

Drucksachen-Nr. <b>BR/110/2021</b>	Datum 21.04.2021	
---------------------------------------	---------------------	--

Zuständiges Dezernat/Amt: Dezernat III / Amt für Technische Dienste und Digitalisierung

## Berichtsvorlage

öffentliche Sitzung

Beratungsfolge:	Datum:
Ausschuss für Finanzen und Rechnungsprüfung	25.05.2021
Kreisausschuss	01.06.2021
Kreistag Uckermark	09.06.2021

Inhalt:

Personalentwicklung im Rahmen des IT-Konzeptes der Kreisverwaltung Uckermark

Wenn Kosten entstehen:

Kosten €	Produktkonto	Haushaltsjahr	<input type="checkbox"/> Mittel stehen zur Verfügung
<input type="checkbox"/> Mittel stehen nicht zur Verfügung <input type="checkbox"/> Mittel stehen nur in folgender Höhe zur Verfügung: €	Deckungsvorschlag:		

Die Mitglieder des Kreistages nehmen die Personalentwicklung im Rahmen des IT-Konzeptes der Kreisverwaltung Uckermark zur Kenntnis.

gez. Karina Dörk  
Landrätin

gez. Karsten Stornowski  
Dezernent

Begründung:

## **1. Allgemein**

In der Vergangenheit wurde in der Kreisverwaltung Uckermark bisher noch kein IT-Konzept verabschiedet. Das Amt 12 führte die IT-Prozesse voran - und das unter den gegebenen Umständen vielfach erfolgreich. Die Ansprüche der IT-Leitung zur Etablierung automatischer Software-Verteilung und Virtualisierung von Hardware-Systemen waren stets von modernen Ansätzen der Informatik geprägt. Die letzte große Ausbaustufe der IT-Struktur der Kreisverwaltung, - der Beginn der Migration von Novell-Diensten zu Microsoft und die Einführung von Citrix-Systemen - erfolgte in den Jahren 2017 bis 2019. Hier wurden bereits moderne, agile Methoden und teamorientierte Arbeitsweisen genutzt, um in modularen und abgesteckten Teilschritten umfangreiche Projekte zu realisieren. Gleichzeitig wurden und werden Methoden der Automatisierung von Prozessen vorangetrieben und zentrale Mechanismen etabliert.

In den Jahren 2021 bis 2023 steht die Digitale Transformation von Verwaltungsleistungen im Vordergrund der Entwicklung der Informationstechnik in der Kreisverwaltung. Die Transformationsprozesse, die zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes notwendig sind, erfordern nicht nur eine stabile IT-Infrastruktur mit dynamischen Diensten und schnell anpassbaren Architekturen, sondern auch klar definierte organisatorische Regelungen und Verantwortlichkeiten auf allen Organisationsebenen des Landkreises Uckermark. Die Digitale Transformation ist dabei keine alleinige Aufgabe der IT-Abteilung, sondern eine alle Verwaltungsebenen und -prozesse umfassende Herausforderung.

Durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) und dem dazugehörigen Umsetzungskatalog ist geregelt, dass insgesamt 575 Leistungen der öffentlichen Verwaltung auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene bis Ende 2022 in digitaler Form erbracht werden müssen. Der Weg dahin ist nicht klar umrissen, doch er wird Verwaltungsprozesse auf den Prüfstand stellen und Strukturen verändern. Digitalisierung ist dabei kein Selbstzweck. Gut etablierte digitale Prozesse führen zur Arbeitserleichterung und zu transparenten Arbeitsschritten. Sie führen zu zeitlicher Flexibilität, zu neuen Möglichkeiten, Arbeit und Familie zu vereinbaren, aber auch zu einer räumlichen Unabhängigkeit, die mobile Arbeitsplätze ermöglicht. Ziel der Digitalisierung ist nicht, Arbeitsplätze zu vernichten oder Kosten zu sparen. Digitalisierung ist kostenintensiv und wird neue Arbeitsaufgaben schaffen. Sie befasst sich mit Menschen und mit Prozessen und das Ziel sollte stets sein, eine höhere Qualität der Verwaltungsleistungen zu erreichen.

