gpaNRW

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

Informationstechnik der Stadt Bergisch Gladbach im Jahr 2017

INHALTSVERZEICHNIS

Managementübersicht	3
Überörtliche Prüfung der Informationstechnik	4
Grundlagen	4
Prüfbericht	4
Inhalte, Ziele, Methodik	4
Prüfungsablauf	7
IT-Gesamtbetrachtung	8
Einflussfaktoren auf die IT-Kosten je Standardarbeitsplatz	8
IT-Gesamtkosten	13
Einzelne Handlungsfelder der IT	15
IT-Grunddienste	15
Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen	21

Managementübersicht

Die IT-Kosten der Stadt Bergisch Gladbach liegen auf einem niedrigen Niveau. Es gibt nur wenige große kreisangehörige Kommunen, der ihre IT günstiger bereitstellen können. Es bestehen kaum Ansatzpunkte, die IT-Kosten weiter zu reduzieren, ohne die Qualität zu beeinträchtigen. Die Stadt Bergisch Gladbach steht nun vor der Herausforderung, mit begrenzten Ressourcen im Prozessmanagement, die Wirkung der IT-Leistungen zu bewerten und Anforderungen an zukünftige Digitalisierungsprojekte bedarfsgerecht zu definieren.

Mit der Möglichkeit, sich am Markt frei zu bewegen, hat die Stadt Bergisch Gladbach ein vorteilhaftes Betriebsmodell gewählt, das effektive Einflussmöglichkeiten auf die bereitgestellten IT-Leistungen sowie die zu tragenden Kosten bietet. Die Instrumente und der organisatorische Rahmen, die die Stadt zur wirtschaftlichen IT-Steuerung eingerichtet hat, bilden eine gute Grundlage.

Die Stadt Bergisch Gladbach kann die guten Rahmenbedingungen für sich nutzen. Dies schlägt sich in verhältnismäßig geringen Sachkosten in nahezu allen Handlungsfeldern der IT nieder. Zudem sind die Personalkosten, gemessen an den selbst wahrgenommenen IT-Aufgaben, ebenfalls gering. Durch die Kombination eines bedarfsgerechten Produkt- und Leistungsportfolios mit einem geringen Personaleinsatz hat die Stadt Bergisch Gladbach somit für sich einen Weg gefunden, die IT-Leistungen für die Kernverwaltung günstig bereitzustellen.

Es bestehen wenige Ansatzpunkte, durch alternative Bereitstellungsformen der Standardhardware sowie die Konsolidierung von Druckendgeräten, die Kosten weiter zu reduzieren. In beiden Fällen ist allerdings eine tiefergehende Prüfung der Stadt erforderlich, um das wirtschaftliches Potenzial beziffern zu können.

Der Stadt Bergisch Gladbach bietet sich zudem Potenzial, die Wirkung der bereitgestellten IT-Leistungen und deren Messbarkeit durch eine systematische Untersuchung von ganzen Verwaltungsprozessen noch zu steigern. Hierzu sollten die Ressourcen und Kompetenzen für systematische Prozessanalysen gestärkt werden. Dies ist zudem eine wesentliche Grundlage für die zielgerichtete Umsetzung von anstehenden Digitalisierungsprojekten.

Die Sicherheitsstrukturen der Stadt Bergisch Gladbach überzeugen ebenfalls. Die Räume, in denen die Technik untergebracht ist, sollten allerdings neu konzipiert werden, um das Sicherheitsrisiko noch weiter zu reduzieren. Die Grundlage dafür ist ein ausführliches Notfallvorsorgekonzept sowie ein Sicherheitskonzept. Beide sind derzeit bei der Stadt Bergisch Gladbach noch nicht formalisiert.

Überörtliche Prüfung der Informationstechnik

Grundlagen

Zu den Aufgaben der GPA NRW gehört es zu prüfen, ob die Kommunalverwaltungen des Landes NRW rechtmäßig, sachgerecht und wirtschaftlich handeln. Schwerpunkt der Prüfung ist der Vergleich von Kennzahlen. Die Prüfung stützt sich auf § 105 der Gemeindeordnung Nordrhein-Westfalen (GO NRW).

Der Prüfbericht richtet sich an die für die Gesamtsteuerung Verantwortlichen der Kommunen in Kreistag/Städteregionstag und Verwaltung. Er zielt darauf ab, insbesondere Transparenz herzustellen und damit diesen Personenkreis in Haushaltskonsolidierungsprozessen zu unterstützen.

Prüfbericht

Die Berichte der überörtlichen Prüfungen sind auf der Internetseite der gpaNRW veröffentlicht.

Grundsätzlich verwendet die gpaNRW im Bericht geschlechtsneutrale Begriffe. Gerade in der Kennzahlendefinition ist dies jedoch nicht immer möglich. Werden Personenbezeichnungen aus Gründen der besseren Lesbarkeit lediglich in der männlichen oder weiblichen Form verwendet, so schließt dies das jeweils andere Geschlecht mit ein.

Ergebnisse von Analysen bezeichnet die gpaNRW im Prüfungsbericht als **Feststellung**. Damit kann sowohl eine positive als auch eine negative Wertung verbunden sein. Feststellungen, die eine Korrektur oder eine weitergehende Überprüfung oder Begründung durch die Kommune erforderlich machen, werden im Prüfungsbericht mit einem Zusatz gekennzeichnet.

Bei der Prüfung erkannte Verbesserungspotenziale weist die gpaNRW im Prüfungsbericht als **Empfehlung** aus.

Unabhängig davon nimmt die Kommune zu allen Feststellungen und Empfehlungen des Prüfungsberichts Stellung nach § 105 Abs. 6 und 7 GO NRW.

Die in dem Bericht genannten Rechtsgrundlagen haben wir in der Fassung angewendet, die zum Zeitpunkt des geprüften Sachverhaltes galten.

Inhalte, Ziele, Methodik

Im Fokus der IT-Prüfung steht die „IT in der Kernverwaltung“. Daher wird nicht nur die Organisationseinheit betrachtet, die den IT-Betrieb sicherstellt, sondern es werden sämtliche IT-Aufgaben der Kernverwaltung untersucht. Diese Aufgaben können zentral, beispielsweise in einer IT-Abteilung, aber auch dezentral in Fachämtern erledigt werden. Auch die Leistungserbringung durch Externe, z. B. durch kommunale Rechenzentren oder im Wege anderer Formen interkommunaler Zusammenarbeit wird berücksichtigt.

Methodische Grundlage der überörtlichen Prüfung ist die vergleichende Betrachtung kommunaler Leistungen. Damit bietet sich die Möglichkeit, gute Lösungen aufzuzeigen, die andernorts

bereits praktiziert werden. So regt die gpaNRW Veränderungen an, die z. B. zur Konsolidierung des Haushalts genutzt werden können.

Gegenstand der IT-Prüfung

Zunächst erfolgt eine Gesamtbetrachtung der IT unter Berücksichtigung des jeweiligen Betriebsmodells und des internen Steuerungssystems sowie weiterer Einflussfaktoren auf die IT-Gesamtkosten.

Anschließend werden die Kosten für einzelne Leistungsfelder der IT betrachtet. Dabei sollen Kennzahlen und Analysen im interkommunalen Vergleich Kostentreiber sichtbar machen und aufzeigen, wie und wo die Verwaltung IT-Leistungen günstiger bereitstellen kann.

Ob ein im Vergleich erhöhter IT-Aufwand durch Einsparungen bei anderen Produkt- und Prozesskosten gerechtfertigt ist, kann von der gpaNRW noch nicht abschließend bewertet werden. Die dazu notwendigen Daten liegen heute noch nicht vor.

