ITDZ BERLIN

08

GESCHÄFTSBERICHT

IT-Dienstleistungszentrum Berlin

INHALT

VORWORT 03

DER VERWALTUNGSRAT 08

DAS ITDZ BERLIN 2008 09

Gut aufgestellt 10

Zusammenarbeit stärken 12

Den Mittelstand fördern 15

Verantwortung erkennen 16

AUSBLICK 2009 18

Vom Datenverarbeiter zum IT-Dienstleister 19

GESCHÄFTSVERLAUF UND LAGE 22

1. Geschäftsverlauf 23

2. Darstellung der Lage 29

3. Chancen und Risiken 32

4. Prognosebericht 33

5. Sonstige Angaben 33

BILANZ 34

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 36

BESTÄTIGUNGSVERMERK 37

„Von unserer Wirtschaftsleistung profitiert das Land Berlin unmittelbar."

Das Geschäftsjahr 2008 gehört sicherlich zu den erfolgreichsten in der noch jungen Geschichte des ITDZ Berlin. Mit einem Ergebnis von rund 101 Mio. € Umsatzerlösen und sonstigen betrieblichen Erträgen ist es uns erstmals gelungen, die 100-Millionen-Marke zu übertreffen und die Betriebsleistungen innerhalb des letzten Jahres um 5,8 Prozent zu steigern.

Konrad Kandziora,
Vorstand des ITDZ Berlin

Von unserer Wirtschaftsleistung profitiert das Land Berlin unmittelbar. Denn von den erzielten 4,5 Mio. € Jahresüberschuss führen wir 3,2 Mio. € an das Land Berlin ab. Der restliche Betrag soll als zweckgebundene Rücklage den Ausbau unseres geplanten Low-Cost-Rechenzentrums befördern.

Doch nicht nur der Berliner Landeshaushalt, sondern auch die Berliner Wirtschaft, und hier besonders die kleinen und mittelständischen Unternehmen aus der Region, sollen von der wirtschaftlichen Entwicklung des ITDZ Berlin profitieren. Es freut mich darum sehr, dass der Anteil dieser Unternehmen, die sich an Ausschreibungen des ITDZ Berlin beteiligen, 2008 um zwölf Prozentpunkte auf 65 Prozent anstieg. Basierend auf unseren mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinien wollen wir diesen positiven Trend in den kommenden Jahren fortschreiben.

Eine wichtige Grundlage für das positive Gesamtergebnis war im zurückliegenden Geschäftsjahr auch unsere konsequente Ausrichtung der Produktentwicklung an den Bedürfnissen unserer Kunden. Entsprechend den Zielen des Programms „ServiceStadt Berlin" unterstützen wir die Verwaltung dabei, den Bürgerservice weiter auszubauen. Erfolgreich waren wir hier sowohl bei kleineren Projekten, wie der Online-Terminvergabe der Bürgerämter, als auch bei den großen Vorhaben, beispielsweise bei der Vorbereitung zur Einführung der zentralen Behördenrufnummer 115.

Für die Unterstützung der Verwaltungsmodernisierung haben wir darüber hinaus eigene Lösungen erarbeitet und die notwendige IT-Infrastruktur geschaffen. Mit unserer „eGovernment-Suite" unterstützen wir die öffentlichen Institutionen bei der Umstellung auf elektronische Akten und Formulare. Als Application Service Provider bieten wir auf den Servern in unserem Data-Center eine zentrale Betreuung der Fachverfahren.

Die notwendige Infrastruktur schufen wir mit dem neuen Berliner Landesnetz. Das Multi-Service-Netz vereint Sprach-, Daten- und Videokommunikation auf einer Plattform und ermöglicht so durchgängige Verwaltungsprozesse zwischen Bürgern und Behörden, aber auch innerhalb der öffentlichen Institutionen.

In der strategischen Ausrichtung unseres Hauses haben wir 2008 wichtige Signale gesetzt. Mit der Modernisierung des Data-Centers und der Virtualisierung von Servern konnten wir den Stromverbrauch unseres Rechenzentrums regulieren. Als einer der ersten IT-Dienstleister haben wir frühzeitig die Weichen für eine energieeffiziente und umweltbewusste IT gestellt.

Die Relevanz eines bundesweiten Austauschs der Kommunen über Erfahrungen mit dem Einsatz von IT-Lösungen haben wir durch unseren Beitritt in das bundesweite Netzwerk für kommunale IT-Dienstleister „Vitako" im November 2008 unterstrichen.

Eine bundesweit relevante Projektarbeit war die Zusammenarbeit der Regionen bei dem Projekt „D115". Die zentrale Behördenrufnummer 115 wird 2009 in vielen Pilotregionen freigeschaltet. Mit unserem vielfältigen Engagement in der Konzeption konnten wir ein Zeichen für den Stellenwert des Projekts als Bürgerservice setzen.

Ein Signal an die Fachwelt war sicherlich auch der zweite Messeauftritt des ITDZ Berlin im Public Sector Parc der CeBIT 2008. Messestand und Themenwahl führten zu einer breiten und positiven Resonanz in Fachkreisen und Medien.

Ohne unsere rund 450 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten wir wohl keines unserer Ziele in dieser Form erreichen können. Für das Ergebnis 2008 danke ich darum allen Mitarbeitenden des ITDZ Berlin ganz herzlich!

Eine wichtige Grundlage für die weitere Zusammenarbeit schufen wir 2008 mit dem ersten eigenen Tarifvertrag des ITDZ Berlin. Mit dem Ergebnis können wir die Zukunft unseres Hauses in wirtschaftlich schwierigen Zeiten sicherstellen und eine motivierende Basis für gleichbleibend qualitativ hochwertige Leistungen bieten.

Eine Bereicherung ist die Gründung der Arbeitsgemeinschaft Gesundheitsmanagement im Jahr 2008. Mit Sportangeboten und einem Blick für den gesunden Arbeitsalltag wird sie dem Thema Gesundheit in unserem Haus einen neuen Stellenwert geben.

Eine qualitativ verlässliche Bereicherung unseres Personalstammes sind wie in jedem Jahr unsere Auszubildenden. Den ungebrochenen Trend, die Azubis nach abgeschlossener Prüfung zu übernehmen, wollen wir fortsetzen.

Wenn sich auch viele Voraussetzungen verbessert haben, sind wir noch nicht am Ziel: Der erreichte Umsatz von rund 88 Mio. € ist – durch marktbedingte Preisanpassungen – leicht hinter den Erwartungen zurückgeblieben. Steigerungspotenzial haben wir beispielsweise bei der Umsetzung von Prozessen. Auch gilt es, die Kundenorientierung immer wieder aufs Neue zu analysieren und zu optimieren. Ein wichtiges Anliegen ist mir zudem die Stärkung der Frauen in dem männlich geprägten IT-Sektor.

Strategisch gilt es, 2009 wichtige Weichen zu stellen. Ein zentrales Ziel ist es, das ITDZ Berlin, im Kontext der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, als Application Service Provider zu etablieren. Wir wollen die Qualität unseres telefonischen Service Centers bei der Freischaltung der Rufnummer 115 unter Beweis zu stellen. Darüber hinaus ist es unser Ziel, dass die Ausschreibungsergebnisse der zentralen Hardware-Rahmenverträge zu neuen, attraktiven Angeboten für die Hauptstadtverwaltung führen. Herausforderungen, auf die ich mich freue, und Themen, die uns weiterbringen.

Zu guter Letzt möchte ich sowohl einen Blick nach vorne als auch einen längeren Blick zurück werfen: Im Juli 2009 feierten die „IT-Dienstleistungen für das Land Berlin“ ihr 40-jähriges Jubiläum. Mit wechselnden Rechtsgrundlagen gewährleisten die IT-Institutionen seit dem Jahr 1969 bis heute eine funktionstüchtige IT-Infrastruktur für die Verwaltung Berlins. Als Ausblick auf das Geschäftsjahr 2009 möchten wir diese 40 Jahre bereits in dem vorliegenden Geschäftsbericht würdigen.

Die Geschichte der IT-Infrastruktur für Berlin ist aber nicht nur Anlass zur Rückschau. Sie erinnert uns zudem in der täglichen Arbeit daran, dass es in unserer Verantwortung liegt, ob die IT-Infrastruktur der Behörden eine leistungsfähige, moderne und bürgernahe Verwaltung in der Hauptstadt ermöglicht. Und daran wollen wir auch zukünftig gemessen werden.

Konrad Kandziora
Vorstand des ITDZ Berlin

ITDZ
BERLIN
Data-Center
Green IT
eGovernment-Suite
D115
EU-DLR
ServiceStadt Berlin
40 Jahre
IT-Dienstleistungen

„Erfolge sind aber ebenfalls nur durch den tagtäglichen Einsatz und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ITDZ Berlin möglich."

Im vierten Jahr seiner Geschäftstätigkeit hat das IT-Dienstleistungszentrum Berlin wieder ein gutes Geschäftsergebnis erzielt. Die Inanspruchnahme des ITDZ Berlin durch die Berliner Verwaltung zeigt, dass das Dienstleistungsangebot am Verwaltungsmarkt nachgefragt und angenommen wird. Im Hinblick auf die Kernprozesse der Verwaltungsarbeit, insbesondere aber auch mit Blick auf neue Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen, wird diese Nachfrage zunehmen. Das Jahr 2008 war im ITDZ Berlin dadurch geprägt, für diese Entwicklung die konkreten infrastrukturellen und betriebstechnischen Grundlagen zu schaffen. Für die Schlüsselprojekte „Sevicetelefon 115" und „EU-Dienstleistungsrichtlinie" wurden damit die Voraussetzungen für den Verfahrensbeginn im Jahr 2009 geschaffen.

Entwicklungsarbeit hat ihren Preis: Die geplanten Umsatzziele konnten nicht vollständig erreicht werden. Gleichwohl wurde ein Jahresüberschuss in Höhe von rd. 4,5 Mio. € erzielt. Ein wesentlicher Anteil entfiel dabei jedoch auf die Auflösung von Rücklagen. Davon werden nach einem entsprechenden Beschluss des Verwaltungsrats 3,2 Mio. € in den allgemeinen Finanzhaushalt des Landes Berlin zurückgeführt und sollen teilweise wieder zur Finanzierung z.B. der Entwicklung und Bereitstellung von neuen Diensten und IT-Infrastruktur-Komponenten genutzt werden dürfen. Die dazu im ITDZ Berlin bereits begonnene Arbeit könnte so auch im Landesinteresse unterstützt und gesteuert werden.

Die Geschäftstätigkeit des Jahres 2008 ist vor dem Hintergrund der Entwicklung in den einzelnen Geschäftsfeldern und ihrer Bedeutung für die Kunden in der Berliner Verwaltung zu sehen.

An erster Stelle möchte ich hier die Rechenzentrums- und Netzdienstleistungen nennen, die weiterhin das Kerngeschäft bestimmen. Die Selbstverständlichkeit, mit der diese Dienste in hoher Qualität und Verfügbarkeit für die Berliner Verwaltung bereitgestellt und angenommen werden, ist auf der Grundlage professioneller und wettbewerbsfähiger Leistungen erreicht worden.

Die Weiterentwicklung dieses Dienstleistungsangebots im Hinblick auf wachsende und sich auch strukturell verändernde Anforderungen der Verwaltungen ist ein weiterer Maßstab für die Bewertung des Unternehmens und seiner Entwicklung.

Ulrich Freise, Vorsitzender des Verwaltungsrates, IT-Staatssekretär des Landes Berlin, Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Im vergangenen Jahr habe ich einige Maßnahmen genannt, die mir in diesem Zusammenhang besonders wichtig erscheinen. Dies betrifft einerseits den Ausbau der Rechenzentrumsdienste im Hinblick auf eine weiterhin steigende Nachfrage, insbesondere auch im „low cost" Bereich. Hervorgehoben habe ich auch die Vorarbeiten zur Erneuerung des Berliner Landesnetzes und der Umstellung der Telefonie auf die Voice-over-IP-Technologie.

Im Jahr 2008 sind auf der Grundlage dieser konzeptionellen Vorbereitungen konkrete Umsetzungsarbeiten durchgeführt worden. Mit der Einführung von VoIP wurde begonnen. Ich bin überzeugt davon, dass die Berliner Verwaltung nach Abschluss der Arbeiten über eine zukunftssichere und leistungsfähige Netz- und Dienste-Infrastruktur nach modernsten Maßstäben verfügen wird.

Die Weiterentwicklung dieses Angebots ist ein kritischer Erfolgsfaktor für die Bereitstellung neuer Dienstleistungen, von denen ich zwei besonders hervorheben möchte.

Der in 2008 begonnene Ausbau des „Berlin Telefons“ im Rahmen des Projekts „D115“ hat die konkreten Rahmenbedingungen für die mittlerweile erfolgte Einführung des neuen Dienstleistungsangebots geschaffen. Das ITDZ Berlin hat Berlin mit dieser Entwicklung als kompetent und wettbewerbsfähig im bundesweiten Vergleich gezeigt.