## **2. Struktur**

Im Landkreis Uckermark ist das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung verantwortlich für die komplette Informationstechnik der Kreisverwaltung inklusive aller Außenstellen. Das umfasst die Bereitstellung sämtlicher Telekommunikationsdienste, der gesamten Netzwerkinfrastruktur, der technischen und fachlichen Betreuung von Standard-Anwendungen sowie der technischen Betreuung von Fachverfahren. Weiterhin ist das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung die Beschaffungsstelle für sämtliche Hardware und Software, die in der Kreisverwaltung eingesetzt wird. Eine Abgrenzung findet lediglich zu den Förderprogrammen im Rahmen des Digitalpaktes Schule statt, für die das Amt 40 verantwortlich ist.

## **2.1. Infrastruktur**

Am Hauptstandort der Kreisverwaltung werden zwei miteinander verbundene Serverräume in verschiedenen Brandabschnitten betrieben. Hier befinden sich alle Server zur Bereitstellung von Arbeitsumgebungen, Diensten und Software, sowie zur Speicherung digitaler Daten und Informationen. An den Außenstandorten befinden sich weitere Komponenten der Datenverarbeitung, Telekommunikationssysteme und Netzwerkgeräte. Eingesetzt werden Netzwerkkomponenten der Firma Cisco und TK-Systeme von Alcatel. Die zentralen Serversysteme laufen in einigen Bereichen nahezu vollständig virtualisiert auf einer oVirt-Umgebung und werden gesteuert durch eine eDirectory / Active Directory - Domäne mit Groupwise als Groupware-System. Teilweise wird die Benutzerumgebung über eine Citrix-Terminalserverfarm bereitgestellt. Alle Datei- und Anwendungsserver werden zentral und geclustert vorgehalten und über ein zentrales Backup gesichert. Der Hauptstandort verfügt über eine direkte Anbindung an das Landesverwaltungsnetz sowie Verbindungen zu den Außenstandorten.

Die Einführung und fachliche Betreuung und Pflege von Fachverfahren wird dezentral in den jeweiligen Ämtern umgesetzt. Das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung ist hier bei allen technischen Maßnahmen, Aktualisierungen und Weiterentwicklungen beteiligt und mit der Umsetzung betraut.

Die fachliche Unterbesetzung im Amt führte in den vergangenen zehn Jahren zu teilweise veralteten Systemen an neuralgischen Punkten, die für die Digitalisierung von großer Bedeutung sind. Im Jahr 2021 wird ein Modernisierungsprozess in Gang gesetzt, der mit der finalen Umsetzung der ThinClient-Strategie, dem Beginn der Einführung eines neuen DMS und Einführung neuer Managementsysteme für mobile Endgeräte beginnt. Diese Vorhaben stellen die ersten Meilensteine der in den kommenden drei Jahren bevorstehenden Transformationsprozesse in der Kreisverwaltung dar.

## **2.2. Mitarbeiterstruktur**

Das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung ist in 2 Sachgebiete gegliedert:

- Bereich AL (7,5 Stellen)
- SG 120 – IT (12,5 Stellen)
- SG 121 – Service (15 Stellen)

Im Sachgebiet IT werden der Service Desk, die Systembetreuung und die Systemverwaltung sichergestellt. Im Sachgebiet Service sind das Archiv, der Fuhrpark, die Poststelle und die Druckerei zusammengefasst. Der Bereich der Digitalisierung und die allgemeinen Verwaltungsaufgaben sind der Amtsteitung direkt zugeordnet.

Der Service Desk nimmt den First Level Support wahr. Der Service Desk ist im Rahmen aller Servicezeiten aller Organisationseinheiten der Kreisverwaltung über das Hotline-Telefon erreichbar, sowie über ein zentrales Mail-Postfach. Hier werden sämtliche Systemstörungen angenommen und bearbeitet. Der Service Desk ist außerdem verantwortlich für die Bereitstellung aller Hardware-Komponenten direkt an den Arbeitsplätzen der Anwender inklusive der Telekommunikationssysteme.

Die Systembetreuung übernimmt die technische Betreuung zentraler IT-Systeme wie Office-Anwendungen inkl. der Groupwise-Administration. Sie ist ebenfalls verantwortlich für das Rechte-

Management in allen Organisationseinheiten. Im weitesten Sinne ist die Systembetreuung verantwortlich für den Second Level Support.

