ITDZ
BERLIN

GESCHÄFTSBERICHT

IT-Dienstleistungszentrum Berlin

10

INHALT

» VORWORT 04

» SHARED SERVICES FÜR BERLIN 08

IT-Infrastruktur 10

Telefonauskunft und Telefonvermittlung 12

IT-Beratung 14

IT-Beschaffung 16

IT-Dienste und Webservices 18

» IM FOKUS DES UNTERNEHMENS 20

Zukunftsfähigkeit als Leitmotiv 22

Kompetenz vernetzen 25

» GESCHÄFTSVERLAUF UND LAGE 26

1. Geschäftsverlauf 28

2. Darstellung der Lage 36

3. Chancen und Risiken 42

4. Prognosebericht 43

5. Erklärung zum Berliner Corporate Governance Kodex 43

6. Sonstige Angaben 43

» BILANZ 44

» GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 46

» BESTÄTIGUNGSVERMERK KPMG 47

» Konrad Kandziora,

Vorstand des IT-Dienstleistungszentrums Berlin

Das abgelaufene Geschäftsjahr 2010 war für das IT-Dienstleistungszentrum Berlin ein ganz besonderes: Unser Haus feierte sein fünfjähriges Bestehen als Anstalt des öffentlichen Rechts. Wie erfolgreich sich das ITDZ Berlin in den vergangen Jahren auf dem Weg zu einem lösungs- und serviceorientierten Unternehmen positioniert hat, zeigt die anhaltend positive Geschäftsentwicklung: So haben wir im Geschäftsjahr 2010 einen Umsatz von über 107 Millionen Euro erwirtschaftet und konnten damit gegenüber 2009 um sechs Prozent zulegen. Ein Erfolg, der auch dem Land Berlin unmittelbar zugute kommt: Mit unseren Investitionen in Infrastruktur, Software und Projekte unterstützen wir die Berliner Behörden bei den Herausforderungen, die heute an eine moderne Verwaltung gestellt werden.

Im Mittelpunkt stand 2010 der Ausbau von zentralisierten IT-Services (Shared Services) für unsere Kunden. Voraussetzungen dafür waren die Modernisierung der Netzinfrastruktur, der Ausbau von Server- und Speicherkapazitäten sowie die Erweiterung unseres hochsicheren Data-Centers. Auf dieser Basis können wir der Berliner Verwaltung vielfältige IT- und Telekommunikationsleistungen anbieten – vom zentralen IT-Arbeitsplatz bis zu webbasierten Services, von der Telefonvermittlung bis zu modernen Sprachdiensten via Internetprotokoll, von der IT-Beschaffung bis zur Implementierung.

Aus den gemeinsam mit unseren Partnern im vergangenen Jahr umgesetzten Projekten möchte ich einige herausgreifen: Ende 2010 fiel der Startschuss für einen Testbetrieb unserer „Government Cloud“, mit der Behörden perspektivisch Serverkapazitäten, Software und Rechenleistung innerhalb des Berliner Landesnetzes automatisiert und flexibel abrufen können. Der Grundstein für einen zentralen IT-Service „in der Cloud“ und ein Projekt, für das wir bundesweit viel Anerkennung erhalten.

Erfreulich ist zudem, dass es dem ITDZ Berlin gelang, auch auf Bezirksebene zu überzeugen: Im Rahmen des Pilotprojekts „ProDiskurs“ des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf stellt unser Haus zentrale IT-basierte Kommunikationslösungen wie etwa ein webbasiertes Zeit- und Terminmanagement und elektronische Bürgerterminals zur Verfügung.

Eine erfolgreiche Zwischenbilanz konnten wir 2010 beim Pilotbetrieb der bundesweit einheitlichen Behördenrufnummer 115 ziehen. Das Service Center des ITDZ Berlin hielt die Service-Versprechen der 115 hinsichtlich Wartezeit und Auskunftstiefe für die Pilotregion Berlin, das Wissensmanagementsystem arbeitet einwandfrei.

Bei allen unseren Projekten haben wir unsere Green-IT-Strategie konsequent weiterverfolgt. Mit energieeffizienter Hardware und virtuellen Serversystemen – im eigenen Haus wie bei unseren Kunden – ist es uns gelungen, den Energieverbrauch trotz gestiegener Leistungen deutlich zu senken.

Als Unternehmen des Landes Berlin heben wir hervor, dass auch im Jahr 2010 wieder ein Großteil unserer Leistungen mit Unternehmen aus der Region umgesetzt wurde. 64 Prozent der Vertragspartner insgesamt sind

heimische Firmen. Bei den kleinen und mittelständischen Auftragnehmern stammten sogar 90 Prozent aus der Hauptstadtregion. Wichtig war uns der Austausch mit der Fachwelt: Gemeinsam mit Partnern wie der Berliner Polizei, dem Standesamt oder der Ausländerbehörde informierte das ITDZ Berlin unter anderem auf der IT-Messe CeBIT in Hannover und auf der Messe „Moderner Staat" über energieeffiziente, serviceorientierte IT-Lösungen für die Verwaltung.

