

Dieses Dokument liefert eine
Zusammenfassung über den Stand der
einzelnen Aktionen in den
Handlungsfeldern.

Aktueller Stand:

15.01.2020

Sachstand Handlungsfelder
Kommunales
Gebietsrechenzentrum Koblenz
kgrz HaFeUe 2020



Andreas Sartorius



Sachstand Handlungsfelder Kommunales Gebietsrechenzentrum Koblenz

kgrz HaFeUe 2020

Inhalt

Einleitung	2
Handlungsfelder	2
Strategie	3
Innere Organisation	6
Personalmanagement	10
Rechenzentrumsbetrieb.....	15
Projektarbeit.....	16
Technische Strategie	17
Betriebswirtschaft.....	19
Sonstiges.....	21
Ausblick	22

KGRZ



Dokument Information

Titel: kgrz_HaFeUe_2020

Version: 1.13
Datum: 15.01.2020
Ersteller: Andreas Sartorius
Status: freigegeben

Verantwortlich: KGRZ-Leitung
Vertraulichkeit: Öffentlich

Empfänger:
Amt für Personal & Organisation
Werkausschuss
& KGRZ



Einleitung

Das Dokument Übersicht Sachstand Handlungsfelder wird fortlaufend fortgeschrieben und dient lediglich der Darstellung des Zielerreichungsgrades in den einzelnen Aktionen der jeweiligen Handlungsfelder. Grundlagendokument ist das Papier Handlungsfelder für das Kommunale Gebietsrechenzentrum Koblenz (kgrz Handlungsfelder 2020), welches dem Werkausschuss und allen Kolleginnen und Kollegen im Februar 2016 vorgelegt wurde.

Handlungsfelder

Nachfolgend sind die **Handlungsfelder** aufgeführt, der grundsätzliche Lösungs- bzw. Entwicklungsansatz (Aktion) aufgezeigt und kurz dargestellt welchen Stand der Zielerreichung die Aktionen aktuell haben.

Der Aufbau entspricht hierbei immer folgender Darstellung:

Aktion im Handlungsfeld	Darstellung des Sachstands / Zielerreichung
-------------------------	---

Die detaillierte Ausarbeitung der einzelnen Aktionen erfolgt in jeweils eigenen Dokumenten, den Aktionsplänen.

Der hier dargestellte Sachstand bezieht sich auf den **15.01.2020 (Version 1.13)**

Das vorherige Schriftstück bezog sich auf den Stand zum **15.08.2019 (Version 1.12)**

Die Änderungen zum vorherigen Sachstand sind in unterstrichen hervorgehoben.

Soweit Streichungen vorgenommen wurden sind diese zur **Version 1.12 durchgestrichen** dargestellt und zur **Version 1.11** aus dem Dokument gelöscht worden.

Darüber hinaus wurden namentliche Nennungen ab der Version 1.4 anonymisiert, um eine Unterrichtung im öffentlichen Teil der Sitzung vornehmen zu können.





Strategie

<ul style="list-style-type: none"> • Verstärkung der interkommunalen Zusammenarbeit (IKZ) ZIDKOR, Verbände, Städte in RLP 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Zusammenarbeit im Kommunenhosting (ZIDKOR) wurde erheblich verbessert (KommWis konnte gut integriert werden) • Mainz und Koblenz <u>haben eine Standortkopplung der beiden RZ's realisiert.</u> Die Submission der Ausschreibung für die Kopplungskomponenten ist erfolgt, die Rechenzentren Mainz und Koblenz treten nun in die Beschaffung ein. Die Refinanzierung der gemeinsamen Plattform wird durch die darauf zu etablierenden landesweitern IT Services sichergestellt. Die KommWis, KDZ Mainz und KGRZ Koblenz haben die weitere enge Zusammenarbeit in einem Letter of Intent festgeschrieben. • Die kommunalen Spitzenverbände sind mit dem KGRZ im Gespräch, um Nutzungsmöglichkeiten des neuen RZ und eine mögliche gemeinsame Aufgabenwahrnehmung abzustimmen. • Die KommWis hat Rackspace und Datensicherung im RZ angemietet. • Das KGRZ hat über den ZIKDOR ein Hosting der DMS Landeslösung (DokumentenManagementSystem) angeboten. <u>Erste Kunden sind die KommWis und die kommunalen Spitzenverbände sowie eine Stadtverwaltung aus RLP.</u> Herr Oberbürgermeister David Langner wurde in der Verbandsversammlung des ZIDKOR am 08. Mai 2018 zum neuen Verbandsvorsteher gewählt und trat damit in die Nachfolge von Herrn Prof. Dr. Hofmann-Göttig.
<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeit bei der Entwicklung der E-Governmentstrategie der Stadtverwaltung Koblenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Die neue DMS Landeslösung wurde an die Fa. Lorenz vergeben. Die technische Umgebung wurde <u>vollständig aufgebaut.</u> Teilbereiche arbeiten schon produktiv im DMS. Nach dem nächsten <u>Releasewechsel ist die Beplanung des flächenmäßigen Rollouts geplant.</u>



