Senatsverwaltung für Inneres und Sport
0673-6/2020-2-1

Berlin, *29.10.2020*
+49 30 90223 1575
Paul.Petau@SenInnDS.berlin.de

2954 B

An die

Vorsitzende des Hauptausschusses

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei – G Sen –

Umsetzungsbericht E-Government-Gesetz Berlin (betr.: Auflage II.B.30 zum Haushalt 2020/2021)

rote Nummer/n:	2954
Vorgang:	51. Sitzung des Abgeordnetenhauses von Berlin vom 12. Dezember 2019 (Drs. 18/2400)
Ansätze:	entfällt
Gesamtausgaben:	entfällt

Das Abgeordnetenhaus von Berlin hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen (Auflage II.B.30):

„Der Senat wird aufgefordert, dem Abgeordnetenhaus über die im Haushalt niedergelegten Maßnahmen der digitalen Modernisierung des Landes Berlin in einem „**Umsetzungsbericht E-Government-Gesetz Berlin**“ jährlich, erstmals zum 30. Juni 2020, Bericht zu erstatten.

Insbesondere zu folgenden Themengebieten soll dabei zur Verwendung der Mittel und zu den jeweiligen Projektfortschritten berichtet werden: Migrationsreadiness/Einführung IKT-Arbeitsplatz/ BerlinPC, Einführung der IKT-Basisdienste, vor allem der digitalen Akte, sowie der Geschäftsprozessoptimierung und Modernisierung der IT-Fachverfahren. Dabei soll insbesondere die Anzahl der identifizierten Fachverfahren (inklusive Kleinstverfahren), die Anzahl der optimierten, die Anzahl der digitalisierten für jede Fachverwaltung und nachgeordnete Behörde angegeben werden.

Die Marktüblichkeit der Preisgestaltung des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ) ist anhand eines externen IKT-Benchmarking einmal jährlich, erstmals zum 30. Juni 2020, zu ermitteln. Die Ergebnisse sind dem Abgeordnetenhaus unverzüglich zu übermitteln. Dem Abgeordnetenhaus ist darüber hinaus zum Abfluss der IKT-Rücklage im SIWANA zu berichten. Die Ergebnisse der laufenden ITDZ-Kundenbefragung sind dem Abgeordnetenhaus unverzüglich zu übermitteln.

Dem Abgeordnetenhaus ist dazu über die geplante Neuvergabe und Neukonzeption als webbasiertes Controllinginstrument der IT-Bestands- und Planungsübersicht (IT-BePla) zu berichten.
Die neue IT-BePla soll neben den Fachverfahren auch alle Kleinstverfahren umfassen. Die Übersicht soll dabei Angaben zum Status (bspw. zu Kategorie ((intern, extern, extern mit Anschluss ans Servicekonto)), Datum der letzten Optimierung und Status der Digitalisierung), Datum der Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen sowie Grad der Barrierefreiheit enthalten.

Darüber hinaus soll der Senat mit einem Abschnitt IKT-Zukunftsbericht einen Ausblick auf die Herausforderungen auf dem Weg in die Digitale Verwaltung geben. Dieser IKT-Zukunftsbericht soll unter anderem die Themen Situation und Entwicklung des ITDZ, Trends der bundesweiten IKT-Architektur, Entwicklung der Open-Source-Nutzung, digitale Souveränität, Open-Data-Entwicklung sowie nachhaltige und sozialverträgliche Beschaffung der Berliner IT-Hardware umfassen. Er soll in einem „Zukunftsabschnitt“ zur übergreifenden, strategischen Ausrichtung des Querschnittsbereichs „Digitalisierung des Landes Berlin“ und der Verknüpfung mit den im Haushalt niedergelegten Maßnahmen Bericht erstatten. Entwicklungen und Fortschritte bei Bund und Ländern sollen im Zukunftsabschnitt in Verknüpfung zur Strategie und Maßnahmen im Land Berlin gesetzt werden.“

Es wurde Fristverlängerung bis zum 31.10.2020 gewährt.

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss nimmt den 1. Umsetzungsbericht zum EGovG Bln mit Stand Oktober 2020 zur Kenntnis.

Hierzu wird berichtet:

Der 1. Bericht zur Umsetzung des EGovG Bln ist im Volltext als Anlage beigefügt.

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Senatsverwaltung
für Inneres und Sport

Berlin

1. Umsetzungsbericht zum Berliner E-Government-Gesetz

Stand: Oktober 2020

Inhalt

1. Vorwort 4
2. Allgemeiner Sachstand und Ausblick 4
3. IKT-Basisdienste 7
3.1 Digitale Akte 7
3.1.1 Projektsachstand 7
3.1.2 Mittelverwendung 8
3.1.3 Ausblick 9
3.2 Dokumenten-Input-Management (DIM) 9
3.2.1 Projektsachstand 9
3.2.2 Mittelverwendung 9
3.2.3 Ausblick 10
3.3 Digitaler Antrag 10
3.3.1 Projektsachstand 10
3.3.2 Mittelverwendung 11
3.3.3 Ausblick 11
3.3.4 Digitaler Antrag kurz und knapp 12
3.4 Termin- und Wartemanagement (Zeit-Management-System ZMS) 12
3.4.1 Projektsachstand 12
3.4.2 Mittelverwendung 12
3.4.3 Ausblick 13
3.5 E-Payment 13
3.5.1 Projektsachstand 13
3.5.2 Mittelverwendung 14
3.5.3 Ausblick 14
3.5.4 E-Payment kurz und knapp 14
3.6 beBPo (besonderes elektronisches Behördenpostfach) 14
3.6.1 Projektsachstand 14
3.6.2 Mittelverwendung 15
3.6.3 Ausblick 15
3.7 Service-Konto Berlin (SKB) 15
3.7.1 Projektsachstand 15
3.7.2 Mittelverwendung 16
3.7.3 Ausblick 16
3.7.4. Service-Konto Kurz und Knapp 17

3.8 Vermittlung und Auskunft ... 17
3.8.1 Projektsachstand ... 17
3.8.2 Mittelverwendung ... 18
3.8.3 Ausblick ... 18
3.8.4. Bürgertelefon 115 - Kurz und Knapp: ... 18
3.9 Berliner Landesnetz (BeLa) ... 18
3.9.1 Projektsachstand ... 18
3.9.2 Mittelverwendung ... 19
3.9.3 Ausblick ... 19
4. Geschäftsprozessmanagement und Fachverfahren ... 19
4.1 Entwicklungen in der Geschäftsprozessoptimierung ... 19
4.2 Zahl der identifizierten Fachverfahren (inkl. Kleinstverfahren, Stand 15. Juli 2020) ... 20
5. Neuvergabe/Neukonzeption elektronisches IT-Controlling (IT-BePla) ... 21
5.1 Projektfortschritt ... 21
5.2 Mittelverwendung ... 22
5.3 Ausblick ... 22
6. Migrationsprogramm ... 23
6.1 Einordnung des Migrationsprogramm ... 23
6.2 Projektsachstand ... 24
6.3 Projekt Einführung IKT-Arbeitsplatz/Berlin-PC ... 25
6.3.1 Projektsachstand ... 25
6.3.2 Mittelverwendung ... 25
6.3.3 Mobiles Arbeiten: Kurz und knapp ... 26
6.4 Migrationsreadiness ... 26
6.4.1 Investitions- und Maßnahmenplanung Gebäudereadiness ... 26
6.4.2 Mittelverwendung ... 27
6.4 IKT-Fachverfahren ... 27
7. Ergebnisse ITDZ-Kundenbefragung ... 28
7.1 Projektsachstand ... 28
7.2 Ausblick ... 29
8. Marktüblichkeit der Preisgestaltung des ITDZ („externes IKT-Benchmarking") ... 30
8.1 Projektsachstand ... 30
8.2 Mittelverwendung ... 30
8.3 Ausblick ... 30
9. Abfluss der IKT-Rücklage ... 30
10. Ausblick: Herausforderungen auf dem Weg in die digitale Verwaltung ... 31

10.1 Entwicklung der Open-Source-Nutzung 31
10.2 Digitale Souveränität 32
10.3 Open-Data-Entwicklung (SenWiEnBe) 32
10.3.1 Projektsachstand 33
10.3.2 Ausblick 33
10.4 Trends der bundesweiten IKT-Architektur 33
10.5 Situation und aktuelle Entwicklung des ITDZ 34
10.5.1 aktuelle Situation 34
10.5.2 Ausblick 34
10.6 Nachhaltige und sozialverträgliche IKT-Beschaffung 35

1. Vorwort

Dieser Bericht setzt die Auflage mit der Nummer II B 30 zum Haushalt 2020/2021 um. Die Umsetzung des E-Government-Gesetzes Berlin (EGovG Bln) braucht moderne Konzepte, um die Digitalisierung der Dienstleistungen und der Verwaltungsmodernisierung voran zu treiben. Der Bericht beschreibt diese Konzepte und zeigt die Projektstände mit allen Erfolgen und auch Stolpersteinen auf. Stolpersteine auf dem Weg zu einer standardisierten Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) im Land sind die dezentralen und uneinheitlichen IT-Systeme und der Einfluss der Corona-Pandemie auf die Arbeit in der Verwaltung. Dem wird mit zahlreichen Projekten begegnet. Neben der Beschreibung der Projekte und des Ist-Zustands gibt der Bericht auch einen Blick in die Zukunft und auf anstehende Projekte, wie Open Data, Entwicklung des ITDZ und einer nachhaltigen IKT-Beschaffung. Meilensteine in der Umsetzung des EGovG Bln sind die Digitalisierung von mittlerweile 115 online-Dienstleistungen (Stand August 2020), die Umsetzung des Basisdienstes „Digitaler Antrag“, die Planung der Einführung einer Digitalen Akte in den Verwaltungen und eines Dokumenten-Input-Systems, der Beginn der IKT-Migration zum IT Dienstleister des Landes Berlin (ITDZ Berlin), 13.804 mobilen Endgeräten in den Verwaltungen, eine hohe Nutzung des Service-Portals Berlin, des Service-Kontos und der Behördennummer 115.

Die im folgenden Bericht aufgeführten Haushaltsansätze beziehen sich ausschließlich auf das Haushaltsjahr 2020.

2. Allgemeiner Sachstand und Ausblick

Die Digitalisierung der Berliner Verwaltung begann bereits vor der Einführung des E-Government-Gesetzes Berlin (EGovG Bln). Sie beschränkte sich jedoch zumeist auf die elektronisch gestützte Arbeit und den damit einhergehenden wirtschaftlichen Vorteilen für die Verwaltung. Das EGovG Bln wechselt die Perspektive und stellt den Nutzen elektronischer Verwaltungsangebote für die Kundinnen und Kunden in den Vordergrund. Die Anforderungen aus dem EGovG Bln wurden um die Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes (Bund) erweitert. Beide müssen innerhalb eines ambitionierten Zeitrahmens umgesetzt werden ohne die Wechselwirkungen zwischen den beiden Rechtsgrundlagen aus den Augen zu verlieren. In den letzten Jahren wurde der Grundstein für die erfolgreiche Digitalisierung der Berliner Verwaltung gelegt.

Das EGovG Bln nennt die Bürger- und Unternehmensfreundlichkeit als eines der obersten Ziele für die Digitalisierung der Berliner Verwaltung. Diesem Grundsatz folgend, digitalisiert Berlin solche Verwaltungsabläufe prioritär, die einen hohen Nutzen für die Menschen in unserer Stadt entfalten und die oft nachgefragt werden. Der Zugang zur Berliner Verwaltung wird rund um die Uhr ermöglicht. Aber auch für die Beschäftigten entstehen attraktive, zukunftsorientierte Arbeitsplätze, indem Vorgänge von Anfang bis Ende digital bearbeitet werden. Die Verwaltung bietet bei einer steigenden Zahl von Behördengängen die Bearbeitung auch online an. Formulare müssen immer seltener heruntergeladen werden, sondern können gleich am Bildschirm ausgefüllt, elektronisch signiert und ebenso elektronisch an die Behörde übermittelt werden.