Wir sind in den vergangenen fünf Jahren unserer Vision ein gutes Stück nähergekommen und befinden uns auf einem guten Weg vom IT-Infrastrukturdienstleister zum serviceorientierten Anbieter innovativer IT-Lösungen. Doch jedes Unternehmen ist nur so erfolgreich, wie seine Mitarbeitenden motiviert und qualifiziert sind. Als Arbeitgeber wollen wir daher eine angenehme Arbeitsatmosphäre, mehr Flexibilität und ein kommunikatives Arbeitsumfeld bieten.

Auch deswegen ist die Modernisierung des Hofkomplexes unseres Dienstgebäudes, die 2010 begann, ein Meilenstein in der Geschichte unseres Hauses: Großraumbüros, Team-Räume und Kommunikationszonen stärken den internen Dialog und schaffen direkte Kommunikationsmöglichkeiten. Im Hofgebäude werden der Druckbereich, ein weiteres Data-Center sowie moderne Büro- und Besprechungsräume für das Service Center der 115 untergebracht.

Wir sind stolz, dass wir seit Mai 2010 für unsere familienbewusste Personalpolitik das Zertifikat „audit berufundfamilie" führen dürfen. Mit dem Ziel, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Arbeitsalltag nachhaltig zu verbessern, werden in den nächsten Jahren Maßnahmen wie gleitende Arbeitszeiten oder ein aktives Gesundheitsmanagement Stück für Stück erweitert. Durch diese familienfreundliche Ausrichtung ist das ITDZ Berlin Vorreiter unter den IT-Dienstleistern.

Gleichzeitig sorgen wir für die Zukunft vor, kümmern uns um die IT-Fachkräfte von morgen und bilden seit zehn Jahren junge Menschen in IT-Berufen aus. Bislang schlossen 36 Auszubildende ihre Ausbildung im ITDZ Berlin ab. Fast alle, nämlich knapp 95 Prozent, wurden nach ihrer Prüfung in eine Festanstellung übernommen.

Das fünfjährige Jubiläum unseres Hauses im Juni 2010 bot einen willkommenen Anlass, diese Erfolge gemeinsam mit hochrangigen Gästen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung zu feiern. Begleitend präsentierten wir die Themen unsers Hauses erstmals mit einem „Markt der Möglichkeiten": Kunden und Gäste konnten sich über unsere Lösungen für eine effiziente Verwaltung informieren. Die Resonanz war so positiv, dass wir die Hausmesse fortsetzen werden.

Zum Abschluss gilt mein besonderer Dank den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die das Fundament unseres Erfolgs sind. In gemeinsamer Anstrengung ist es uns gelungen, unsere hochgesteckten Ziele zu erreichen. Für unser im Oktober 2010 gestartetes Projekt „Unternehmensstrategie ITDZ Berlin 2020", mit dem wir die Marschroute für die nächste Dekade festlegen wollen, setzten wir auf unsere Mitarbeitenden als wichtige Kritiker und Impulsgeber.

Im Dezember hat mich der Verwaltungsrat für weitere fünf Jahre im Amt bestätigt. Diese Herausforderung nehme ich gerne an. Ich freue mich darauf, das ITDZ Berlin weiter auf seinem Weg zu einem zukunftsfähigen, modernen Dienstleistungsunternehmen zu begleiten.

Konrad Kandziora
Vorstand des ITDZ Berlin

» Ulrich Freise,

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

Das ITDZ Berlin schloss das Geschäftsjahr 2010 mit einem Umsatzerlös von 107,6 Mio. Euro und 9,5 Mio. Euro über dem Planwert sehr erfolgreich ab. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet das eine nochmalige Umsatzsteigerung um rund sechs Prozent. Der größte Zuwachs ist hierbei in den Produktgruppen „Dienste und Verfahren“ zu verzeichnen. Zudem wurde im Geschäftsjahr 2010 durch das Unternehmen ein Jahresüberschuss in Höhe von 0,4 Mio. Euro erwirtschaftet.

Bevor ich auf Schwerpunkte der unternehmerischen Tätigkeit des ITDZ Berlin in 2010 eingehe, möchte ich es nicht versäumen, einige unternehmensbezogene Höhepunkte des Geschäftsjahres 2010 im Folgenden kurz darzustellen.