Dies gilt auch für die „EU-Dienstleistungsrichtlinie“. Aus den Diskussionen des Vorjahres ist in 2008 konkrete Projektarbeit geworden. Die Grundlagen für die spätere Beschaffung und Implementierung der einzelnen Dienste auf einer Dienste-Plattform und die Bereitstellung für die über den „Einheitlichen Ansprechpartner“ laufenden Geschäftsprozesse wurden gelegt.

Diese Erfolge sind das Ergebnis einer konsequenten Unternehmensentwicklung und schaffen die Voraussetzungen für die Geschäftstätigkeit des Hauses in den kommenden Jahren.

Diese Erfolge sind aber ebenfalls nur durch den tagtäglichen Einsatz und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ITDZ Berlin möglich, denen ich an dieser Stelle im Namen des gesamten Verwaltungsrates meinen herzlichen Dank aussprechen möchte.

Es freut mich daher auch besonders, dass es dem Unternehmen im Geschäftsjahr 2008 gelungen ist, einen Tarifvertrag mit den Gewerkschaften ver.di und dbb auszuhandeln, der unter anderem beinhaltet, dass die für die Berliner Tarifbeschäftigten geltende Absenkung der Vergütung für die Tarifbeschäftigten des ITDZ Berlin bereits zum 01.01.2009 aufgehoben wurde. Damit partizipieren die Beschäftigten des ITDZ Berlin auch unmittelbar am Geschäftserfolg des Unternehmens.

Die Berliner Verwaltung steht mit Blick auf die beispielhaft genannten Themen „D115“ und „EU-Dienstleistungsrichtlinie“ weiterhin vor großen Herausforderungen. Ich bin sicher, dass wir diese Herausforderungen mit Unterstützung unseres Dienstleisters ITDZ Berlin auch zukünftig meistern werden.

Ulrich Freise
Vorsitzender des Verwaltungsrates

DER VERWALTUNGSRAT DES ITDZ BERLIN

Der Verwaltungsrat handelt im Rahmen der ihm vom Gesetz und von der Satzung übertragenen Befugnisse verantwortlich für das ITDZ Berlin.

Zusammensetzung

Der Verwaltungsrat besteht aus fünf Mitgliedern. Der Senat von Berlin bestellt jeweils einen Vertreter der für Grundsatzangelegenheiten der Informationstechnik zuständigen Senatsverwaltung sowie der Senatsverwaltungen für Finanzen und für Wirtschaft. Der Rat der Bürgermeister bestellt zwei Mitglieder. Den Vorsitz führt der Vertreter der für Grundsatzangelegenheiten der Informationstechnik zuständigen Senatsverwaltung.

Aufgaben und Kompetenzen

Der Verwaltungsrat überwacht die ordnungsgemäße Führung der Geschäfte durch den Vorstand. Er hat dabei ein uneingeschränktes Auskunftsrecht gegenüber dem Vorstand und vertritt in Angelegenheiten des Vorstands das ITDZ Berlin.

Darüber hinaus beschließt der Verwaltungsrat über grundsätzliche Angelegenheiten des ITDZ Berlin, wie die Feststellung des Jahresabschlusses, die Genehmigung des Lageberichts, die Verwendung der Jahresergebnisse und die Entlastung des Vorstandes.

Ferner stimmt er über allgemeine Vereinbarungen und Maßnahmen zur Regelung der tarif-, arbeits-, dienst- und versorgungsrechtlichen Verhältnisse der Beschäftigten ab. Auch bei der Verabschiedung des Wirtschaftsplans trifft er die Entscheidung.

Dem Verwaltungsrat werden der Abschluss, die wesentliche Änderung oder Aufhebung von Liefer- und Leistungsverträgen, soweit eine Grenze von vier Mio. € überschritten ist, ebenso zur Zustimmung vorgelegt wie die Übernahme von Bürgschaften sowie Investitionen, die eine vom Verwaltungsrat festzulegende Grenze übersteigen.

Ulrich Freise

Klaus Teichert

Dr. Jens-Peter Heuer

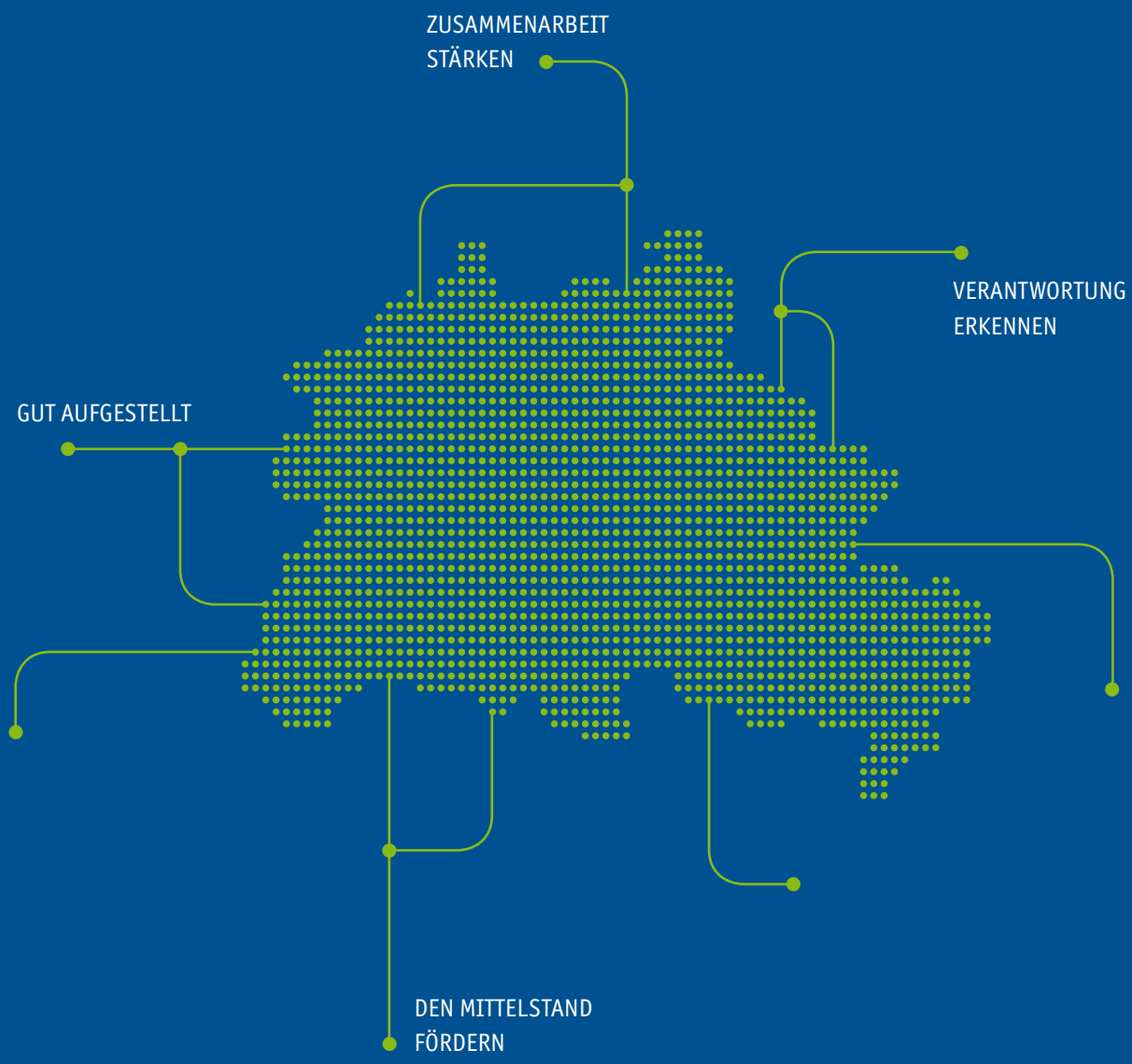
Joachim Zeller

Oliver Schworck

Zudem kann der Verwaltungsrat festlegen, dass bestimmte Geschäfte und Maßnahmen, die für die Anstalt von besonderer Bedeutung sind, seiner Zustimmung bedürfen.

Verwaltungsratsmitglieder 2008:

Staatssekretär **Ulrich Freise**, Vorsitzender des Verwaltungsrates, IT-Staatssekretär des Landes Berlin, Senatsverwaltung für Inneres und Sport
Staatssekretär **Klaus Teichert**, stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrates, Senatsverwaltung für Finanzen
Staatssekretär **Dr. Jens-Peter Heuer**, Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen
Stellvertretender Bezirksbürgermeister und Bezirksstadtrat **Joachim Zeller**, Bezirksamt Mitte von Berlin
Bezirksstadtrat **Oliver Schworck**, Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg von Berlin



DAS ITDZ BERLIN 2008

*„Das ITDZ Berlin hat mit dem ‚*Berlin Telefon*‘ ein erfolgreiches Pionierprojekt der bundesweiten Behördenrufnummer 115 realisiert und dazu beigetragen, die Verwaltung bürgerfreundlicher zu gestalten. Dadurch hat das ITDZ Berlin seine Qualität als IT-Dienstleistungszentrum unter Beweis gestellt.“*

Dr. Hans Bernhard Beus, Staatssekretär im Bundesministerium des Innern (BMI) und Beauftragter der Bundesregierung für IT (BfIT)

GUT AUFGESTELLT

Eine moderne und verlässliche IT-Infrastruktur sowie der Einsatz der passenden Software sind die Grundlage für viele Modernisierungsprojekte und Dienstleistungen öffentlicher Institutionen, wie beispielsweise der zentralen Behördenrufnummer 115. Auch die elektronische Akte, mit der zahlreiche Arbeitsprozesse in der Verwaltung beschleunigt werden können, erfordert neben der IT-Infrastruktur einen sicheren und reibungslosen Austausch von Daten und Dokumenten.

Um die Berliner Verwaltung im Modernisierungsprozess optimal zu unterstützen, richtet das ITDZ Berlin seine Produktauswahl an deren Kernprozessen aus. Eine Untersuchung des Bensberger Kreises (führendes Benchmarking-Netzwerk) bescheinigt dem ITDZ Berlin für 2008 beim Management seines Produktportfolios einen vorbildlichen Ressourceneinsatz.

Veränderungen mitgestalten

Das ITDZ Berlin bietet der Berliner Verwaltung IT-Infrastruktur, Hard- und Software aus einer Hand – die Bausteine des Portfolios harmonieren in der täglichen Anwendung:

Das Berliner Landesnetz, die Basis der verknüpften Kommunikation der Verwaltung, vereint Sprach-, Daten- und Videokommunikation auf der Basis von Internet Protokoll (IP) auf einer Plattform. Mit dieser zukunftsorientierten Infrastruktur kann die Berliner Verwaltung ihre Kosten reduzieren und zudem die Kommunikation zwischen Bürger und Behörde optimieren.

Ein energiesparendes Hardware-Angebot bietet das ITDZ Berlin den Behörden beispielsweise mit der Terminal-Server-Lösung. Die Mitarbeiter greifen vom Arbeitsplatz aus direkt auf zentrale Server zu, auf denen die Verfahren betrieben werden. Diese Lösung spart erhebliche Investitions- und Wartungskosten. Der Bensberger Kreis würdigte ausdrücklich den Preis und die große Verbreitung des ITDZ-Angebots.

Die auf der Hardware installierten Komponenten bündelt die „eGovernment-Suite“. Produkte wie das elektronische Archiv, die virtuelle Poststelle, ein Dokumentenmanagementsystem oder Formularservices werden, basierend auf einer serviceorientierten Architektur (SOA), optimal auf den Anwender abgestimmt.

Weiterdenken

Das ITDZ Berlin wird die Hauptstadtverwaltung auch zukünftig auf dem aktuellen technischen Stand beraten und zukunftsweisende Technik frühzeitig präsentieren. Allein 2008 bot es seinen Mitarbeitern rund 400 Fortbildungsveranstaltungen an. Zudem wird konsequent auf den Nachwuchs gesetzt, viele der Auszubildenden werden übernommen.

Shared Services Wettbewerb

Der bundesweit ausgeschriebene Wettbewerb will innovative Ideen und Konzepte zur Verwaltungsmodernisierung fördern und erfolgreiche Pionierprojekte auszeichnen. Diese sollen als Vorbilder für andere Verwaltungsorganisationen wichtige Impulse für die Realisierung von Dienstleistungszentren in Deutschland geben.

Unter Würdigung des bürgerorientierten Ansatzes rund um das Service- und Auskunftscenter „Berlin Telefon“ erhielt das IT-Dienstleistungszentrum Berlin eine Auszeichnung in der Kategorie „Beste Umsetzung“. www.ssc-wettbewerb.de

ZUSAMMENARBEIT STÄRKEN

Interview

Wilfried Kruse, Vorstands-vorsitzender Vitako

Welcher Informationsaustausch hat vor der Gründung von Vitako gefehlt?

Sicherlich gab es auch vor Vitako Zirkel von kommunalen IT-Dienstleistern – manchmal herstellerbezogen, manchmal regional bezogen. Aber einen bundesweiten Zusammenschluss, der nicht nur das Ziel verfolgt, Erfahrungen auszutauschen oder sich gegenüber einzelnen Herstellern zu positionieren, gab es nicht.