Die IT-Prüfung der gpaNRW verfolgt daher die Ziele,

- durch vergleichende Darstellungen zur Standardisierung von IT-Leistungen beizutragen,
- praxisnahe Optimierungsansätze aufzuzeigen, die andernorts bereits erfolgreich praktiziert werden,
- Konsolidierungsmöglichkeiten aufzuzeigen,
- dazu beizutragen, das Sicherheitsrisiko zu minimieren.

Kennzahlenvergleich

In Kennzahlenvergleichen stellt die gpaNRW die Werte der geprüften Städte den Werten anderer Vergleichsstädte gegenüber.

Um die Kennzahlenwerte einordnen zu können, stellt das gpa-Kennzahlenset mit Hilfe statistischer Größen die Extremwerte sowie den Mittelwert dar. Für die Verteilung der Kennzahlenwerte werden ergänzend auch drei Viertelwerte (Quartile) dargestellt.

Viertelwerte teilen eine nach Größe geordnete statistische Reihe in vier Viertel. Der erste Viertelwert teilt die vorgefundenen Werte so, dass 25 Prozent darunter und 75 Prozent darüber liegen. Der zweite Viertelwert (entspricht dem Median) liegt in der Mitte der statistischen Reihe, d.h. 50 Prozent der Werte liegen unterhalb und 50 Prozent oberhalb dieses Wertes. Der dritte Viertelwert teilt die vorgefundenen Werte so, dass 75 Prozent darunter und 25 Prozent darüber liegen.

Bei der Ermittlung der statistischen Vergleichswerte werden nur belastbare und vergleichbare Daten berücksichtigt. Belastbar sind die Daten, wenn grob geschätzte oder nicht zu ermittelnde Werte nur einen geringen Anteil an den jeweiligen Werten ausmachen.

Die IT-Prüfung bei den großen kreisangehörigen Kommunen umfasst in dieser Prüfrunde nur sieben Kommunen. Dabei hat sich die gpaNRW auf die sechs Kommunen beschränkt, die

mehr als 100.000 Einwohner aufweisen. Auf eigenem Wunsch kommt eine weitere Kommune unterhalb dieser Grenze hinzu. Das bedeutet, dass ein detaillierter Vergleich auf der Ebene einzelner IT-Handlungsfelder nur bei diesen Kommunen möglich ist. Um einen höhere Aussagekraft zu erzielen und Analysehinweise zu erhalten, hat die gpaNRW auf dieser Ebene auf angepasste Werte der letzten Kreisprüfung zurückgegriffen. Sie dienen nur als Orientierung, da die Kreise teilweise abweichende Größenordnungen und Aufgabenzuschnitte haben

Auf der Ebene der Gesamtkosten greift die gpaNRW auf die Werte aus dem gpa-Kennzahlenset für das Betrachtungsjahr 2015 zurück. Hier können weitere 26 große kreisangehörige Kommunen in der Größenordnung zwischen 60.750 und 96.400 Einwohnern verglichen werden.

gpa-Kennzahlenset

Steuerungsrelevante Kennzahlen der von der gpaNRW betrachteten kommunalen Handlungsfelder stellen wir im gpa-Kennzahlenset dar. Die Übersicht enthält Kennzahlen aus den aktuellen Prüfungen und aus Handlungsfeldern, die in vorangegangenen Prüfungen betrachtet wurden. Für die Informationstechnik ist dies die Kennzahl: „IT-Kosten Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung“ („IT-Kosten je Standardarbeitsplatz“).

Die Fortschreibung der örtlichen Kennzahlen sowie der interkommunalen Vergleichswerte ermöglicht den Kommunalverwaltungen eine aktuelle Standortbestimmung. Zusammen mit den aus früheren Prüfungen bekannten Analysen, Handlungsempfehlungen sowie Hinweisen auf mögliche Konsolidierungsmöglichkeiten können sie diese für ihre interne Steuerung nutzen.

Das gpa-Kennzahlenset ist im Internet veröffentlicht und wird fortlaufend aktualisiert.

Prüfungsablauf

Die IT-Prüfung in der Stadtverwaltung Bergisch Gladbach hat die gpaNRW vom 29. März 2017 bis zum 21. Juni 2019 durchgeführt. Geprüft haben:

- Alexander Ehrbar (Projektleitung)
- Sven Alsdorf
- Lars Rehbann

Alle für den Kennzahlenvergleich und die Prüfung notwendigen Grunddaten und Informationen sind in einem Prüfungsvermerk festgehalten. Diese Daten wurden von der Stadt zeitnah und vollständig geliefert. Sie sind plausibel und vergleichbar und konnten daher in den interkommunalen Vergleich einfließen.

Der vorliegende Prüfbericht baut auf diesem Prüfungsvermerk auf und schließt damit die überörtliche Prüfung der Informationstechnik in der Stadt Bergisch Gladbach ab.

Das Prüfungsergebnis wurde mit den Beteiligten der Stadt Bergisch Gladbach erörtert.

IT-Gesamtbetrachtung

Die gpaNRW bewertet die Kostensituation auf der Grundlage diverser Kennzahlen. Der interkommunale Vergleich ist dabei immer die Ausgangsbasis jeder Analyse. Für den interkommunalen Vergleich des Jahres 2015 wurden als dabei Ausgangspunkt zunächst die IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro“ ermittelt.

Bevor die gpaNRW die IT-Gesamtkosten bewerten kann, ist es erforderlich, die Einflussfaktoren zu identifizieren und zu analysieren, die auf die dargestellte Kostenkennzahl einwirken.

Einflussfaktoren auf die IT-Kosten je Standardarbeitsplatz[1]

Die gpaNRW steigt mit den folgenden übergreifenden Aspekten in die Analyse der IT der Stadt Bergisch Gladbach ein:

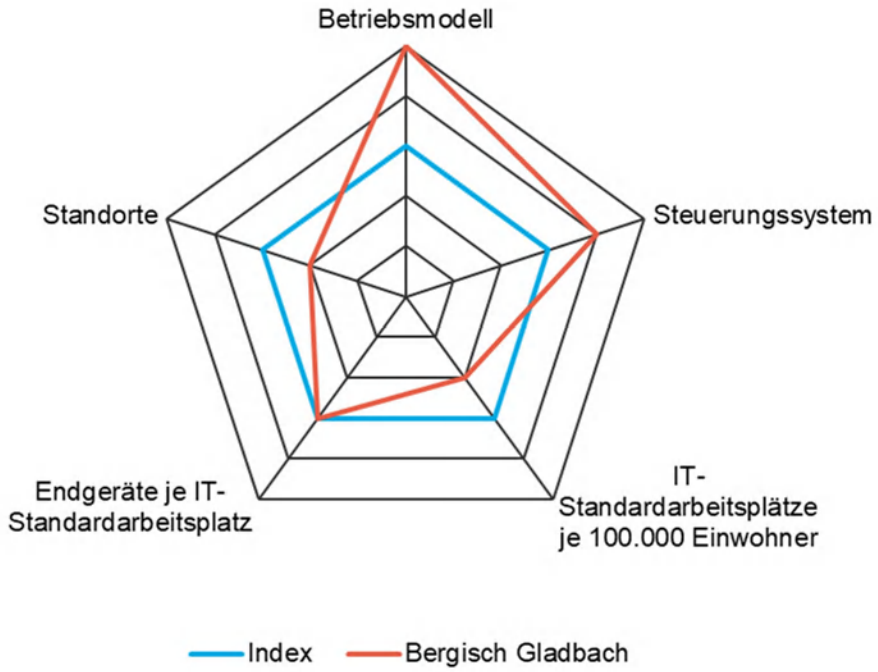
- IT-Betriebsmodell,
- IT-Steuerungssystem,
- IT-Standardarbeitsplätze je 100.000 Einwohner
- Endgeräte je IT-Standardarbeitsplatz und
- Standorte.

