kontinuierlich betrieben und weiterentwickelt werden
- Bereitstellen der zentralen Infrastruktur und von zentralen IT-Services

Aufgaben des IT-Managements der LHW





Infrastruktur - Entwicklung, Bereitstellung und Steuerung von zentralen IT-Services

Infrastruktur - Bereitstellung von zentralen IT-Services

Grundsätzlich ist das zentrale IT-Management verantwortlich für die Bereitstellung von zentralen IT-Services für alle Fachbereiche. Die zentrale Infrastruktur ist die unverzichtbare Basis für alle Anwendungen, die wertschöpfend in den Fachbereichen zum Einsatz kommen.

Zu den zentral bereitgestellten IT-Services zählen all jene Services, die von allen dezentralen Fachbereichen gleichermaßen genutzt werden und somit für alle Fachbereiche einheitliche Standards bereitstellen sollen. Einheitliche Standards stellen die Interoperabilität zwischen den Fachbereichen sicher. Diese zentralen IT-Services sind im Wesentlichen:

- ITK Netzwerkinfrastruktur inkl. Sicherheit und Authentifizierung
- Rechenzentrum- und Serverinfrastruktur inkl. Telefonanlagen
- Massenspeicher
- Kommunikations- und Kollaborationstools (z. B. E-Mail, Portale, etc)
- Endgeräte (PCs, Thin Clients, Tablets, Laptop, Drucker, Multifunktionsgeräte, Telefone, mobile Endgeräte, Smartphones,)
- Softwarelizenzen (Betriebssysteme, Office, Virtualisierung usw.)
- IT-Sicherheit und Datenschutz

Diese zentralen IT-Services sind im Wesentlichen sog. „Commodities“, standardisierte Routinedienstleistungen. Diese sollten nicht von LHW-internen Organisationseinheiten produziert werden. Solche Dienstleistungen können in der Regel extern günstiger eingekauft werden, da externe Dienstleister Skalen- und Synergieeffekte erzielen können. Die Landeshauptstadt Wiesbaden kauft diese Dienstleistungen heute im Wesentlichen über die WIVERTIS GmbH ein.

Um diese extern erbrachten Dienstleistungen für die Landeshauptstadt Wiesbaden zentral einzukaufen und für die Fachbereiche einfach nutzbar zu machen, ist ein zentrales IT-Management auf Seiten der LHW notwendig, das als Bindeglied zwischen den Fachbereichen der LHW und den IT-Dienstleistern agiert. Ziel ist, für die Fachbereiche einen möglichst Kosten- und nutzeneffizienten Mehrwert mit einer eingekauften Leistung zu generieren.

Um diesen Mehrwert zu erzielen, sind folgende Rollen und Kompetenzen mit entsprechender personeller Ausstattung notwendig:

LHW Aufgaben/Rollen	Anzahl VZÄ Soll	Anzahl ca. VZÄ Ist*	Kommentar	Sitzungsvorlage
Leitung IT-Management	1	1	Leitung 2005 IT-Management ist besetzt	
IT-Architekt für Infrastruktur und Applikation	2	0	Nicht besetzt, wird auch nahezu nicht von der LHW wahrgenommen, dadurch entstehen Insellösungen in Ämtern und Dezernaten	
IT Sicherheitsbeauftragte/er	1	0	Wird aktuell minimalst von 2005 IT-Management wahrgenommen. Dadurch entsteht ein hohes Risiko und ist für die Zukunft nicht anforderungsgerecht.	SV 16-V-20-0055 SV 17-V-20-0033 Status: beschlossen

			Stellenausschreibung wird vorbereitet	
IT Security Manager (operativ)	1	0	Wird bei der LHW nicht wahrgenommen	
Leitung Infrastruktur LHW	1	0	Nicht besetzt, wird auch nahezu nicht von der LHW wahrgenommen, dadurch entstehen Insellösungen in Ämtern und Dezernaten	
Leitung Applikationen LHW	1	0	Nicht besetzt, wird auch nahezu nicht von der LHW wahrgenommen, dadurch entstehen Insellösungen in Ämtern und Dezernaten	
Service Strategie	1	0,5	Wird aktuell unzureichend durch die LHW wahrgenommen	
IT Service Management	1	0,75	Wird aktuell unzureichend durch die LHW wahrgenommen	
Finanzmanagement	1	0,75	Wird aktuell unzureichend durch die LHW wahrgenommen	
IT Vertragsmanagement	1	0,5	Wird aktuell unzureichend durch die LHW wahrgenommen	
Lizenzmanagement	1	0,5	Wird aktuell unzureichend durch die LHW wahrgenommen	
IT Infrastrukturprojekte	3	1	Wird aktuell unzureichend durch die LHW wahrgenommen	
Gesamt	15	5		