Die Systemverwaltung administriert die gesamte IT-Infrastruktur und zentralen IT-Systeme. Hier ist der Third Level Support angesiedelt. Insbesondere in der Systemverwaltung besteht ein sehr hoher Grad an Spezialisierungen. Hierdurch kann eine beachtliche fachliche Tiefe in den einzelnen Themenfeldern der Informatik erreicht werden, die deutlich über die Möglichkeiten eines externen Consultings hinausgeht. Der wesentliche Nachteil des hohen Spezialisierungsgrades besteht allerdings in den nur geringfügigen Vertretungsmöglichkeiten der Teammitglieder untereinander.

Auf Grund der dünnen Personaldecke bei stetig steigenden Anforderungen und Aufgaben werden aktuell Aufgaben durch Mitarbeiter übergreifend wahrgenommen. Dies führt zu einer stetig steigenden Belastung im Sachgebiet IT.

### **2.3. Paradigmenwechsel**

Die Aufgaben des Amtes für Technische Dienste und Digitalisierung haben sich in den vergangenen Jahren stetig verändert und weiterentwickelt. Digitalisierungsprozesse sind jedoch keine neue Erscheinungsform, die erst durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) aufkommen; in der Regel existiert inzwischen für jedes Verwaltungsverfahren ein IT-System, das Gesetzmäßigkeiten und Geschäftsprozesse abwickelt. Die Hoheit über diese Fachverfahren hat das Sachgebiet IT entweder schrittweise verloren oder auch nie besessen. Das ist auch nur konsequent, denn jedes Fachverfahren ist die digitale Form einer gesetzlichen Grundlage und erfordert spezifisches Fachwissen. Die Informationstechnik ist hierbei lediglich Mittel zum Zweck.

Das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung steht im Rahmen der Digitalisierung genauso vor einem Umbruch, wie alle Ämter und Bereiche. Standardisierung, Planbarkeit und die Bereitstellung gesetzlich erforderlicher elektronischer Prozesse sind Kennzahlen, die in der Vergangenheit von grundlegender Bedeutung waren. Diese Kennzahlen bestehen weiterhin, doch treten zunehmend Flexibilität und Agilität in den Vordergrund. Die Anforderungen an IT-Systeme unterliegen mittlerweile einem sehr schnellen Wandel. Hierdurch wird vor allem wesentlich mehr Kreativität gefordert, sowie das Denken in Modulen und Bausteinen und die Abkehr von geschlossenen Lösungen. Die Etablierung von Schnittstellen - den sogenannten Application Programming Interfaces (APIs) - tritt in den Vordergrund. Das führt nicht nur zu weichen Grenzen zwischen Anwendungen, sondern auch zu serverlosen Architekturen. Administratoren können nicht mehr nur Hardware bereitstellen, auf denen spezifische Softwareprodukte laufen, sondern müssen in Diensten und Datenflüssen denken, die sie auch nicht mehr inhaltlich kontrollieren können. Dieser Zustand ist für Administratoren neu und teilweise schwer zu handhaben, denn IT-Spezialisten haben nun weniger Chance ihre Systeme abzuschotten und System-Architekten müssen akzeptieren, dass erst auf der Ebene der Endanwender entschieden wird, welche Dienste in welcher Form Anwendung finden.

Die Aufgaben des Amtes für Technische Dienste und Digitalisierung liegen aktuell mit starkem Fokus auf Infrastruktur, Stabilität und technischer Fachverfahrensbetreuung. Dass dieses Spektrum nicht mehr ausreichend ist, wurde bereits in der Einführungsphase der Citrix-Terminalserverfarm erkannt. Wesentliche Zielstellung ist, neben der Homogenisierung von IT-Prozessen, mehr Freiraum zu schaffen, um größere strategische Projekte zu übernehmen und sich auf die Bereitstellung neuer Funktionalitäten zu konzentrieren. Dieses Ziel ist insbesondere

aufgrund personeller Engpässe und organisatorischer Fragestellungen innerhalb der Kreisverwaltung bisher noch eine dringende Aufgabe für das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung.

### **3. Ressourcen**

Die Bereitstellung von Informationstechnik wird immer Kosten produzieren, ohne jedoch jemals unmittelbar zu Kostenersparnissen zu führen. Die Annahme, dass durch Computerarbeitsplätze weitreichend Personalkosten reduziert werden, ist genauso irreführend, wie die Anspruchshaltung, für IT-Komponenten immer nur das preiswerteste Mittel der Wahl nutzen zu können. Die Wirtschaftlichkeit von Informationstechnik kann nicht an den entstehenden Kosten gemessen werden.