Zunächst analysiert die gpaNRW, wie diese auf die Kennzahl „IT-Kosten je Standardarbeitsplatz“ wirken (belastend oder entlastend) und ob steuernde Handlungsmöglichkeiten bestehen.

Das folgende Netzdiagramm zeigt die Einflussfaktoren auf die „IT-Kosten je Standardarbeitsplatz“ der Stadt Bergisch Gladbach und deren Wirkung auf die Kennzahl. Ein außerhalb der Indexlinie liegender Wert zeigt eine begünstigende Wirkung auf die Kennzahl an. Ein innerhalb der Indexlinie liegender Wert lässt eine belastende Situation erkennen.

[1] im Folgenden wird der Begriff „Standardarbeitsplatz“ als Bezugsgröße synonym für „Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung“ verwendet

Einflussfaktoren auf die IT-Kosten je IT-Standardarbeitsplatz



Die Rahmenbedingungen für die Stadt Bergisch Gladbach, IT-Leistungen günstig bereitzustellen, sind gut. Bei der Darstellung der Kostenkennzahl „IT-Kosten je IT-Standardarbeitsplatz“ ist die Stadt Bergisch Gladbach aufgrund einer geringeren Anzahl von IT-Standardarbeitsplätzen hingegen etwas benachteiligt. Die Detailergebnisse zu den oben grafisch dargestellten Einflussfaktoren werden nachfolgend erläutert.

IT-Betriebsmodell

→ **Feststellung**
Das Betriebsmodell der Stadt Bergisch Gladbach bietet größtmögliche strategische Gestaltungsmöglichkeiten.

Die Wahl des IT-Betriebsmodells ist - bezogen auf die IT - die wichtigste strategische Festlegung einer Stadt. Mit dem Betriebsmodell legt die Stadt fest, wer (intern oder extern) seine IT-Leistungen auf welcher rechtlichen Basis bereitstellt.

Ein gutes Betriebsmodell eröffnet effektive Einflussmöglichkeiten auf die bereitgestellten IT-Leistungen und die zu tragenden Kosten:

- Die Stadt sollte entscheiden können, welche IT-Leistungen sie von wem in Anspruch nimmt.
- Sie sollte nur die Kosten tragen, die hierdurch verursacht werden.
- Die Stadt sollte die tatsächliche Möglichkeit haben, das Betriebsmodell mittelfristig maßgeblich zu verändern.

Die Stadt Bergisch Gladbach nahm im Betrachtungsjahr IT-Leistungen der „Citkomm services GmbH“ in Iserlohn als Drittkunde ab. Anfang 2018 hat die Citkomm mit der Kommunalen Datenzentrale Westfalen-Süd (KDZ) in Siegen zum neuen Zweckverband „Südwestfalen-IT (SIT)“ fusioniert. Neuer Vertragspartner ist daher nun die SIT. Darüber hinaus betreibt die Stadt Bergisch Gladbach seine IT in großem Umfang in eigener Verantwortung.

Innerhalb dieses Betriebsmodells kann die Stadt Bergisch Gladbach jederzeit frei entscheiden, welche Leistungen sie wo abnimmt oder selbst erbringt. Dadurch besitzt sie die größtmögliche Flexibilität, um sämtliche IT-Leistungen bedarfsgerecht bereitzustellen bzw. zu beziehen. Gleichzeitig ist sie in der Lage, die IT-Kosten durch Veränderungen im Produkt- bzw. Leistungsportfolio direkt zu beeinflussen. Inwiefern die Stadt Bergisch Gladbach dies für sich ausnutzen kann, wird unter dem Aspekt „IT-Gesamtkosten“ sowie auf Ebene der einzelnen Handlungsfelder der IT eingehend erläutert.

In dem gewählten Betriebsmodell trägt die Stadt Bergisch Gladbach die Verantwortung für die Betriebsbereitschaft der IT sowie der zu verarbeitenden Daten im vollen Umfang selbst. Dies stellt sehr hohe Anforderungen an das interne Steuerungssystem der Stadt.

IT-Steuerungssystem

→ **Feststellung**
Das interne Steuerungssystem der Stadt Bergisch Gladbach ist gut. Optimierungspotenzial liegt in den Organisationsressourcen der Stadt sowie der fehlenden Notfall- und Sicherheitskonzeption.

Ein gutes Steuerungssystem zeichnet sich wie folgt aus:

- Die Verantwortung für die Steuerung der IT ist eindeutig geregelt. Eine Person der Verwaltungsführung nimmt diese wahr. Ihr liegen die hierfür notwendigen Informationen vor.
- Es existieren konkrete Vorgaben an die IT. Diese berücksichtigen übergeordnete Belange und Einzelinteressen der Organisationseinheiten der Stadt.
- Die IT wird in Organisationsprozesse eingebunden.
- Die Stadt überprüft regelmäßig die Auswirkungen des gewählten IT-Betriebsmodells auf die Höhe der IT-Kosten und dem damit verbundenen Nutzen.

Die IT ist als Fachdienst „IT und zentraler Service“ innerhalb des Fachbereiches 1 „Allgemeine Verwaltung, Verwaltungssteuerung“ und damit dem Dezernat des Bürgermeisters zugeordnet. Er ist damit auch die für die strategische Steuerung der IT verantwortliche Person innerhalb der der Verwaltungsführung.

Die Stadt Bergisch Gladbach besitzt eine gute Basis für die entscheidungsrelevante Unterstützung der strategischen Steuerungsebene. Neben den sicherheitsrelevanten Informationen können auch die zur Steuerung relevanten Kosten zeitnah und mit verhältnismäßigem Aufwand seitens der IT aufbereitet und ausgewertet werden. Begünstigt wird dies durch eine überwiegend zentrale Bewirtschaftung des IT-Budgets.

Mit Ausnahme einer eigenen Sicherheitsleitlinie und –konzeption sowie eines Notfallvorsorgekonzeptes hat die Stadt Bergisch Gladbach alle strategischen Vorgaben und die daraus resultierenden Regelungen für den Umgang mit IT, sowohl für die administrative Ebene als auch für die Anwenderebene, formalisiert. Damit hat die Verwaltungsleitung die erforderlichen Rahmenbedingungen für zielgerichtetes Handeln der operativen IT weitgehend geschaffen.

Die Anforderungen der jeweiligen Fachdienste, als Kunden der IT, werden in einem geregelten Verfahren berücksichtigt. Dabei werden eingehende Anforderungen zunächst auf ihre technische und finanzielle Machbarkeit hin geprüft.

Die Stadt Bergisch Gladbach nutzt die Möglichkeiten aus, die sich durch das Betriebsmodell ergeben und führt regelmäßig für alle IT-Leistungen Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen durch.

Der Fachdienst „Organisations- und Personalentwicklung, Beihilfe“ ist ebenfalls Teil des Fachbereiches „Allgemeine Verwaltung, Verwaltungssteuerung“. Somit besteht eine aufbauorganisatorische Verbindung von IT und Organisation. Erfahrungsgemäß begünstigt dies die Vernetzung beider Bereiche. Einerseits bestehen kurze Kommunikationswege, andererseits laufen alle erforderlichen Informationen in der Person der Fachbereichsleitung zusammen. Gleichwohl besteht nach eigenen Angaben Optimierungspotenzial in der Kommunikation beider Bereiche. Zumal der Organisationsbereich mangels Ressourcen bisher keine systematische Untersuchung von Verwaltungsprozessen vornehmen kann.