	<p><u>Im Januar 2020 erfolgte das Update auf das neue Release.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Projekt Rechnungsworkflow (eRg) befindet sich in der Testphase durch die FiBu. Der Test und Customizing Prozess soll ab Mitte 2019 auf die Eigenbetriebe ausgeweitet werden. <u>Das KGRZ beginnt im 1 Q 2020 mit seinem eRg Testbetrieb.</u> <u>Darüber hinaus nimmt die Stadtverwaltung auch an einem EU geförderten Projekt zur eRechnung teil.</u> • PayPal wurde für die Stadt Koblenz eingeführt und kann bereits im Bereich der VHS <u>und Kürze auch im Bereich Bürgerservice</u> genutzt werden. • Wir sind gemeinsam mit dem Amt 10 - Personal und Organisation an einer Arbeitsgruppe der Städte RLP E-Government unter Federführung von Ludwigshafen beteiligt. • Die E-Government-Betriebsumgebung für RLP wurde im April 2017 über den ZIDKOR zur Verfügung gestellt. • Nach und nach werden Prozesse innerhalb der Suite modelliert und freigegeben. • Die Schnittstellen zum Finanzwesen zu den eGovernment Geschäftsvorfällen befinden sich noch in der Entwicklungs- & Testphase <u>ist in einer Beta Version fertig gestellt (EPayment – ePay21).</u>
<ul style="list-style-type: none"> • klare Darstellung des Leistungsspektrums 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste allg. Leistungs-/Servicebeschreibungen werden erstellt. (z.B. Hosting, Datensicherung oder Housing, sowie Cloud Services). • Für die Bereitstellung einer Kommunal-Cloud basierten Austauschplattform wurde seitens der Verbände ein Bedarf an das KGRZ herangetragen, den wir aktuell mit der bereits für Koblenz im Einsatz befindlichen OWNCloud Lösung abbilden können. Die Lösung des KGRZ wird in RLP angeboten. Die Servicebeschreibungen und die Kalkulation sind fertig gestellt.



<ul style="list-style-type: none"> • Etablierung eines InformationsSicherheitsManagement System (ISMS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Mitarbeiter des KGRZ wurde zum InformationsSicherheitsBeauftragten (IT SiBe) berufen (Rolle wird zwischen 10 und 17 geteilt) • Das KGRZ ist weiterhin mit der Ausarbeitung div. Dokumente zum ISMS beschäftigt. • Der berufene IT SiBe des KGRZ wurde auch zum IT SiBe Beauftragten für den ZIDKOR bestellt. Ebenso übernimmt er die Aufgabe des Datenschutzbeauftragten für den ZIDKOR. • Für die Stadtverwaltung Koblenz entwickelt sich eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen dem KGRZ und dem behördlichen Datenschutzbeauftragten sowie dem behördlichen Geheimnisbeauftragten als auch dem strategischen IT Management im Amt 10 - Personal und Organisation. • Mit Beschluss des Stadtvorstandes vom 29.05.2017 wurde die vom o. g. Team entwickelte Aufgabenorganisation zur „Informationssicherheit- und Datenschutz der Stadt Koblenz“ beschlossen. • Das KGRZ hat eine eigene Informationssicherheits-Leitlinie zum 01.01.2018 in Kraft gesetzt. Seit Juni 2018 wird dem Werkausschuss zur Sitzung ein aktueller Bericht zum Informationssicherheit-Datenschutzmanagement vorgelegt.
<ul style="list-style-type: none"> • Gewinnung externe Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Die IT Plattform der KommWis (Tochter der Verbände) für ext. IT Services steht im KGRZ Koblenz • <u>Das KGRZ steht mit mehreren Kommunen zum Thema Hosting/Housing im Gespräch.</u> • Die Stadt Idar-Oberstein hat ihre Datensicherung ins KGRZ Koblenz verlagert. Derzeit laufen die <u>Vorbereitungen</u> konkreten Planungen zur Überführung der Serverlandschaft ins KGRZ <u>im Rahmen eines erweiterten Housing.</u>



	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kevag-Telekom (KTK) strebt eine Nutzung unseres RZ an. Hierbei besteht die Möglichkeit, sofort die Kosten der zweiten (redundanten) Internetanbindung auf die KTK zu verlagern. In einem ersten gemeinsamen Projekt wird voraussichtlich ein Kunde <u>im 1 Quartal 2020 im KGRZ</u> unter Beteiligung der KTK abgewickelt. • Der Caritas Verband Mayen hat sich für eine Zusammenarbeit mit dem KGRZ Koblenz entschieden. Er hat seine gesamte IT-Infrastruktur im KGRZ eingestellt und zusätzliche Dienstleistungen beauftragt. • Ein weiterer Caritas Verband zeigte hier großes Interesse
<ul style="list-style-type: none"> • verbessern der Außendarstellung des KGRZ 	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen von 2 Rollups für Messen und Vorträge • Erstellen v. Flyern zur Eigendarstellung • Herstellung von Präsentationsmappen • Herstellung von Kugelschreibern mit KGRZ Logo • Teilnahme an der IT2KO im Mai 2017 mit einem eigenen Stand • Herstellen von Taschen mit KGRZ Logo • Herstellen von Tassen mit dem KGRZ Logo für Besprechungen und Schulungen im KGRZ • Für 2019 werden die Erstellung eines Gesamtprodukt- sowie zu allen Services separate Produktflyer geplant. • Im Rahmen der neuen Internetpräsenz der Stadt Koblenz, werden die Internetseiten für das KGRZ überarbeitet, <u>und eine eigene Website erstellt.</u>

Innere Organisation

<ul style="list-style-type: none"> • engere Abstimmung mit dem Haupt- und Personalamt als originärer Bedarfsträger der IT Leistungen für die SV Koblenz 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 und 17 stehen deutlich enger und besser im Dialog – da 10 auch nun die notw. Ressourcen für die org. Begleitung aufbaut. • Die strategische IT Steuerung beim Amt 10 - Personal und Organisation sowie die Werkleitung des KGRZ stehen im ständigen Austausch • Mit der Übernahme eines Mitarbeiters (Abschluss Master Schwerpunkt
--	---