Um diesen Prozess auf Seite der Behörden zu unterstützen, entwickelt die Senatsverwaltung für Inneres und Sport verschiedene IKT-Basisdienste für E-Government. Diese bilden die Grundlage, um gemeinsam Vorgänge für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen standardisiert und einheitlich zu digitalisieren.

Dazu zählen zum Beispiel die Basisdienste „Digitaler Antrag“ gem. § 12 EGovG Bln, „E-Payment“ gem. § 5 EGovG Bln oder das „Service-Konto“ gem. § 2 Abs. 3 Onlinezugangsgesetz Berlin (OZG Bln). Berlin steigert die Zahl der online-Angebote kontinuierlich und nutzt dazu vermehrt den Basisdienst „Digitaler Antrag“. In der ersten Jahreshälfte starteten sechs neue online-Anträge, wie beispielsweise zur Prüfung nach dem Gesetz zur Mietenbegrenzung im Wohnungswesen in Berlin und für die Auszahlung einer Entschädigung nach dem Infektionsschutzgesetz. Pünktlich zur Schulanmeldung wurde der Antrag zur Aufnahme an einer anderen Grundschule digitalisiert. An 18 Pilotschulen in fünf Bezirken können Eltern den digitalen Antrag dazu nutzen. Der Fokus bei der Digitalisierung liegt immer auf der Nutzerfreundlichkeit von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen.

Zwar verzögert sich die Einführung der Elektronischen Akte gem. § 7 EGovG Bln und der Digitalisierung von Papierdokumenten gem. § 8 EGovG Bln. Dennoch schmälert das nicht den Umsetzungsfortschritt insgesamt: Alle wesentlichen IKT-Basisdienste für E-Government, die das EGovG Bln vorschreibt, stehen heute zur Verfügung. Für die Außenkommunikation der Berliner Behörden mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen sind somit die Voraussetzungen für digitale Angebote geschaffen. Für den durchgehenden elektronischen Verwaltungsprozess muss nunmehr sukzessive die Anbindung der IKT-Basisdienste für E-Government an die jeweiligen IT-Fachverfahren forciert werden.

Für die elektronische Kommunikation gem. § 4 EGovG Bln i. V. m. § 3 VwVfG stehen zudem Dienste zur Verfügung, um die qualifizierte elektronische Signatur, DE-Mail sowie die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises (eID) an IT-Fachverfahren oder Online-Anträge anzubinden.

Das Service-Portal Berlin (www.service.berlin.de) ist das Informationsportal zur Bereitstellung von Behördeninformationen, Verwaltungsdienstleistungen und Online-Verfahren im Sinne des § 11 EGovG Bln. Mit dem Open-Data-Portal der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe steht ein Angebot zur Bereitstellung allgemein zugänglicher Datenbestände gem. § 13 EGovG Bln zur Verfügung. Die Georeferenzierung gem. § 17 EGovG wird mit einem entsprechenden Basisdienst der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Wohnen umgesetzt.

Für die Umsetzung des § 6 EGovG Bln kann (in Verbindung mit der Umsetzung des OZG Bund) das Projekt zur Schaffung des digitalen Nachweisabrufes benannt werden (s.u.).

Das EGovG Bln umfasst alle geschäftlichen Prozesse, die im Zusammenhang mit dem Regieren und Verwalten stehen und mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechniken (IKT) über elektronische Medien abgewickelt werden. Um die Arbeit in der Verwaltung zu digitalisieren, setzt das Land Berlin auf seine ITK-Basisdienste „Digitale Akte“, das „besondere elektronische Behördenpostfach“, das „Termin- und Wartemanagement (ZMS)“, „Vermittlung und Auskunft (Behördennummer 115)“ sowie das „Berliner Landesnetz“.

Die Fachanwendungen, in denen die tatsächliche Prüfung der Sachverhalte und die Entscheidung über die Erbringung von Dienstleistungen erfolgt, werden in Digitalisierungsprojekten entwickelt, deren Bestandteil stets eine Untersuchung der zu Grunde liegenden Geschäftsprozesse umfasst

(entsprechend § 10 EGovG Bln). Das gesamtstädtische Geschäftsprozessmanagement sorgt dabei sowohl für die kritische Prüfung der Abläufe mit Blick auf die technischen Möglichkeiten als auch die Initiierung von Änderungen an Rechts- und weiteren Handlungsgrundlagen. Ferner werden die Anforderungen an die Fachanwendungen von den Anforderungen an die Basisdienste abgegrenzt. Auf diese Weise werden Doppelentwicklungen - wie eigenständige Antragsplattformen oder Dokumenten-Management-Komponenten in Fachanwendungen - vermieden. Eine enge Zusammenarbeit mit der OZG-Koordination stellt sicher, dass nachnutzbare Lösungen, die in anderen Bundesländern entwickelt worden sind, in die Prüfungen einbezogen werden. Die Projektarbeit der Geschäftsprozessmanagement-Beratung mit den jeweiligen Anwendern und Anwenderinnen aus den (Senats-)Fachverwaltungen erfüllt zusätzliche Multiplikatoren- und Change-Management-Funktionen.

Die IKT-Steuerung ist als Abteilung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport aufgebaut worden und wird durch die IKT-Staatssekretärin gem. § 21 Abs. 1 EGovG Bln geleitet. Der IKT-Lenkungsrat gem. § 22 EGovG Bln tagt regelmäßig und berät die IKT-Staatssekretärin.

Das ITDZ Berlin baut sein Angebot für die Berliner Verwaltung stetig aus. Das Portfolio umfasst dabei nicht nur die Beschaffung von IT- Komponenten und Software-Lizenzen, das Hosting und die gemeinsame Architekturplanung mit der IKT-Steuerung. Die Berliner Behörden können ebenso Beratungsdienstleistungen aus einem eigenen Rahmenvertrag abrufen und sich bei der Digitalisierung ihrer Verfahren oder Vorhaben zur Organisationsentwicklung unterstützen lassen. Auch die Beobachtung und Erforschung neuer Technologien gehört zu den Aufgaben, von denen die Berliner Verwaltung unmittelbar profitiert.

Im Bundeskontext engagiert sich Berlin im Bereich der praktischen Umsetzung des OZG: Konkret soll eine Lösung als Basiskomponente, die bei beliebig vielen Onlineangeboten in den Verwaltungen deutschlandweit eingesetzt werden kann und einen digitalen Nachweisabruf ermöglicht, entstehen. Berlin betreut gemeinsam mit den Ländern Brandenburg, Hamburg und Thüringen das Themenfeld der Querschnittsleistungen. Das sind Verwaltungsdienstleistungen, die als Nachweise für viele Verwaltungsvorgänge erforderlich sind. Zur Entwicklung der digitalen Geburtsurkunde ist im Januar 2019 in Berlin ein sogenanntes Digitalisierungslabor gestartet. In diesem Format arbeiten Expertenteams aus den Bereichen Verwaltung, E-Government, User Experience und IT mit Nutzerinnen und Nutzern gemeinsam an einer optimalen Lösung.

Aus dem Digitalisierungslabor Geburtsurkunde ist das Umsetzungsprojekt „Basiskomponente Nachweisabruf“ entstanden. Ziel ist es auf Grundlage der bestehenden Standards im deutschen E-Government Registerabrufe zum Zwecke der Nachweiserbringung (Once Only) sowie der Realisierung von medienbruchfreien Anträgen zu ermöglichen. Umgesetzt werden sollen im ersten Schritt drei OZG Leistungen aus dem Themenfeld: der Melderegisterauszug, die Geburtsurkunde und das Führungszeugnis. Die Meldebescheinigung wird beispielsweise als Nachweis im Wohngeldverfahren, die Geburtsurkunde im Prüfverfahren zur Gewährung von Elterngeld benötigt. Das Land Berlin entwickelt mit der Basiskomponente Nachweisabruf geeignete elektronische Alternativen zu den klassischen Papierbescheinigungen. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, nachhaltige Alternativen zu den bisherigen Mustern zu etablieren und die Verwaltungsverfahren erheblich zu verschlanken. Da die Nachweise häufig in bundesrechtlichen Regelungen normiert sind, kommt auch der Zusammenarbeit mit den zuständigen Bundesministerien erhebliche Bedeutung zu. Dies erfolgt über

die stetige Teilnahme an Workshops und Digitalisierungslaboren sowie weiteren Austauschangeboten.

Insgesamt setzt das Land Berlin die Digitalisierung in Umsetzung des EGoG Berlin auch in Zukunft im Rahmen der vier Handlungsfelder des „Handlungsprogramms Digitalisierung“ um:

- Einheitlicher, gesamtstädtischer und komfortabler Ausbau von Online-Zugängen und -Verfahren für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen
- Optimierung und Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und Beschleunigung der Bearbeitung
- Standardisierung und Modernisierung der verfahrensunabhängigen IKT der Berliner Verwaltung
- Rahmenbedingungen für die Steigerung der Leistungsfähigkeit und der Weiterentwicklung des ITDZ Berlin,

Eine nachhaltige Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen wird damit gewährleistet.

3. IKT-Basisdienste

3.1 Digitale Akte

3.1.1 Projektsachstand

Das Vergabeverfahren für die Beschaffung der E-Akten-Software inklusive ergänzender Dienstleistungen startete im 4. Quartal 2018. Nach Bekanntgabe der beabsichtigten Zuschlagserteilung hat ein unterlegener Bieter ein Nachprüfungsverfahren bei der Vergabekammer initiiert. Der hierzu ergangene Beschluss der Vergabekammer liegt seit dem 13. März 2020 vor. Das Vergabeverfahren ist in den Stand vor der Aufforderung zur Abgabe der Erstangebote zurückzuversetzen. Die Vergabeunterlagen wurden den Hinweisen der Vergabekammer entsprechend überarbeitet. Im Juni 2020 ist die erneute Angebotsabfrage erfolgt. Unter Berücksichtigung der vorgegebenen Fristen und möglicher Verhandlungsrunden ist beabsichtigt, den Zuschlag für die E-Akten-Software nunmehr im vierten Quartal 2020 zu erteilen.

Unabhängig von der noch auszuwählenden Software werden alle weiteren projektbezogenen Aktivitäten fortgeführt. Dazu gehören die Erstellung einführungsbezogener Konzepte sowie die Herstellung der „E-Akte Ready“-Fähigkeit in den Behörden. Seit Ende 2018 haben 35 Behörden entsprechende Aktivitäten zur Herstellung ihrer „E-Akte Ready“-Fähigkeit begonnen. Davon haben 19 Behörden ein Unterstützungspaket in Anspruch genommen, welches zentral finanziert und bereitgestellt wird. Zur Orientierung und weiteren Verwendung werden den Behörden zentral erarbeitete Handreichungen zur Verfügung gestellt. Unter Beteiligung von Bezirksverwaltungen, nachgeordneter Behörden und Senatsverwaltungen wurden u.a. ein Rahmenaktenplan sowie weiterführende Empfehlungen zur Erstellung eines Aktenplans erstellt.

Seitens des Gesamtprojekts wurde zudem ein Konfigurationskonzept erarbeitet und Anfang Februar 2020 zur Verfügung gestellt. Dieses Konzept hilft den Behörden, relevante Informationen zur Einrichtung und Parametrisierung zu erheben, um die technische Einführung des IKT-Basisdienstes möglichst passgenau umzusetzen. Zudem wurde das Betriebsführungskonzept erstellt. Ziel ist es, dieses zeitnah in die Projektgremien einzusteuern. Das Betriebsführungskonzept regelt, wer für welche Aufgaben im laufenden Betrieb des ITK-Basisdienstes Digitale Akte nach der erfolgten Einführung verantwortlich sein wird.

Mit der Einführung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte sind zusätzlich produktorientierte Präsenzschulungen geplant. Grundlage hierfür ist das Ende 2019 erarbeitete und bei den Gremien bereits erfolgreich beteiligte Schulungskonzept. Die Verwaltungsakademie wurde bereits in die Projektarbeit eingebunden.