Die gpaNRW stellt diesen Ressourcenmangel landesweit häufig fest. Ohne diese Ressourcen bereitzustellen, verzichtet die Stadt Bergisch Gladbach – ähnlich wie viele andere Kommunen - auf die Möglichkeit, ineffektive und ineffiziente Geschäftsprozesse konsequent identifizieren und systematisch auf Optimierungspotenziale untersuchen zu können, z.B. auch durch einen IT-Einsatz. Aufgabe der IT ist es, Verwaltungsprozesse gezielt zu unterstützen, um deren Effizienz und Effektivität zu erhöhen. Im Idealfall sollte einem IT-Einsatz daher immer eine Prozessbetrachtung vorausgehen. Die Erkenntnisse bilden dann die Grundlage, um konkrete Leistungsanforderungen zu definieren. Damit ist sie auch eine wichtige Basis für anstehende Digitalisierungsvorhaben.

→ **Empfehlung**
Die Stadt Bergisch Gladbach sollte ihre Sicherheitsziele in einer Leitlinie formalisieren und die zur Erreichung erforderlichen Maßnahmen in einem Sicherheitskonzept dokumentieren. Darüber hinaus sollte sie den Prozess zur Erstellung eines Notfallvorsorgekonzeptes zeitnah initiieren. Dieser sollte explizit Verfügbarkeitsabreden und Risikobewertungen beinhalten. Zudem sollte die Stadt Bergisch Gladbach die Ressourcen sowie die Fach- und Methodenkompetenzen sicherstellen, die für systematische Prozessanalysen notwendig sind.

IT-Standardarbeitsplätze je 100.000 Einwohner

Die Anzahl der IT-Standardarbeitsplätze je 100.000 Einwohner hat direkten Einfluss auf die „IT-Kosten je Standardarbeitsplatz“: Viele IT-Standardarbeitsplätze begünstigen die Kennzahl, wenige belasten sie.

Unterschiede bei den IT-Standardarbeitsplätzen je 100.000 Einwohner können folgende Ursachen haben:

- Die Kernverwaltungen nehmen unterschiedliche Aufgaben wahr, beispielsweise wegen
  - der Aufgabendelegation von bzw. an die jeweilige Kreisverwaltung,
  - der Verlagerung von Aufgaben in Sondervermögen oder Gesellschaften.
- Die Kommunen setzen unterschiedlich viel Personal für gleiche Aufgaben ein.

Die Anzahl der IT-Standardarbeitsplätze steht für das Personal, das mit IT auszustatten ist. Damit ist sie ein Indikator für den benötigten Ressourceneinsatz in der IT. Erfahrungsgemäß steigen oder fallen die IT-Kosten aber nicht proportional mit der Zahl der IT-Arbeitsplätze. Das liegt daran, dass die technische Grundinfrastruktur fixe Kosten verursacht, die sich nur bei größeren Kapazitätsanpassungen verändern.

Die Anzahl der IT-Standardarbeitsplätze je 100.000 Einwohner liegt bei der Stadt Bergisch Gladbach mit knapp 691 unter dem interkommunalen Durchschnitt. Der Durchschnitt aller 33 Vergleichskommunen liegt bei 754 IT-Standardarbeitsplätzen je 100.000 Einwohnern. Die fixen IT-Kosten der Stadt Bergisch Gladbach werden somit auf eine etwas geringere Verteilungsmenge verrechnet. Auf die Ausprägung der Kennzahl wirkt sich diese Zahl für die Stadt Bergisch Gladbach daher leicht belastend aus.

Endgeräte je IT-Standardarbeitsplatz

IT-Endgeräte, die keine IT-Standardarbeitsplätze sind, erhöhen die IT-Kosten, ohne dass sich deren Verteilmenge verändert. Damit belasten sie die „IT-Kosten je Standardarbeitsplatz“.

Beispiele für IT-Endgeräte, die keine IT-Standardarbeitsplätze sind:

- IT-Endgeräte, die zu einer Mehrfachausstattung von Mitarbeitern führen,
- IT-Endgeräte ohne festen Personenbezug (Geräte in Schulungsräumen, Geräte des Krisenstabes, Test- und Präsentationsgeräte),
- IT-Endgeräte für Azubis und Praktikanten.

Bei der Stadt Bergisch Gladbach entfallen auf einen IT-Standardarbeitsplatz 1,17 IT-Endgeräte. Der Wert etwas oberhalb des interkommunalen Durchschnittswertes vom 1,16. Der Kennzahlenwert wird dadurch allerdings nicht nennenswert beeinflusst.

Standorte

Anzahl, Größe und Anbindung der Standorte einer Verwaltung beeinflussen deren IT-Kosten.

Bei der Stadt Bergisch Gladbach liegt die Anzahl der Standorte mit 8,84 je 100 IT-Standardarbeitsplätzen deutlich über dem Durchschnitt der sieben geprüften großen kreisangehörigen Kommunen von 6,77. Die Anzahl der bei der Stadt Bergisch Gladbach an die IT angebunden Standorte wirkt sich damit belastend auf die Kostensituation und mithin auf die Kennzahlenausprägung aus.

IT-Gesamtkosten

Feststellung
Durch ein bedarfsgerechtes Produktportfolio und einen geringen Personaleinsatz gelingt es der Stadt Bergisch Gladbach, seine IT-Leistungen günstig bereitzustellen. Die Wirkung des Ressourceneinsatzes kann durch die Stadt selbst aufgrund begrenzter Ressourcen im Prozessmanagement derzeit nur eingeschränkt bewertet werden. Darüber hinaus bestehen wenige Ansatzpunkte, die Kosten weiter zu reduzieren, die eine weitergehende Prüfung erfordern.

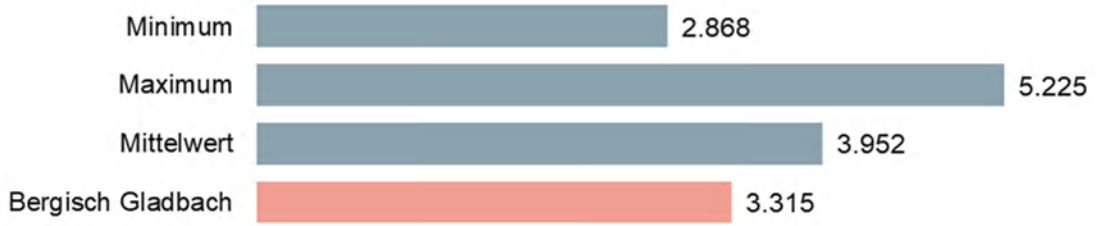
In einer modernen Verwaltung werden nahezu alle Prozesse und Fachaufgaben mit IT gesteuert bzw. unterstützt. Im Zuge der fortlaufenden Digitalisierung wird die Durchdringung der IT in den Verwaltungsprozessen weiter steigen. Die Verwaltung ist davon abhängig, dass die IT möglichst störungsfrei funktioniert und die zu verarbeitenden Daten angemessen geschützt sind. Mit steigendem Anspruch an die Durchdringung, Betriebsbereitschaft und Sicherheit der IT-Systeme sind auch steigende Kosten verbunden. Somit sind höhere IT-Kosten nicht zwangsläufig das Ergebnis einer unwirtschaftlichen IT-Bereitstellung. Sie können auch Ausdruck einer hohen Servicequalität und einem angemessenen Sicherheitsniveau sein. Zumal Investitionen in die IT verwaltungsweit betrachtet auch Synergieeffekte in den Fachprozessen z.B. in Form von geringeren Personalressourcen oder einem höheren Output herbeiführen können.