	<p>E-Government) im Bereich des strategischen IT Management des Amtes 10 - Personal und Organisation wurde dieser Bereich deutlich gestärkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im Bereich Informationssicherheit arbeiten die Kollegen aus den Bereichen Amt 10 - Personal und Organisation sowie dem KGRZ eng zusammen. • Zwischen der Leitung des Amtes für Personal und Organisation sowie der Werkleitung wurden Quartalsgespräche zur Verbesserung der Abstimmung auf oberer Ebene vereinbart.
<ul style="list-style-type: none"> • Teamstrukturen umbilden 	<ul style="list-style-type: none"> • Die neue Teamstruktur (WA vom 09.06.2016) ist umgesetzt. Das Amt 10 - Personal und Organisation hat die neue Teamstruktur zum 01.07.2017 offiziell genehmigt. • Mit dem Stellenplan 2019 wurde ein First-Level-Support Team im KGRZ etabliert (zunächst 1 Stelle der Entgeltgruppe 7 TVöD). Diese Ebene soll künftig ausgebaut werden (im Stellenplan 2020 eine weitere Stelle E 7 sowie eine Stelle E 8 mit dem Schwerpunkt Telefonesupport), um die hochqualifizierten Arbeitsbereiche zu entlasten. Diese Vorgehensweise zielt darauf ab, zunächst Personal im unteren IT Einkommensbereich zu rekrutieren, bevor hochqualifiziertes Personal für einfachere Tätigkeiten eingesetzt werden muss und in der Folge deutlich höherwertige Planstellen zur Lastverteilung geschaffen werden müssen.
<ul style="list-style-type: none"> • Helpdesk und Supportstruktur optimieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Helpdesk ist zum 01.07.2016 gestartet. Seit Mitte Januar 2017 sind alle IT Beauftragten der Fachdienststellen in den Prozess integriert. • Der Flächenrollout konnte im Mai begonnen und zum 31.07.2017 fertiggestellt werden • Die Teamleiter IT Technik & Anwendungssupport sind aktuell dabei den Support aus Prozesssicht zu optimieren. • Am 31.01.2019 fand der Workshop mit dem Softwareanbieter OTRS statt. Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass die Software OTRS sich mit einem



	<p>Erfüllungsgrad von 96,4 % hinsichtlich der gestellten Anforderungen deutlich von den anderen Produkten absetzen konnte.</p> <p>Ende Juni 2019 erfolgen die Admin (24.06.-26.06.2019) und Key-User Schulungen (27.06.2019), so dass ab 01.07.2019 mit dem Rollout begonnen werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im KGRZ befindet sich das System seit Juli im Test, ausgewählte Bereiche wurden nach und nach hinzugenommen. Der flächendeckende Einsatz wird aktuell mit dem strategischen IT Management abgestimmt und dann in den Rollout gebracht. <u>Seit Beginn 2020 ist das KGRZ im Echteininsatz. Der Rollout in die Verwaltung und für die externen Kunden ist spätestens im 2 Q. 2020 geplant.</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Neujustierung von strategischer und operativer Führung 	<ul style="list-style-type: none"> • Im neuen Personal/Organisationskonzept wird dem Erfordernis der klaren Kompetenztrennung deutlich stärker Rechnung getragen (WA 9.6.16) • Die Planung sieht eine Dreiteilung auf der oberen Leitungsebene vor und setzt dies dann in der operativen Ebene im Team fort. <ul style="list-style-type: none"> · Allgemeine Organisation & Prozesssteuerung und Gesamt-Personalführung · Technische Gesamtleitung, Konzeption und Weiterentwicklung · Kaufmännische Führung des Eigenbetriebes • Im Sinne dieser Dreiteilung auf der oberen Führungsebene des KGRZ wurden auch die Personalausreibungen umgesetzt. Es konnten sowohl für die kaufm. Leitung als auch die techn. Leitung Mitarbeiter gewonnen werden. • Auf der Grundlage der neuen Teamstruktur wurde auch ein entsprechendes Führungskonzept erstellt. • Die drei Personen der strategischen Werkleitung haben am 26.09.2017 einen ganztägigen Strategieworkshop durchgeführt um die Zielkonzeptionen aus allen drei Bereichen aufeinander abzustimmen und sich auch persönlich besser kennen und einschätzen zu lernen.



	<ul style="list-style-type: none"> Die Ergebnisse dieses Workshops wurden dann in einer Arbeitssitzung am 15.12.2017 mit den Teamleitern im KGRZ besprochen und weiter ausgearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> interne Prozesse neu definieren 	<ul style="list-style-type: none"> Es wird eine Modellierung der Prozesse im BPMN 2.0 Modell (Business Process Model & Notation (BPMN)) angestrebt, um ggf. hieraus elektr. Workflows ableiten zu können. Ein Vertreter der Werkleitung des KGRZ nahm an der Schulung zur Prozessdarstellung des Amtes 10 - Personal und Organisation teil. Als erster Prozess wird der Prozess vom Bedarf bis zur Rechnungsabgleichung / Verbuchung im KGRZ modelliert. Zum 01.01.2018 wurde eine interne Dienstanweisung KGRZ mit weiteren Anlagen durch die Werkleitung in Kraft gesetzt. Bei der Ausarbeitung waren sowohl die Teamleiter als auch das Team beteiligt. Diese Dienstanweisung wird nach und nach die internen Prozesse im KGRZ darstellen und regeln. Sie soll mithin allen Kolleginnen und Kollegen als Unterstützung in Fragen der Umsetzung von Geschäftsprozessen dienen und somit die in der Vergangenheit entstandenen Irritationen vermeiden. Die interne Dienstanweisung des KGRZ wurde um weitere Regelungsinhalte ausgebaut (Beschaffungsprozesse, Arbeitsschutzkleidung, Sicherheitsvorfall-Management).
<ul style="list-style-type: none"> Strategisches Objekt Management 	<ul style="list-style-type: none"> Auf Anregung des KGRZ wurde in 2018 eine Arbeitsgruppe etabliert, die sich um die Grundsatzfragen zur Ausstattung und Nutzung städt. Gebäude kümmert. Ziel ist eine intern besser aufeinander abgestimmte Vorgehensweise bei allen Objektbezogenen Projekten als auch die Entwicklung einer strategische Ausrichtung in Bezug auf Mindeststandards für städt. Objekt (je Nutzungstyp). Ständige Mitglieder sind das strat. Gebäude- und IT-Management beim Amt für Personal und Organisation, das Zentrale Gebäudemanagement sowie das KGRZ.