Darüber hinaus ist es ein Ziel des Gesamtprojektes, den Veränderungsprozess, welcher durch die Einführung der Digitalen Akte angestoßen wird, aktiv zu begleiten. Im Beschäftigtenportal des Landes Berlin wird dazu eine Projektseite gepflegt. Ergänzend wurde ein Erfahrungsaustausch etabliert, bei dem sich in regelmäßigen Abständen Vertreter der Behörden im Hinblick auf Erfahrungen, Probleme und Fortschritte bei der Einführung der Digitalen Akte austauschen und in einen Dialog kommen. Abgerundet wird das Angebot durch die regelmäßige Veröffentlichung eines Newsletters.

3.1.2 Mittelverwendung

Im Haushaltsjahr 2020 sind rund 28,4 Mio. € als Gesamtansatz bei den Titeln 51163 und 81263 ausgewiesen. Teile davon werden zur Finanzierung von laufenden Betriebskosten verwendet. Aufgrund der Verzögerungen im Vergabeverfahren ist von nicht von einer Ausschöpfung des Gesamtansatzes in 2020 auszugehen.. Ergänzend werden einzelne Projekte zur Einführung der Digitalen Akte aus dem Sondervermögen Infrastruktur Wachsende Stadt (SIWA) finanziert. Die Verwendung der Mittel für den IKT-Basisdienste Digitale Akte ist dabei wie folgt vorgesehen:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
Unterstützungspaket E-Akte Ready	500.000 €	86.699 €	9810 / 82038 (SIWA)
Investitions- und Betriebsanlaufkosten	5.500.000 €	0 €	2500 / 51163, 81263
externe Projektunterstützung und Dienstleistungen zur Konzeptionierung des IKT-Basisdienstes	1.595.000 €	81.499 €	2500 / 51163
Lizenzerwerb E-Akte, E-Akte-Einführungsbezogene Dienstleistungen und Schulungsleistungen	20.000.000 €	0 €	2500 / 51163, 81263

3.1.3 Ausblick

Die Planungen sind weiterhin darauf ausgerichtet, die flächendeckende Ausstattung der Berliner Verwaltung mit einem einheitlichen und standardisierten IKT-Basisdienst Digitale Akte sicherzustellen. Die Einführung wird sich durch den Verzug im Vergabeverfahren voraussichtlich auf den 01. Januar 2025 verschieben. Für das Jahr 2020 ist die Fertigstellung weiterer Konzepte vorgesehen, wie etwa das Einführungs- und Rolloutkonzept. Die Erstellung eines Landesreferenzmodells, welches grundlegende einheitliche Festlegungen für die Ausprägung des IKT-Basisdienstes festschreibt, ist ebenfalls noch für 2020 geplant. Darüber hinaus erfolgt die Forcierung der betriebsvorbereitenden Maßnahmen des ITDZ. Ziel der Maßnahmen ist die frühzeitige Ertüchtigung der grundlegenden zentralen technischen Infrastrukturen, auf denen der zukünftige IKT-Basisdienst Digitale Akte aufsetzen wird.

3.2 Dokumenten-Input-Management (DIM)

3.2.1 Projektsachstand

Die Hauptuntersuchung für das Projekt startete im Juni 2020. Mit dem DIM soll der Papierposteingang digitalisiert und dafür Scanstellen in den Poststellen der einzelnen Behörden eingerichtet werden. Dafür werden insgesamt 80 Behörden der unmittelbaren Verwaltung mit mindestens zwei, maximal drei zentral finanzierten Scannern ausgestattet. Die Vorbereitung der Vergabeunterlagen für den „Rahmenvertrag Scanner“ schreitet voran und wird voraussichtlich zum Ende des vierten Quartals 2020 abgeschlossen sein, so dass von einer Veröffentlichung der Ausschreibung Anfang 2021 auszugehen ist. Neben den Scannern wird zusätzlich eine Scan-Software ausgeschrieben. Diese soll zunächst die Durchsuchbarkeit der gescannten Papierposteingänge (OCR) ermöglichen. Die Vergabe für den Rahmenvertrag der Scanlösung wird vom ITDZ Berlin durchgeführt. Aktuell haben sich zwei Pilotbehörden bereiterklärt, die Einrichtung einer Scanstelle in den Poststellen zu testen. Dazu wird eine Referenzumgebung aufgebaut und u.a. die Posteingangs- und Postbearbeitungsprozesse erhoben.

3.2.2 Mittelverwendung

Die Realisierung der gesamten Maßnahmen erfolgt im Zeitraum vom 01. Juni 2020 bis 31. Dezember 2022. Die Verwendung der Mittel ist dabei wie folgt vorgesehen:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
ITDZ Berlin - Konzepte, Test und Gutachten - Beratungsdienstleistungen - Scanner-Unterstützungsleistungen - Organisationsberatung	178.836 €	0 €	9810 / 82038 (SIWA)

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
ITDZ Berlin - ext. Unterstützung - Unterstützungsleistungen der Behörden - Erstellung von Konzepten - Einführungsunterstützung Scanner	202.231 €	0 €	9810 / 82038 (SIWA)

3.2.3 Ausblick

Nach erfolgreicher Ausschreibung und Zuschlagserteilung erfolgt sukzessive eine zentral finanzierte Erstausstattung von 80 Behörden mit einer Scanlösung. Zunächst werden vorrangig die Pilotbehörden mit Scannern ausgestattet und dort die im Vorfeld konzipierten Standard-Scanprozesse erprobt.

Die Behörden werden bei der Einrichtung ihrer Scanstellen technische und organisatorische Unterstützungsleistungen erhalten. Zu diesem Arbeitspaket zählen auch alle Aktivitäten, die für die Anbindung der Digitalisierungsfunktion der Digitalen Akte erforderlich sind.

3.3 Digitaler Antrag

3.3.1 Projektsachstand

Der IKT-Basisdienst Digitaler Antrag (BDA) ist erfolgreich vom Pilot- in den Regelbetrieb überführt worden. Mit dem Antrag zur Auskunft über die Miethöhe und zur Nichterfüllung der Auskunftspflicht (Berliner Mietendeckel) wurde am 2. März 2020 erfolgreich der Regelbetrieb gestartet. Die Anträge zum Infektionsschutzgesetz wurden coronabedingt im Zeitraum März bis April 2020 in intensiver und konstruktiver Zusammenarbeit der Senatsverwaltung für Finanzen und der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sehr kurzfristig realisiert und sind seit dem 20. April 2020 online verfügbar.

Aktuell wird der Digitale Antrag für insgesamt zehn online-Dienstleistungen genutzt:

- Berliner Mietendeckel
- Denkmalrechtliche Genehmigung
- Bescheinigung für Denkmalerhalt nach Einkommensteuergesetz
- Entschädigung nach dem Infektionsschutzgesetz – Selbstständige
- Entschädigung nach Infektionsschutzgesetz bei eigener Kinderbetreuung - Selbstständige
- Erstattung nach dem Infektionsschutzgesetz - Arbeitgeber/innen
- Erstattung nach Infektionsschutzgesetz bei eigener Kinderbetreuung - Arbeitgeber/innen
- Liegenschaftskataster – Auskunft oder Auszug
- Waffenbesitzkarte (grün)
- Antrag zur Aufnahme eines Kindes in eine andere öffentliche Grund- oder Gemeinschaftsschule (prototypisch für 18 Schulen).

3.3.2 Mittelverwendung

Im Haushaltsplan sind 1.800.000 € für das Haushaltsjahr 2020 vorgesehen. Ergänzend werden Mittel aus dem SIWA zum Aufbau des Basisdienstes herangezogen. Die Verwendung der Mittel ist dabei wie folgt vorgesehen:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
Aufbau der Betriebsinfrastruktur und betriebsvorbereitende Maßnahmen am ITDZ	495.000 €	236.854 €	9810 / 84029 (SIWA)
Regelbetrieb (Betrieb, Wartung, Support, Weiterentwicklung, etc.)	1.800.000 €	266.660 €	2500 / 51161

3.3.3 Ausblick

Noch im Jahr 2020 ist die Produktivschaltung folgender Antragsprozesse geplant:

- Anträge Wohngeld (Mietzuschuss, Lastenzuschuss)
- Urkundenbestellung Bezirksstandesämter
- Denkmalschutz – Denkmalförderungsbescheid,
- Denkmalschutz - Mittelabruf / Verwendungsnachweis
- Urkundenbestellung im Standesamt I
- Führerschein Karteikartenabschrift
- IHK Mitgliedsbescheinigung
- Schadensersatzleistung
- Lärmschutz
- Erweiterung Antrag Mietendeckel
- Voranzeigen Geburten und Sterbefälle Standesämter
- Unterhaltsvorschuss
- Anzeigeverfahren NiSV (Verordnung zum Schutz vor schädlichen Wirkungen nichtionisierender Strahlung bei der Anwendung am Menschen)

Die konkreten Termine sind von der erfolgreichen Anbindung der jeweiligen Fachverfahren abhängig. Pandemiebedingt gab es auf Seiten der beteiligten Verwaltungen und der Fachverfahrenshersteller Verzögerungen, die nun sukzessive abgearbeitet werden. Die Anbindung der Fachverfahren an den Basisdienst hat sich vielfach als besondere Herausforderung herausgestellt, weshalb die Projektplanung zur Inbetriebnahme der Anträge kontinuierlich geprüft und gegebenenfalls an die aktuellen Gegebenheiten angepasst werden muss.

Im September startete gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Forschung das Projekt zur Realisierung des Antrags „Anmeldung an einer weiterführenden Schule“. Dieser Antrag wird im Februar umgesetzt sein. Die digitale Abwicklung sämtlicher vermessungsrechtlicher (gemeinsam mit SenStadtWohn) und waffenbehördlicher Antragsprozesse (gemeinsam mit LKA, Waffenbehörde) sind bereits in Vorbereitung. Deren Realisierung erfolgt im Laufe des kommenden Kalenderjahres.

Folgende Anträge sind ebenfalls für das Jahr 2021 zur Realisierung vorgesehen:

- eCITES Artenschutz
- Anmeldung Musikschulen
- Abmeldung ins Ausland
- Förderanträge der Landeskommission gegen Gewalt
- Anträge zum Hundegesetz

3.3.4 Digitaler Antrag kurz und knapp

10 Digitale Anträge stehen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zur Verfügung
13 weitere Digitale Anträge starten bis Ende 2020
5 Digitale Anträge sind derzeit für 2021 geplant. Kapazitäten für weitere Antragprozesse stehen zur Verfügung. Hierzu erfolgen weitere verwaltungsinterne Werbemaßnahmen.

3.4 Termin- und Wartemanagement (Zeit-Management-System ZMS)

3.4.1 Projektsachstand

Die technologische Erneuerung des Ursprungssystems wird stetig fortgesetzt und damit schrittweise auf die neue Version ZMS2 umgestellt. Bei der Erneuerung handelt es sich überwiegend um Verbesserungen der Datenbank-Struktur für eine höhere Stabilität und Performanz sowie Erweiterung der Schnittstellen für Online-Buchungswege - zusätzlich zum Service-Portal. Bis zur kompletten Umstellung auf ZMS2 bleibt das ältere ZMS1 vereinzelt im Einsatz und wurde um die Funktion erweitert, Statistik-Parameter für die laufende Kundenbefragung der Bürgerämter zur Verfügung zu stellen.

Die Vertragsverhandlungen der IKT-Steuerung mit dem ITDZ werden fortgesetzt. Der angestrebte Betriebsvertrag soll rückwirkend zum 1. Januar 2020 wirksam werden, nachdem sich eine zentrale Finanzierung im Haushaltsjahr 2019 als nicht darstellbar erwiesen hat. Der Vertrag wird auch die von den Behörden bisher dezentral abgeschlossenen Verträge zum Termin- und Zeitmanagement ersetzen.