Wie bereits beschrieben, kann die gpaNRW den Output bzw. die Qualität der IT-Leistungserstellung nicht monetär bewerten. Gleichwohl gilt, dass

- eine Kausalität zwischen Kosten und Wirkung bzw. Ziel des IT-Einsatzes erkennbar sein muss,
- der Ressourceneinsatz verhältnismäßig ist und
- sowohl die erreichte Qualität als auch die dafür eingesetzten Ressourcen das Ergebnis eines gezielten Steuerungsprozesses sind.

Wie bereits beschrieben, ist der Ausgangspunkt für die Analyse der der Vergleich der IT-Gesamtkosten im Verhältnis zu der Anzahl der Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung.

IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung der Kernverwaltung in Euro 2015



Bergisch Gladbach	1. Viertelwert	2. Viertelwert (Median)	3. Viertelwert	Anzahl Werte
3.315	3.528	3.903	4.359	33

Die IT-Kosten der Stadt Bergisch Gladbach fallen geringer aus als bei drei Viertel aller geprüften Kommunen. Innerhalb des eng definierten Prüfsegmentes der sieben kreisangehörigen Kommunen ab 100.000 Einwohnern weist die Stadt Bergisch Gladbach sogar die geringsten Kosten auf.

In Bezug auf einen Einwohner fallen die IT-Kosten für die Stadt Bergisch Gladbach noch geringer aus. Dies wird in nachstehender Tabelle deutlich:

IT-Kosten je Einwohner der Stadt in Euro 2015

Bergisch Gladbach	1. Viertelwert	2. Viertelwert (Median)	3. Viertelwert	Anzahl Werte
22,89	26,49	29,69	31,92	33

Wie bereits dargestellt, hält die Stadt Bergisch Gladbach im Verhältnis zur Einwohnerzahl etwas weniger IT-Standardarbeitsplätze vor. Daher liegt die Stadt Bergisch Gladbach im Einwohnerbezug noch deutlicher unter dem ersten Viertelwert.

Die Einwohnerzahl gibt Auskunft über die Größe einer Stadt und somit zumindest ansatzweise auch über dessen Aufgabenspektrum. Sie gibt allerdings keinen Aufschluss darüber, wie viele Sach- und Personalressourcen tatsächlich eingesetzt werden, um diese Aufgaben zu erledigen. Zudem spiegelt sich in der Einwohnerzahl auch nicht wider, inwiefern die Stadt Aufgaben vom Kreis delegiert bekommt oder der Kreis diese selbst wahrnimmt. Gleiches gilt für Aufgaben, die seitens der Stadt an Sondervermögen, Gesellschaften etc. ausgelagert werden. Diese Aspekte spielen allerdings bei der Bemessung und Bewertung von IT-Kosten eine wesentliche Rolle.

Näheren Aufschluss gibt hier die Anzahl der IT-Standardarbeitsplätze. Sie steht im Grunde für das Personal, das mit IT auszustatten ist. Damit ist sie ein wichtiger Indikator für den benötigten Ressourceneinsatz in der IT. Grundsätzlich sollte eine Korrelation zwischen den IT-Kosten und der Zahl der IT-Standardarbeitsplätze feststellbar sein. Die gpaNRW hat daher für die nachstehenden Analysen, den arbeitsplatzbezogenen Vergleich gewählt.

Weitergehende Analysen und entsprechende Empfehlungen werden im Folgenden auf Ebene der einzelnen Handlungsfelder vorgenommen.

Einzelne Handlungsfelder der IT

Neben der Gesamtkostensituation erfasst die gpaNRW die Kostensituation auch auf der Ebene der dahinterstehenden Handlungsfelder. Um diese abbilden und interkommunal vergleichen zu können, hat die gpaNRW eine Kostenstellenstruktur entwickelt. Ziel ist es, alle zu einem bestimmten Handlungsfeld gehörenden Kosten, entweder direkt oder indirekt über eine Umlage, einer entsprechenden Kostenstelle zuzuordnen.

Wie bereits erläutert, werden im Folgenden angepasste Vergleichswerte der 27 zuletzt geprüften Kreise herangezogen, um zumindest ergänzende Orientierungswerte bei den einzelnen Handlungsfeldern zu erhalten.

IT-Grunddienste

Die „IT-Grunddienste“ bilden den typischen Büroarbeitsplatz einer Verwaltung ab. Hier werden die direkt zuzuordnenden Kosten

- von IT-Standardarbeitsplätzen,
- der Telekommunikation und
- des Drucks

erfasst. Zudem sind hier Netzkosten, ein Anteil der Kosten eigener zentraler Rechnersysteme sowie die Kosten allgemeiner Vorleistungen berücksichtigt. Dadurch werden die IT-Kosten sowohl auf den einzelnen Ebenen als auch in der Gesamtsicht vergleichbar.

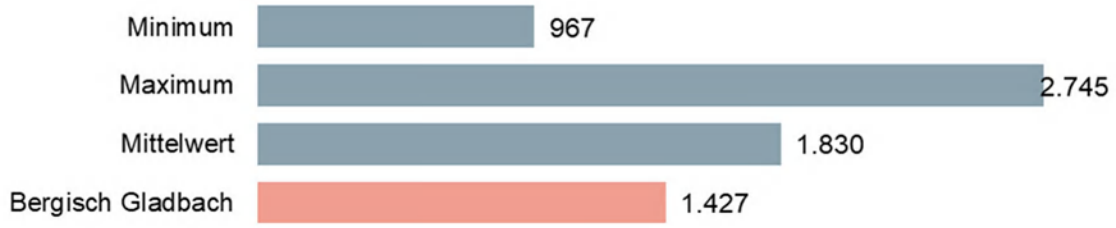
Um die IT-Grunddienste möglichst wirtschaftlich bereitstellen zu können, sollte sich die Kommune folgende Fragen stellen:

- Was ist technisch erforderlich?
- Welche Bedarfe formulieren die Nutzer?
- Was ist finanziell machbar?

Ziel sollte es sein, die Büroarbeitsplätze (inklusive der zugehörigen Services) bedarfsgerecht und kostengünstig bereit zu stellen. Die Festlegungen hierzu sollten in klaren Vorgaben münden. Abweichungen sollten einem verbindlichen Abwägungsprozess unterliegen.

Ausgangspunkt für die tiefergehende Analyse der Kosten der IT-Grunddienste sind die Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung. Sie stellen sich im Vergleich mit 27 geprüften Kreisen und 7 kreisangehörigen Kommunen ab 100.000 Einwohnern wie folgt dar:

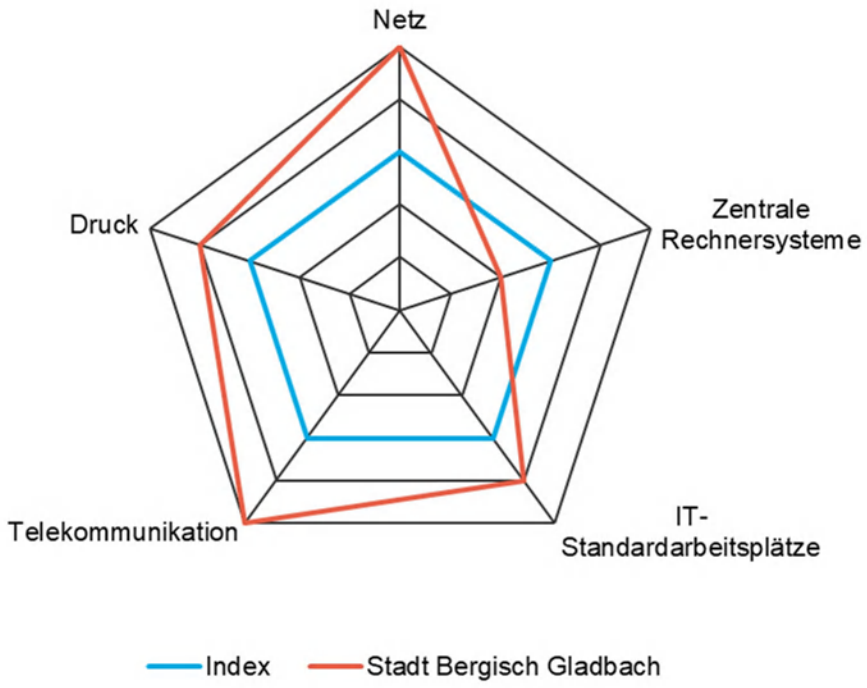
IT-Kosten „IT-Grunddienste“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro 2015



Die Stadt Bergisch Gladbach stellt ihre IT-Grunddienste zu deutlich geringen Kosten bereit als die meisten geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreise. Nur eine Kommune und ein Kreis weisen hier noch geringere Kosten auf.