#### **3.1. Hardware Ressourcen**

Die Bereitstellung von FatClients ist geplant sinkend. Sie werden größtenteils durch kostengünstigere und zentral verwaltbare ThinClients ersetzt. Insbesondere für Laptops ist ein erhöhter Kostenfaktor zu veranschlagen. Für Scanner sind jährlich stark schwankende Werte zu kalkulieren. Ausgaben für Beamer und interaktive Display sind ebenfalls stark schwankend. Auch bei Tablets und Convertibles ist dieser Trend deutlich erkennbar. Serverkomponenten sind in der Regel in einem Zyklus von fünf bis sechs Jahren zu aktualisieren. Die Kostenkalkulation ist hierbei ebenfalls stark schwankend.

#### **3.2. Personelle Ressourcen**

Das Amt für Technische Dienste und Digitalisierung spürt seit ca. 2018 verstärkt den Fachkräftemangel. Offene Stellen haben in den nachfolgenden Jahren zu Engpässen geführt. Die Auswirkungen des Personalengpasses sind deutlich zu spüren, da diverse Projekte und Software-Updates nicht begonnen werden konnten oder stark verzögert sind.

Eine Stelle in der Systembetreuung/Systemverwaltung ist jedoch weiterhin unbesetzt und eine weitere Stelle steht krankheitsbedingt nicht für die Aufgabenrealisierung zur Verfügung. Hierdurch wird und wurde der Handlungsspielraum des Amtes für Technische Dienste und Digitalisierung eingeschränkt. Es gilt, mit den personellen Ressourcen zu agieren, die vorhanden sind, und hier die nötigen Freiräume zu schaffen, um agil und operativ Projekte umzusetzen.

Bei Neubesetzung ist in der Folge immer zu beachten, dass bei einer voraussichtlichen Einarbeitungszeit von bis zu zwölf Monaten, Engpässe in der Betreuung und Fortschreibung der Systembetreuung/Systemverwaltung/Fachverfahren entstehen.

Die Mitarbeiter im Sachgebiet IT sind in der Etablierung und Pflege der gesamten IT-Infrastruktur der Kreisverwaltung Uckermark und angebundener Außenstellen, sowie für die kreiseigenen Schulen verantwortlich. Die Kernkompetenzen liegen aktuell gebündelt bei einzelnen Personen, insbesondere im Betrieb des gesamten Netzwerks, sämtlicher Server- und Speicherkomponenten sowie der Bereitstellung des zentralen Verzeichnisdienstes, der Software-Verteilung und des System-Monitorings.

Unter der Annahme, dass die drei Kernthemen

- Bereitstellung der Infrastruktur und Basisdienste
- Gewährleistung der Stabilität und
- technische Fachverfahrensbetreuung

der Fokus für das Handeln des Amtes für Technische Dienste und Digitalisierung ist, wird dringendst zusätzliches Personal benötigt.

- 2 Stellen SB IT
- 2 Stellen SB IT Schulen
- 1 Stelle SB IT kaufm. Abwicklung
- 1 Stelle SB IT Systemschnittstellen

Die Infrastruktur und Basisdienste umfassen die IT-Administration im engeren Sinn, d.h. Bereitstellung von Netzwerken, Servern und zentralen IT-Systemen. Sie ist hauptsächlich im Service Desk (First Level Support) und in der Systemverwaltung (Third Level Support) zu finden. Die technische Verfahrensbetreuung umfasst die technische Administration von Fachverfahren und die Beratung und Betreuung von Ämtern. Sie wird von der Systembetreuung (Second Level Support) wahrgenommen.

Ohne die Zuführung der genannten Stellen sind die anstehenden Aufgaben im Rahmen der Digitalisierung, Umsetzung des Digitalpaktes Schule und der zukunftsorientierten Ausrichtung der IT in der Kreisverwaltung nicht leistbar. Vielmehr werden die IT-Systeme dann weiterhin nur im Zuge der Reaktion auf Fehler am Laufen gehalten. Eine kontinuierliche Wartung, Pflege und Weiterentwicklung kann ohne einen Personalaufbau keinesfalls sichergestellt werden.

## **Anlagenverzeichnis:**