*In dieser Spalte sind in dieser und den folgenden Tabellen die ungefähren VZÄ (Vollzeitäquivalente) aufgelistet, die sich überwiegend mit diesen Tätigkeiten beschäftigen. Die Anzahl 0 bedeutet, dass die Aufgabe maximal rudimentär von bestehendem Personal nebenbei erledigt wird.

Leitung IT-Management:

Die Leitung des zentralen Bereichs IT-Management der LHW ist aktuell besetzt.

IT-Architekt für Infrastruktur und Applikation:

Die zentralen Infrastrukturen und die Landschaft von nahezu 300 Fachapplikationen bei der LHW müssen von einer zentralen Stelle aus konzipiert, gestaltet und betreut werden. Die Optimierung der Nutzung von Ressourcen und die Vermeidung von redundanten Investitionen sind für die Zukunft von zentraler Bedeutung. Die Ausrichtung an zukünftigen Anforderungen und neuen Technologien müssen betrieben werden. Diese Aufgabe wird seitens der Landeshauptstadt Wiesbaden aktuell nahezu nicht wahrgenommen.

IT Sicherheitsbeauftragte/er und IT Security Manager (operativ):

Die IT-Sicherheit wird in Zukunft eine immer wichtiger und die gesetzlichen Anforderungen steigen. Die Ausschreibung eines/einer IT-Sicherheitsbeauftragten ist in Arbeit.

Leitung Infrastruktur und Leitung Applikationen LHW:

Für die qualitativ gute Bereitstellung von IT-Services müssen (angelehnt an den internationalen ITIL-Standard) Funktionen wie Incident Management, Change Management, Release Management, Verfügbarkeitsmanagement oder Kapazitätsmanagement kontinuierlich wahrgenommen werden. Diese Funktionen werden in der Landeshauptstadt Wiesbaden aktuell nur unzureichend wahrgenommen.

Service Strategie, Service Management:

Gute IT-Services müssen im Rahmen eines Service Lifecycle Managements (angelehnt an ITIL) entwickelt, implementiert, die dazugehörigen Service Levels überwacht und angepasst werden. Diese Aufgabe wird aktuell bei der Landeshauptstadt Wiesbaden nur eingeschränkt wahrgenommen.

IT Vertragsmanagement

Das Vertragsmanagement umfasst die ganzheitliche Betreuung der vertraglichen Beziehungen im Bereich von IT-Dienstleistungen wie der Abschluss von Verträgen und die Vornahme von Vertragsänderungen aus technischen, terminlichen, personellen oder finanziellen Gründen. Diese Aufgabe ist aktuell in der Landeshauptstadt Wiesbaden auf die dezentralen Fachbereiche verlagert, die in diesen Bereichen ohne eine zentrale Unterstützung oft überfordert sind. Diese Aufgabe wird aktuell bei der Landeshauptstadt Wiesbaden nur eingeschränkt wahrgenommen.

Finanzmanagement

Die Kosten für IT-Services müssen durch ein effektives Controlling überwacht werden und auch mit den Preisentwicklungen am Markt abgeglichen werden. Diese Aufgabe wird aktuell bei der Landeshauptstadt Wiesbaden nur eingeschränkt wahrgenommen.

Lizenzmanagement

Der Lizenzbestand der Landeshauptstadt Wiesbaden muss aktiv betreut und optimiert werden. Dadurch lassen sich Redundanzen vermeiden, Optimierungen realisieren und Compliance Risiken abwenden. Diese Aufgabe wird aktuell bei der Landeshauptstadt Wiesbaden nur eingeschränkt wahrgenommen.

IT Infrastrukturprojekte

Neue Technologien oder veränderte Anforderungen seitens der Fachbereiche lassen kontinuierlich IT-Infrastrukturprojekte entstehen, z.B. im Bereich der Virtualisierung, der Telefonie, der Cloudintegration oder im Bereich der Collaboration. Solche Projekte müssen von der Landeshauptstadt Wiesbaden mit hoher Methodenkompetenz durchgeführt werden. Diese Aufgabe wird aktuell bei der Landeshauptstadt Wiesbaden nur eingeschränkt wahrgenommen.