3.4.2 Mittelverwendung

Maßnahme	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
Betriebsvertrag IKT-Basisdienst ZMS	800.000 €	0 €	2500 / 51162

Der Ausbau und die Weiterentwicklung erfolgen im Rahmen verfügbarer Haushaltsmittel.

3.4.3 Ausblick

Die beiden Versionen ZMS1 und 2 werden parallel betrieben und greifen auf denselben Datenbestand zu. Der Vorteil liegt in einer sanften Migration einzelner Standorte, auch wenn damit neue Anforderungen erst mit der kompletten Abschaltung von ZMS1 umgesetzt werden können.

Für das zweite Halbjahr 2020 ist geplant, ein Anforderungsmanagement aufzubauen, in das die Bezirke und weitere publikumsrelevante Behörden sowie alle fachlichen Stakeholder einbezogen werden sollen. Über das einzurichtende Anforderungsmanagement wird die notwendige Transparenz zur funktionalen Weiterentwicklung des IKT-Basisdienstes und zur Erschließung neuer Anwenderkreise geschaffen. Anforderungen, die mangels vorhandener Kapazitäten bzw. Mittel möglicherweise nicht erfüllt werden können, sollen über das Anforderungsmanagement zu einem Ausgleich geführt werden.

3.5 E-Payment

3.5.1 Projektsachstand

Das E-Payment wird bereits von insgesamt neun online-Dienstleistungen genutzt:

- die Kfz-Halterauskunft,
- die Beantragung einer Fahrerlaubnis,
- die Feinstaubplaketten,
- die Melderegisterauskunft,
- der Bewohnerparkausweis,
- die Gewerbeanmeldung über den Einheitlichen Ansprechpartner sowie
- die Gebühren und Entgelte des Verbundes der Öffentlichen Bibliotheken Berlins (VÖBB)
- die Urkundenbestellung der Standesämter, die zwischenzeitlich auf sieben Standesämter erweitert werden konnte
  und
- die internet-basierte Kraftfahrzeugzulassung (iKfz).

Im Rahmen dieser Verwaltungsdienstleistungen wurden im Zeitraum vom 01. Oktober 2019 bis 30. April 2020 bereits über 97.500 Transaktionen mit einem Gesamtvolumen von 1.54 Millionen Euro abgewickelt.

Neu in den IKT-Basisdienst integriert wird die Zahlungsart „PayPal“. Erprobt wird PayPal seit dem 1. Quartal 2020 bei den Dienstleistungen „Beantragung einer Fahrerlaubnis über die Fahrschulen“ und der KfZ-Halterauskunft. Ab dem 4. Quartal 2020 wird die Zahlungsart PayPal, neben den bereits etablierten Zahlungsarten Kreditkarte, Giropay und SEPA-Lastschrift, kontinuierlich für weitere Online-Dienstleistungen freigegeben.

3.5.2 Mittelverwendung

Für die Realisierung von Maßnahmen sind für das Haushaltsjahr 2020 insgesamt 750.000 Euro veranschlagt. Die Verwendung der Mittel ist dabei wie folgt vorgesehen:

Maßnahme	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
Regelbetrieb (Betrieb, Wartung, Support, Entwicklung, etc.) sowie Initialisierungskosten (Anschluss Fachverfahren, Einrichtung Businesskonten PayPal)	750.000 €	96.968 €	2500 / 51161

3.5.3 Ausblick

2020 soll der IKT-Basisdienst E-Payment bei weiteren online-Dienstleistungen eingeführt werden. Nach Abschluss des Probebetriebes für die Zahlungsart PayPal wird diese Zahlungsvariante bei weiteren online-Dienstleistungen möglich sein.

3.5.4 E-Payment kurz und knapp

9 online-Dienstleistungen können mit E-Payment bezahlt werden

97.500 Transaktionen erfolgten im Zeitraum Oktober 2019 bis 30. April 2020

1.54 Mio. € wurden darüber abgewickelt

3.6 beBPo (besonderes elektronisches Behördenpostfach)

3.6.1 Projektsachstand

In Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin und der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung startete im März 2019 das Einführungsprojekt für den IKT-Basisdienst beBPo. Mit diesem Basisdienst wird der rechtssichere, digitale Dokumentenaustausch zwischen den Behörden sowie den juristischen Personen des öffentlichen Rechts des Landes Berlin und den Gerichten realisiert.

Die Planungsphase wurde abgeschlossen. Die für den IKT-Basisdienst beBPo essenziellen Prozesse wurden definiert und konzeptionell festgehalten. Die Pilotbehörden BA Mitte (Rechtsamt und Sozialamt) sowie das LAGeSo (Widerspruchsstelle für Schwerbehindertenangelegenheiten) konnten im Probeechtbetrieb bereits erste Dokumente vom Sozialgericht Berlin empfangen. Das LABO startet mit der Abteilung III (Fahrerlaubnisangelegenheiten) im Oktober den Probeechtbetrieb zum Dokumentenempfang des Oberverwaltungsgerichtes. Des Weiteren ist es gelungen, ein

Identifizierungsverfahren gemäß § 7 Abs. 2 Verordnung über die technischen Rahmenbedingungen des elektronischen Rechtsverkehrs und über das besondere elektronische Behördenpostfach (ERVV zu entwickeln und die in jedem Bundesland zur Identifizierung der Nutzungsberechtigten erforderlichen Prüf- und Freischaltstellen festzulegen. Der Senat hat inzwischen die SenInnDS als gemeinsame Prüfstelle für alle Behörden und juristischen Personen des öffentlichen Rechts des Landes Berlin bestimmt.

3.6.2 Mittelverwendung

Für die abgeschlossene Planungsphase wurden 2019 rund 375.000 Euro aus dem SIWA in Anspruch genommen. Für das Haushaltsjahr 2020 wurden zur Projektumsetzung rund 1,5 Mio. Euro veranschlagt. Die Verwendung der Mittel ist dabei wie folgt vorgesehen:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist	Kapitel / Titel
Restzahlung Projektphase Plan in 2020	109.300 €	109.291 €	9810 / 83024 (SIWA)
Projektphase Build (Konzepte, Tests, Gutachten, Beratungsleistungen, Pilotbetrieb) **sowie Schulung Pilotbehörden**	1.545.000 €	0 €	2500 / 51162

3.6.3 Ausblick

Die Realisierung des IKT-Basisdienstes beBPo soll mit der Sende- und Empfangssoftware Governikus Communicator erfolgen. Das Land Berlin, vertreten durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport, ist 2004 dem EVB-IT Pflegevertrag über die Nutzung und Pflege der Standardsoftware Governikus (Governikus Nutzungs- und Pflegevertrag) beigetreten. Damit ist zum einen die uneingeschränkte Nutzung der Leistungsgegenstände der Anwendung des IT-Planungsrates „Governikus“ gewährleistet und zum anderen eine länderübergreifende Standardisierung und Weiterentwicklung gesichert. Erste Erkenntnisse der Pilotierung zeigen hohen Bedarf an technischer Weiterentwicklung, welcher sich in einem Folgeprojekt gewidmet werden soll.

3.7 Service-Konto Berlin (SKB)

3.7.1 Projektsachstand

Für das Service-Konto Berlin gilt das Prinzip „ein Account für viele Dienstleistungen“. Mit einer einmaligen Registrierung am Service-Konto Berlin können sich Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen und Organisationen gegenüber den am Service-Konto Berlin angebundenen Online-Diensten des Landes Berlin identifizieren und authentifizieren.

Die technische Realisierung des Service-Konto Berlin erfolgt durch den IT-Dienstleister des Landes Berlin, das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin). Das ITDZ Berlin übernimmt die Systemintegration aller Soft- und Hardwarekomponenten der zukünftigen Online-Dienste und trägt die technische Verantwortung für das Service-Konto Berlin.

Derzeit sind insgesamt vier Online-Dienste am SKB angebunden:

- Bewohnerparkausweis
- Kita-Gutschein
- Kita-Navigator
- Einheitlichen Ansprechpartner Berlin mit über 25 Anliegen (z.B. Gaststättenerlaubnis beantragen).

Nutzerzahlen zum Stichtag 07. September 2020:

Nutzende	Anzahl
Registrierte Bürgerinnen und Bürger	83.548
Registrierte Firmen-/Unternehmensnutzende inkl. Masteruser	1.513
Insgesamt	**85.061**

3.7.2 Mittelverwendung

Die Verwendung der Mittel ist wie folgt vorgesehen:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
aktueller Betrieb des IKT-Basisdienstes Service-Konto Berlin	1.861.000 €	702.990 €	2500 / 51161

3.7.3 Ausblick

Zukünftig sollen alle neuen Online-Dienstleistungen des Landes Berlin aktiv an das SKB angebunden werden. Das SKB ist in seinem finalen Zustand die Authentifizierungs- und Identifizierungs-Komponente aller Online-Dienste des Landes Berlin. Dies schließt ein elektronisches Postfach für die rechtskonforme Zustellung von Bescheiden ein.

Da die derzeit eingesetzte Software für den Betrieb des SKB durch den IT-Dienstleister Dataport AöR nicht mehr weiterentwickelt wird, muss eine Lösung für den künftigen SKB-Betrieb gefunden werden. Hierfür wurde durch das ITDZ Berlin in einer Voruntersuchung bereits das Folge-Produkt der heute eingesetzten SKB-Software als eine Lösungs-Variante ausführlich betrachtet und bewertet. Die Entscheidung welche IT-Software künftig für den Betrieb des SKB eingesetzt werden soll, steht noch aus.

3.7.4. Service-Konto Kurz und Knapp

3 Dienstleistungen sowie der Einheitlichen Ansprechpartner Berlin mit über 25 Anliegen können über das SKB erledigt werden

85.061 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen haben sich für ein SKB-Nutzerkonto registriert

3.8 Vermittlung und Auskunft

3.8.1 Projektsachstand

Bei dem IKT-Basisdienst „Vermittlung und Auskunft (Bürgertelefon 115 u.a.) handelt es sich mittlerweile um ein vollständig etabliertes Regelangebot. Der IKT-Basisdienst umfasst die Leistungen der Telefonvermittlung für die Berliner Verwaltung, die Auskünfte über das Bürgertelefon 115, die telefonischen Terminvereinbarungen, den Chatbot Bobbi sowie den Online-Support bei Bürgerfragen. Die Hinzunahme weiterer Auskunftsleistungen ist möglich.

Das im ITDZ angesiedelte Service-Center nimmt unter der Einwahlnummer 115 inzwischen täglich rund 5.000 Anrufe entgegen und vermittelt in etwa gleicher Anzahl unter anderen zentralen Einwahlnummern eingehende Anrufe in die gesamte Berliner Verwaltung. Der telefonische Zugangskanal wurde zusätzlich durch eine Erneuerung des Sprach-Dialog-Systems (SDS) weiter modernisiert und ausgebaut. Inzwischen ist das SDS in der Lage, besonders häufig auftretenden Anfragen, z.B. bezüglich der Beantragung eines Personalausweises, auch außerhalb der Servicezeiten automatisiert zu beantworten.

Im Zuge des Projekts „Supportkomponente“ wurde eine weitere Leistung des 115-Verbundes entwickelt. Hier ist das Land Berlin als Pilotteilnehmer auf Bundesebene beteiligt. Das Berliner 115-Service Center nimmt seit dem 15. Mai 2020 Online-Anfragen zu Schwerbehindertenangelegenheiten für das Landesamt für Gesundheit und Soziales entgegen. Hierbei geht es im Wesentlichen um die Bearbeitung bzw. Beantwortung von auf dem Online-Kanal über Kontaktformulare gestellte Anfragen durch das 115-Service-Center. Dabei soll die beim Telefonkanal inzwischen etablierte und bewährte dreistufigen Bearbeitungsstruktur aus First-, Second- und Third-Level mitgenutzt und der 115-Ansatz somit auf den Online-Kanal übertragen werden. Nach der Erprobungsphase ist die Aufnahme des Regelbetriebs im vierten Quartal 2020 vorgesehen.