Das nachstehende Netzdiagramm stellt grob die Kostensituation für die Stadt Bergisch Gladbach in den einzelnen Handlungsfeldern innerhalb der IT-Grunddienste dar. Ein innerhalb der Indexlinie liegender Wert bedeutet überdurchschnittlich hohe Kosten. Ein außerhalb der Indexlinie liegender Wert hingegen Kosten, die unter dem interkommunalen Durchschnitt liegen.

Kostensituation in den Handlungsfeldern der IT-Grunddienste 2015

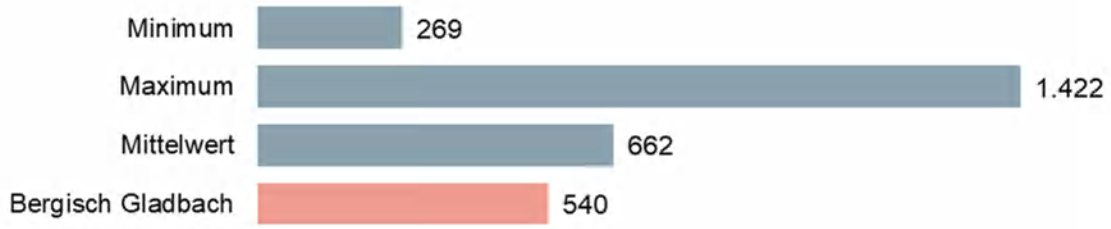


Die Kosten für die zentralen Rechnersysteme korrespondieren mit dem Betriebsmodell. Insofern sind hier überdurchschnittliche Kosten nachvollziehbar. In allen anderen Handlungsfeldern weist die Stadt Bergisch Gladbach eine günstige Kostentendenz auf.

IT-Standardarbeitsplätze

Die Kosten für die IT-Standardarbeitsplätze machen bei der Stadt Bergisch Gladbach knapp 38 Prozent der IT-Grunddienste aus. Sie stellen sich im Vergleich mit den 27 geprüften Kreisen und 7 großen kreisangehörigen Kommunen wie folgt dar:

Kosten „IT-Standardarbeitsplätze" je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2015



Die Kosten für einen IT-Standardarbeitsplatz fallen bei der Stadt Bergisch Gladbach geringer aus als bei den meisten geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreisen.

Dabei bewegen sich die enthaltenen Sachkosten ebenso über dem interkommunalen Durchschnitt wie die Personalkosten. Allerdings liegen beiden Kostenbestandteilen Ressourcen zugrunde, die auch IT-Leistungen für die städtischen Eigenbetriebe erbringen. Insgesamt 16 Prozent der zu versorgenden Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung sind davon betroffen. Diese liegen nicht im Betrachtungsfeld dieser Prüfung. Aus diesem Grund stehen den Kosten kompensierende Erträge der drei Eigenbetriebe entgegen, die in der obigen Kostendarstellung bereits enthalten sind. Würden den Sach- und Personalkosten auch die Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung der Eigenbetriebe gegenübergestellt, ergäben sich Kosten die jeweils deutlich unter den interkommunalen Mittelwerten liegen.

Der Anteil der Sachkosten beträgt knapp 67 Prozent. Somit haben sie den mit Abstand größten Einfluss auf die Kostensituation. Gut 67 Prozent der Sachkosten entfallen auf das Leasing der Standardhardware. Leasing- und Mietmodelle sind in diesem Bereich oftmals starke Kostentreiber. Das liegt daran, dass Leasingleistungen in der Regel erweitere Garantie- und Wartungsvereinbarungen umfassen und einen konsequenten Austauschzyklus bedingen. Im Vergleichsring sind viele Kommunen, die ihre Hardware kaufen und auch über die wirtschaftliche Nutzungsdauer hinaus nutzen. Dies führt dazu, dass einige Kommunen hier kaum oder aber nur geringe Abschreibungswerte aufweisen. Dadurch sind sie im interkommunalen Vergleich begünstigt. Mit gut 288 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung sind die Kosten für die Bereitstellung der Standardhardware höher als bei 22 von 34 geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreisen.

Dennoch sind die Kosten für einen IT-Standardarbeitsplatz bei der Stadt Bergisch Gladbach insgesamt unterdurchschnittlich. Somit besteht hier kein dringender Handlungsbedarf, sondern nur ein Ansatzpunkt zur weiteren Kostenreduzierung. Ob und inwiefern die Stadt hier weitere wirtschaftliche Vorteile erreichen kann, sollte unter Abwägung von Kosten, Nutzen und technischen Risiken eigenständig geprüft werden.

Derartige wirtschaftliche Analysen stützen sich in der Regel auch auf Erkenntnisse des Störungsmanagements. Hier hat die Stadt Bergisch Gladbach allerdings noch kein Ticketsystem

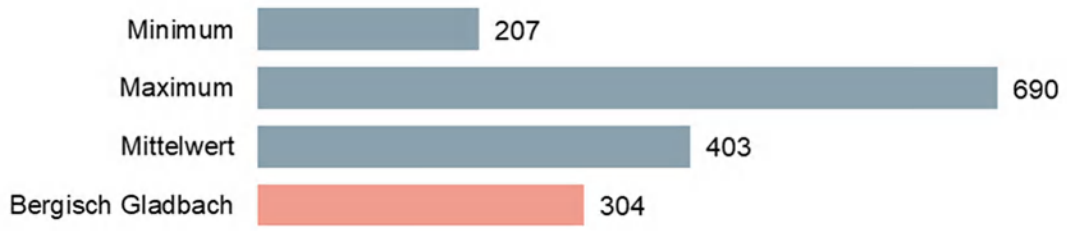
eingerichtet, um alle auftretenden Störungen und Anträge der Nutzer systematisch erfassen und auswerten zu können. Darin liegt ein weiterer Ansatzpunkt für die Stadt Bergisch Gladbach, eine noch bessere Grundlage für eine wirtschaftliche Ressourcenbereitstellung zu schaffen.

Netz

Zu den Netzkosten zählen typischerweise Leitungskosten - mit Ausnahme der Gebäudeverkabelung - sowie Kosten der Netzwerkkomponenten (z.B. Firewall, Router, Switches). Sie machen bei der Stadt Bergisch Gladbach einen Anteil von gut 21 Prozent der IT-Grunddienste aus.