Kompetenzzentren - Betreuung und Weiterentwicklung von zentralen Verfahren

Nachhaltigkeit

Für die Fachbereiche sind die zur Aufgabenerfüllung eingesetzten Verfahren und Applikationen wichtige Werkzeuge, die Geschäftsprozesse unterstützen und Schnittstellen in andere Verfahren bereitstellen. Um diese Prozesse und Schnittstellen nachhaltig abzusichern, müssen die Applikationen und Verfahren instand gehalten und kontinuierlich angepasst werden, beispielsweise durch Release-Wechsel und Upgrades. Sie müssen in Form von Änderungsprojekten an sich ändernde Rahmenbedingungen und Anforderungen der nutzenden Fachämter angepasst werden, um so die tatsächliche Geschäftsunterstützung kontinuierlich zu verbessern.

Weiterhin müssen die Benutzer dauerhaft betreut und durch Schulungen in die Lage versetzt werden, die Applikationen und Verfahren zu ihrer Aufgabenerfüllung einzusetzen.

Bei der Einführung neuer Verfahren wirken die Fachbereiche in aller Regel intensiv mit und erwerben so ein umfangreiches Wissen über das neue Verfahren, um es nach Abschluss des Projektes möglichst selbstständig betreiben zu können. Nach der Beendigung von Einführungsprojekten muss die Projektstruktur in eine Support-Organisation überführt werden, durch die sichergestellt wird, dass das Verfahren weiterhin betreut wird. Wissen über das Verfahren versetzt die Fachbereiche auch in die Lage, Veränderungen am Verfahren entweder selbst vorzunehmen oder aber qualifizierte Anforderungen an den Hersteller zu formulieren.

Die Einführung einheitlicher Prozesse für den nachhaltigen Betrieb und die Weiterentwicklung von Verfahren, z. B. nach ITIL, erleichtert die Steuerung und die Kommunikation mit anderen Verfahren sowie den Herstellern.

Die geeignete Organisationsform für diese Aufgabenerfüllung ist ein so genanntes Kompetenzzentrum.

Das Kompetenzzentrum stellt den Fachbereichen über Betriebsvereinbarungen Methodenkompetenz und Verantwortungsübernahme in den Bereichen

- Applikationsstrategie
- Applikationsanpassung und
- Applikationsbetrieb

zur Verfügung und steuert die Softwareanbieter. Das Kompetenzzentrum ist Ansprechpartner für die Prozessverantwortlichen und Anwender in den Fachbereichen.

Im Bereich der Applikationsstrategie findet ein fachlicher Austausch mit dem Fachbereich statt über Ziele, Anforderungen und zukünftige Änderungen in den Fachbereichsanforderungen, die Auswirkungen auf die Applikationsunterstützung für Geschäftsprozesse haben werden.

Im Rahmen der Applikationsanpassung nimmt das Kompetenzzentrum die notwendigen Veränderungen und Anpassungen an der Applikation vor. Dies sind sowohl technisch notwendige Releasewechsel und Upgrades als auch durch geänderte Fachbereichsanforderungen notwendige Anpassungen der Funktionalität.

Das Kompetenzzentrum ist weiterhin verantwortlich für die Sicherstellung des operativen Applikationsbetriebes mit dem Ziel der möglichst unterbrechungsfreien Verfügbarkeit für die Benutzer. Für die operative Durchführung des Applikationsbetriebes greift das Kompetenzzentrum in der Regel auf geeignete Dienstleister zurück.

Zu den Aufgaben des Kompetenzzentrums gehört auch der regelmäßige Informationsaustausch mit dem Hersteller des Verfahrens über Projekte, Neuerungen und den Betrieb. Hierdurch wird eine effiziente Kommunikation über Produktstrategien und -neuigkeiten möglich sowohl in Richtung der Anwender als auch in Richtung des Herstellers. Das Kompetenzzentrum ist auch Ansprechpartner des Herstellers zur Bewertung von Innovationspotenzialen bis hin zur Realisierung von Innovationen in Zusammenarbeit mit dem Hersteller.