	<p><u>Diese Arbeitsgruppe kümmert sich seit Ende 2019 auch um das Thema Glasfaserausbau für das Netz der Stadtverwaltung Koblenz.</u></p>
--	---

Personalmanagement

<ul style="list-style-type: none"> • Führungsleitlinie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Vertreter der Werkleitung nahm an der Arbeitsgruppe auf der Ebene der SVKo teil. • Die Führungsleitlinien wurden veröffentlicht. • Die Führungspersönlichkeiten im KGRZ verpflichten sich zur Annahme und Umsetzung der hier beschriebenen Führungskultur. • Diese Selbstverpflichtung wurde insbesondere in den Strategiesitzungen vom 26.09.17 & 15.12.17 deutlich hervorgehoben.
<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterqualifikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine grundsätzliche Ausrichtung des Schulungskonzeptes wurde im Leitungsteam des KGRZ beschlossen. • Mit allen fünf Teams im KGRZ wurden Workshops zur Aufbereitung des Schulungsbedarfs nach der mit dem Team der Personalentwicklung und der Statistikstelle erarbeiteten Workshop Konzept durchgeführt. Derzeit erfolgt noch die Nachbereitung der Ergebnisse. Aus diesen wird dann ein auf 3 Jahre angelegtes Schulungskonzept zu entwickeln sein, welches dann in den Folgejahren fortgeschrieben wird. • Wenngleich die Ergebnisse der Workshops sehr vielseitig waren, konnten sie dennoch allesamt unter die „üblichen Kompetenzen“ wie z. B. „Führungskompetenz“, „Methodenkompetenz“, „Fachkompetenz“ oder „soziale Kompetenz“ eingeordnet werden. In der 2. Jahreshälfte 2018 werden diese Ergebnisse nun durch eine sog. „Fremdeinschätzung“ des jeweiligen Teamleiters/Vorgesetzten für jede/n einzelne/n Mitarbeiter/in ergänzt und



	<p>so der "individuelle Maßnahmenplan" eines jeden Mitarbeiters/Mitarbeiterin „vervollständigt“.</p> <p>Am Ende soll ein dynamischer Maßnahmenplan für jede/n einzelne/n Mitarbeiter/in entstehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereits in 2017 wurden die Schulungsmaßnahmen wieder massiv intensiviert und der Schulungsetat des KGRZ erstmals wieder seit Jahren fast vollständig ausgeschöpft. • Seit Mitte 2018 werden die ersten Schulungen im Rahmen des Schulungsplanes durchgeführt. Das Schulungs- und Beratungsbudget für 2018 wurde vollständig ausgeschöpft. • <u>In 2019 konnten nur etwa 60 % der Mittel genutzt werden. Hier schlägt die Steigerung der Projektbelastung durch.</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Personalbindung und –gewinnung <p><u>Arbeitssicherheit als Qualitäts- und Standortvorteil</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Künftig erfolgen alle Stellenausschreibungen auch online im Portal „StepStone“, um eine größtmögliche und moderne Verteilung zu gewährleisten. • Im Mai 2018 wurde im KGRZ ein eigener Arbeitsschutzausschuss gebildet. Aufgabe dieses Gremiums ist es, die unterschiedlichen Arbeitsbereiche des KGRZ einer Arbeitssicherheitsbewertung zu unterziehen und mögliche Gefahrenpotentiale zu erkennen. Anhand dieser Analysen werden dann die geeigneten Maßnahmen zur Risikovermeidung bzw. Minimierung geplant und umgesetzt. Das KGRZ wird hierbei vom städtischen Sicherheitsbeauftragten für den Arbeitsschutz aktiv unterstützt. • Im Rahmen des weiteren Umbau´s im KGRZ und den Plänen des neuen Flächenmanagements soll die Raumsituation im KGRZ deutlich verbessert werden, um den Kolleginnen und Kollegen bessere Arbeitsbedingungen bieten zu können.



<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen und Transparenz schaffen <p><u>(Das Betriebsklima im Fokus der Führung)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Stimmung (Betriebsklima) im KGRZ ist gut! • Künftig soll bei allen konzeptionellen Fragestellungen die Beteiligung der Teams sichergestellt werden. • Mit Blick auf die Entwicklung des Personalkörpers ist ein kurzfristiger Raumbedarf und eine strategischer Raumbedarfsplanung entwickelt und gegenüber dem Amt für Personal und Organisation bekannt gemacht worden. • Aktuell gibt es leider noch keinen Hinweis darauf, dass wir zeitnah den dringend benötigten zusätzlichen Büroraum für unser Personal erhalten. • Das KGRZ steht hier im engen Austausch mit dem Amt für Personal und Organisation. Die Werkleitung erwartet bis Ende 2019 ein belastbares Lösungskonzept. <u>Rücksprachen mit dem Amt für Personal und Organisation im Januar 2020 geben erste positive Signale, dass mit einer räumlichen Entspannung für das KGRZ noch in 2020 gerechnet werden kann.</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Führungskräftequalifikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Wird aktiv gefördert und auch genutzt • Die zweite Management Ebene muss noch besser integriert werden. • Alle Führungskräfte des KGRZ sind für die neue städtische Maßnahme der Führungskräftequalifizierung angemeldet. • Die Mitglieder der Werkleitung (aller drei Aufgabenbereiche) haben am 26.09.2017 einen Strategieworkshop durchgeführt.
<ul style="list-style-type: none"> • Personalbedarfsplanung 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit Blick auf den Bericht des LRH, welcher den Personalbestand des KGRZ als ausreichend ansieht, wird hier im 1. Quartal 2017 gemeinsam mit dem Amt 10 -Personal und Organisation eine entsprechende Stellungnahme und damit auch Richtungsfestlegung zur Personalausstattung des KGRZ zu erarbeiten sein.