Der Anspruch von Vitako ist einfach ein ganz anderer: Vitako versteht sich als echter Verband, der versucht, mit gebündelter „Power" die Stimme zu erheben, und zwar – auch als verlängerter Arm der kommunalen Spitzenverbände – gegenüber der Politik, gegenüber anderen Verbänden und wichtigen Mitspielern – den gab es nicht.

Selbstredend wollen wir uns auch weiterhin gegenüber unseren Partnern am Markt aufstellen und auch voneinander lernen. Vitako will aber auch deutlich machen, welche Expertise bei den IT-Dienstleistern vorhanden ist, welche Positionen diese maßgebliche Gruppe zu bestimmten technisch-politischen und informationstechnischen Themen der Gegenwart und der Zukunft hat und welche Lösungskompetenz dort unter Beweis gestellt werden kann.

All dies schafft Vitako als Verbund der kommunalen IT-Dienstleister. Die Gründung war auch deswegen ein qualitativer Sprung, weil sich die historisch eher abgeschirmte Situation der kommunalen IT-Dienstleister dramatisch verändert hat. Der Markt schläft nicht und leider ist in Verwaltungen und Politik, also auf der Entscheiderebene, noch nicht überall angekommen, mit welchem Pfund die öffentliche Hand im IT-Bereich wuchern kann, welche finanziellen und gestalterischen Potenziale in ihm „schlummern".

Welches ist das wichtigste langfristige Ziel des Netzwerks?

Thematisch unspezifisch geht es selbstredend darum, die kommunale IT-Dienstleisterlandschaft zu stärken und noch stärker in der Dis-

Vitako

Vitako ist die Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland. Dem Netzwerk gehören zurzeit 53 IT-Dienstleister aus 14 Bundesländern an. Ziel des Zusammenschlusses ist der Austausch von Erfahrungen, Kompetenzen und Strategien. Die Mitglieder arbeiten zusammen, um im Wettbewerb voneinander zu lernen, ihr Know-how zu bündeln sowie ihre Betriebs- und Organisationsstrukturen ständig zu verbessern.

Die Vitako vertritt die Interessen ihrer Mitglieder in Deutschland und Europa. www.vitako.de

kussion um technikgetriebene Verwaltungsreform zu verankern. Vitako will gemeinsam mit den Mitgliedern einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, dass die öffentlich-rechtlichen Dienstleister technologisch, organisatorisch, personell und finanziell noch zukunftsfähiger werden. Denn die IT in öffentlichen Verwaltungen, besonders in Kommunen, hat eine fachliche Komplexität, die besondere Expertise erfordert.

Allerdings bedeutet Zukunftsfähigkeit von kommunalen IT-Dienstleistern auch, das richtige Portfolio in den richtigen Prozessen und Strukturen mit den richtigen Partnern zu haben. Diesen Marketingprozess einerseits zu unterstützen, andererseits die Diskussion um eine zukunftsfähige Landschaft öffentlich-rechtlicher IT-Dienstleister nicht nur gemeinsam zu führen, sondern auch in Lösungen zu übersetzen – das ist die wichtigste Aufgabe von Vitako.

Statement

Staatssekretär **Dr. Jens-Peter Heuer**, Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen

Eines der zentralen Projekte war bereits im Jahr 2008 die EU-Dienstleistungsrichtlinie, die bis Ende des Jahres 2009 in Berlin umgesetzt wird. Dienstleistungsunternehmen können dann Unternehmensgründungen in der Hauptstadt schnell und einfach online beantragen.

Mit der Einrichtung des einheitlichen Ansprechpartners und der Entwicklung von Online-Verfahren erfüllt der Berliner Senat zusammen mit dem ITDZ Berlin und einem externen IT-Dienstleister die wesentlichen Anforderungen der neuen Richtlinie.

Per Mausklick können sich zukünftig Investoren aus der ganzen Welt via Internet über die einzelnen Schritte zur Unternehmensgründung sowie über die dafür erforderlichen Dokumente informieren und Genehmigungsverfahren abwickeln. Die Wege vor Ort zu den zuständigen Behörden können entfallen. Das Gesamtprojekt wird von der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen geleitet und koordiniert.

Als Wirtschaftspolitiker freut es mich ganz besonders, dass das ITDZ Berlin der mittelstandsfreundlichen Vergabe einen hohen Stellenwert beimisst und der Anteil von kleinen und mittleren Unternehmen aus Berlin und Brandenburg bei beschränkten Ausschreibungen im Zeitraum von 2006 bis 2008 von 53 auf 65 Prozent gesteigert werden konnte.

Insgesamt wurde die Zusammenarbeit der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen mit dem ITDZ Berlin weiter intensiviert. Aktuell läuft eine Testphase zur Einführung eines landesweit einzurichtenden Meta-Verzeichnisdienstes, der künftig das IT-gestützte „Interne Telefonverzeichnis Berlin (ITVB)“ ablösen und dabei auch Open-Source-Anwendungen bzw. Verzeichnis-Datenbanken einbinden soll.

Statement

Ich durfte beobachten, wie es das ITDZ Berlin binnen kurzer Zeit geschafft hat, den Ruf eines kompetenten und verlässlichen Geschäftspartners zu erwerben. Das ITDZ Berlin ist strategisch gut ausgerichtet, wichtige Projekte wurden diesem zentralen IT-Dienstleister unserer Verwaltung anvertraut. Weitere Projekte wollen bewegt werden.

Ein dringendes Ziel aus meiner Sicht: ein einheitliches Dokumenten-Management-System für die Berliner Verwaltung. Aktenläufe könnten verkürzt, der Datenaustausch erleichtert und Papier eingespart werden. Auch dies ist eine lohnende Herausforderung.

Bezirksstadtrat **Oliver Schworck**, Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg von Berlin

Statement

Die Berliner Steuerverwaltung kooperiert mit dem ITDZ Berlin bei der Telekommunikation, beim Netzbetrieb und bei der Hardwarebeschaffung.

Auch bei der Übernahme der von 12 Bundesländern genutzten IT-Verfahren des EOSS-Verbundes (Evolutionär Orientierte Steuer Software) sowie der damit verbundenen Umstellung der IT-Infrastruktur der Berliner Steuerverwaltung (22 Finanzämter) arbeiteten beide Institutionen zusammen. Der Hauptrechner und 300 Server wurden vom ITDZ Berlin beschafft und bereitgestellt.

Die Zusammenarbeit wird durch die Verlagerung der Systeme in das Data-Center des ITDZ Berlin weiter intensiviert und der hochsensible Umzug Ende 2009 in einem gemeinsamen Projekt vorbereitet.

Theodor Plock, Referatsleiter in der Senatsverwaltung für Finanzen

DEN MITTELSTAND FÖRDERN

Die Region Berlin-Brandenburg zählt zu den führenden Standorten der Informations- und Telekommunikationstechnologie (ITK) in Deutschland. Dabei baut die Hauptstadtregion auf eine ruhmreiche Vergangenheit auf – entstanden in Berlin doch der erste funktionsfähige programmierbare Rechner der Welt und die erste universelle Programmiersprache.

„Das ITDZ Berlin hat immer wieder gezeigt, dass ihm die kleinen und mittelständischen IT-Unternehmen der Region Berlin-Brandenburg wichtig sind. Die mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinien bildeten dabei die Basis für eine Kooperation, die für den Ausbau der Region als IT-Standort unverzichtbar ist."

Dr. Ortwin Wohlrab, Vorsitzender des SIBB e. V.

Heute bieten rund 4.000 IT-Unternehmen in der Hauptstadtregion Consulting, Software und IT-Services an. Sie beschäftigen mehr als 50.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erwirtschafteten rund 6,5 Mrd. € Umsatz.

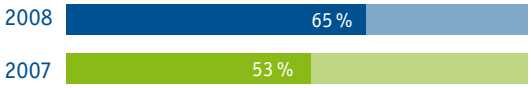
Mittelstandsfreundliche Auftragsvergabe

Im März 2006 verabschiedete der Verwaltungsrat des ITDZ Berlin die „Mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinien", von denen speziell kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) in der Region profitieren. Ziel der Richtlinie ist es, das wirtschaftliche Wachstum des regionalen IT-Mittelstands weiter auszubauen und damit die Bedürfnisse der Region an zukunftsfähiger und zugleich wirtschaftlicher IT-Infrastruktur zu decken.

So ermutigt die Richtlinie beispielsweise zur Bildung von Bietergemeinschaften, da viele der umfangreichen Projekte des ITDZ Berlin für KMU nur im Verbund zu bewältigen sind. Der Ausschreibungsaufwand kann zudem durch den Eintrag ins Lieferantenverzeichnis verringert werden.

Erfolgreich war das ITDZ Berlin 2008 insbesondere bei den beschränkten Ausschreibungsverfahren, von denen 65 Prozent an hiesige KMU gingen. Damit konnte der Anteil von 53 Prozent aus dem Jahr 2007 deutlich übertroffen werden.

Zuschläge an KMU bei beschränkten Ausschreibungen



SIBB e. V.

Der SIBB e. V. ist der IT-Branchenverband der Hauptstadtregion. Er vertritt die Interessen vornehmlich mittelständischer IT-Hersteller und -Dienstleister gegenüber Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. Der Verband ist Partner und Dienstleister der regionalen Unternehmen und vernetzt die IT-Wirtschaft. Ziel des SIBB e. V. ist die Entwicklung Berlin-Brandenburgs zu einer der innovativsten und erfolgreichsten IT-Regionen Deutschlands. www.sibb.de

VERANTWORTUNG ERKENNEN

Das ITDZ Berlin geht beim Thema „umweltverträgliche und energieeffiziente IT“ mit gutem Beispiel voran und setzt in einem ersten Schritt auf Energieeinsparung im eigenen Data-Center (Rechenzentrum). Verursachen Rechenzentren laut der „Initiative EnergieEffizienz“ doch bis zu 60 Prozent der gesamten Stromkosten und somit einen hohen CO_2-Verbrauch der Büro- und Verwaltungsgebäude.

Neues Kühlsystem

Das neue Kühlsystem im Data-Center des ITDZ Berlin arbeitet mit „freier Kühlung“. Unterhalb einer Außentemperatur von 12 Grad erfolgt die Kühlung größtenteils durch den Austausch mit der Außenluft.

Virtualisierung

Viele Anwendungen lasten die Server lediglich bis zu 25 Prozent aus. Ein Großteil der Rechenleistung liegt brach. Virtualisierungsprogramme stellen mehrere Server innerhalb der gleichen Hardware zur Verfügung. Somit wird eine Serverauslastung von bis zu 80 Prozent erreicht.

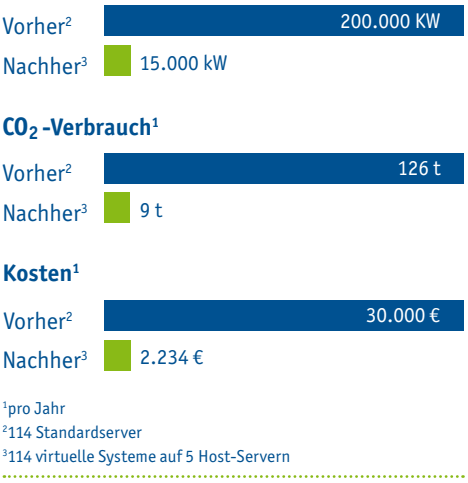
Energieeffiziente Technik

Bei der Modernisierung der IT-Infrastruktur setzt das ITDZ Berlin auf energieeffiziente Techniken, wie beispielsweise Blade-Server, zur Optimierung der Wärmeabgabe und Kühlung der Server.

Der Berliner Verwaltung bietet das ITDZ Berlin mit der Terminal-Server-Lösung ein energiesparendes Angebot. Sie ermöglicht die Umstellung auf Thin-Clients. Eine aktuelle Fraunhofer-Studie weist nach, dass die CO_2-Emissionen eines Arbeitsplatzsystems um über 54 Prozent sinken, wenn ein Desktop-PC durch einen Thin-Client inklusive Terminal Server ersetzt wird.