Die Leistungen des Kompetenzzentrums sind auf Basis einheitlicher Prozesse transparent, messbar und orientieren sich an den individuellen Anforderungen der Fachbereiche. Der Aufbau des

Kompetenzzentrums erfolgt in Strukturen, die optimal an die Strukturen der Fachbereiche angepasst sind.

Aktuell werden durch die Kompetenzzentren des IT-Managements die nachfolgend aufgeführten Applikationen betreut, die sich bei der Landeshauptstadt Wiesbaden, aber auch einigen externen Kunden im Betrieb befinden.

- e-Akte
- SAP für die LHW, mattiaqua, Triwicon und AHW
- civento - Antrags- und Fallmanagement
- xFlow - Rechnungsgenehmigungsworkflow
- GES - Steuererhebung
- UAM - Steuerung von Benutzerberechtigungen
- AVA - Ausschreibungen, Vergabe und Abrechnungen
- Winkosi/PIWI - Politisches Informationssystem Wiesbaden
- Portale (Liferay-Plattform)

Der Bedarf der Fachbereiche bezüglich einer Unterstützung aus den Kompetenzzentren steigt. Allein aus dem Onlinezugangsgesetz ergibt sich zwangsläufig ein solcher Bedarf. Auf für das aktuell im Ausbau befindliche Fachverfahren CAFM (Computer Aided Facility Management), mit dem die Unterhaltung der Immobilien der Landeshauptstadt Wiesbaden unterstützt wird, muss ein entsprechendes Kompetenzzentrum geschaffen werden.

LHW Aufgaben	Anzahl VZÄ Soll	Anzahl VZÄ Ist	Kommentar	Sitzungsvorlage
SAP CC	17	11	2 Personen für GES (Steuerverfahren) und Kassen- und Online-Bezahlsysteme zusätzlich notwendig Erweiterung SAP Kompetenzzentrum im Bereich Applikation und Technik	SV 19-V-21-0003 SV 19-V-21-0001 Status: Magistratsbeschluss liegt vor SV 19-V-20-0025 Status: in Arbeit
CC Civento/Portale	7	2	Ausbau der Betreuung für Civento - Antrags- und Fallmanagement	SV 19-V-20-0012 Status: Magistratsbeschluss liegt vor
CC E-Akte	17	10	Personalaufstockung läuft	SV 17-V-20-0027 Status: beschlossen
Gesamt	41	23		



Innovationsprojekte

Innovationen

Immer wieder ist es für Fachbereiche notwendig, grundlegende Innovationsschritte zu gehen, die tiefgreifende Prozessänderungen und Handlungsweisen mit sich bringen. Dies sind in der Regel für die Fachbereiche einmalige Ereignisse von hoher Komplexität und hohem Aufwand, der aus der Regelorganisation heraus nicht bewältigt werden kann.

In den meisten Fällen ist eine massive Applikationsänderung oder -neueinführung ein zentraler Bestandteil eines Innovationsprojektes.

Diese Innovationsprojekte der Fachbereiche werden in der Verantwortung der Fachbereiche durchgeführt, das IT-Management kann dabei eine beratende und unterstützende Rolle einnehmen. Die Verantwortung wird nur für die direkt mit der Informationstechnologie zusammenhängenden Sachverhalte übernommen. Mit den Mitteln einer Applikation sollen die Fachbereichsziele möglichst effizient erreicht und nachhaltig gesichert werden, indem die Applikation auch nach der Einführung sinnvoll gewartet und weiterentwickelt wird.

Manche Innovationsprojekte sind jedoch fachbereichs- oder dezernatsübergreifend, sodass sie keinem Fachbereich direkt zugeordnet werden können, wie z. B. das Innovationsprojekt der Einführung der elektronischen Aktenführung. Ebenfalls können technologisch getriebene Innovationsprojekte wie z. B. die Einführung eines neuen Collaborationswerkzeugs keinem Fachbereich direkt zugeordnet werden. Für diese Projekte übernimmt IT-Management zentral die Verantwortung.

Eine Erhebung aller laufenden und geplanten IT-Projekte bei der Landeshauptstadt Wiesbaden und der Wivertis GmbH ergab eine Summe von ca. 150 Projekten (aller Größen und Komplexitäten). Zur Durchführung der verschiedenen IT-Projekte wird auf die gleichen Personen in der IT zurückgegriffen. Die IT-Projekte der Fachbereiche können durch bestimmte Parameter, z. B. Schnittstellenerfordernisse, Synergiepotentiale, technische Vorbedingungen etc. voneinander abhängig oder miteinander verbunden sein. Dies erfordert eine zentrale Übersicht über die IT-Projekte der LHW und die Einführung eines adäquaten Steuerungsprozesses (Projektportfolio-Management).