	<ul style="list-style-type: none">• Es wurde eine Stellungnahme der Verwaltung aufgrund der erneuten Erwiderung des LRH zwischen der Werkleitung und dem Amt für Personal und Organisation abgestimmt.• Vor dem Hintergrund einer immer stärkeren Komplexität und Durchdringung mit IT in allen Aufgabenbereichen der öffentlichen Verwaltung, kann der Haltung des LRH aus Sicht der Werkleitung nicht gefolgt werden.• Es gilt jedoch weiterhin, den stetigen Zuwachs an Personalbedarf mit Mechanismen wie Interkommunale Zusammenarbeit und Projekt- sowie Prozessoptimierung einzudämmen.• Sehr erfreulich ist, dass die Überstundenbelastung im KGRZ deutlich reduziert werden konnte. Im Vergleich zu 2015 wurde sie um 2/3 reduziert. Gegenüber 2016 um ca. 1.200 Stunden verringert. Gegenüber dem Spitzenjahr 2013 sogar um etwa 4/5 reduziert. Die Überstunden im KGRZ sind mithin auf einem Normalmaß angelangt.• Die Umsetzung aus dem Digitalpakt Schule wird auch im KGRZ nicht ohne zusätzliches Personal zu stemmen sein. Hierbei findet eine enge Abstimmung mit dem Schulverwaltungsamt statt.• Weitere notwendige Stellen im Bereich der zentralen Dienste sollen im Rahmen von DRITTGESCHÄFT überwiegend bis idealerweise vollständig gegenfinanziert werden.• Im Support wird versucht die höher qualifizierten Kollegen durch die bereits beschriebene Einführung einer 1. Level Supportebene (E7 / E8 TVöD) zu entlasten.• <u>Für 2021 muss den stark gestiegenen Anforderungen in den Bereichen Digitalpakt, Arbeitsplatz- und Anwendungssupport, IT-Sicherheit sowie dem Drittgeschäft Rechnung getragen werden.</u>
--	--



<ul style="list-style-type: none">• Stellenbewertung	<ul style="list-style-type: none">• In einer Besprechung mit Vertretern des Amtes 10 -Personal und Organisation sowie der Werkleitung des KGRZ am 25.11.2016 wurde ein Arbeitsplan zur Umsetzung der neuen Entgeltordnung IT vereinbart. Ziel ist eine umfassende Aktualisierung der vorhandenen Arbeitsplatzbeschreibungen sowie Bewertungen.• Die ersten Stellenbeschreibungen wurden aktualisiert und von der Organisation des Amtes 10 - Personal und Organisation bewertet.• Die Fortführung der Aktualisierungen der Stellenbeschreibungen und deren Bewertung laufen in einer sehr guten Zusammenarbeit zwischen dem KGRZ und dem Amt 10 - Personal und Organisation.• Aufgrund der neuen Entgeltordnung, mit ihrem besonderen Teil für Personen in der IT, konnten bereits Höhergruppierungen umgesetzt werden.• Aufgrund der hohen Anzahl von Veränderungen und nachfolgender Bewertungen, sowie der besonderen Regelungen im Bereich der Überleitungen zum 01.01.2017 innerhalb der Stadtverwaltung Koblenz, wird der Prozess der Stellenneubeschreibung auch noch in 2018 fortzuführen sein.• Alle Arbeitsbereiche im KGRZ sind nach dem neuen Tarifrecht bewertet. Aufgrund der schwierigen Lage am Arbeitsmarkt sucht das KGRZ verstärkt nach Möglichkeiten den Verbleib im KGRZ oder auch den Einstieg für Personal attraktiv zu halten bzw. noch attraktiver zu gestalten.
--	---



Rechenzentrumsbetrieb

<ul style="list-style-type: none"> • Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Command Die Erfassung ist erfolgt. Sie wird nun stetig fortgeschrieben.
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzliche Ausrichtung des neuen Rechenzentrums am BSI Standard „Schutzstufe normal“. • Die ISMS Bausteine werden aktiv, mit Fokus auf das Projekt virtuelle Kommune, abgearbeitet. Im Anschluss erfolgt die Bearbeitung der für das KGRZ maßgeblichen Bausteine zum RZ Betrieb selbst. • Der IT-SiBe Beauftragte des KGRZ hat jetzt wieder die notwendigen zeitlichen Ressourcen hierfür bekommen. • Das KGRZ hat zum 01.01.2018 seine Informationssicherheitsleitlinie in Kraft gesetzt. • Seit Juni 2018 erfolgt eine regelmäßige Berichterstattung zur Informationssicherheit und dem Datenschutz.
<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Bis zu 7x24 grds. möglich • Die Werkleitung hat eine Dienstvereinbarung zur Rufbereitschaft für den Fall von Cyberattacken als auch systemgefährdender anderer Ereignisse erarbeitet. Das KGRZ hat zum 01.09.2017 die Rufbereitschaft eingeführt. In Bezug auf die Vorfälle mit Bezug zur Gebäudetechnik soll nun auch eine entsprechende Rufbereitschaft beim Gebäudemanagement der Stadt Koblenz eingeführt werden. Die Dienstanweisung des KGRZ dient hier als Blaupause. • Bisher konnte die notwendige Rufbereitschaft im Bereich des ZGM noch nicht hergestellt werden. Die Werkleitung wird hier noch einmal dringlich intervenieren. <u>Für 2020 ist hier eine Unterstützung aus dem Bereich des Amtes für Personal und Organisation zur Aufgabenumsetzung im Bereich ZGM geplant.</u>



<ul style="list-style-type: none"> • Zutritt 	<ul style="list-style-type: none"> • ZK Anlage / Einbruchmeldeanlage • Die Anlagen sind bei Feuerwehr und Polizei angeschaltet. • Der Zugang zum IT Bereich des KGRZ wurde im Rahmen des Umbaus mit einer neuen Tür versehen, welche über einen biometrisches Zugangskontrollsystem verfügt. • Es wurden Besucherausweise für das KGRZ eingeführt.
<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortungsabgrenzung zwischen Technischer Gebäude Automation (TGA)→(ZGM) und Informationstechnik (IT)→(KGRZ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Abgrenzung der Aufgabenbereiche ist weitestgehend abgeschlossen und in Teilen auch bereits schriftlich verfügt. • Der Dialog wird weiterhin sehr konstruktiv zwischen dem ZGM, dem KGRZ und dem Amt 10 -Personal und Organisation geführt.
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau des Nutzerkonzeptes, insbesondere mit Blick auf eine Homogenisierung zwischen externen und internen Nutzern (Service Level Agreements (SLA)) 	<ul style="list-style-type: none"> • Die grundlegenden Service Level Bedingungen (SLA´s) wurden definiert und bilden den Standard bei allen neuen entsprechenden Auftragslagen.