CO_2 und Kosten sparen durch Virtualisierung

Rechenbeispiel aus dem Data-Center des ITDZ Berlin



[1] pro Jahr
[2] 114 Standardserver
[3] 114 virtuelle Systeme auf 5 Host-Servern

Zukunftsperspektiven

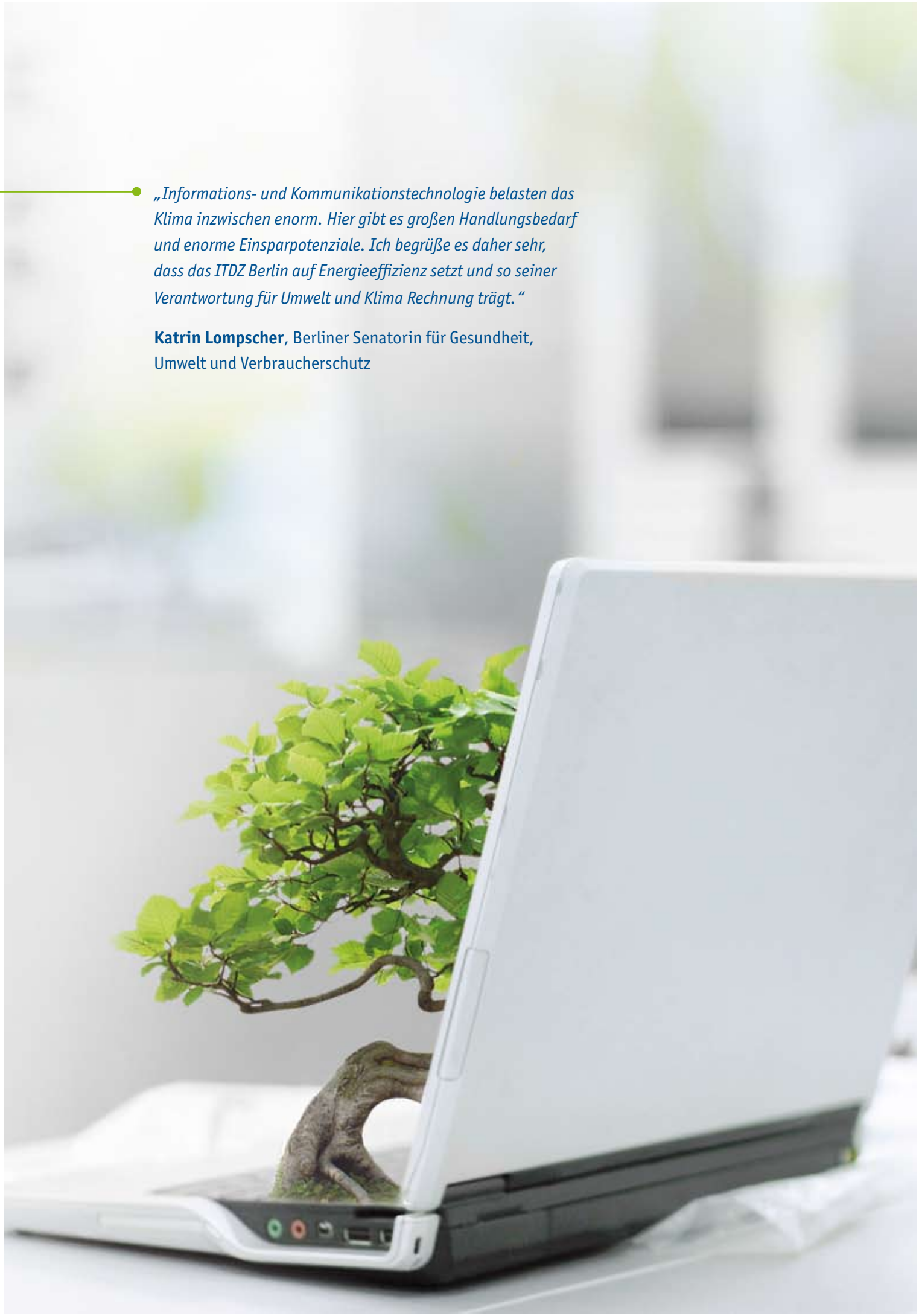
April 2009 – „Buy IT fair“ informiert über ökologisch-soziale Beschaffung von Computern. Bei der Erstellung des Leitfadens beriet das ITDZ Berlin WEED e. V. (World Economy, Ecology & Development) in Beschaffungsfragen.

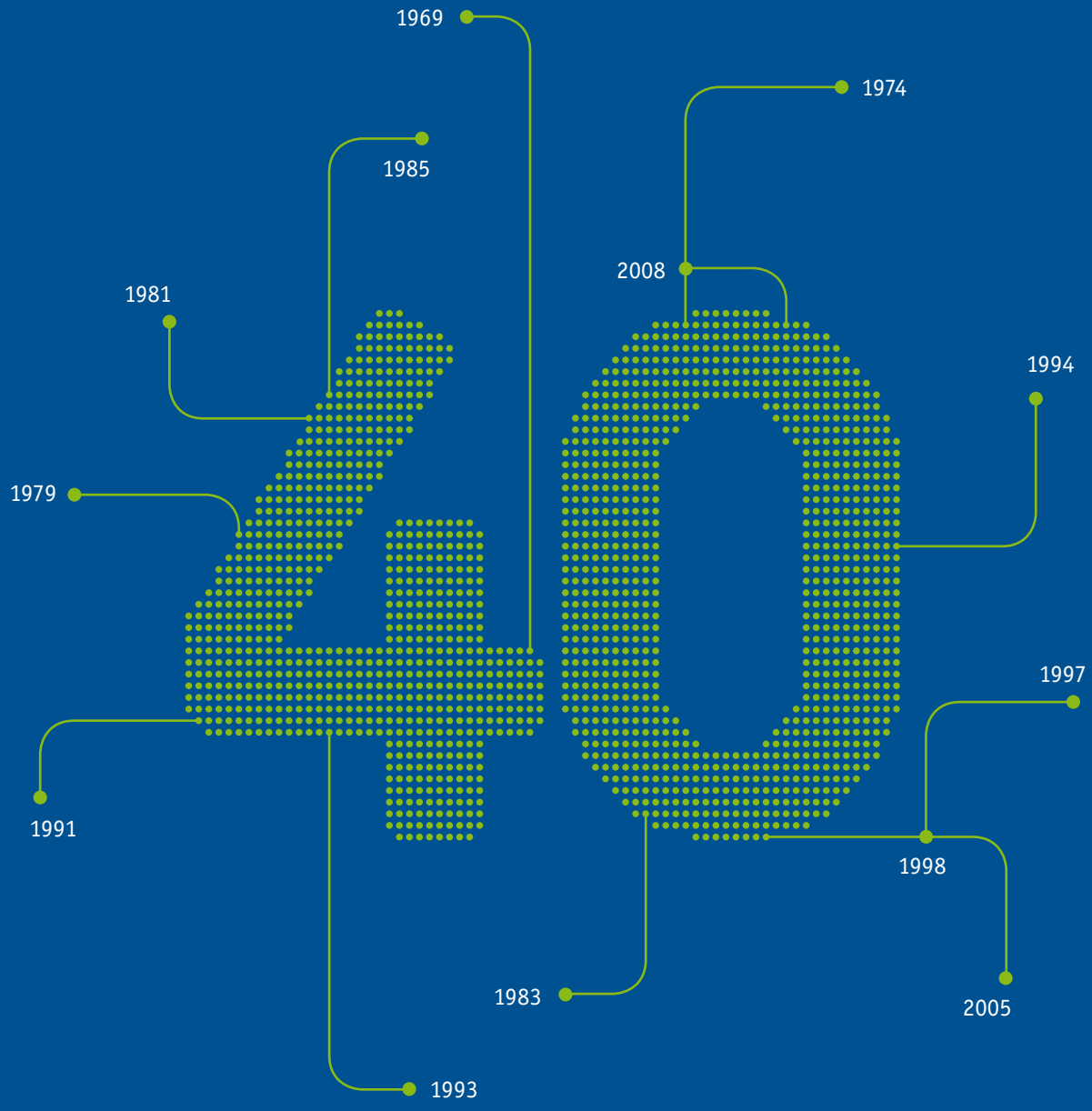
Mai 2009 – Ein neuer Rahmenvertrag des ITDZ Berlin bietet der Berliner Verwaltung sowohl energieeffiziente als auch kostengünstige Arbeitsplatzrechner.

Herbst 2009 – Das ITDZ Berlin verpflichtet sich in einer Klimaschutzvereinbarung mit der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz, die eigenen CO_2-Emissionen zu senken.

„Informations- und Kommunikationstechnologie belasten das Klima inzwischen enorm. Hier gibt es großen Handlungsbedarf und enorme Einsparpotenziale. Ich begrüße es daher sehr, dass das ITDZ Berlin auf Energieeffizienz setzt und so seiner Verantwortung für Umwelt und Klima Rechnung trägt.“

Katrin Lompscher, Berliner Senatorin für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz





AUSBLICK 2009

VOM DATENVERARBEITER ZUM IT-DIENSTLEISTER

Bereits am Gründungstag, dem 10. Juli 1969, konnte das Landesamt für Elektronische Datenverarbeitung (LED) auf eine bewegte Vergangenheit zurückblicken. Verfügte doch bereits das Landesverwaltungsamt, das der Senatsverwaltung für Inneres unterstand, 1966 mit einer Kapazität von 28.000 Worten auf zwei Multiverarbeitungsanlagen über das größte Rechenzentrum Europas. Die Ausgliederung der Datenverarbeitung verdeutlicht den neuen Stellenwert der Informationstechnik für die Verwaltung.

Zentrale Datenverarbeitung an Großrechnern

Mit Lochstreifen, Magnetband- und Kassettensystemen verwalten Fachkräfte in weißen Kitteln die Daten der Westberliner Behörden zentral an den Großrechnern. Das Thema Datenschutz gehörte schon damals zum Arbeitsalltag. Die Berliner Morgenpost schrieb am 20. März 1976: „Es ist wohl leichter, einen Tresor zu knacken, als unbewacht in die neunte Etage des Landesamtes für Elektronische Datenverarbeitung in der Berliner Straße zu kommen."

Dezentralisierung durch Arbeitsplatzcomputer (APC)

Mitte der achtziger Jahre begann die Zeitrechnung der APC, angebunden an eine dezentrale Serverstruktur. Die Dezentralisierung führt im LED zur Abgabe von Systemanalytikern und Organisatoren sowie Programmierern an die Fachverwaltungen.

Das LED informierte die Verwaltungsmitarbeiter über die Funktionen der Computer. Sein APC-Leitfaden wurde zu einem Standardwerk der Berliner Verwaltung. 1989 musste das LED für sein drittes APC-Forum bereits die Berliner Kongresshalle buchen. IT-Fachkräfte und interessierte Verwaltungsmitarbeiter aus Ost und West fanden dort erstmals zusammen. Kurz nach dem nächsten Kongress 1991 wurden das Westberliner LED und das Ostberliner Magistratsrechenzentrum (MRZ) zum gesamtberliner Landesamt für Informationstechnik (LIT) zusammengeschlossen.

Die Vernetzung der Berliner Verwaltung

In den folgenden Jahren schuf das LIT mit dem Aufbau eines modernen Daten- und Telefonnetzes für die Berliner Verwaltung die Voraussetzungen für die flächendeckende Nutzung von E-Mails, einen zentralen Zugriff auf das Internet und ein kostengünstiges Telefonnetz. Parallel wurden ein Service zur Betreuung der dezentralen Server sowie ein User-Help-Desk aufgebaut.

Zentralisierung mit Thin-Clients

Seit rund fünf Jahren zeichnet sich eine Umkehrung des Trends zur dezentralen Datenverarbeitung ab. Mit Thin-Clients greifen Verwaltungsmitarbeiter von ihrem Arbeitsplatz aus direkt auf zentrale Server zu. Ein Verfahren, das nicht nur energieeffizient, sondern auch wirtschaftlich ist. Denn ein Softwareupdate bei über 70.000 einzelnen Rechnern bindet sowohl personelle als auch finanzielle Ressourcen.

Perspektiven für die Zukunft

Das 2005 gegründete IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ergänzt seinen Infrastrukturservice um E-Government-Anwendungen für die Berliner Verwaltung. Mit der „eGovernment-Suite" ermöglicht es der Verwaltung die Einführung der elektronischen Akte und des elektronischen Archivs. Das neue Berliner Landesnetz bietet den Behörden die Infrastruktur zur Nutzung modernster Technik wie Voice over IP oder Videokonferenzdienste.

Meilensteine aus 40 Jahren IT-Dienstleistungen für die Berliner Verwaltung

1969 10. Juli. Gründung des Landesamtes für Elektronische Datenverarbeitung (LED).

„Der Computer wird in immer stärkerem Maße zum Mittel für die Reform der Verwaltung.“ **Kurt Neubauer** (SPD), Berliner Senator für Inneres

„Ich schätze den weltweiten Bedarf für Computer auf vielleicht fünf Stück.“ **Thomas Watson**, IBM-Chairman (1943)

1974 Umstellung von Lochstreifen- auf Magnetbanderfassung. Die Datenverarbeitungsanlagen verfügen im Schnitt über 1 MB Speicherkapazität.

1979 Einführung der ersten automatischen Versandstraße (kuvertieren, einfügen, frankieren).

1981 „640 KB sollten für jedermann ausreichen.“ **Bill Gates**

1983 Die gewünschte stärkere Anwenderverantwortung führt zur Übergabe von Systemanalytikern/ Organisatoren und Programmierern an die Fachverwaltungen.

1985 Im LED gründet sich das PC-Team, welches Arbeitsplatzcomputer testet und die Berliner Verwaltung bei Kauf und Installation berät.