Das IT-Management begleitet die Fachbereiche sowohl bei ihren Innovationsprojekten mit Methodenkompetenz in den Bereichen Prozessmanagement als auch die organisatorischen Konsequenzen daraus. Diese bilden in der Regel die Grundlagen für Innovationsschritte. Weiterhin müssen Kompetenzen im Bereich des Managements von Projekten angeboten werden sowie Beratung bei der Implementierung von neuen Applikationen.

Die Fachbereiche müssen für ihre Innovationsprojekte kompetente Ansprechpartner im IT-Projektmanagement erhalten, die mit den erforderlichen Kapazitäten beratend und unterstützend zur Verfügung stehen. Die dafür erforderlichen Ressourcen und Kompetenzen müssen aufgebaut und Wissen verfügbar gemacht werden.

Im zentralen IT-Management der Landeshauptstadt Wiesbaden werden in 2019 konkret die folgenden Innovationsprojekte durchgeführt bzw. unterstützt:

- Erweiterung e-Akte bei 50/51
- Mobile e-Akte
- Digitalisierung im Amt 33
- Digitalisierung von Antrags- und Verwaltungsprozessen mit civento in unterschiedlichen Fachbereichen
- Papierlose Rechnungsprüfung
- Neugestaltung SAP IM
- Vorbereitung HANA Umstellung
- Projekt PSM - Umsetzung der direkten Finanzrechnung

- Basisinfrastrukturprojekte (Cloud, Virtuelle Desktops)
- Portale, Ablösung öffentlicher Ordner
- Anbindung Feuerwache 3
- WLAN Projekte
- Neugestaltung der TK und Collaboration
- Digitalisierung Steuern (Hundesteuer, Spielapparatsteuer)
- Beratung von Fachbereichen bei lokalen Innovationsprojekten

LHW Aufgaben	Anzahl VZÄ Soll	Anzahl VZÄ Ist	Kommentar
Begleitung Fachbereiche bei ihren Digitalisierungs- und Optimierungsprojekten	6	1,5	Ca. eine Person pro Dezernat
Zentrale Innovationsprojekte	3	0,5	- technische Innovationen (Cloud, Virtualisierung etc.), - smart City (Internet of Things, AI (Artificial Intelligence, etc.)), - Umsetzung Onlinezugangsgesetz
Gesamt	9	2	



Strategie

Strategie

Die Kernaufgaben der IT-Strategie sind die ständige Beobachtung und Analyse der Anforderungen der Fachbereiche und die Beobachtung des IT-Marktes mit dem Ziel, die notwendigen Veränderungen des Angebots der IT-Services zu beschreiben. Weiterhin muss ständig die Organisation der Leistungserbringung der IT-Services optimiert werden.

Analyse der geänderten Fachbereichsanforderungen

Die Anforderungen der Benutzer der IT-Technologie und IT-Services unterliegen einem steten Wandel. Beispielsweise werden Fachbereiche mit neuen Aufgaben konfrontiert oder auch mit neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen. Die Bürger oder auch die politischen Gremien stellen immer weitere Anforderungen im Bereich des e-Government, durch mobile Arbeit sollen Effizienzgewinne erzielt werden oder die Nachfrage nach Werkzeugen für eine kollaborativere Zusammenarbeit steigen.

Es ist die Aufgabe der IT-Strategie, diese sich wandelnden Anforderungen der Fachbereiche zu erkennen, diese zu analysieren und auch die weitere Entwicklung zu prognostizieren und zu ermitteln, welche neuen Anforderungen sich dadurch an das Angebot der IT ergeben. Diese neuen Angebote müssen in entsprechenden Pilot- und Versuchsprojekten erprobt und vorbereitet werden, dass sie für die Fachbereiche nutzbar werden.