Projektarbeit

<ul style="list-style-type: none"> • Regeln zur Projektarbeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit allen Teamleitern wurden 2 Workshops zum Thema Projektmanagement durchgeführt. (Aufgrund der guten Erfahrungen aus dem SRZ Projektverlauf, wurden diese Workshops mit dem dort involvierten externen Kollegen durchgeführt). • Im Ergebnis wird aktuell ein auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten des KGRZ angepasster Projektleitfaden erstellt. An diesem angelehnt können dann alle künftigen Projekte besser strukturiert abgearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Projekt-Reporting & Controlling 	<ul style="list-style-type: none"> • Es wurde ein Dokumentationsstandard für Projekte entwickelt, den das KGRZ für alle größeren Projekte nutzt. • Das Controlling erfolgt künftig zentral durch die Stabsstelle im KGRZ.



<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenmanagement im Projekt 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuell nur in Form von Priorisierungen besonderer Arbeitspakete im KGRZ • Im Bereich der Projekte wird aktuell ist <u>eine funktionale</u> Ressourcenplanungssicht etabliert. Die Steuerung erfolgt künftig durch die Stabsstelle <u>und die Teamleiter</u> im KGRZ.
---	--

Technische Strategie

<ul style="list-style-type: none"> • festlegen allgemeiner technischer Rahmenbedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Seit Mitte 2018 werden die zentralen Systeme und Services auf ihre strategische Ausrichtung hin untersucht und technische Anpassungskonzepte erstellt. • Erste operative Regelwerke wurden erstellt und im Team bekannt gegeben. • Im Rahmen der Rechenzentrums-Standortkopplung wurden weitere strategische Entscheidungen ausgearbeitet. • Aufgrund des schnellen technologischen Wandels müssen die vorhandenen Konzepte stetig geprüft und angepasst werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung des technischen Mobile Device Konzeptes 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlich ist das Mobile Device Management technisch eingeführt. • Es bedarf noch der umfassenden Dokumentation und der abschließenden Abstimmung als strategisches Konzept mit dem strategischen IT Management der Stadtverwaltung Koblenz. • Ende 2019 wurde ist mit der Veröffentlichung der entsprechenden <u>eine Dienstanweisung zur Nutzung von mobilen Devices und den hiermit verbundenen Applikationen zu rechnen veröffentlicht.</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Einführung eines vollständigen System Monitorings 	<ul style="list-style-type: none"> • PRTG ist vollumfänglich im Einsatz



<ul style="list-style-type: none"> • Innovation / Change Prozess 	<ul style="list-style-type: none"> • Im KGRZ findet seit Juni 2018 2x wöchentlich eine Abfrage anstehender Änderungen statt. Deren Auswirkungen/Risiken werden auf Ebene der Teamleiter besprochen und anschließend in die Teams kommuniziert.
<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung des technischen E-Government Konzeptes 	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsam mit den Städten und dem ZIDKOR (Wunsch der Hauptamtsleiter gegenüber dem ZIDKOR) • Aufgabenübertragung zur techn. Lösung im ZIDKOR wurde am 14.07.2016 im Stadtrat beschlossen. • Die Betriebsumgebung wurde im April 2017 fertig gestellt. • Das E-Governmentkonzept der Stadt Koblenz wurde veröffentlicht.
<ul style="list-style-type: none"> • festlegen von Dokumentationspflichten sowie der Umsetzungsregeln hierzu 	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlinien zur Dokumentation und der Erstellung und Klassifizierung von Dokumenten sind erstellt – noch nicht finalisiert. • Erste Dokumentationen werden im Team seit Oktober 2016 nach der neuen Richtlinie erstellt.
<ul style="list-style-type: none"> • Homogenisierungsstrategien 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Speicher verfügt das KGRZ schon seit Jahren über eine homogene Grundinfrastruktur. Diese wird seit 2018 strukturell in Richtung einer 3 Klassen Speichertechnologie weiterentwickelt. • Im Bereich „Netzwerk“ wird seit Ende 2018 eine homogene Proxystrategie zur Verbesserung der Beherrschbarkeit und Sicherheit entwickelt. • In den letzten 5 Jahren wurde eine einheitliche Server-virtualisierungsschicht entwickelt und eingeführt. • In Zusammenarbeit mit dem ZGM (Zentrales Gebäude Management) wurde eine einheitliche Bezeichnung (AKS) (Allg.-Kennzeichnungs-System) für Objekte eingeführt, welcher nun im Bereich der GLT (GebäudeLeitTechnik) als auch der IT Dokumentation Anwendung findet.