Das Service-Center des ITDZ betreut seit dem 20. März 2020 auch die Corona-Hotline der SenGPG (9028 2828). Nachdem die durchschnittliche Gesprächsanzahl zwischenzeitig auf gut 2.000 Gespräche pro Kalenderwoche abgesunken war, steigt die Gesprächsanzahl kontinuierlich wieder an und hat sich inzwischen auf über 7.000 in der 39. Kalenderwoche 2020 erhöht. Durch die Belastungen haben sich die Wartezeiten bei der Erreichbarkeit des Bürgertelefons 115 leider über das gewohnte Maß hinaus verlängert.

3.8.2 Mittelverwendung

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
aktueller Betrieb des IKT-Basisdienstes Vermittlung und Auskunft	16.716.000 €	8.189.110 €	2500 / 51162

3.8.3 Ausblick

Für die Umsetzung der geplanten Ziele sind für das Haushaltsjahr 2020 ausreichende Mittel eingeplant. Dennoch sind zeitliche Verzögerungen bei der Umsetzung der Ziele aufgrund der Corona-Pandemie nicht auszuschließen.

3.8.4. Bürgertelefon 115 - Kurz und Knapp:

947.027 Anrufe in 2019

76.580 Anrufe bei der Corona-Hotline bis August 2020

3.9 Berliner Landesnetz (BeLa)

3.9.1 Projektsachstand

Das Berliner Landesnetz, kurz BeLa, ist das IKT-Netz, das die Berliner Behörden in der IKT verbindet. Dazu wurden in Berlin über 1100 Kilometer Kupfer- und Lichtwellenleiter verlegt. Der Betrieb eines eigenen Netzes bringt Vorteile im Bereich der IT-Sicherheit. Verbindungen zu den Netzen anderen Länder, dem Bundländern, des Bundes, aber auch zum Internet können sicher abgegrenzt werden. Oder anders gesagt, das Land Berlin kann seine eigenen Anforderungen an die IT-Sicherheit umsetzen und ist nicht auf Vorgaben von (privaten) Netzbetreibern angewiesen.

Der Betriebsvertrag für den Basisdienst BeLa wurde rückwirkend zum 1. Januar 2020 abgeschlossen. Dabei wurden die im Leistungsumfang des Betriebsvertrages enthaltenen Komponenten standardisiert. Ebenso wurden die notwendigen Prozesse für das Berliner Landesnetz erarbeitet. Aktuell wird eine Modernisierung für die bestehenden BeLa-Netzanschlüsse geplant. Eine besondere Herausforderung in diesem Zusammenhang sind auch die BeLa-Anschlüsse der Schulen des Landes Berlin. Für die Modernisierung und für Neuanschlüsse wird eine Priorisierungsliste geführt. Die Anzahl der erfolgten Modernisierungen kann nicht genannt werden, durch: Durch unterschiedlichen Aufwand schwankt die Zahlen der Modernisierungen und der Neuanschlüsse stark.

Pandemiebedingt stieß das BeLa in den letzten Monaten an seine Grenzen. Dies führte zu einer kurzfristigen und für ein Jahr geltenden Erhöhung der Bandbreite der zentralen Internetzugänge sowie der VPN-Infrastruktur, die für die mobile Arbeit erforderlich ist:

- Bandbreite ins Internet redundant auf 100 Gbit/s
- Erweiterung der VPN-Zugriffsmöglichkeiten auf 12.500 VPN-Verbindungen

3.9.2 Mittelverwendung

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
Zentrale Vorsorge für ➢ **Mehrbedarfe Standardnetzzugänge** ➢ **Kabelkanalanlagen (KKA) – Betrieb** ➢ **Standardnetzzugänge – Neubau KKA und Bandbreitenerweiterung** ➢ **Betrieb-BeLa-msn (Multi-Service Network)**	11.000.000 €	0 €	2500 / 51113

3.9.3 Ausblick

Ein zukünftiger Arbeitsschwerpunkt ist der sukzessive und bedarfsgerechte Ausbau des Berliner Landesnetzes. Darüber hinaus sollen schnellstmöglich alle bestehenden Anschlüsse technisch modernisiert und standardisiert werden. Die Weiterentwicklung und Anpassung des Berliner Landesnetzes wird vor dem Hintergrund neuer IKT-Strategien eine weitere Herausforderung in den nächsten Jahren. Im Fokus stehen dabei z. B. Anforderungen, die sich aus der verstärkten mobilen Arbeit ergeben.

4. Geschäftsprozessmanagement und Fachverfahren

4.1 Entwicklungen in der Geschäftsprozessoptimierung

Für die Optimierung der Geschäftsprozesse im Zuge von Digitalisierungsvorhaben wurde eine gesamtstädtische Vorgehensweise beschlossen. Die Geschäftsprozessoptimierungen werden seither durch die Senatsfachverwaltungen in enger Zusammenarbeit mit den Bezirken vorangetrieben. Auch die nachgeordneten Behörden verfolgen entsprechende Projekte. Die Strukturen sind etabliert, der Austausch erfolgt über regelmäßige Treffen der beteiligten Akteure. Mit Stand September 2020 sind im Zuge von Digitalisierungsprojekten insgesamt 590 Geschäftsprozesse und Teilprozesse analysiert und hiervon 522 optimiert worden. Bisher wurden 210 Geschäftsprozesse/Teilprozesse erfolgreich digitalisiert, wobei häufig kein eigenes Fachverfahren entwickelt oder beschafft werden musste.

Die Umsetzung des OZG (Bund) erfordert eine passgenaue Priorisierung von Dienstleistungen. Für das Land Berlin wurde durch die SenInnDS eine TOP100-Liste erarbeitet, die sich an den Bundesvorgaben, vor allem aber an den Bedürfnissen der Berliner*innen und ortsansässigen Unternehmen orientiert. Für die Priorisierung wurden mehrere Faktoren einbezogen, u.a. eine Auswertung der Nachfrage einer Dienstleistung. Die Liste wurde durch die Senatsfachverwaltungen verifiziert. Sie dient den Senatsfachverwaltungen als Steuerungsinstrument für eine bedarfsgerechte Digitalisierung und wird zentral durch die IKT-Steuerung gepflegt.

Durch die IKT-Steuerung wird darüber hinaus an der Etablierung des „Föderalen Informationsmanagements“ (FIM) im Land Berlin gearbeitet. FIM wurde durch den IT-Planungsrat als Anwendung für die OZG-Umsetzung verbindlich festgelegt. Derzeit wird Schulungsmaterial für die Geschäftsprozessmanagementberatung erarbeitet, um ein flächendeckend vorhandenes FIM-Grundlagenwissen sicherzustellen. Zusätzlich wird innerhalb der IKT-Steuerung eine FIM-Landesredaktion aufgebaut. Diese wird die zentrale FIM-Informationsplattform mit qualitätsgesicherten Leistungsbeschreibungen, Prozessmodellen und Datenfeldübersetzungen füllen und so die Nachnutzung durch interessierte Länder ermöglichen.

Um für die Berliner Verwaltung eine gezielte Unterstützung bei den Digitalisierungsprojekten und eine Alternative zur Beauftragung externer Beratungsunternehmen anbieten zu können, wird eine „interne Beratungseinheit“ geschaffen, wie es im Projektsteckbrief 2 des Zukunftspakt Verwaltung gefordert wurde. Die IKT-Steuerung arbeitet hier eng mit der Berliner Senatskanzlei zusammen.

Bedingt durch die anhaltende Pandemielage wird die Projektarbeit erheblich beeinträchtigt. Den Herausforderungen wird durch verschiedene Projekte der IKT-Steuerung begegnet:

- Erarbeitung eines Handbuchs zum gesamtstädtischen Geschäftsprozessmanagement, welches die bisher verfügbaren Handlungsempfehlungen vereint und auch in Teilen ersetzt,
- Schaffung einer Anwendung für die elektronische Projektarbeit und das Projektcontrolling (Projektmanagement-Plattform – ProMaP),
- Überarbeitung des Projektmanagementhandbuchs.

Insbesondere mit dem Angebot einer Anwendung zur elektronischen- und damit sowohl zeit- als auch ortsunabhängigen Projektarbeit kann die Fortführung der Digitalisierungsvorhaben in vielen Fällen erheblich beschleunigt- und in manchen Fällen überhaupt erst ermöglicht werden. Im September 2020 startet das Projekt mit einer Kick-off-Veranstaltung. Der Prototyp ist zurzeit bei fünf Pilotbehörden in der Testphase und soll ab Januar 2021 sukzessive ausgerollt werden.

4.2 Zahl der identifizierten Fachverfahren (inkl. Kleinstverfahren, Stand 15. Juli 2020)

Die nachfolgende Tabelle enthält eine quantitative Übersicht zu den identifizierten Fachverfahren, die sich in den jeweiligen Behörden im Einsatz befinden sowie zur Fachverfahrensverantwortung. Die Senatsverwaltungen haben mitunter die Verantwortung für Fachverfahren, die sie selbst nicht aktiv verwenden. Die nachgeordneten Behörden und Bezirke haben in diesen Fällen selbst keine Fachverfahrensverantwortung, diese wurde den jeweiligen Senatsverwaltungen zugeordnet. Die Zahl der im Einsatz befindlichen Kleinstanwendungen und Makros wurde bis 30.06 2020 erhoben.

Nachmeldungen bis 14.07. sind berücksichtigt, spätere Nachmeldungen müssen noch gesichtet und aggregiert werden. Der Berichtstand ist daher noch unvollständig.

	Genutzte Fachverfahren	Verantwortlich für Fachverfahren	Bisher gemeldete Kleinstanwen-dungen
Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf	21	-	423
Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg	24	3	74
Bezirksamt Lichtenberg	30	4	9
Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf	20	2	-
Bezirksamt Mitte	19	-	19
Bezirksamt Neukölln	21	5	145
Bezirksamt Pankow	25	5	55
Bezirksamt Reinickendorf	19	1	117
Bezirksamt Spandau	18	-	16
Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf	20	3	-
Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg	20	4	23
Bezirksamt Treptow-Köpenick	20	4	38
SenBJF	28	28	6
SenFin	17	25	44
SenGPG	5	9	109
SenIAS	9	44	147
SenInnDS	11	56	441
SenJustVA	36	36	20
SenKultEuropa	2	3	12
SenStadtWohn	13	16	17
SenUVK	23	25	63
SenWiEnBe	7	8	-
Senatskanzlei	8	12	-
LVwA	5	bei SenFin	bei SenFin
LAGetSi	2	bei SenIAS	bei SenIAS
LAGeSo	32	bei SenIAS	bei SenIAS
Feuerwehr	16	bei SenInnDS	bei SenInnDS
Polizei	28	bei SenInnDS	bei SenInnDS
LABO	12	bei SenInnDS	bei SenInnDS

5. Neuvergabe/Neukonzeption elektronisches IT-Controlling (IT-BePla)

5.1 Projektfortschritt

Die grobe Planung für das Projekt „IT-BePla NEU – Entwicklung eines Dokumentationssystems der IKT-Steuerung“ ist abgeschlossen. Pandemiebedingt konnte - mit Ausnahme einer groben Anforderungserhebung sowie der initialen Meilensteinplanung - nicht mit konkreten Tätigkeiten zum Erreichen der Meilensteine begonnen werden.

5.2 Mittelverwendung

Im aktuellen Haushalt 2020 sind bisher nur Kosten für die Initiierung der Neukonzeption vorgesehen. Eine initiale Kostenschätzung für das Gesamtprojekt wird voraussichtlich im vierten Quartal 2020 vorliegen. Die Minderbedarfe werden zur Deckung von Mehrbedarfen bei anderen Maßnahmen verwendet.