Analyse des IT-Marktes

Der IT-Markt ist kontinuierlich im Wandel. Es entwickeln sich neue Technologien, die nutzbar werden, es entwickeln sich neue Softwaretools und neue Serviceangebote. Neue Technologien wie z. B. neue Speichertechnologien und leistungsfähigere Netzwerke in Verbindung mit immer mächtiger werdenden Virtualisierungsmöglichkeiten führen zu Cloud-Angeboten, die zunehmend leichter nutzbar werden. Immer leistungsfähiger werdende Geräte wie Tablets oder Smartphones ermöglichen neue Nutzungsmöglichkeiten. Plattformen wie Portale, Wissensmanagement und Kollaborationstools schaffen neue Möglichkeiten der Nutzung. Auch der IT-Markt stellt weiterentwickelte Angebote zur Verfügung wie z. B. Cloudservices oder SAAS (Software as a Service) Angebote. Es entwickeln sich auch innerhalb der öffentlichen Verwaltungen vermehrt Kooperationsformen, die nutzbar werden.

Es ist die Aufgabe der IT-Strategie, diese Marktentwicklungen zu beobachten, zu analysieren und zu bewerten, wie sie für die Landeshauptstadt Wiesbaden nutzbar sind oder in Zukunft sein werden und die Nutzung durch entsprechende Projekte vorzubereiten.

Optimierung der IT-Organisation

Die sich ändernden Anforderungen der Nutzer und neue Technologien haben einen starken Einfluss auf die Organisation der Leistungserbringung der IT-Services. Welche Aufgaben innerhalb der IT-Leistungserbringung am besten durch die nutzenden Fachbereiche zu erledigen sind und welche Aufgaben durch zentrale Fachbereiche sowie welche Leistungen von verschiedenen Dienstleistern erbracht werden, muss regelmäßig bewertet und angepasst werden.

Eine weitere strategische Aufgabe ist die Informationssicherheit. Es ist ein Trend, dass immer mehr Informationen erzeugt und gespeichert werden und für immer mehr Personen möglichst ortsunabhängig verfügbar sein sollen. Da es sich in der Regel um schützenswerte Daten handelt, stellt dies immer höhere Anforderungen an die Informationssicherheit. Es ist die Aufgabe der IT-Strategie, die angemessenen Schutzbedarfe zu ermitteln und die entsprechende Sicherheitsinfrastruktur zu implementieren.

Konkret für 2019 werden folgende Themen abgearbeitet (im Rahmen des geplanten IT-Büros des OB):

- Abschluss einer IT-Strategie für die LHW

- Entwicklung und Implementierung eines IT-ServiceManagementkonzeptes
- Start der Rekommunalisierung der Wivertis GmbH
- Programmmanagement für die Themenliste der SV 18-V-20-0020
- Neustrukturierung der Abteilung IT-Management

LHW Aufgaben	Anzahl VZÄ Soll	Anzahl VZÄ Ist	Kommentar
Kontinuierliche Strategiewarbeit	1	0	
Gesamt	1	0	

II. Demografische Entwicklung

(Hier ist zu berücksichtigen, wie sich die Altersstruktur der Zielgruppe zusammensetzt, ob sie sich ändert und welche Auswirkungen es auf Ziele hat. Indikatoren des Demografischen Wandels sind: Familiengründung, Geburten, Alterung, Lebenserwartung, Zuwanderung, Heterogenisierung, Haushalts- und Lebensformen)

III. Umsetzung Barrierefreiheit

(Barrierefreiheit nach DIN 18024 (Fortschreibung DIN 18040) stellt sicher, dass behinderte Menschen alle Lebensbereiche ohne besondere Erschwernisse und generell ohne fremde Hilfe nutzen können. Hierbei ist insbesondere auf die barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzung zu achten bei der Erschließung von Gebäuden und des öffentlichen Raumes durch stufenlose Zugänge, rollstuhlgerechte Aufzüge, ausreichende Bewegungsflächen, rollstuhlgerechte Bodenbeläge, Behindertenparkplätze, WC nach DIN 18024, Verbreitung von Informationen unter der Beachtung der Erfordernisse von seh- und hörbehinderten Menschen)

IV. Ergänzende Erläuterungen

(Bei Bedarf können hier weitere inhaltliche Informationen zur Sitzungsvorlage dargelegt werden.)

V. Geprüfte Alternativen

(Hier sind die Alternativen darzustellen, welche zwar geprüft wurden, aber nicht zum Zuge kommen sollen.)

Wiesbaden, 07.06. 2019
2005 4020 uk

Imholz
Stadtkämmerer