Betriebswirtschaft

<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau des Lizenzmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Im ZIDKOR wird nun der Ansatz verfolgt ggf. Lizenzen neuer Verfahren als ZIDKOR Lizenz bereits auszuschreiben, um dies künftig für zentrale Verfahren umsetzen zu können. • Das KGRZ konnte erfolgreich zum 01.04.2018 eine Lizenz- und Vertragsmanagerin einstellen. Seit dem 4 Quartal 2018 werden alle Lizenzfragen von dieser Stelle aus zentral bearbeitet.
<ul style="list-style-type: none"> • überarbeiten der Kosten- & Leistungsrechnung 	<ul style="list-style-type: none"> • In Anlehnung an die Forderung des LRH und in enger Abstimmung mit dem strategischen IT Management der Stadtverwaltung Koblenz wurden die Zuordnungen der Kosten- und Leistungsrechnung aktualisiert. • Einführung eines Ressourcencontrollings in Bezug auf externe Kunden. • Es konnten bereits diverse Optimierungen von Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung vorgenommen werden. • Eine vollständige Neukonzipierung der Kostenträgerrechnung erfolgt nach der Einführung einer neuen Zeiterfassung.
<ul style="list-style-type: none"> • verbessern des Auftrags- und des Forderungsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Gesamtprozess wurde vollständig auf die kaufmännische Abteilung abgestimmt. Hierdurch wird eine Angebots- und Forderungserstellung deutlich transparenter und vor allem zeitnah sichergestellt.
<ul style="list-style-type: none"> • entwickeln von Vertriebskonzepten / Marketing zur Gewinnung von externen Kunden zur Kostendeckung 	<ul style="list-style-type: none"> • Der interne Prozess und die Angebotserstellung wurden überarbeitet und zentral im kfm. Team unter Federführung des kfm. Leiters umgesetzt.



	<ul style="list-style-type: none"> • Das KGRZ wird sich im 1. Halbjahr 2019 mit der Aufgabe des Aufbaus eines Vertriebsprozesses befassen. Die Konzeption des Vertriebs als eigenständige Aufgabe musste aufgrund des Regelbetriebes verschoben werden. Das KGRZ hofft Ende 2019 mit der Konzeption beginnen zu können. <u>Aktuell wird die Idee verfolgt, gemeinsam mit unseren Partnern KommWis und KDZ Mainz ein Vertriebskonzept zu entwickeln.</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau des Vertragsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Start in 2016 • Eine Vertragssammlung in Form einer zunächst tabellarischen Übersicht befindet sich im Aufbau. • Über das neue Dokumenten Management System kann voraussichtlich eine Vertragsverwaltung durch den Anbieter zur Verfügung gestellt werden. Diesbezüglich befindet wir uns im Dialog mit dem Fachteam DMS der KommWis. • Mit der Einführung ist nicht vor dem 4. Q 2019 im Rahmen eines Release Wechsel der Software zu rechnen.
<ul style="list-style-type: none"> • anpassen von Abrechnungsmodellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Rechnungen des KGRZ an die Ämter und Eigenbetriebe der Stadt Koblenz wurden für 2016 nach neuen und deutlich vereinfachten Pauschalen auf der Grundlage der angepassten KLR geschrieben. • Die Entwicklung des neuen Abrechnungsmodells befindet sich bereits in der Umsetzung und wird gemeinsam mit dem IT Management des Amtes für Personal und Organisation stetig überprüft und bei Bedarf angepasst.
<ul style="list-style-type: none"> • konsolidieren bei Beschaffung & Vergabeverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Unter Federführung des kfm. Leiters wurde der gesamte Beschaffungs- und Vergabeprozess unter Nutzung der neuen Teamstrukturen <u>optimiert.</u>



Sonstiges

<ul style="list-style-type: none"> • Verbessern des IT Verständnisses von Benutzern 	<ul style="list-style-type: none"> • Start von Schulungen in 2015 für Azubi und neue MA SV Koblenz
<ul style="list-style-type: none"> • weiterer Ausbau der Verzahnung zwischen der organisatorischen IT Bedarfsplanung (Haupt- und Personalamt), sowie der IT Umsetzungsplanung (KGRZ) 	<ul style="list-style-type: none"> • weiterer Ausbau und Klärung von Abgrenzung befinden sich in einem guten Dialog zwischen 10 und 17 • Das Amt 10 -Personal und Organisation verstärkt sich gerade mit Blick auf die organisatorischen IT Fragen aus Sicht des Bedarfsträgers. • Im 1. Quartal 2019 soll unter Federführung des strategischen IT Management in enger Abstimmung mit der Werkleitung KGRZ ein Rollenmodell zur IT Steuerung entwickelt werden. Hierbei wird ganz bewusst auch die Wirtschaftsförderung integriert, da diese als Koordinationsstelle für IT Entwicklung aus dem Blickwinkel „Standort Koblenz“ und „Business in Koblenz“ bis hin zu SMART City Ansätzen regelmäßig involviert ist. Das Rollenkonzept zur IT Steuerung wurde vom Stadtvorstand in seiner Sitzung am 15.04.2019 beschlossen.
<ul style="list-style-type: none"> • bessere Zusammenarbeit mit den IT Verbindungspersonen in den Fachabteilungen bzw. den externen Stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Start in 2015 mit Meetings mit den IV/IT Leuten • Schulungskonzept • Neuer Helpdesk • Am 28.06.2016 fand das erste Jahrestreffen für die IT Verbindungspersonen aus den Fachabteilungen statt. Dies ist künftig fester Bestandteil im städt. Seminarprogramm. In der diesjährigen Schulungsmaßnahme der IT-Beauftragten konnte die neue Aufgaben/Rollenverteilung diskutiert werden. Die IT-Beauftragten stehen der Aufgabenverteilung grundsätzlich positiv gegenüber, wünschen sich selbstverständlich zur Umsetzung Unterstützung in Form von Schulung und entsprechenden prozentualen Stellenanteilen für die Aufgabe.



Ausblick ...

Im ersten Halbjahr 2020 und zum Teil auch darüber hinaus ergeben sich folgende Schwerpunkte:

Die Einführung des Dokumenten Management Systems und der eRechnung, als auch die E-Government Suite und der Ausbau von E-Governmentprozessen.