LEITUNG ODER VORSTAND DER IT-INSTITUTIONEN FÜR DIE BERLINER VERWALTUNG

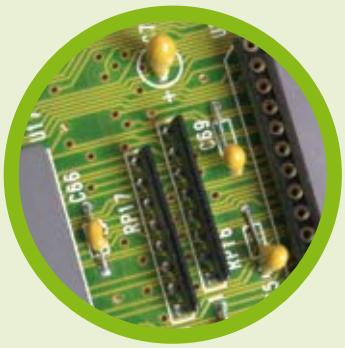
- 1969 bis 1982 – **Dipl. Math. Eckhard Fuchs** (LED)
- 1983 bis 1988 – **Günther Reimers** (LED)
- 1988 bis 1997 – **Uwe-Jens Andresen** (LED / LIT)
- 1998 bis Juli 2003 – **Uwe-Jens Andresen** (kaufm. Leiter), **Werner Hardtke** (techn. Leiter) (LIT)
- Aug. bis Okt. 2003 – **Werner Hardtke** (komm. Leiter) (LIT)
- Nov. 2003 bis 2005 – **Dipl.-Ing. Univ. Eberhard Siebert** (LIT / ITDZ Berlin)
- Ab 2005 – **Dipl. Ing. Konrad Kandziora** (ITDZ Berlin)

1998 Das „Landesamt für Informationstechnik“ (LIT) geht in den „Landesbetrieb für Informationstechnik“ (LIT) über.

1993 Inbetriebnahme des ersten Lichtwellenleiter-Segments des Metropolitan Area Network (MAN): Das LIT stellt der Verwaltung mit dem Netzwerk die Infrastruktur für die Nutzung des World Wide Web und ein Intranet zur Verfügung.

2005 1. Januar. Das LIT wird eine Anstalt öffentlichen Rechts mit dem Namen IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin).

1997 Die Verwaltung telefoniert über das neue Berliner Landesnetz (BeLa). Die Umstellung ermöglicht den Behörden Einsparungen in Millionenhöhe.



1994 Gründung des Service- und Administrationszentrums (SAZ), das in den Behörden stehende Server zentral verwaltet. Die Verwaltungsmitarbeiter können E-Mails schreiben, versenden und empfangen.

1991 Zusammenfassung des Landesamts für Elektronische Datenverarbeitung (LED – Berlin West) und des Magistratsrechenzentrum (MRZ – Berlin Ost) zu einer Berliner Behörde: dem Landesamt für Informationstechnik (LIT).

2008 In der neuen Generation des Berliner Landesnetzes (BeLa NG) werden Sprach- und Datenkommunikation auf einem gemeinsamen Netz zusammengeführt. Diese Infrastruktur ermöglicht es der Berliner Verwaltung, aktuelle wie künftige Daten- und Sprachdienste zu nutzen (bspw. Videokonferenzdienste oder Multimedia-Streaming).

GESCHÄFTSVERLAUF UND LAGE

LAGEBERICHT FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2008

GESCHÄFTSERGEBNIS

Der vorliegende Jahresabschluss des IT-Dienstleistungszentrum Berlin Anstalt öffentlichen Rechts (nachfolgend „ITDZ Berlin" genannt) zeigt eine erfreuliche und solide Entwicklung des Unternehmens. Die Umsatzerlöse im Jahr 2008 erreichten ein Volumen von

88,19 Mio. € (2007: 89,89 Mio. €).

Der Jahresüberschuss beträgt

4,50 Mio. € (2007: 2,12 Mio. €).

1. GESCHÄFTSVERLAUF

Die strategische Ausrichtung des ITDZ Berlin war im Jahr 2008 durch folgende Themen charakterisiert:

- Durchführung strategischer Projektvorhaben für das Land Berlin
- Entwicklung vom IT-Infrastrukturdienstleister zum Application-Service-Provider
- „Berlin Telefon" und Servicenummer „115"
- Mittelstandsfreundliche Vergabepolitik und -praxis
- Entwicklung und Betrieb der zentralen und dezentralen IT-Infrastruktur im Land Berlin
- IT-Selling
- Interne Organisationsentwicklung
- Bereitstellung der für die Berliner Verwaltung zur Erfüllung von Fachaufgaben erforderlichen IT-Unterstützung in Form standardisierter Dienstleistungen
- Fachliche Unterstützung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport bei der Koordinierung der IT-Entwicklung und der Erarbeitung von Mindeststandards

Diese strategische Ausrichtung hat sich im Jahr 2008 als erfolgreich erwiesen. Vom Vorstand des ITDZ Berlin werden in diesen Strategiefeldern erhebliche Wachstumsmöglichkeiten in monetärer Hinsicht und nachhaltige Entwicklungsmöglichkeiten für das Unternehmen gesehen. Diese strategische Ausrichtung soll vom ITDZ Berlin im Jahr 2009 beibehalten werden.

Die Durchführung von strategischen Projektvorhaben mit bedeutenden Projektpartnern (wie z. B. der IT-Organisation der Ordentlichen Gerichtsbarkeit [ITOG] oder der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales) waren auch im Jahr 2008 für das ITDZ Berlin signifikant. Der Auf- und Ausbau der „eGovernment-Suite" ist für das ITDZ Berlin von erheblicher strategischer Bedeutung und wird auch in den kommenden Jahren eine wesentliche Rolle spielen.

Neben der Weiterverfolgung der Aktivitäten zum Einsatz des Dokumentenmanagementsystems (DMS) wurden im Jahre 2008 die Dienste VPS, Massendigitalisierung, eArchiv und Outputmanagement weiterentwickelt beziehungsweise zur erstmaligen Nutzung im Rahmen von Pilotanwendungen vom ITDZ Berlin bereitgestellt. Auch 2009 wird der Ausbau der „eGovernment-Suite" des ITDZ Berlin durch die Erweiterung bestehender und die Bereitstellung neuer, ergänzender Dienste, wie z.B. das Angebot eines Formularservices für das Land Berlin und die EU-Dienstleistungsrichtlinie, vorangetrieben. Dies impliziert eine noch stärkere Entwicklung des ITDZ Berlin vom Infrastrukturdienstleister zum

Application-Service-Provider für das Land Berlin, ein Umstand, der insbesondere auch durch ein stetiges Wachstum der Geschäftszahlen in diesem Bereich dokumentiert wird.

Die konsequente Weiterentwicklung des IT-Infrastrukturservice (ITIS) vom Verfahren bis zum Endgerät dient der Standardisierung sowie der Betriebs- und Kostenoptimierung in der Berliner Verwaltung. Das ITDZ Berlin ist für diesen Betrieb bereits eine der größten IT-Stellen im Land Berlin. Das Produkt ITIS wurde in enger Abstimmung mit der Senatswaltung für Inneres und Sport 2008 in der Struktur angepasst und auf Basis des verhandelten Preismodells auf die Bedürfnisse des Kunden neu zugeschnitten. Unser Anspruch und gleichzeitiges Ziel war, die Transparenz dieser Leistung für den Kunden weiter zu erhöhen. Ebenso konnten im Betrachtungszeitraum weitere Kunden für das neue Produkt „ITIS Verfahren" gewonnen werden, wobei der Umsatz des ITDZ Berlin in diesem Segment erstmalig die Einmillionengrenze überschritten hat. Auf diese Weise kann das Land Berlin den Betrieb der zentralen und dezentralen IT-Infrastruktur „aus einer Hand" beim ITDZ Berlin abrufen. Darüber hinaus wurde der Rollout für unseren Kunden, das Amt für Statistik, im letzten Quartal 2008 erfolgreich abgeschlossen.

Die Entwicklung der IT-Infrastruktur und deren Betrieb im Land Berlin sind ein Kernthema im ITDZ Berlin, insbesondere, um die vorgenannten Dienste darauf zu betreiben. Das vom ITDZ Berlin betriebene Berliner Landesnetz wurde in den vergangenen Jahren zum modernsten Übertragungsnetz Europas in einer Stadt ausgebaut, wobei künftig die Zusammenführung von Daten- und Sprachkommunikation (Voice over IP) auf einem sogenannten Multiservice Network (MSN) möglich ist. 2008 erfolgte dazu die Inbetriebnahme der zentralen Komponenten des neuen Berliner Landesnetzes. Zudem können Komponenten des neuen Netzes genutzt werden, welche die Sprachvermittlung zwischen den klassischen TK-Anlagen der Berliner Verwaltung mit ihren ca. 105.000 Teilnehmern auf Basis Voice over IP ermöglicht. In Ergänzung dazu wurde vom ITDZ Berlin eine im Data-Center untergebrachte IP-Telefonie-Plattform aufgebaut, welche Voice over IP bis zum Endgerät ermöglicht. Getreu unserem Motto „We use what we sell" versorgt diese Plattform als „ersten Kunden" das ITDZ Berlin selbst.

Sowohl für die Datenkommunikation als auch für die Sprachkommunikation wurde die Migration von den alten Netzen auf das neue Netz im Jahr 2008 begonnen und wird 2009 fortgeführt. Mit dem Ausbau der Infrastruktur des Überganges zum Internet und zu externen Netzen, die auch von anderen Bundesländern genutzt werden, trägt das ITDZ Berlin den steigenden Anforderungen an den Kommunikationsweg „Internet" für die Bürger und der ausgeweiteten netztechnischen Verknüpfung der Länder- und Bundesverwaltungen Rechnung.

Weiteres Kernthema im Jahr 2008 war die Absicherung eines stabilen Betriebs für den Vermittlungs- und Auskunftsdienst des „Berlin Telefon" im Front Office des ITDZ Berlin und bei den Pilotpartnern. Derzeit werden im Service Center des ITDZ Berlin täglich bis zu 26.000 Anrufe angenommen und bearbeitet, wobei die über die bereits seit 2007 aktiv geschaltete Einwahlnummer 900 abgeforderten allgemeinen Auskunftsersuchen stetig ansteigen.

Auch im Jahr 2008 ist es dem ITDZ Berlin gelungen, neue Kunden für sein Service Center zu gewinnen. Neben den im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) pilotierten Bereichen Einwohnerwesen (EWW) und Führerscheinregister (FüReg) wurde 2008 zudem der Bereich KFZ-Angelegenheiten mit in das Service Center des ITDZ Berlin aufgenommen. Damit ist das LABO mit seinen drei ausgewählten Themenbereichen bereits komplett über die Nummer 900 erreichbar. Das vierte LABO-Thema „Ausländerwesen" erscheint für das „Berlin Telefon" derzeit noch nicht geeignet, da der größte Anteil der Anfragen aktenbezogen ist und die direkte Zuordnung zum Sachbearbeiter erfordert.

Besonders freut uns, dass nach vorangegangenen, intensiven Verhandlungen im Oktober 2008 das Bezirksamt Spandau von Berlin in die Vermittlung des ITDZ Berlin übernommen werden konnte. Im Nachgang zu den Verhandlungen im vierten Quartal 2008 konnten Anfang

dieses Jahres ebenso das Bezirksamt Mitte und das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf an das Service Center des ITDZ Berlin angebunden werden. Das Bezirksamt Lichtenberg wird im Rahmen des Projektes „Berlin Telefon“ der dritte Pilotpartner werden. Die Realisierung wird 2009 erfolgen. Alle Vorarbeiten zur Anbindung sind jedoch bereits im Jahr 2008 erfolgt.

Projekt „D115“

Bereits seit September 2007 ist die Bundeshauptstadt Berlin mit ihrer Lösung „Berlin Telefon“ eine der Modellregionen in der Bundesrepublik Deutschland für die bundesweite Einführung der Servicenummer „115“. Mit der Realisierung dieser einheitlichen zentralen Rufnummer „115“ erwarten wir einen erheblichen Anstieg der Zahl der Anrufer auf bis zu 10.000 Anrufe je Stunde zu den „Hauptverkehrszeiten“. Um diese Auskünfte bei gleichbleibendem Service-Niveau gewährleisten zu können, müssen die vorhandenen technischen Komponenten des „Berlin Telefon“ und die genutzten Werkzeuge an diese künftigen Anforderungen angepasst werden. Die dafür erforderlichen Arbeitsschritte wurden bereits 2008 begonnen und werden bis März 2009 abgeschlossen sein.

Zentrale Kernelemente sind dabei:

1. Das Redesign

Es beinhaltet sowohl den Hardware-Ausbau als auch eine völlig neu implementierte Connectivity-Lösung. Diese wird zukünftig skalierbar über mehrere Server verteilt und ausfallsicher mit dynamischem Lastausgleich (Load Balancing) arbeiten.

2. Das „D115 – Berliner Wissensmanagement“

In Kooperation mit „BerlinOnline“ wurden die vorhandenen Daten entsprechend der Übergabespezifikation aufbereitet und an das zentrale Projekt übergeben. Die Spezifikation für den erweiterten Zugriff auf die Wissensbasen der „D115“ wurde ebenfalls 2008 erarbeitet.

3. Die „Siebelanpassung D115“

Das zentrale Werkzeug der Service-Center-Agenten muss entsprechend der erweiterten Funktionalitäten ergänzt werden. Die entsprechende Fachkonzeption als Grundlage für eine Beauftragung wurde dazu 2008 fertiggestellt.

4. Die Telefonie-Anbindung an den „D115-Verbund“

Die Anbindung an den „D115-Verbund“ wurde mit externer Unterstützung abgestimmt, eingerichtet und erfolgreich getestet.

5. Die AG-Tätigkeiten im zentralen Projekt

Auf Grundlage der im Unternehmen zu diesem Projekt reichlich vorhandenen Kenntnisse und Erfahrungen in den Fachabteilungen des ITDZ Berlin konnten wir durch eine intensive Beteiligung in den Arbeitsgruppen dieses bundesweiten Projekts den Fortschritt des Projekts „D115“ maßgeblich unterstützen. So ist beispielsweise ein erheblicher Anteil der inhaltlichen Ausgestaltung der Gesamtlösung direkt vom ITDZ Berlin übernommen worden.