Die Netzkosten der Stadt Bergisch Gladbach stellen sich im Vergleich mit den 27 geprüften Kreisen und 7 großen kreisangehörigen Kommunen wie folgt dar:

Netzkosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2015



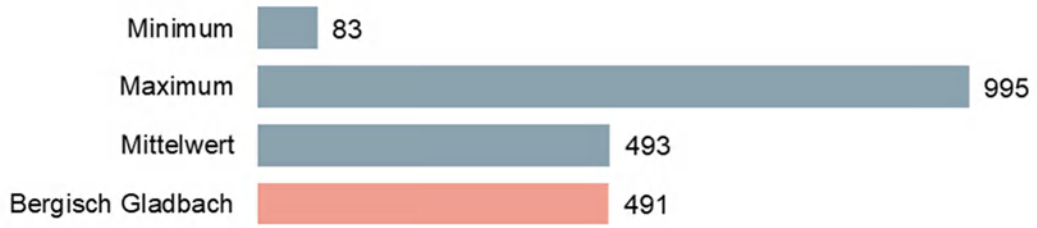
Die Netzkosten der Stadt Bergisch Gladbach sind niedriger als bei drei Viertel aller geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreise. Sowohl die enthaltenen Personalkosten als auch die Sachkosten liegen in einem günstigen Bereich.

Zentrale Rechnersysteme

In die Kosten für die IT-Grunddienste der Stadt Bergisch Gladbach sind auch 40 Prozent der Kosten für die eigenen zentralen Rechnersysteme eingeflossen. Sie umfassen Kosten im Zusammenhang mit eigenen Servern, zentralen Speichersystemen, Datenbanken usw. Sie machen im Ergebnis einem Anteil von knapp 14 Prozent der IT-Grunddienste aus.

Die Kosten für die zentralen Rechnersysteme der Stadt Bergisch Gladbach stellen sich im Vergleich mit den 27 geprüften Kreisen und 7 großen kreisangehörigen Kommunen wie folgt dar:

Kosten „Zentrale Rechnersysteme“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2015



Rein rechnerisch liegen die Kosten für die zentralen Rechnersysteme der Stadt Bergisch Gladbach im interkommunalen Durchschnitt. Mehr als die Hälfte der geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreise weisen hier jedoch teils deutlich geringere Kosten auf. So liegt der Median mit knapp 433 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung unter dem dargestellten Mittelwert und mithin auch unter dem der Stadt Bergisch Gladbach.

Die Stadt Bergisch Gladbach betreut allerdings mehr Verfahren und Systeme eigenständig, als viele andere Kommunen und Kreise. Insofern sind überdurchschnittliche Kosten nachvollziehbar und gerechtfertigt. Zumal die Kosten im Vergleich zu Kommunen und Kreisen, die Ihre IT ebenfalls in hohem Maße eigenständig betreiben, unauffällig sind.

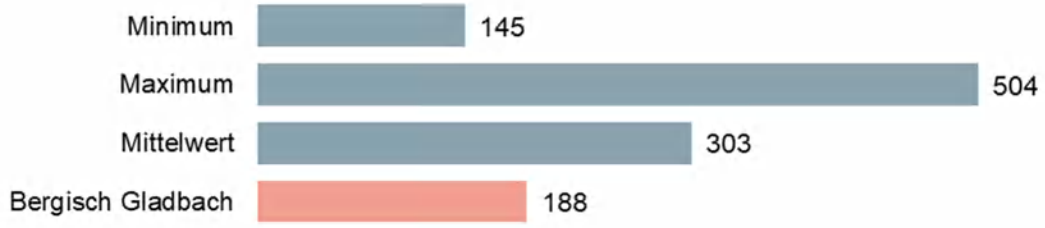
Den Kosten liegt eine Sicherheitsstruktur zugrunde, die technisch operativ überzeugt. Sie enthält umfänglich und breit angelegte technischen Sicherheitskomponenten, die dem hohen Maß an eigener IT- Leistungserbringung angemessen sowie in der vorhandenen Qualität und Redundanz sehr gut durchdacht sind.

Die Räume selbst sind allerdings nicht optimal geeignet. Es gibt hier Ansatzpunkte, die Betriebsbereitschaft der eigenen IT-Infrastruktur noch besser abzusichern. Diese hat die gpaNRW mit den Verantwortlichen der Stadt Bergisch Gladbach kommuniziert und Empfehlungen ausgesprochen. Um diese Empfehlungen umzusetzen, sind weitere Investitionen erforderlich.

Telekommunikation

Die Kosten für die Telekommunikation der Stadt Bergisch Gladbach machen einen Anteil von gut 13 Prozent der „IT-Grunddienste“ aus. Sie stellen sich im Vergleich mit den 27 geprüften Kreisen und 7 großen kreisangehörigen Kommunen wie folgt dar:

Kosten „Telekommunikation“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2015



Die Stadt Bergisch Gladbach setzt mehr Telefonendgeräte ein als die meisten geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreise. Der Ausstattungsgrad liegt bei gut 1,6 Telefonendgeräten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung und damit deutlich über dem interkommunalen Mittelwert von knapp 1,5. Dass die Anzahl der Telefonendgeräte grundsätzlich über der der IT-Arbeitsplätze liegt, ist darauf zurückzuführen, dass auch nicht personen- bzw. arbeitsplatzbezogene Endgeräte vorhanden sind, die Kosten verursachen. Zudem gibt es neben den standardmäßigen Festnetzgeräten oftmals Doppelausstattungen in Form von Mobiltelefonen.

Dass die Kosten der Stadt Bergisch Gladbach dennoch so gering ausfallen, ist in sehr geringen Einzelkosten begründet. Ein Telefonendgerät verursacht bei der Stadt Bergisch Gladbach durchschnittlich rund 116 Euro. Nur ein Kreis weist hier noch geringere Kosten auf.

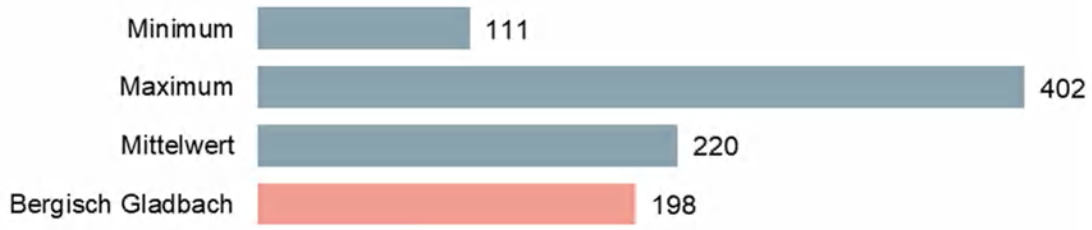
Ein wesentlicher Grund für die geringen Kosten ist, dass die Stadt Bergisch Gladbach deutlich weniger Mobiltelefone einsetzt als andere Kommunen und Kreise. Rund vier Prozent aller Telekommunikationsendgeräte der Stadt Bergisch Gladbach sind Mobiltelefone. Nur zwei Kreise haben mit drei bzw. vier Prozent eine ähnlich geringe Quote. Der interkommunale Durchschnitt liegt bei rund 14 Prozent.

Darüber hinaus sind die Gesprächsgebühren der Stadt Bergisch Gladbach sowohl in Bezug auf einen Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung als auch in Bezug auf ein Telefonendgerät sehr gering. Von Vorteil ist dabei, dass das Vertragsmanagement zentralisiert ist. Dadurch ist der Überblick über alle Vertragskonten gewährleistet. Zudem kann die Stadt Bergisch Gladbach durch gebündelte Angebotsabfragen günstige Konditionen erzielen.