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (20.06.2020)	Kapitel / Titel
Initiierung der Neukonzeption	544.000 €	0 €	2500 / 51185

5.3 Ausblick

Als Roadmap sind für das vierte Quartal 2020 bis 2025 folgende Meilensteine vorgesehen:

Quartal	Meilensteine
2020 Q4	Projektplan (grob) für IT-BePla NEU ist initial erstellt. Projektmittel für IT-BePla NEU in 2021 sind im HH berücksichtigt.
2021 Q3	Anforderungen an IT-BePla NEU sind erhoben und finalisiert (Anforderungskatalog / -spezifikation) Projektauftrag für Neu-Entwicklung als Grundlage für HH-Antrag ist initial erstellt.
2022 Q2	Organisatorische Konzepte sind erstellt. (Verortung / Verantwortung IT-BePla NEU) Projektauftrag für Neu-Entwicklung IT-BePla ist finalisiert. (Pflichtenheft, technische Konzepte)
2023 Q1	Vergabeverfahren für IT-BePla NEU ist abgeschlossen. Entwicklung IT-BePla NEU ist beauftragt.
2023 Q4	Entwicklung IT-BePla NEU ist gestartet.
2024 Q3	Abnahme Release 1.0 ist geplant.
2025 Q2	Abnahme Release 1.0 ist durchgeführt. Schulungen sind abgeschlossen. IT-BePla NEU ist produktiv.

6. Migrationsprogramm

6.1 Einordnung des Migrationsprogramm

Ziel des Programms „IKT-Migration“ ist es, den Betrieb der verfahrensunabhängigen IKT und der IKT-Basisdienste von den Behörden und Einrichtungen des Landes Berlin an das ITDZ Berlin unter Anwendung der IKT-Standardvorgaben zu überführen. Es ist damit dem Wesen nach ein Organisationsprojekt, welches vorhandene Technologien und Produkte des ITDZ Berlin zu einem strukturierten IKT-System zusammenführt. Die Handlungsgrundlage für die Überführung der Betriebsverantwortung der verfahrensunabhängigen IKT zum ITDZ Berlin ist durch § 24 Abs. 2 EGovG Bln gegeben:

„Das ITDZ stellt allen Behörden und Einrichtungen der Berliner Verwaltung die verfahrensunabhängige IKT sowie IT-Basisdienste zur Verfügung und unterstützt die Behörden bei der laufenden Anpassung der IT-Fachverfahren an die Basisdienste und betreibt die dafür notwendigen Infrastrukturen. Die Behörden und Einrichtungen sind für die Durchführung ihrer Aufgaben zur Abnahme dieser Leistungen des ITDZ verpflichtet.“ [Ab 01.01.2018]

Durch die Richtlinien der Regierungspolitik 2016 - 2021 wird das Vorgehen politisch operationalisiert:

„Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) übernimmt als zentraler IT-Dienstleister im Auftrag der Berliner Verwaltung die tragende Funktion bei der Digitalisierung und wird stufenweise die verfahrensunabhängige IKT und die IKT-Basisdienste verantwortlich betreiben.“

Die Migration der verfahrensunabhängigen IKT sowie IT-Basisdienste von den Behörden zum ITDZ Berlin ist ein höchst komplexes Programm. Durch Zentralisierung der IKT-Dienstleistungen kann sichergestellt werden, dass die Berliner Verwaltung den heutigen und künftigen Anforderungen der Digitalisierung gerecht werden kann und die damit verbunden Potentiale nutzen wird.

Die Bereitstellung zentralisierter IKT-Basisdienste erfordert ein hohes Maß an Spezialisierung, technisch-organisatorischer Maßnahmen und Innovationsfähigkeit, dass nur durch einen „Full Service Provider“ wie das ITDZ Berlin effektiv umgesetzt und nachhaltig effizient weiterentwickelt werden kann.

Die Migration der verfahrensunabhängigen IKT-Infrastruktur stellt eine weitreichende Veränderung in der Gestaltung der Arbeitsbereiche und -prozesse in den Behörden dar. Deshalb ist die Akzeptanz der abnahmepflichtigen Behörden wesentlich für das Programm „IKT-Migration“ insgesamt. Zudem ist die Aufrechterhaltung des laufenden IKT-Betriebs vor und während der Migration essentiell. Deshalb ist es erforderlich, dass die Vertragspartner die Behörden bei dieser Aufgabe sowie bei der Herstellung der Migrationsreadiness (dem Anforderungsset, das vor Beginn des Behördenprojekts erfüllt sein muss) unterstützen.

Das Migrationsprogramm stellt große Anforderungen an die Zusammenarbeit aller Beteiligten und erfordert ein ausgeprägtes dynamisch anpassbares Stakeholder-Management.

Deshalb werden Migration und Übergabe der Betriebsverantwortung schrittweise modular erfolgen.

Dabei handelt es sich nach heutigen Planungen um die folgenden Module:

- Optional: Vorgezogene Übernahme von Betriebsverantwortung durch das ITDZ

- Aktive Netzkomponenten (Netze)
- Telefonie
- Gesamter IKT-Arbeitsplatz
- Drucken

Die modulare Migration bedeutet eine gleichzeitige technische und organisatorische Migration. Nach Abschluss der Migration eines Moduls liegt die Betriebsverantwortung für das jeweilige Modul beim ITDZ. Dafür wird ein Betriebsvertrag zwischen IKT-Steuerung/Behörde und dem ITDZ abgeschlossen. Fester Bestandteil des Betriebsvertrages sind Service-Level-Agreements.

6.2 Projektsachstand

Mit dem ITDZ Berlin wurde für 2020 ein Projektvertrag zum Programm Migration abgeschlossen in dem die folgenden Migrationsziele 2020 definiert wurden:

- Netze: 5.500 AP
- Telefonie: 3.000 AP
- Berlin-PC: Roll-Out in einer Behörde.

IKT Produkt	Ziel 2020	Kandidaten	BP gestartet	BP-Planung	Rollout	Migration abgeschlossen
Netz für AP	5.500	430	0	2.232	2.311	1.135
Telefonie für AP	3.000	500	2.467	2.532	0	0
BerlinPC für AP	ein Projekt	0	0	169 (davon 140 ITIS)	0	0

Die IKT-Steuerung hat im Juli 2020 zusätzlich ein Fachprojekt zur Informationssicherheit etabliert. Es entwickelt ein Rahmenkonzept für die Migration und unterstützt die einzelnen Migrationsbehörden und das ITDZ Berlin bei der Erarbeitung eines Informationssicherheitskonzeptes, angelehnt an den entsprechenden BSI-Bausteinen.

6.3 Projekt Einführung IKT-Arbeitsplatz/Berlin-PC

Alle Verwaltungsbeschäftigten arbeiten zukünftig berlinweit an einem technologisch einheitlichen Arbeitsplatz. Alle Arbeitsplätze werden aus den aufeinander abgestimmten Elementen „BerlinPC“, „Telefonie“, „Drucker“ und „Netzwerk“ sowie entsprechender „Standard-Software“ bestehen.

6.3.1 Projektsachstand

Die Einführung des IKT-Arbeitsplatzes ist mitbestimmungspflichtig. Aktuell befindet sich der IKT-Arbeitsplatz in der Beteiligung beim Hauptpersonalrat (HPR). Geplant ist, die Beteiligung bis zum 31. Dezember 2020 abzuschließen. Beim LAN (Bestandteil Netze) als Teil des IKT-Arbeitsplatzes ist die Beteiligung bereits durchgeführt. Mit der Hardware des BerlinPC ist ein weiterer Teilbereich des IKT-Arbeitsplatzes vom HPR erfolgreich mitbestimmt worden. Die Software des BerlinPC ist bei der Beteiligung in der Endphase und wird kurzfristig abgeschlossen. Zu den Teilbereichen Drucken und Telefonie sind dem HPR alle Dokumente bis auf das Datenschutzkonzept zugeliefert worden und befinden sich nun in der Prüfung. Die fehlenden Datenschutzkonzepte werden erstellt und sodann mit den zuständigen Stellen abgestimmt.

Um auf Extremsituationen künftig besser zu reagieren und zur Ermöglichung von ortsunabhängiger Tätigkeit ist es beabsichtigt, die allgemeine mobile Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten deutlich auszubauen. Es ist beabsichtigt, den BerlinPC Mobil im Sinne einer „One Device“-Strategie als Landes-Standard für alle Mitarbeitenden für Büro-, Heim- und Mobilarbeit mit Ergänzung der entsprechenden Peripheriegeräte (bspw. Dockingstation, Monitor, Headset, Maus etc.) gleichermaßen einzusetzen.

6.3.2 Mittelverwendung

Um den Betrieb des IKT-Arbeitsplatzes zu finanzieren, sind die in den Behördenkapiteln 2503 bis 2562 für den bisherigen Betrieb der IKT veranschlagten Mittel durch Verlagerung im Wege der Deckungsfähigkeit zu verstärken.

Maßnahmen / Vertragsinhalte	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
Ergänzende Finanzierung des Betriebs des IKT-Arbeitsplatzes in den Behörden	5.760.000 €	802.677 €	2500 / 54803

6.3.3 Mobiles Arbeiten: Kurz und knapp

13.804 mobile Endgeräte existieren in der Berliner Verwaltung (Stand März 2020)

12.500 VPN-Tunnel gibt es seit Mai 2020

750 Videokonferenzlizenzen stehen seit Mai 2020 landesweit zur Verfügung

1.650 zusätzliche Remote-Lösungen wurden durch das ITDZ Berlin bereitgestellt

6.4 Migrationsreadiness

Die Herstellung der Migrationsreadiness (MR) bei den Behörden, liegt in der Verantwortung der Behörden. Das Programm Migration (PGM) ist auf die Herstellung der MR angewiesen, um eine Übernahme des IKT Betriebs durch das ITDZ Berlin erfolgreich durchzuführen.

Schwerpunkt der Unterstützung durch das PGM ist die Herstellung der Migrationsreadiness bei den Gebäuden der nutzenden Behörden. Die Notwendigkeiten und technischen Details zur Gebäudereadiness, stützen sich u.a. auf den *„Planungsleitfaden für den Bau und Betrieb von passiven Netzinfrastrukturen anwendungsneutraler Kommunikationsnetzwerke in der öffentlichen Verwaltung des Landes Berlin“* (PLAPANE) des ITDZ Berlin.

6.4.1 Investitions- und Maßnahmenplanung Gebäudereadiness

a. Bezirke

Für die Bezirke wird in 2020 wird eine systematische Bestandsaufnahme der notwendigen Maßnahmen zur Herstellung der MR bei Gebäuden durch das PGM angeboten. Die teilnehmenden Bezirke erhalten 2020 eine Maßnahmenempfehlung inklusive einer (groben) Kostenprognose zur Herstellung der Gebäudereadiness.

Alle Bezirke nehmen das Angebot über die Erstellung einer Investitions- und Maßnahmenplanung in 2020 in Anspruch.

Bis Ende 2020 sollen alle Planungen vorliegen. Mit den Ergebnissen aus den Investitions- und Maßnahmenplanungen können die im Haushalt veranschlagten Mittel für die Unterstützung der Behörden für die Herstellung der Migrationreadiness (Titel 51112, 8 Mio. € für 2021) zielgerichtet geplant werden.

b. Senatsverwaltungen

Für die Erstellung von Investitions- und Maßnahmenplanungen für die Senatsverwaltungen wurde in 2020 eine Projektvereinbarung über eine Pilotphase mit der Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) abgeschlossen.

In der Pilotphase mit der BIM wurde SenGPG und SenIAS mit den jeweiligen nachgeordneten Behörden begangen. Aktuell arbeitet das von der BIM beauftragte Planungsbüro an der Auswertung der Begehungen und der Erstellung der einzelnen Investitions- und Maßnahmenplanungen.

6.4.2 Mittelverwendung

Die Herstellung der Migrationsreadiness erfolgt nach den fachlichen Vorgaben im Rahmen des normalen Lebenszyklus der eingesetzten Technik. Bei jedem regulären Austausch und jeder Neuanschaffung sind die Festlegungen zur IKT-Architektur zu beachten, um die Migrationsreadiness herzustellen. Für Mehrbedarfe ausgelöst durch die Migration und Vorgaben der IKT Architektur, steht folgender Titel zur Verfügung:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)*	Kapitel / Titel
Migrationsreadiness ➢ Systemtechnik ➢ Gebäudeinfrastruktur	5.000.000 €	2.131.509 €	2500 / 51112

* Mittel werden im Wege der Deckungsfähigkeit zu den bedürftigen Behördenkapiteln verlagert.