Im Jahr 2008 ist das „Berlin Telefon“ im Rahmen des Shared Services Wettbewerbs der SAP AG Walldorf in der Kategorie „Beste Umsetzung“ ausgezeichnet worden.

Darüber hinaus ist es dem ITDZ Berlin 2008 gelungen, in einer Bietergemeinschaft mit Siemens und der Firma USU AG den Zuschlag für den Aufbau des zentralen Wissensmanagements im Bereich „D115“ zu erlangen.

Die durch das ITDZ Berlin bereitgestellten neuen Dienste sind nach wie vor besonders eng mit der Orientierung des Regierenden Bürgermeisters Klaus Wowereit an der „ServiceStadt Berlin“ verknüpft. „Berlin Telefon“ und Servicenummer „115“ verbinden in hervorragender Weise die Anforderungen der Bürger mit den Service-Angeboten der Verwaltung und nehmen damit eine Spitzenposition in Deutschland ein.

Mittelstandsfreundliche Vergabe

Ebenfalls sehr erfolgreich waren die vom ITDZ Berlin realisierten Maßnahmen zur mittelstandsfreundlichen Vergabepolitik und -praxis. Nach Einführung der mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinien im Jahr 2006 hat das ITDZ Berlin konsequent bürokratische Hürden weiter abgebaut und durch mittelstandsfreundliche Auftragsgestaltung die Chancen für kleine und mittlere Unternehmen aus Berlin und Brandenburg erhöht. Besonders freut uns in diesem Zusammenhang, dass der Anteil der kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) bei beschränkten Ausschreibungen von 53 Prozent auf 65 Prozent gestiegen ist. Seit dem Jahr 2007 haben sich mehr als 355 Firmen in das Lieferantenverzeichnis des ITDZ Berlin eintragen lassen. Davon sind 62 Prozent KMU. Dieser vom ITDZ Berlin eingeschlagene Weg wird auch in den Jahren 2009 bis 2011 für das Unternehmen beibehalten werden.

Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie

Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie bis zum Ende des Jahres 2009 ist eine Herausforderung für alle Länder der Bundesrepublik Deutschland. Auch das Land Berlin hat zusammen mit dem ITDZ Berlin im Jahr 2008 mit der Realisierung begonnen.

Die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen als verfahrensverantwortliche Stelle hat dazu gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport das ITDZ Berlin als strategischen Partner ausgewählt. Das ITDZ Berlin zeichnet so für die Konzeption, die Ausschreibung, die Umsetzung und die anschließende Betriebsphase verantwortlich.

Der Schwerpunkt der Leistungen des ITDZ Berlin für den Kunden lag 2008 zunächst in der Erstellung der Ausschreibungsunterlagen und in der Begleitung der Ausschreibung. Dabei ist die Ausschreibung so gestaltet, dass Dienste, die im Zusammenhang mit der EU-Dienstleistungsrichtlinie neu erarbeitet werden, auch in anderen Kundenprojekten verwendet werden können.

Von zentraler Bedeutung für die Konzeption des Projekts ist die Umsetzung eines zukunftsorientierten Softwarearchitekturansatzes. Die Software für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie folgt dabei dem Ansatz der serviceorientierten Architektur (SOA). Die Geschäftsprozesse der Kundenbedienung bilden dabei die Grundlage für die Softwarestruktur. Die Dienste stellen ihre Funktionalitäten zur Verfügung und ersetzen monolithische Fachverfahren.

Eine besondere Herausforderung für das ITDZ Berlin war die Einbindung der bereits existierenden Dienste der „eGovernment-Suite“ in die Gesamtlösung. Das ITDZ Berlin ist bei der technischen Entwicklung der „eGovernment-Suite“ bereits frühzeitig dem SOA-Ansatz gefolgt, der sich mittlerweile in der IT-Planung vieler Unternehmen wiederfindet. Die Einbindung des SOA-Ansatzes auch in dieses Kundenprojekt beweist einmal mehr den wirtschaftlichen Ansatz und das Potenzial dieser Lösung.

Das Projekt wird auch in den kommenden Jahren erhebliche strategische Bedeutung erfahren, insbesondere, da es ein umfangreiches Nachnutzungspotenzial für das Land Berlin birgt.

Betrieb von IT-Verfahren einschließlich der verfahrensabhängigen Infrastruktur (Application Service Providing - ASP)

Die Weiterentwicklung des ITDZ Berlin vom Infrastrukturbetreiber für IT-Verfahren zum ganzheitlichen Lösungsanbieter wurde auch 2008 konsequent weiterverfolgt. Konkret wurden passende Leistungspakete für den Betrieb des neuen elektronischen Aktenverfahrens der Generalstaatsanwaltschaft (ModeSta), im Rahmen des vorbereiteten Vergabeverfahrens zur EU-Dienstleistungsrichtlinie, des künftigen geografischen Systems und für andere Verfahren wie z. B. im Veterinärbereich (BALVI) mit den Kunden definiert. Dazu wird das ITDZ Berlin ein auf die Bedürfnisse der Berliner Verwaltung abgestimmtes Modell einer Generalunternehmerschaft realisieren, welches die Rahmenbedingungen der verfahrensverantwortlichen Dienststellen und des Haushalts in der erforderlichen Weise berücksichtigt.

Das Vergabeverfahren zur Jugendhilfe mit über 2.000 erwarteten Nutzern wurde ebenfalls 2008 erfolgreich abgeschlossen, sodass das Realisierungsprojekt 2009 durch das ITDZ Berlin gemeinsam mit den ausgewählten Partnern (Verfahrensanbieter) und dem Land Berlin durchgeführt werden kann. Das ITDZ Berlin übernimmt dabei das gesamte Leistungspaket, von der erforderlichen IT-Infrastruktur bis zur Integration und Einführung der Verfahrenslösung, in enger Kooperation mit den fachlich verantwortlichen Stellen des Landes Berlin. Auf Seiten des Landes ist hierzu auch eine entsprechende Variante für die Zusammenarbeit der verfahrensverantwortlichen Stelle (Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung) mit den einsetzenden Bezirken definiert worden.

Data-Center

In einer Bauzeit von nur zehn Monaten hat das ITDZ Berlin sein Data-Center modernisiert und erheblich erweitert. Mit der Schaffung neuer Flächen wurde es möglich, die Kapazität der technischen Infrastruktur insgesamt zu verdoppeln, um so auf die Bedürfnisse unserer Kunden besser reagieren zu können. Insbesondere bei der Kälteerzeugung und Kälteverwendung kam dabei Green IT-Technik zum Einsatz, die einen energieeffizienten Betrieb ermöglicht und eine Reduktion des CO_2-Ausstoßes erwarten lässt. Auch die bereits bestehenden, hohen Sicherheitsstandards des Data-Centers wurden weiter verbessert (z. B. im Bereich der Brandvermeidung durch den Einsatz modernster Sauerstoffreduktionstechnik). Das Investitionsvolumen für die Gesamtmodernisierung betrug rund 8,4 Mio. €.

Senatsverwaltung für Finanzen – EOSS

Nachdem die Berliner Steuerverwaltung dem EOSS-Verbund (Evolutionär Orientierte Steuer Software) beigetreten ist, hat sie für dieses Verfahren Großrechnerleistungen und die dazugehörigen Komponenten beim ITDZ Berlin angemietet. Bisher wird die Hardware im Gebäude des Technischen Finanzamts (TFA) in der Sonnenallee betrieben. Gemeinsames Ziel des ITDZ Berlin und des TFA ist es jedoch, das EOSS-Gesamtsystem schnellstmöglich und zentral im Data-Center des ITDZ Berlin unterzubringen. Seit dem Frühjahr 2008 wird an diesem „Umzug" mit Projektgruppen des TFA und des ITDZ Berlin und weiteren Partnern gearbeitet. Die dafür erforderlichen Ausbauten im Data-Center des ITDZ Berlin wurden 2008 begonnen, sodass die erforderlichen Raumkapazitäten im Jahr 2009 termingemäß zur Verfügung stehen.

BDBOS

Für den Betrieb von Komponenten der Bundesanstalt für den Digitalfunk der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BDBOS) hat das ITDZ Berlin neue Kapazitäten bereitgestellt, die in besonderem Maße den hohen Sicherheitsanforderungen für den Betrieb der nationalen Digitalfunkinfrastruktur für die Bundesrepublik Deutschland entsprechen. Termingemäß wurden sie im Mai 2008 an den Kunden übergeben.

Attraktiver Druckbereich

Im Jahr 2008 konnte die Druckproduktion um rd. 15 Prozent gesteigert werden, die Zahl der Kuvertierungen stieg im Vergleich zum Vorjahr um 19 Prozent. Um dem wachsenden Bedarf an Farbdrucken entsprechen zu können, wurde ein zweiter leistungsstarker Farblaserdrucker in Betrieb genommen. Durch kostensenkende Maßnahmen konnte die Wirtschaftlichkeit in diesem Bereich gesteigert werden.

Druck

Kuvertierung

Für 2009 wird durch den Ausbau des Output-Management-Systems (OMS) und die Beschaffung einer Hochleistungskuvertiermaschine in Verbindung mit flankierenden Maßnahmen des Vertriebs eine weitere Steigerung der Mengen im Druckbereich und dadurch eine weitere Senkung der Selbstkosten erwartet.

Optimierung durch Prozesse und Regeln

Die Optimierung von Prozessen und Regelwerken war auch im Jahr 2008 ein wichtiger Arbeitsschwerpunkt im Geschäftsbereich Innovationsmanagement und Projektservices. Die vorhandenen Regelungen und Vorgehensweisen für das Projekt- und Kostenstellenberichtswesen wurden einem Review unterzogen und fortgeschrieben. Besonderes Augenmerk wurde dabei auf die Überarbeitung der Konzeptstrukturen zur Standardisierung von Ergebnissen in Projekten gerichtet. Die hierbei intern erzielten Ergebnisse konnten auch im Rahmen einer gemeinsamen Arbeitsgruppe des IT-Koordinierungsgremiums (ITK) bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport nachgenutzt und als verbindlicher Landesstandard vorgeschlagen werden. Neben einer Vereinheitlichung der Definitionen und der Sprachregelung im projektorientierten Arbeiten konnte auch ein aktiver Beitrag für das Risikomanagement des ITDZ Berlin geleistet werden.

Produktmanagement

Zentrale Aufgaben des Produktmanagements im ITDZ Berlin sind die Entwicklung und Steuerung neuer Produkte und das „Monitoring“ des Portfolios vorhandener Produkte. Zudem bearbeitet das Produktmanagement individuelle Kundenanfragen und vertritt das Unternehmen in den Gremien des Landes Berlin. Gemessen am aktuellen Umsatz des ITDZ Berlin haben Aufträge mit neuen Produkten einen Anteil von fast 20 Prozent.

Exemplarisch seien hier genannt:

- Die „eGovernment-Suite“ mit den Produkten Dokumentenmanagementsystem, „Projekt Formularmanagementsystem“, Elektronisches Behördenpostfach, Massendigitalisierung
- Application Service Providing (ASP)
- „Berlin Telefon“ / Projekt „D115“
- „ITIS-Verfahren“ (zur betrieblichen Optimierung bei Verfahren und als Dienstleistung zur Reduzierung der Abhängigkeit von lokaler IT-Infrastruktur und Verfahrensbetrieb)
- Weitere Produkte wie Webdienste oder Nutzung des Data-Centers

Wir erwarten für diese Produkte in den kommenden Jahren einen weiteren Anstieg der Nachfrage.

Das Ziel ist – eng orientiert an den Bedürfnissen des Kunden – weitere Standardisierungen zu erreichen und die Produkte konsequent weiterzuentwickeln. Aktuelle Beispiele dafür sind eine Internet-Flatrate als Element des Standardnetzzugangs und die Hard- und Software, die aus den Rahmenverträgen des ITDZ Berlin über das IT-Selling-Portal bezogen werden können.

Vertrieb

Der Vertrieb des ITDZ Berlin hat 2008 die Kundenbetreuung weiter intensiv ausgebaut. Durch effizientes Wirtschaften konnten auch 2008 Preissenkungen an unsere Kunden weitergegeben werden. Die vertraglichen Beziehungen konnten durch die Entwicklung von Standardverträgen und einheitlichen Leistungsdefinitionen vereinfacht werden.

Gemeinsam mit unseren Rahmenvertragspartnern haben wir Vorteile für unsere Kunden erarbeitet. Angebote neuer Produkte und Dienstleistungen konnten weiter ausgebaut werden. Auch im kommenden Jahr werden wir die verhandelten Sonderkonditionen an unsere Kunden weiterreichen.

Gewinnung neuer Kunden / Kundenzufriedenheit

Der Restrukturierungsprozess im Vertrieb konnte im Jahr 2008 abgeschlossen werden. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist damit noch stärker in den Fokus aller vertrieblichen Aktivitäten gestellt worden. In allen drei Vertriebsteams erhalten unsere Kunden eine zielorientierte und umfassende Betreuung ihrer Anliegen „One face to the Customer“.