Mit dem „Digitalpakt Schule“ kommen massive Anforderungen auf die Stadtverwaltung und ihre Schulen zu. Wenn man die maximale Förderung abrufen möchte, ist eine ressourcenintensive Begleitung dieses Themas auf Seiten der Schulverwaltung und des KGRZ zwingend erforderlich. Hier sehen sich alle Akteure einer rasant wachsenden Digitalisierung in den Schulen gegenüber, die nur durch eine Zentralisierung und Homogenisierung in der technischen Infrastruktur noch beherrschbar gehalten werden kann.

Vor diesem Hintergrund muss die Stadtverwaltung zeitnah eine Strategie zur Frage der Standortvernetzung entwickeln und ihre Finanzplanung aufnehmen. Am Beispiel der Anbindung der Feuerwache 2 auf dem Niederberg soll eine solche Strategie entwickelt werden. Das KGRZ befindet sich hierzu bereits mit den verschiedenen Stellen im Austausch.

Die Einschwingphase im Bereich der Zusammenarbeit mit dem ZGM hat einen guten Verlauf genommen, es gibt aber weiterhin noch Klärungsbedarfe. Die operative Ausgestaltung der Rufbereitschaft des KGRZ ist umgesetzt. Deutlich schwieriger gestaltet sich die Mitnahme des ZGM und Etablierung einer mit dem KGRZ abgestimmten Rufbereitschaft für deren Aufgabenbereiche. Im Bereich des ZGM sind notwendige Ressourcen noch nicht so auskömmlich vorhanden, dass die Umsetzung starten könnte. Hier hat das KGRZ gegenüber dem ZGM und dem Amt für Personal und Organisation noch einmal nachdrücklich auf das betriebliche Risiko hingewiesen und um eine priorisierte Herangehensweise an diese Aufgabenstellung gebeten. Aufgrund der personellen Verstärkung und Umstrukturierung im Bereich des Amtes für Personal und Organisation ist hier mit einer zielgerichteten Auseinandersetzung mit dem Thema in 2020 zu rechnen.

Der weitere Ausbau der Interkommunalen Zusammenarbeit wird noch stärker in den Fokus rücken, da hier, gerade mit dem Bau des neuen Rechenzentrums durch die Stadt Koblenz, Möglichkeiten geschaffen wurden, die eine deutliche Nachfrage an uns ausgelöst haben. Hier sind insbesondere das Projekt der Standortkopplung der Rechenzentren Koblenz und Mainz, sowie weitere Hosting Angebote für die kommunale Familie zu erwähnen. Mit der Standortkopplung beschreiten Mainz und Koblenz in Kooperation mit der KommWis eine neue Stufe der interkommunalen Zusammenarbeit, welche für die kommunale Familie in RLP eine neue Ära sicherer und hoch



verfügbarer IT Services darstellen kann. Die enge Zusammenarbeit zwischen diesen drei Beteiligten wurde in einem „Letter of Intent“ festgeschrieben.

Im 4. Quartal 2019 wurde die Aufgabenstellung, des zentralen Kopierservice für die Stadtverwaltung vom Amt für Personal und Organisation (zentrale Dienste) zum KGRZ verlagert. Diese Umstellung verlangt dem KGRZ ein hohes Maß an smarten logistischen und organisatorischen Regelungen sowie notwendige Anpassungen im Innenumbau des 3. OG im Schängel-Center ab. Hierzu fanden intensive Abstimmungsgespräche mit der Kernverwaltung statt.

Einen weiteren Schwerpunkt ~~in~~ aus 2019 und auch darüber hinaus ist die Übernahme der Aufgabe „Telefonie“ (VoIP – Konzept). Hier übernimmt das KGRZ den vollständigen technischen Betrieb und technische Administration der Telefonie für die Stadtverwaltung Koblenz (Anschluss 129-0). Die grundlegende Umstellung zum KGRZ ist im 4. Quartal 2019 erfolgt. Im 1. Quartal 2020 sind noch abnahmeverhindernde Funktionsschwächen zu beheben und im weiteren Verlauf die Anlage sukzessive auszubauen.

Innerorganisatorisch steht für das KGRZ weiterhin die Teambildung und damit verbundene Personalentwicklung sowie das Schulungskonzept im Fokus. Ein Punkt, der immer stärker in den Mittelpunkt rückt, ist die Personalbindung. Gerade im IT Bereich sind Fachkräfte am Markt stark umkämpft. Um Entscheidungssicherheit und mit Blick auf die kommunalen Partner hohe Verlässlichkeit herstellen zu können, wurden die Aufgabengebiete im neuen Teamkonzept in drei Bereiche aufgeteilt:

- Strategie/Personal/Prozesse & Projekte
- Kaufm. Angelegenheiten / Lager / Output und Verwaltung allgemein
- IT Dienste & Technik

Mit dem nun zum 01.01.2018 erfolgtem Wechsel an der Spitze des KGRZ werden im Team die gesetzten strategischen und operativen Ziele konsequent angegangen.

Den bereits erfolgreich eingeschlagenen Weg, das KGRZ von innen heraus zu stabilisieren und mögliche Überlastungsszenarien sowie Überstunden zu vermeiden oder zumindest weiter zu reduzieren und das KGRZ in der kommunalen IT Landschaft in Rheinland Pfalz als feste Größe zu etablieren, gilt es nach wie vor fortzusetzen.

Darüber hinaus wird es notwendig, vor dem Hintergrund der stetig wachsenden Anforderungen an die IT einer Kommune und die damit zwangsläufig einhergehenden IT Kostensteigerung, Lösungen zu finden, die diese Steigerung auf das geringste mögliche Maß begrenzen.

Mit Blick auf die Zunahme der Aufgaben für die Sicherstellung des IT Betriebes der Stadtverwaltung Koblenz, sowie den enormen Anforderungen aus dem Digitalpakt Schule als auch der Verstärkung des Drittgeschäfts zur besseren Kostenverteilung gilt es bis zum Sommer das Personalkonzept für eine anforderungsrechte Stellenbemessung 2020/21 ff auszuarbeiten und gemeinsam mit den Amt für Personal und Organisation abzustimmen.