6.4 IKT-Fachverfahren

Die Konsolidierung der IKT Fachverfahren ist eine wichtige Voraussetzung für die Überführung des Betriebes. Nur so kann die Komplexität des Betriebes einer Vielzahl von Fachverfahren bei einem einzigen zentralen Dienstleister sichergestellt werden. Außerdem ist mit der Konsolidierung der IT-Fachverfahren eine Optimierung der Prozesse sowie Modernisierung der technischen Implementierung verbunden, die den effizienten Betrieb in einem hoch-automatisierten Rechenzentrum ermöglichen Die Modernisierung erfolgt dabei unter der Berücksichtigung der Vorgaben der IKT-Architekturstandards. Diese fordern u.a. moderne Technologien wie webbasierte Nutzerschnittstellen und den Einsatz von Cloud-Technologien (PaaS, Containerisierung), um den effektiven und ressourcenschonenden Betrieb im Rechenzentrum zu ermöglichen.

Die Verantwortung der Fachverfahren liegt außerhalb des Programms Migration und ist landesweit geregelt. Bei der Migrationsfähigkeit der Fachverfahren sind zwei Themenschwerpunkte wichtig:

- technische Konsolidierung: Die IKT Architektur, gibt klare Richtlinien zur technischen Konsolidierung vor. Bei der Umsetzung ist Fachwissen für das Fachverfahren und die IT notwendig. Die Ressourcen bestimmen die Konsolidierungsgeschwindigkeit (neben der organisatorischen Konsolidierung).

- organisatorische Konsolidierung: Die Verantwortung für Fachverfahren ist geregelt. Die Abstimmung zu Fachverfahren und organisatorischen Auswirkungen müssen bei der technischen Umsetzung (insb. Erneuerungen bzw. Ersatzbeschaffungen) berücksichtigt werden.

Die Unterstützung bei der Herstellung der Migrationsreadiness für die IKT-Fachverfahren wurde 2019 durch das PGM bereits vorgenommen. Für 2020 ist ein Behördenprojekt im PGM geplant, bei dem die Migration der Fachverfahren auf den Standard IKT Arbeitsplatz durchgeführt wird.

In der Migration sind neben den IKT-Fachverfahren die sogenannten Kleinstanwendungen relevant. Bei der Migration auf den IKT-Standardarbeitsplatz kommen auch bereits gültige Sicherheitsregelungen zur Anwendung, die in der Praxis dazu führen das Access Anwendungen und sogenannte. „Makros“ nicht mehr ohne Beachtung der Auflagen genutzt werden können.

Die notwendige Unterstützung der Migrationsreadiness für Fachverfahren und Kleinstanwendungen durch das PGM wird 2020 und 2021 nur im Zusammenhang mit Migrationen auf den BerlinPC durchgeführt. Die Aufwendungen, um Fachverfahren die Migration auf den BerlinPC zu ermöglichen, sind im Angebot zur Migration auf den BerlinPC berücksichtigt. Die grundsätzliche Konsolidierung der Fachverfahren findet nicht über das PGM statt. Nach § 20 Abs. 3 EGovG Bln wird der Einsatz der Fachverfahren von den fachlich zuständigen Behörden verantwortet. Dazu gehört auch die Konsolidierung von Fachverfahren.

7. Ergebnisse ITDZ-Kundenbefragung

7.1 Projektsachstand

Im Jahr 2019 sind im ITDZ Berlin insgesamt vier Kundenbefragungen, im Sinne der Stärkung der Kundenorientierung (Steckbrief 25 aus dem Zukunftspakt Verwaltung) durchgeführt worden. Befragt wurden die Fokusgruppen „Verfahrensverantwortliche“ und „Premiumkunden“ zu jeweils zwei unterschiedlichen Zeitpunkten.

Folgende Handlungsfelder wurden untersucht:

- Bearbeitungsdauer (vom Angebot bis zur Beauftragung)
- Beratungskompetenz
- Verfahrensstabilität
- Einhaltung der Service Level Agreements (SLAs)
- Gewährleistung der IT-Sicherheit
- Eignung der Produkte und Services
- Service Desk als „Single Point of Contact“ (SPoC)
- Verfahren bei Störungskommunikation
- Umgang mit Änderungen

Aus den Ergebnissen wurden konkrete Maßnahmen abgeleitet, die sich im Programm „ITDZ im Wandel“ sowie im Maßnahmenpaket „Optimierung der Kundeorientierten Dienstleistungskultur“ derzeit in der Erarbeitung bzw. Umsetzung befinden. Ein Beispiel hierzu ist die Einführung und Veröffentlichung eines Servicekatalogs zur transparenten Darstellung des Service-, Leistungs- und Produktportfolios.

Im Mai 2020 führte das ITDZ eine weitere Kundenbefragung durch, um seine Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit den Unterstützungsleistungen während der Corona-Krise zu befragen. Ziel der Befragung war eine Erhebung der Kundenfeedbacks u.a. zur Qualität des Kundenservice, Schnelligkeit des Bereitstellungsprozesses und möglichem Verbesserungspotential.

Im Ergebnis ergab die Kundenbefragung eine Gesamtnote von 2,37 für die Unterstützung durch das ITDZ Berlin in der Corona-Sondersituation. Insbesondere die schnelle Hilfestellung wurde im persönlichen Feedback der Befragten positiv hervorgehoben. Bei der Reaktionszeit und der Bearbeitungsdauer sowie der Kommunikation zu Liefer- und Bearbeitungszeiten wird Verbesserungsbedarf gesehen. Mehrfach geäußert wurde der Wunsch nach einem größeren Produktumfang für mobile Arbeitsmöglichkeiten und der Berücksichtigung individueller Bedürfnisse. Derzeit führt das ITDZ Berlin eine Analyse und weitere Bewertung der Ergebnisse durch. Dabei werden u.a. folgende Maßnahmen betrachtet:

- Konstruktives Aufgreifen von Kritikpunkten im persönlichen Kundengespräch,
- Proaktive Information zu Bearbeitungs- und Lieferzeiten,
- weitere Beschleunigung der Reaktionszeit- und Bearbeitungsdauer,
- Kundenspezifischere Kommunikation und Bedarfsermittlung (unter Berücksichtigung der Anforderungen an Standardisierung),
- Prüfung der Übernahme bewährter Prozesse und Kommunikationsmaßnahmen aus der Corona-Sondersituation in den Regelbetrieb.

Seit August 2019 erfolgt über das Ticketsystem des ITDZ Berlin außerdem eine anonyme (nicht personalisierte) Befragung zum Kundenservice. Auch hieraus werden Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet. Die Ergebnisse werden monatlich im Landesbeschäftigtenportal veröffentlicht.

7.2 Ausblick

Eine weitere Kundenzufriedenheitsbefragung wird für das vierte Quartal 2020 durchgeführt werden.

Konkrete Maßnahmen wurden anhand der Ergebnisse gestartet u.a. Etablierung eines abteilungsübergreifenden Teams zur einheitlichen Kundenkommunikation, Veröffentlichung Service Katalog, Integration des CRM zur Prozess-Beschleunigung, Optimierung der Feedbackschleife bei Service Anfragen, Etablierung Service Account Management.

8. Marktüblichkeit der Preisgestaltung des ITDZ („externes IKT-Benchmarking")

8.1 Projektsachstand

Für das externe IKT-Benchmarking wurde im April 2020 einem externen Dienstleister der Zuschlag erteilt. Pandemiebedingt konnte die Umsetzung nicht unmittelbar begonnen werden. Die Ergebnisse dieses Benchmarks liegen vor und wurde von der Fachabteilung ausgewertet, um diese dem Hauptausschuss übermitteln zu können. Der Bericht wird dem Hauptausschuss in Kürze vorliegen.

Das Anreizmodell zur Effizienzsteigerung im befindet sich derzeit in der Bearbeitung.

8.2 Mittelverwendung

Für die Durchführung des IKT-Benchmarking sind folgende Mittel vorgesehen:

Vertragspositionen/ Maßnahmen	(Teil-) Ansatz 2020	Ist (30.06.2020)	Kapitel / Titel
IKT-Benchmarking	100.000 €	31.429 €	2500 / 51160

8.3 Ausblick

Das IKT- Benchmarking wird zukünftig (jährlich) in einem Wechselmodell zwischen Detail-Produkt-Bertachtung und dem sog IT-Spotcheck (Bereich-Betrachtung) stattfinden. Insgesamt soll dadurch eine breite Bewertung und Vergleichbarkeit der Produkte des ITDZ ermöglicht werden.

9. Abfluss der IKT-Rücklage

Mit Beschluss des Nachtragshaushalts für die Jahre 2018/2019 am 13. Dezember 2018 wurde im Kapitel 2990 des Einzelplan 29 - Allgemeine Finanz- und Personalangelegenheiten – der Titel 91940 mit folgender Zweckbestimmung eingerichtet: „Zuführung an die Rücklage - Absicherung des Betriebs der verfahrensunabhängigen IKT und zur Umsetzung des EGovG", im folgenden IKT-Rücklage genannt.

Der Abfluss dieser Rücklage gestaltet sich wie folgt:

HJ	Maßnahme	Betrag	Kapitel / Titel
2018	Zuführung an die IKT-Rücklage	309.790.000 €	2990 / 91940

HJ	Maßnahme	Betrag	Kapitel / Titel
2019	Entnahme zur Finanzierung von betriebsvorbereitenden Maßnahmen des ITDZ Berlin im Rahmen des Nachtragswirtschaftsplans 2019	-20.000.000 €	-
2020	Entnahme aus der IKT-Rücklage zur anteiligen Gegenfinanzierung der Ansätze im Einzelplan 25	-113.200.000 €	2500 / 35903
2021	Entnahme aus der IKT-Rücklage zur anteiligen Gegenfinanzierung der Ansätze im Einzelplan 25	-116.700.000 €	2500 / 35903
	Verbleibende Rücklage	= 59.890.000 €	

Über die Verwendung der verbleibenden Rücklage in Höhe von 59.890.000 € ist noch keine Entscheidung erfolgt.

Das „Sondervermögen Infrastruktur Wachsende Stadt“ (SIWA) sowie dessen Mittelabflüsse stehen in keinem Zusammenhang mit dem Abfluss der IKT-Rücklage. Hierzu wird auf vorstehende Ausführungen zur Verwendung von Mitteln aus dem SIWA sowie auf die regelmäßigen Berichterstattungen der Senatsverwaltung für Finanzen zur Mittelverwendung und Rechnungslegung des SIWA an den Hauptausschuss – zuletzt mit Roten Nummern 2806 A sowie 2683 B – verwiesen.

10. Ausblick: Herausforderungen auf dem Weg in die digitale Verwaltung

10.1 Entwicklung der Open-Source-Nutzung

Die Nutzung von Open-Source-Anwendungen wurde in der IKT-Architektur des Landes Berlin festgeschrieben. In der Version 1.6 der IKT-Architektur wurde festgelegt:

„Im Land Berlin sind grundsätzlich sowohl Open-Source, freie als auch proprietäre Software für den Einsatz zugelassen. Entscheidend für die Festlegungen bei der Auswahl von Komponenten-Typen und Komponenten ist, ob die geforderten Fähigkeiten im Gesamtzusammenhang erreicht werden können und ob diese die Vorgaben der IKT-Architektur erfüllen. Bei Gleichberechtigung zweier Lösungen soll die Open Source Lösung bevorzugt zum Einsatz kommen. Allgemein gilt bei der Betrachtung von Open Source: Erwirbt man eine Softwarelizenz sind Leistungen wie Weiterentwicklung, Pflege und Support bereits enthalten. Allein die Möglichkeit, bei ‚freier Software‘ den Quellcode einsehen zu können, befähigt nicht dazu, die Software zu kontrollieren, die Sicherheit zu gewährleisten und sie ggf. mit anderen Institutionen weiterzuentwickeln. Vielmehr bedarf es dazu regelmäßig spezifischer Fachkenntnis. Aus diesen Gründen bedarf es für den Einsatz von Open Source Produkten einer

geeigneten Unterstützung entsprechend den Grundsätzen der ordnungsgemäßen IT-Organisation wie Qualitätssicherung, Updates, Revisionen, rechtliche Absicherung, Dokumentation, Support usw. für die Nutzung in der Berliner Verwaltung. Diese Unterstützung wird durch den Erwerb geeigneter gebührenpflichtiger Subskriptionen erreicht."