Die konsequente Ausrichtung an den Bedürfnissen unserer Kunden ist für den Erfolg eines

IT-Dienstleistungsunternehmens entscheidend. Wichtig ist insbesondere die Rückkopplung von der Kundenseite. Aus diesem Grund werden unsere Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit unserem Unternehmen befragt. Dazu wurde im ITDZ Berlin ein Fragebogen entwickelt, der die Dienstleistungsqualität der vom ITDZ Berlin erbrachten Kundenleistungen operationalisiert und vom Kunden nach Abschluss des Auftrags – auf freiwilliger Basis – ausgefüllt wird. Durch die Rückläufe der Fragebögen erhalten wir ein kundenbezogenes Feedback, welches das ITDZ Berlin für die eigene Entwicklung nutzt. Diese Maßnahme soll 2009 ergänzt und ausgebaut werden.

Vor allem bei unseren langjährigen Kunden konnten wir erfolgreich Entwicklungs- und Einführungsprojekte initiieren. Als Beispiele seien hier „ModeSta“ als eines der modernsten Verfahren in der Bearbeitung von Strafakten in der Justizverwaltung sowie die Initialisierung der Entwicklung eines Verfahrens im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie bei der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen genannt. Ferner ist es auch 2008 gelungen, neue Kunden für das ITDZ Berlin zu gewinnen, die wir von der Kompetenz und Leistungsfähigkeit unseres Hauses überzeugen konnten.

2. DARSTELLUNG DER LAGE

Gemäß § 2 Errichtungsgesetz unterstützt das ITDZ Berlin die Verwaltung beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik als zentraler IT-Dienstleister des Landes Berlin. Es stellt den Stellen des Landes Berlin ein umfassendes Angebot an Informationstechnik, -anwendungen und -dienstleistungen zur Verfügung, insbesondere bietet es durch Landesvereinbarungen definierte IT-Leistungen an.

Damit ist die wirtschaftliche Tätigkeit des ITDZ Berlin im Wesentlichen auf die Verwaltung des Landes Berlin ausgerichtet und somit direkt von der Finanzsituation der öffentlichen Hand und insbesondere von der des Landes Berlin abhängig. Kürzungen und Einsparungen im Landeshaushalt, die zu Umsatzverlusten im ITDZ Berlin führen können, müssen zumindest im gleichen Umfang durch zusätzliches Neugeschäft ausgeglichen werden. Es steht zu erwarten, dass dies auch in der Zukunft gelingen wird und in den nächsten Jahren insgesamt von einem kontinuierlichen Umsatzwachstum und einem positiven Jahresergebnis ausgegangen werden kann.

2.1. ERTRAGSLAGE

Im Berichtszeitraum ist ein Rückgang der Umsatzerlöse um 1,7 Mio. € (von 89,89 Mio. € im Jahr 2007 auf 88,19 Mio. € im Jahr 2008) zu verzeichnen. Vorgenommene Preissenkungen wurden sowohl durch Senkungen von Einkaufspreisen als auch durch sonstige Kostensenkungen ermöglicht. Der überwiegende Teil dieser Preissenkungen wurde durch das Neugeschäft ausgeglichen.

Die sonstigen betrieblichen Erträge sind um 7,5 Mio. € (von 5,4 Mio. € auf 12,9 Mio. €) gestiegen. Hierin enthalten sind u.a. Baukostenzuschüsse (4,1 Mio. €) und Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen (7,0 Mio. €), u.a. Rückstellungen für Prozessrisiken und Gewährleistungen.

Umsatzerlöse und sonstige betriebliche Erträge

Der Materialaufwand ist um 7,3 Mio. € (von 37,4 Mio. € auf 30,1 Mio. €) zurückgegangen. Dies korrespondiert teilweise mit den oben erwähnten Preissenkungen aufgrund der Reduzierung von Einkaufspreisen. Der Personalaufwand hat sich um 0,8 Mio. € erhöht (von 21,7 Mio. € auf 22,5 Mio. €). Ursache hierfür ist der Aufwand für neue Mitarbeiter.

Die Abschreibungen haben sich um 0,4 Mio. € verringert (von 12,0 Mio. € auf 11,6 Mio. €). Dies ist insbesondere auf die neue Behandlung der geringwertigen Wirtschaftsgüter (Abschreibung über fünf Jahre) zurückzuführen.

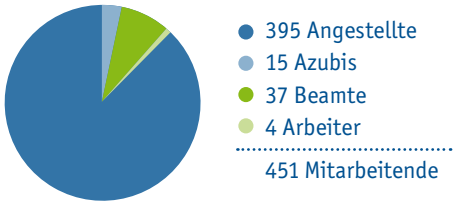
Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen haben sich um 9,9 Mio. € erhöht (von 24,1 Mio. € auf 34,0 Mio. €). Dies resultiert im Wesentlichen aus den Erhöhungen des Aufwandes für die bau-

liche Unterhaltung (einschl. der Zuführungen zur Rückstellung für unterlassene Instandhaltung) sowie des Aufwandes für die Zuführungen zum Sonderposten Baukostenzuschüsse (hier insbesondere für den Ausbau des Data-Centers für BDBOS).

2.1.1. PERSONAL

Die Zahl der Mitarbeitenden ist zum Stichtag 31. Dezember 2008 auf 451 (31.12.2007: 441) gestiegen. Der Personalkörper des ITDZ umfasste 410 Angestellte (31.12.2007: 398), davon 15 Auszubildende (31.12.2007: 17), 37 Beamte (31.12.2007: 39) und 4 Arbeiter (31.12.2007: 4). Den Beschäftigungsverhältnissen lag der Bundesangestelltentarifvertrag des öffentlichen Dienstes in Verbindung mit dem Anwendungstarifvertrag des Landes Berlin in der Fassung vom 31. 7. 2003 zugrunde, den Dienstverhältnissen der Beamten das jeweils geltende Landesbeamten- und Besoldungsgesetz des Landes Berlin.

2008: Personal des ITDZ Berlin



Die durchschnittliche Mitarbeitendenzahl betrug für das Geschäftsjahr 2008 448 Mitarbeitende.

2.1.2. PERSONALENTWICKLUNG

Personalentwicklung und Qualifizierung

Das ITDZ Berlin setzt auf das Wissen und Können seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daher hatten auch 2008 Teamentwicklung, Training spezieller Kompetenzen und Entwicklung von Führungs-(nachwuchs-)kräften eine besondere Relevanz für die Umsetzung der Unternehmensstrategie und damit einen entscheidenden und nachhaltigen Wertschöpfungsbeitrag.

Im Berichtszeitraum haben insgesamt 217 Mitarbeitende, darunter 87 Frauen, an insgesamt 395 Fortbildungsveranstaltungen, davon 22 Inhouseveranstaltungen, teilgenommen. Die Gesamtausgaben dafür lagen bei rund 557 T€ (Vorjahr 456 T€). Die Vermittlung und Stärkung der Fach- und Methodenkompetenzen war auch im Jahr 2008 zentraler Schwerpunkt.

Das ITDZ Berlin sieht die Potenziale seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als einen entscheidenden strategischen Faktor im Rahmen des permanenten und sich beschleunigenden Wandels in der Arbeitswelt.

2.1.3. NICHT FINANZIELLE LEISTUNGSINDIKATOREN

„Führungskreis Zukunft"

Das im Herbst 2007 im ITDZ Berlin initiierte, berufsbegleitende interne Förderprogramm „Führungskreis Zukunft", das zusätzlich zu den drei bereits bestehenden Führungskreisen auf die Fortentwicklung junger Nachwuchskräfte abzielt, konnte im Herbst 2008 von den neun teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgreich abgeschlossen werden.

Anspruch des ITDZ Berlin ist, eigenes Personal fortzubilden und es dazu zu befähigen, später auch Führungsaufgaben im Unternehmen zu übernehmen. Die Mitglieder dieses Führungskreises werden die Zusammenarbeit und die weitere Vernetzung mit den Führungskreisen „FK 1", „FK 2" und „FK 3" des ITDZ Berlin intensivieren und vertiefen. Ebenso wird auf Grundlage der weiterentwickelten Kompetenzen dieser Mitarbeitenden 2009 ein unternehmensrelevantes Thema mit Führungskontext bearbeitet werden.

Azubis/Ausbildung

Der Ausbildungsbereich konnte auch im Jahre 2008 eine positive Bilanz ziehen. Sechs Auszubildende legten ihre Abschlussprüfung vor einem Prüfungsausschuss der Industrie- und Handelskammer zu Berlin (IHK Berlin) mit Erfolg ab. Darunter eine Auszubildende bereits nach zwei Aus-

bildungsjahren, und drei Auszubildende zogen die Abschlussprüfung um ein halbes Jahr vor.

Alle sechs erhielten eine Stelle im Unternehmen und erhöhten die Anzahl der übernommenen Azubis auf 27, was einer Übernahmequote von 90 Prozent entspricht.

90 % Übernahmequote im ITDZ Berlin

Im September 2008 begannen wieder sechs junge Menschen mit ihrer Ausbildung in den Berufen Fachinformatiker/-in Systemintegration und IT-Systemkaufmann/-frau.

Kooperation mit der FHVR (ab 1. April 2009: Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin – HWR)

Bereits im ersten Quartal 2008 konnten wir den Studierenden im neuen Studiengang Verwaltungsinformatik der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege Berlin (FHVR) im Rahmen des im Vorjahr geschlossenen Kooperationsvertrages die ersten Praktikumsplätze zur Verfügung stellen. Das positive Feedback der Praktikanten unter ihren Mitstudierenden hat bereits zu weiteren Praktikumsbewerbungen geführt. Im Herbst nahm an der FHVR der zweite Studienjahrgang die Arbeit auf, der auch von uns wieder begrüßt wurde und von der Kooperation profitiert. Der Vorstand des ITDZ Berlin wurde zudem von der FHVR in die Jury zur Vergabe des Margit-Falck-Gedächtnispreises berufen. Mit Blick auf das kommende Jahr arbeiten seit Dezember Studierende der FHVR in einem vorgezogenen Projekt mit dem Ziel, dieses sowie den Studiengang und die FHVR auf Einladung des ITDZ Berlin-Vorstands als Gäste auf dem Messestand des ITDZ Berlin auf der CeBIT 2009 zu präsentieren.

Optimierung durch Prozesse und Regeln

Die Verbesserung interner und externer Kommunikationsabläufe war 2008 ein weiterer Arbeitsschwerpunkt. Beispielhaft sei hier der Supportprozess „Störungseskalation mit Kundeninformation“ im User-Help-Desk (UHD) genannt. Basierend auf dem Kundenwunsch nach frühzeitiger Information haben wir unseren Service so optimiert, dass der Kunde im Falle einer Störung – spätestens nach 30 Minuten – proaktiv vom UHD über Art und voraussichtliche Dauer informiert wird. Derzeit werden Standardisierungen zu Testszenarien und Freigabeerklärungen entwickelt und Qualitätssicherungsstufen im Druckbereich implementiert. Weitere Maßnahmen zur Geschäftsprozessoptimierung (GPO) sollen folgen und mit regelmäßigen Reviews überprüft werden.

Grundlagen eines kaufmännischen Systems

Das kaufmännische Gesamtsystem SAP ERP des ITDZ Berlin wurde auch 2008 im Hinblick auf Kostentransparenz und verbesserte Prognosequalität optimiert. Dazu wurde eine tiefgreifende Umstellung der Kosten- und Leistungsrechnung umgesetzt. Die organisatorisch ausgerichteten Kostenstellen wurden durch Leistungskostensammler ergänzt, und ein entsprechendes Kostenverrechnungsnetz aus Umlagen und Leistungsverrechnungen implementiert.

Mit dem Ziel einer verbesserten Umsatzprognosefähigkeit wurde ein Projekt gestartet, mit dem systemgestützt die aus den Bestandsverträgen zu erwartenden Umsätze erhoben werden können; die Fertigstellung des Projektes wird Ende des ersten Quartals 2009 erwartet. Auch für die Steigerung der Kostenprognosequalität wurden Maßnahmen angeschoben, die verbesserte Auswertungsmöglichkeiten für offene Bestellwerte und den erwarteten Zeitpunkt des Kosteneingangs ergeben werden. Gemeinsam mit der Produktergebnisrechnung wird dem Management für 2009 damit eine weiter optimierte unterjährige Steuerungsgrundlage zur Verfügung gestellt.

2.2. VERMÖGENSLAGE

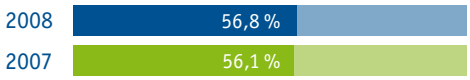
Im Jahr 2008 tätigte das ITDZ Berlin Investitionen in einem Umfang von rd. 15,0 Mio. € (Vor-

jahr 28,2 Mio. €); der höhere Vorjahreswert war insbesondere auf den Erwerb der Liegenschaft Berliner Str. 112-115 / Wilhelmsaue 39 (Verwaltungsgebäude des ITDZ Berlin) zurückzuführen. Die Anlagenintensität stieg im Berichtszeitraum von 54,7 Prozent auf 55,3 Prozent, der Anteil des Umlaufvermögens sank dagegen im Berichtszeitraum von 43,3 Prozent auf 42,0 Prozent. Hier machen sich im Wesentlichen die Veränderung der unfertigen Leistungen (0,1 Mio. €; Vj. 0,8 Mio. €), der Forderungen gegen verbundene Unternehmen (6,2 Mio. €; Vj. 3,4 Mio. €) und die flüssigen Mittel (44,7 Mio. €; Vj. 48,1 Mio. €) bemerkbar. Zum Stichtag konnten die angearbeiteten Aufträge im Vergleich zum Vorjahr reduziert werden; die Höhe der Forderungen gegen verbundene Unternehmen ist stichtagsbedingt. Der Rückgang der flüssigen Mittel korrespondiert mit dem Anstieg der Forderungen.