Druck

Die Kostenstelle Druck hat im Jahr 2015 einen Anteil von knapp 14 Prozent an den IT-Grunddiensten der Stadt Bergisch Gladbach. Im Vergleich mit den 27 geprüften Kreisen und 7 großen kreisangehörigen Kommunen stellen sie sich wie folgt dar:

Kosten „Druck“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2015



Die Kosten für den Arbeitsplatzdruck der Stadt Bergisch Gladbach sind niedriger als bei den meisten geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreisen. Dies erreicht die Stadt Bergisch Gladbach trotz einer überdurchschnittlich hohen Anzahl von Druckendgeräten. Rund 65 Prozent der IT-Arbeitsplätze der Stadt Bergisch Gladbach sind mit einem Druckendgerät ausgestattet. Im interkommunalen Durchschnitt liegt die Quote derzeit mit 53 Prozent niedriger. Dass die Druckkosten dennoch geringer sind, liegt an geringen Einzelkosten. In Bezug auf ein Druckendgerät liegen die Kosten mit rund 307 Euro annähernd am günstigsten Viertel aller Vergleichskommunen und Kreise. Der interkommunale Durchschnitt liegt bei knapp 485 Euro je Druckendgerät.

Die Sachkosten machen bei der Stadt Bergisch Gladbach über 71 Prozent der Druckkosten aus. Sie fallen schon im Arbeitsplatzbezug geringer aus als bei 65 Prozent der geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreisen. Der Ausstattung mit Druckendgeräten bei der Stadt Bergisch Gladbach liegt ein Konzept zugrunde, dass grundsätzlich den Gemeinschaftsdruck priorisiert. Dennoch liegt die Quote der Geräte, die von mehr als einer Person genutzt werden können, mit 53 Prozent unter dem interkommunalen Durchschnitt von rund 60 Prozent. Ein Ansatzpunkt die Kosten noch weiter zu reduzieren, liegt darin, die Quote an Einzeldruckern noch weiter zu reduzieren. Ob und inwiefern dies möglich und wirtschaftlich für die Stadt Bergisch Gladbach ist, sollte näher geprüft werden.

Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen

Die Kostenstelle „Fachanwendungen“ erfasst direkt zuzuordnende Kosten wie zum Beispiel Einführungs- und Installationskosten sowie Lizenz- und Wartungskosten für Fachanwendungen. Sie nimmt außerdem einen Anteil der Kosten eigener zentraler Rechnersysteme und die Kosten allgemeiner Vorleistungen auf.

Um Fachanwendungen möglichst wirtschaftlich bereitstellen zu können, sollte die Kommune für sich folgende Frage beantworten:

- Welche Fachanwendungen werden benötigt und tatsächlich eingesetzt?

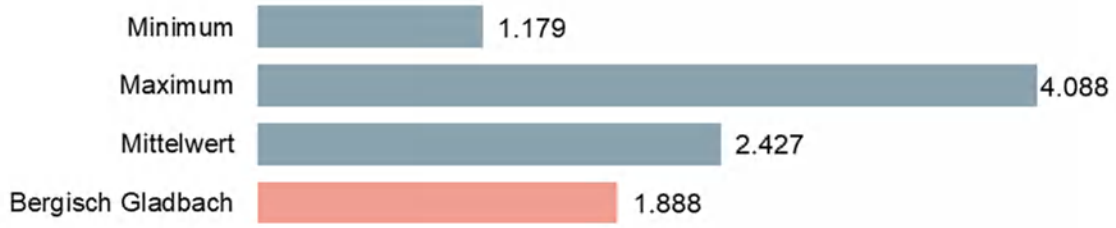
Ein wirtschaftlicher Einsatz von Fachanwendungen sollte sich also am tatsächlichen Bedarf orientieren. Die Verwaltung sollte daher in der Lage sein, den benötigten Umfang in Breite und Tiefe anhand eigener Kriterien selber beurteilen und festsetzen zu können. Zudem sollte die Kommune selbst darüber entscheiden können, welche Anwendungen in welcher Qualität und Menge abgenommen werden.

Die Fachaufgaben einer Verwaltung sind von deren Größe sowie deren Aufgaben abhängig. Fachanwendungen sollen die Geschäftsprozesse zur Erledigung dieser Fachaufgaben bestmöglich unterstützen. Gelingt dies, lassen sich durch den Einsatz von Fachanwendungen auch Optimierungen in der Gesamtverwaltung erreichen.

Die Kosten des Einsatzes von Fachanwendungen sollten durch ein angemessenes Lizenzmanagement transparent und steuerbar sein. Die durch den Einsatz einer Fachanwendung verfolgten Effekte sollten dokumentiert und zur flexiblen Steuerung der Gesamtverwaltung genutzt werden.

Die Fachanwendungskosten der Stadt Bergisch Gladbach stellen sich im Vergleich mit den 27 geprüften Kreisen und 7 großen kreisangehörigen Kommunen wie folgt dar:

Kosten „Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2015



Die Fachanwendungskosten der Stadt Bergisch Gladbach liegen annähernd am günstigsten Viertel der Vergleichskommunen und Kreise.

Eine wesentliche Rolle spielen dabei die Sachkosten. Sie machen knapp 79 Prozent der Fachanwendungskosten aus. Die Sachkosten liegen mit knapp 1.488 je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung deutlich unter dem Mittelwert von gut 1.815 Euro. Diese Kosten sind Ausdruck der durch die Stadt Bergisch Gladbach ausgenutzten Flexibilität, die sich aus dem gewählten Betriebsmodell ergibt. Die Stadt kann ihr Anwendungsportfolio ohne Kompromisse an ihre Bedarfslage

ausrichten. Dabei kann sie sich auf ein gut funktionierendes Lizenzmanagement stützen. Hierzu hat die Stadt unter anderem Instrumente und Ressourcen geschaffen, die ihm einen permanenten Überblick über die notwendigen sowie vorhanden Lizenzen gewährleisten. Nach eigenen Angaben konnte so ein schlankes und zugleich bedarfsgerechtes Produktportfolio zusammengestellt werden.

Auch die eingesetzten Personalressourcen sind im interkommunalen Vergleich sind im interkommunalen Vergleich mit knapp 149 Euro je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung auffällig gering. Der Durchschnitt aller geprüften großen kreisangehörigen Kommunen und Kreise liegt bei knapp 315 Euro.

Durch eine gute Mischung aus externer Unterstützung und eigenem Ressourceneinsatz hat die Stadt Bergisch Gladbach einen Weg gefunden, Fachanwendungen günstig bereitzustellen. Inwiefern die eingesetzten Verfahren die Verwaltungsprozesse der Stadt optimal unterstützen, kann die gpaNRW an dieser Stelle nicht bewerten. Damit die Stadt Bergisch Gladbach diese Bewertung selbst vornehmen kann, sind Prozessbetrachtungen erforderlich, die derzeit auch auf Seiten der Stadt aufgrund begrenzter Ressourcen noch nicht systematisch durchgeführt werden können.[2]

→ **Empfehlung**
Die Stadt Bergisch Gladbach sollte ihre Verwaltungsprozesse systematisch untersuchen, um die Effizienz des IT-Einsatzes messen und Bedarfe optimal ermitteln zu können. Zudem sollte sie die Wirtschaftlichkeit seines Leasingmodells im Bereich der Standardhardware kritisch prüfen. Darüber hinaus sollte die Stadt Bergisch Gladbach prüfen, ob die Druckendgeräte im Rahmen des bestehenden Druckkonzeptes weiter konsolidiert werden können. Als ergänzende Informationsgrundlage für weitere Untersuchungen sollte die Stadt Bergisch Gladbach auch ein Ticketsystem im Rahmen des eigenen Störungsmanagements einführen.

Herne, den 18. Oktober 2019

gez.	gez.
Dr. Klaus-Peter Timm-Arnold	Alexander Ehrbar
Abteilungsleitung	Projektleitung

[2] s. hierzu Erläuterungen zum IT-Steuerungssystem auf den Seiten 10 ff.

Kontakt

Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen

Heinrichstraße 1, 44623 Herne

Postfach 10 18 79, 44608 Herne
t 0 23 23/14 80-0
f 0 23 23/14 80-333
e info@gpa.nrw.de
i www.gpa.nrw.de