Informationen darüber, ob IT-Fachanwendungen als Open-Source-Software freigegeben sind und ob der Quellcode vorliegt, werden in der IT-Bestands- und Planungsübersicht (IT-BePla) ausgewiesen.

10.2 Digitale Souveränität

Die digitale Souveränität wurde in der IKT-Architektur des Landes Berlin festgeschrieben. In der Version 1.6 der IKT-Architektur wurde festgelegt:

„Digitale Souveränität wird definiert als ‚die Fähigkeiten und Möglichkeiten von Individuen und Institutionen, ihre Rolle(n) in der digitalen Welt selbstständig, selbstbestimmt und sicher ausüben zu können'. Eine solche Ausübung ist insbesondere für die Öffentliche Verwaltung zur Erfüllung ihrer hoheitlichen Aufgaben durch digitale Verwaltungsprozesse wichtig.

Um die digitale Souveränität gemeinsam zu wahren, arbeiten Bund, Länder und Kommunen an gemeinsamen Umsetzungsstrategien."

Die Maßnahmen zur Schaffung und Erhöhung digitaler Souveränität erfordern dabei die Kooperation aller Akteure, also Individuen und Institutionen, der Hersteller und Anbieter sowie der öffentlichen Hand. Sicherheitsbewusstsein der Individuen und gesetzliche Regelungen müssen durch geeignete Produkte und Dienstleistungen unterstützt und ermöglicht werden.

10.3 Open-Data-Entwicklung (SenWiEnBe)

Mit „Open Data" wird ein ganzheitliches Konzept beschrieben, bei dem die maschinenlesbaren und strukturierten Informationen durch die Verwendung offener Lizenzen von jedermann frei verwendet, nachgenutzt oder verbreitet werden können. Open Data ist ein klassisches Querschnittsthema in den Behörden und wird von der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe federführend vorangetrieben.

Die Behörden verfügen über enorme Datenbestände. Viele dieser Daten sind von öffentlichem Interesse, nützlich und müssen nicht besonders geschützt werden. Sie können dabei helfen, die Stadt besser zu verstehen, neue Dienste für Bürgerinnen und Bürger zu entwickeln und Geschäftsideen zu initiieren. Aber auch die Behörden selber können von Open Date profitieren.

10.3.1 Projektsachstand

Im Berliner Datenportal daten.berlin.de sind bereits mehr als 2200 Datensätze veröffentlicht. Die in § 13 Abs. 2 EGovG Bln adressierte Rechtsverordnung zur Umsetzung von Open Data wurde im Juli 2020 rechtskräftig beschlossen und tritt am 1. Januar 2021 in Kraft. Zur Unterstützung der Behörden bei der Umsetzung von Open Data wurde von der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe im Jahr 2018 die Open Data Informationsstelle (ODIS) bei der Technologiestiftung Berlin ins Leben gerufen. Hauptaufgabe der ODIS ist neben der Beratung der Behörden bei allen Aspekten der Umsetzung von Open Data auch das Organisieren von Veranstaltungen von Verwaltung und interessierter Öffentlichkeit und das Erstellen von prototypischen Anwendungen und Visualisierungen aus den offenen Daten. Gemeinsam mit der ODIS veranstaltet die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe seit dem Jahr 2019 jährlich 2 Open Data Lunches, um Beschäftigte des Landes Berlins und den Bezirken über die neuesten Entwicklungen im Thema Open Data auf dem Laufenden zu halten. Zur Schulung der Beschäftigten des Landes Berlins werden von der Senatsverwaltung für Wirtschaft an der Verwaltungsakademie Berlin seit dem Jahr 2017 regelmäßig Schulungen zum Thema Open Data angeboten. Im Jahr 2019 wurde eine umfassendes Open Data Handbuch veröffentlicht, das alle Schritte des Veröffentlichungsprozesses aufführt und erläutert. Die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe veranstaltet seit dem Jahr 2010 jährlich den Berlin Open Data Day (BODDy), eine Konferenz zum Austausch zwischen Verwaltung und interessierter Öffentlichkeit, die zuletzt knapp 200 Teilnehmende anzog.

10.3.2 Ausblick

Hauptaugenmerk liegt in der Umsetzung der wesentlichen Regelungen aus der Rechtsverordnung Open Data. Dies betrifft vor allem das Implementieren von Open Data Beauftragten in den Berliner Behörden sowie die sukzessive technische Anbindung der datenhaltenden Fachverfahren an das Open Data Portal, um den Veröffentlichungsprozess soweit wie möglich zu automatisieren. Die Open Data Beauftragten spielen bei der Organisation der Umsetzung der Rechtsverordnung in den Behörden eine herausgehobene Rolle, deswegen ist die zügige Besetzung der Rolle in den Behörden oberste Priorität und erfolgsentscheidend. Nur mit den behördlichen Open Data Beauftragten kann es gelingen, Open Data in den Behörden flächendeckend umzusetzen. Die technische Anbindung der Fachverfahren an das Open Data Portal per Schnittstelle ist in der IKT-Architektur des Landes Berlins bereits festgeschrieben. Entscheidend ist, dass diese Regelung jetzt sukzessive in den Fachverfahren umgesetzt wird.

10.4 Trends der bundesweiten IKT-Architektur

Die Entwicklung der IKT-Architektur des Bundes wird von der IKT-Steuerung in der SenInnDS aktiv beobachtet. Trends der Architektur werden auf Anpassungsbedarfe der landesweiten IKT-Architektur geprüft und fließen gegebenenfalls in die regelmäßig stattfindende Fortschreibung ein.

Aktuelle Trends, die bereits in die IKT-Architektur eingeflossen sind oder beobachtet werden sind z.B. Cloud-Technologien, Micro-Services, Containerisierung oder Blockchain-Technologien.

10.5 Situation und aktuelle Entwicklung des ITDZ

10.5.1 aktuelle Situation

Als zentraler IT-Dienstleister des Landes Berlin leistet das ITDZ Berlin gerade in der aktuellen Coronakrise einen wesentlichen Beitrag zur Unterstützung der Berliner Verwaltung. In Abstimmung mit der gesamtstädtischen Steuerung, der IKT-Staatssekretärin und dem Krisenstab des Landes wurde kurzfristig die Umsetzung zahlreicher Maßnahmen priorisiert, eigene Prozesse verschlankt und neue benötigte Produkte angeboten. Das ITDZ Berlin hat gezeigt, dass es für den aktuellen Pandemiefall operativ und strukturell gut aufgestellt ist. Hier hat sich die akribische Notfallplanung ausgezahlt. Der eingerichtete Notfallstab war kurzfristig handlungsfähig, dadurch konnte das ITDZ Berlin die Berliner Verwaltung sehr schnell bei den aktuellen Herausforderungen unterstützen.

Interne Maßnahmen des ITDZ Berlin wie die Straffung und Beschleunigung von Prozessen haben zu einer höheren Kunden- und Ergebnisorientierung geführt. Zusätzlich hat sich die verstärkte Kundenkommunikation positiv ausgewirkt. Diese Erkenntnisse wurden in der bereits oben genannten Befragung zur Zufriedenheit mit den Unterstützungsleistungen des ITDZ Berlin zur Krisenbewältigung bestätigt und werden für die Maßnahmen zur Organisations- und Weiterentwicklung des ITDZ Berlin im Rahmen des mehrjährigen Programms „ITDZ im Wandel“, weiter genutzt.

Im Rahmen des Programms „ITDZ im Wandel" werden in fünf Handlungsfeldern alle Aktivitäten des ITDZ Berlin zur Verbesserung der Arbeitsprozesse und Abläufe sowie der Weiterentwicklung der Unternehmenskultur gebündelt. Das Handlungsfeld „Kundenzufriedenheit“ sieht regelmäßige Kundenbefragungen zur Messung der Kundenzufriedenheit und Ableitung der Ergebnisse in konkrete Maßnahmen vor.

Die Aufgaben des ITDZ Berlin wurden insbesondere durch das E-Government-Gesetz Berlin (EGovG Bln) von 2016 deutlich erweitert.

10.5.2 Ausblick

Die Maßnahmen des ITDZ Berlin zur Professionalisierung der Aufbau- und Ablauforganisation inklusive klarer Verantwortlichkeiten/Rollen, zur Optimierung der Kundenzufriedenheit sowie des Produktportfolios werden weiterhin umgesetzt.

Längerfristigen Kernziele des ITDZ Berlin wie „Digitalisierung“, „IT-Sicherheit“, „Standardisierung“, „Kundenorientierung“ (Geschäftsentwicklung, Kundenzufriedenheit) sowie politischen Aufträge und Organisationsthemen stehen für die nahe Zukunft im Fokus.

10.6 Nachhaltige und sozialverträgliche IKT-Beschaffung

Gemäß E-Government-Gesetz Berlin ist das ITDZ Berlin der zentrale IT-Dienstleister Berlins und damit unter anderem für die IKT Ausstattung nahezu aller öffentlichen Institutionen zuständig. Aufgrund § 24 EGovG Bln besteht eine Abnahmepflicht beim ITDZ Berlin. Zudem können die Berliner Behörden schon jetzt über den Webshop des ITDZ-Berlin IKT-Technik beziehen. Die Beschaffung dient also nicht nur den eigenen Ausstattungsbedürfnissen des ITDZ-Berlin, sondern denen von ungefähr 80.000 Arbeitsplätzen in Berlin.

Aus den vom ITDZ-Berlin auszustattenden Institutionen ergibt sich eine enorm große Beschaffungsmenge, die im Sinne der Nachhaltigkeit für Berlin eine große Auswirkung bedeuten kann. Ob beispielsweise eine Privatperson eine fair produzierte IT Maus einkauft oder das ITDZ-Berlin 80.000 Stück kaufen würden macht einen erheblichen Unterschied für das Unternehmen, welches versucht so nachhaltig wie möglich zu produzieren und damit in seinen Bemühungen unterstützt wird.

Aktuell baut das ITDZ Berlin ein Nachhaltigkeitsmanagement nach ISO 26.000 auf und bündelt alle vorhandenen Aktivitäten zur Nachhaltigkeit in der Rolle einer Nachhaltigkeitsmanagerin. Das ITDZ hat im Jahr 2019 einen ersten Bericht[1] gemäß dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex DNK veröffentlicht und sieht sich selbst in der Verantwortung, seinen Teil für ein nachhaltiges Berlin beizutragen. Ökologisch und sozial nachhaltige IKT-Beschaffung wurde im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements als eines der wesentlichen Handlungsfelder identifiziert.

Im Bereich der Beschaffung beachtet das ITDZ-Berlin die Verwaltungsvorschrift „Beschaffung und Umwelt“, berücksichtigen beim Kauf von Hardware die Lebenszykluskosten und vergeben u.a. bestimmte Warengruppen nur bei Nachweis der Einhaltung der ILO Kernarbeitsnormen.

Über die Initiative Mehrwert in Kooperation steht das ITDZ-Berlin mit den Nachhaltigkeitsbeauftragten (m/w/d) der anderen Berliner AöR und Eigenbetriebe in Verbindung und ist Teil der Koordinierungsgruppe „Green IT“ vom IT Planungsrat.

[1] Der Bericht ist zu finden unter URL: https://datenbank2.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de/Profile/CompanyProfile/13662/de/2018/dnk