Das Eigenkapital des ITDZ Berlin stieg von 76,5 Mio. € im Jahr 2007 auf 79,4 Mio. € im Jahr 2008. Die Eigenkapitalquote des ITDZ Berlin stieg daher von 56,1 Prozent auf 56,8 Prozent. Das ITDZ Berlin verfügt somit auch weiterhin über eine solide Eigenkapitalausstattung.

Eigenkapital des ITDZ Berlin

Eigenkapitalquote des ITDZ Berlin



Die Pensionsrückstellungen erhöhten sich um 0,6 Mio. € (von 6,2 Mio. € auf 6,8 Mio. €), die Steuerrückstellungen sanken um 0,3 Mio. € (von 0,3 Mio. € auf 0,0 Mio. €) und die Sonstigen Rückstellungen sanken um 2,4 Mio. € (von 20,2 Mio. € auf 17,8 Mio. €). Innerhalb der Sonstigen Rückstellungen gab es im Geschäftsjahr vor allem eine Verschiebung von Rückstellungen für Prozessrisiken (- 4,0 Mio. €) hin zu Rückstellungen für Unterlassene Instandhaltung (+ 1,8 Mio. €).

Die Verbindlichkeiten sanken insgesamt um 1,4 Mio. € (von 19,4 Mio. € auf 18,0 Mio. €). Die Anzahlungen (Vorauszahlungen von Kunden auf vom ITDZ Berlin noch nicht abgeschlossene Leistungen) stiegen um 2,0 Mio. €, während die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen um 1,2 Mio. €, die Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen um 1,4 Mio. € und die Sonstigen Verbindlichkeiten um 0,7 Mio. € sanken.

Die Fremdkapitalquote hat sich unter Einbeziehung des Sonderpostens in das Fremdkapital von 43,9 Prozent auf 43,2 Prozent vermindert.

2.3. FINANZLAGE

Ende 2008 haben die liquiden Mittel 44,7 Mio. € (Vorjahr 48,1 Mio. €) betragen. Der Anteil der liquiden Mittel am Gesamtvermögen sank damit von 35,3 Prozent auf 32,0 Prozent. Das ITDZ Berlin ist jedoch auch weiterhin in der Lage, seine Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen. Liquiditätsengpässe sind nicht zu erwarten.

Die gemäß Errichtungsgesetz zugelassene Kreditfinanzierung bis zu einer Höhe von zehn Prozent des Eigenkapitals wurde bisher nicht in Anspruch genommen.

3. CHANCEN UND RISIKEN

Als Anstalt öffentlichen Rechts des „Anstaltsträgers“ Land Berlin sind die Haus- und Zielmärkte des ITDZ Berlin die Senats- und Bezirksverwaltungen, die mittelbaren Landesverwaltungen und mit geringem Anteil der private Sektor. Kernmarkt des IT-Dienstleistungszentrums Berlin ist weiterhin die Landesverwaltung Berlins. Da hier noch Wachstumspotenziale für das Unternehmen bestehen, wird diese strategische Ausrichtung beibehalten.

Obgleich die Verwaltungskundenbasis relativ stabil ist, birgt die anhaltende schwierige Finanzlage des Landes Berlin weiter die Gefahr, dass bedeutende Kürzungen bei den Haushaltstiteln unserer Kunden zu Einnahmeverlusten im ITDZ Berlin führen könnten. Diesen Risiken begegnet das ITDZ Berlin durch eine konsequente

strategische Ausrichtung auf neue, innovative und zukunftsfähige Geschäftsfelder.

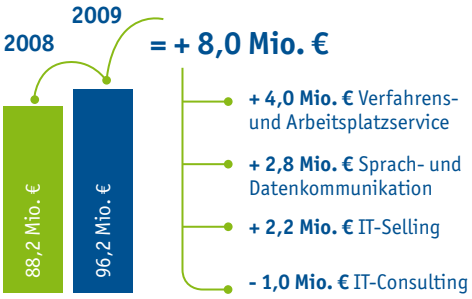
Hinsichtlich Risiken, die aus rechtlichen Regelungen oder Gesetzen entstehen können, stützt sich das ITDZ Berlin auf umfassende rechtliche Beratung. Resultieren Risiken aufgrund vergangener Sachverhalte, werden die dafür erforderlichen bilanziellen Rückstellungen gebildet. Für mögliche Schadensfälle und Haftungsrisiken hat das ITDZ Berlin umfassenden Versicherungsschutz über Unternehmen aus der Privatwirtschaft sichergestellt.

Nach Überprüfung der gegenwärtigen Risikosituation kommt der Vorstand zu dem Ergebnis, dass das ITDZ Berlin bis zum 31. Dezember 2008 ausreichend versichert war und genügend bilanzielle Vorsorge getroffen hatte. Der Versicherungsschutz des ITDZ Berlin entspricht den rechtlichen Rahmenbedingungen.

4. PROGNOSEBERICHT

Der Wirtschaftsplan 2009 geht von einer Steigerung der Umsatzerlöse auf 96,2 Mio. € aus. Gegenüber den Erlösen in 2008 (88,2 Mio. €) bedeutet dies eine deutliche Steigerung um 8,0 Mio. €. Die größten Veränderungen werden durch Steigerungen der Erlöse in den Bereichen Verfahrens- und Arbeitsplatzservice (4,0 Mio. €), Sprach- und Datenkommunikation (2,8 Mio. €) sowie IT-Selling (2,2 Mio. €) bei gleichzeitigem Rückgang der Erlöse im Bereich IT-Consulting (1,0 Mio. €) erwartet.

Als Jahresergebnis 2009 wird ein Jahresüberschuss von 1,2 Mio. € prognostiziert.



Große Projekte sind im Jahr 2009 u.a. der Ausbau der im März 2009 gestarteten bundesweiten Servicenummer „115“ und die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie.

5. SONSTIGE ANGABEN

Uns sind keine Ereignisse nach dem Bilanzstichtag bekannt geworden, die berichtspflichtig wären.

Berlin, den 22. April 2009

Konrad Kandziora
Vorstand des ITDZ Berlin

BILANZ

zum 31. Dezember 2008

AKTIVA

	31. 12. 08 EURO		31. 12. 07 EURO	
A. ANLAGEVERMÖGEN				
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Werte		2.924.668,34		3.807.942,83
II. Sachanlagen				
1. Grundstücke und Bauten	11.361.314,96		10.502.756,01	
2. Kabelführungssysteme	25.742.228,91		26.632.025,62	
3. Lichtwellenleiter	3.633.245,80		4.233.043,71	
4. Technische Anlagen und Maschinen	21.862.731,41		16.029.302,27	
5. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.954.262,88		1.462.287,73	
6. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	1.706.543,72		4.245.877,10	
		67.260.327,68		63.105.292,44
III. Finanzanlagen				
1. Sonstige Ausleihungen		7.158.086,34		7.669.378,22
		77.343.082,36		74.582.613,49
B. UMLAUFVERMÖGEN				
I. Vorräte				
1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	221.498,83		213.869,09	
2. Unfertige Leistungen	61.385,92		761.000,00	
3. Waren	0,51		0,51	
		282.885,26		974.869,60
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	675.728,63		524.037,17	
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	6.238.142,78		3.382.830,49	
3. Sonstige Vermögensgegenstände	6.855.239,60		6.145.805,99	
		13.769.111,01		10.052.673,65
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten		44.700.726,91		48.089.754,36
		58.752.723,18		59.117.297,61
C. RECHNUNGSABRENZUNGSPOSTEN				
		3.697.937,86		2.698.051,41
		139.793.743,40		**136.397.962,51**

PASSIVA

	31. 12. 08 EURO		31. 12. 07 EURO	
A. EIGENKAPITAL				
I. Gezeichnetes Kapital	65.000.000,00		65.000.000,00	
II. Gewinnrücklage	9.425.265,48		7.782.154,58	
III. Bilanzgewinn	4.927.524,61		3.674.230,53	
		79.352.790,09		76.456.385,11
B. SONDERPOSTEN FÜR BAUKOSTENZUSCHÜSSE				
		7.988.535,61		4.271.841,88
C. RÜCKSTELLUNGEN				
I. Rückstellungen für Pensionen	6.794.789,00		6.218.904,00	
II. Steuerrückstellungen	0,00		307.366,36	
III. Sonstige Rückstellungen	17.773.727,98		20.239.589,15	
		24.568.516,98		26.765.859,51
D. VERBINDLICHKEITEN				
I. Erhaltene Anzahlungen	7.607.953,46		5.648.421,43	
II. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	9.798.131,35		11.017.838,23	
III. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	77.703,64		1.513.605,92	
IV. Sonstige Verbindlichkeiten	519.524,88		1.236.521,98	
		18.003.313,33		19.416.387,56
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN				
		9.880.587,39		9.487.488,45
		139.793.743,40		**136.397.962,51**

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

für die Zeit vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2008

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

	2008 EUR0		2007 EUR0	
1. Umsatzerlöse	88.194.989,62		89.894.873,40	
2. Verminderung des Bestands an unfertigen Leistungen	-699.614,08		-810.000,00	
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	703.242,53		1.086.673,99	
4. Sonstige betriebliche Erträge	12.888.021,46		5.350.693,18	
		101.086.639,53		95.522.240,57
5. Materialaufwand				
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs-, Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-12.199.744,38		-16.867.685,85	
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-17.864.641,29		-20.493.984,43	
		-30.064.385,67		-37.361.670,28
6. Personalaufwand				
a) Löhne und Gehälter	-17.062.030,19		-15.968.566,14	
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung - davon für Altersversorgung: TEUR 2.496; i.Vj. TEUR 2.801 -	-5.433.754,30		-5.767.343,46	
		-22.495.784,49		-21.735.909,60
7. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		-11.590.984,71		-12.042.624,14
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen		-34.040.762,67		-24.145.768,09
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		1.763.769,67		1.985.740,04
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		-1,31		-34.782,73
11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		4.658.490,35		2.187.225,77
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		-162.085,37		-62.995,24
13. Jahresüberschuss		4.496.404,98		2.124.230,53
14. Entnahme aus zweckgebundenen Rücklagen		431.119,63		1.550.000,00
15. Bilanzgewinn		4.927.524,61		3.674.230,53

BESTÄTIGUNGSVERMERK

KPMG

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Wir haben den Jahresabschluss --bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang-- unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der IT-Dienstleistungszentrum Berlin Anstalt des öffentlichen Rechts, Berlin, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008 geprüft. Die Prüfung umfasst nicht die inhaltliche Prüfung der im Anhang enthaltenen Angaben gemäß Nr. 13.3 AV § 74 LHO und der dem Lagebericht als Anlage beigefügten Erklärung zum Berliner Corporate Governance Kodex. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Satzung liegen in der Verantwortung des Vorstands der Anstalt. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Anstalt sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen des Vorstands sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung auf Grund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Satzung und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Anstalt. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Anstalt und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Berlin, den 22. April 2009

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
(vormals
KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft
Aktiengesellschaft
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft)

Roloff
Wirtschaftsprüferin

Hohmann
Wirtschaftsprüfer

KPMG AG WIRTSCHAFTSPRÜFUNGSGESELLSCHAFT BERLIN

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

IT-Dienstleistungszentrum Berlin
Berliner Straße 112–115
10713 Berlin

info@itdz-berlin.de
Internet www.itdz-berlin.de
Intranet www.itdz.verwalt-berlin.de

Tel. +49 (0)30 90222-0
Fax +49 (0)30 90222-3112

REDAKTION

Hans-Heinrich Stumpf (Referent des Vorstandes)
Katrin Dirksen (Pressestelle)

PLANUNG UND ORGANISATION

Andrea Braun (Unternehmenskommunikation)

DRUCK

Motiv Offset N. & S. Karatas GbR

AUFLAGE

500 Stück

KONZEPT UND GESTALTUNG

publicgarden GmbH
Schumannstraße 17
10117 Berlin
www.publicgarden.de

BILDNACHWEIS

Bezirksamt Mitte
Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
Fotolia, Tim Friedrich
ITDZ Berlin, Christoph Petras
PantherMedia GmbH, Steffen Z.
Photolibrary, Bigshots Bigshots
Senatsverwaltung für Finanzen
Senatsverwaltung für Inneres und Sport
Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen
Shutterstock Images LLC, Renars Jurkovskis
Vitako
Wikimedia Commons, Bumper12
Stefan Zeugträger

Stand: August 2009

IT-Dienstleistungszentrum Berlin
Anstalt des öffentlichen Rechts
Berliner Straße 112-115
10713 Berlin

Tel. +49 (0)30 90222-0
Fax +49 (0)30 90222-3112

info@itdz-berlin.de
www.itdz-berlin.de