Am 18. Juni 2010 beging das ITDZ Berlin in feierlichem Rahmen den fünften Jahrestag seiner Gründung. Geladen waren neben Kundinnen und Kunden aus der Berliner Verwaltung auch Vertreter aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft. Im November 2010 würdigte das ITDZ Berlin – ebenfalls in festlichem Rahmen – 10 Jahre erfolgreiche Ausbildung im Unternehmen (bzw. in seiner Vorgänger-Organisation). Besonders erfreulich daran ist, dass sich das ITDZ Berlin seit zehn Jahren in der Ausbildung für zukunftsfähige Berufe engagiert, die auch außerhalb des öffentlichen Dienstes anerkannt sind. Mit seiner Ausbildungsleistung unterstützt das Unternehmen zugleich die Anstrengungen des Landes Berlin, seinen öffentlichen Dienst für die Anforderungen der Zukunft nicht nur im IT-Bereich fit zu halten. Ich denke hier in erster Linie an die rasanten Entwicklungen im Bereich des E-Governments mit enormen Herausforderungen für die Zukunftsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung. Da ist es gut, qualifiziert ausgebildete Fachinformatiker/innen sowie Informations- und Telekommunikationssystemkaufleute zu haben, die neben ihrer Fachkompetenz auch erste Berufserfahrungen mit den besonderen Herausforderungen des ITDZ Berlin als IT-Dienstleister für das Land Berlin erworben haben.

Besonders erfreulich finde ich, dass es dem Unternehmen gelungen ist, auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch den Abschluss eines neuen Tarifvertrages am Erfolg des Unternehmens partizipieren zu lassen.

Als Ergebnis einer Ausschreibung und eines Auswahlverfahrens bestellte der Verwaltungsrat in seiner Sitzung am 10. Dezember 2010 Herrn Konrad Kandziora mit Wirkung zum 1.12.2010 erneut für fünf Jahre zum Vorstand des ITDZ Berlin.

Das Geschäftsjahr 2010 hatte für das ITDZ Berlin auch einige fachlich herausragende Themen. Ich möchte drei davon hier hervorheben.

Gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen, mit externen Partnern, der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und mit dem ITDZ Berlin wurde termingerecht die Plattform für die EU-Dienstleistungsrichtlinie in 2010 fertiggestellt und freigeschaltet. Damit wurden in der Berliner Verwaltung erstmals Verwaltungsprozesse unter Einbeziehung aller Beteiligten konsequent elektronisch und medienbruch-

frei abgebildet. Für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie hat das Land Berlin den 1. Preis beim 10. eGovernment-Wettbewerb für Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen in der Kategorie „Innovativstes eGovernment-Architekturprojekt“ im September 2010 gewonnen. Mit dieser Plattform stellt das ITDZ Berlin der Berliner Verwaltung eine wichtige Basis für neue moderne Dienstleistungen zur Verfügung.

Von der öffentlichen Verwaltung erwarten Bürger und Unternehmen heute zu Recht, dass sie ihre Anliegen schnell, einfach und serviceorientiert erledigen können. Verwaltungsverfahren müssen deshalb insgesamt einfacher werden, Behörden müssen leichter erreichbar sein und die Bürgeranliegen müssen schnell, kompetent und zuverlässig bearbeitet werden. Einem der erfolgreichsten und innovativsten E-Government-Projekte der letzten Jahre, mit dem wir diesem Ziel näher gekommen sind, ist das Projekt „Behördenrufnummer 115“. Berlin hat sich dank dem starken Engagement des ITDZ Berlin von Anfang an diesem bundesweiten Projekt beteiligt. Die Studie des Deutschen Instituts für Urbanistik „ServiceStadt Berlin 2016“ hat das Ziel „One-Stop-City“ beschrieben. Beim Zugangskanal Telefon ist Berlin damit schon jetzt führend. Wir sind dabei in Berlin so erfolgreich, dass der Senat nicht nur das Projekt in einen Regelbetrieb überführen möchte, sondern auch über den Auf- und Ausbau der telefonischen Serviceleistung hin zu einem einheitlich ausgestalteten und anspruchsvollen zentralen Telefonservice für die Bürgerinnen und Bürger des Landes nachdenkt, der gleichzeitig auch zur Entlastung und Unterstützung der Fachverwaltungen betragen kann.

Ein weiterer bemerkenswerter Meilenstein, den das Land Berlin gemeinsam mit dem ITDZ Berlin erreicht hat, ist der Aufbau eines modernen Zeit- und Terminmanagements. Vom neuen System profitieren Bürger und Verwaltung gleichermaßen. Das Zeitmanagementsystem koordiniert die Termine der Kunden, die online einen Termin mit dem Amt vereinbaren, mit den Spontankunden vor Ort. Besucher können per SMS über abnehmende Warteschlangen in den Ämtern informiert werden und ersparen sich somit lästige Wartezeiten. So kann die Wartezeit für andere Unternehmungen genutzt werden. Mit diesen Terminvereinbarungen können Wartezeiten in Behörden flexibilisiert und minimiert werden. Somit profitieren beide Seiten davon, der Bürger und die Verwaltung. Das Land Berlin beabsichtigt diese Dienstleistung nicht nur Bürgerämtern, sondern auch anderen Behörden anzubieten. Deshalb beschäftigt sich der Bezirk Marzahn-Hellersdorf im Rahmen des Modernisierungsprojektes „ProDiskurs“ auch mit der Frage, wie man derartige Dienste in einem Bezirksamt weiter ausbreiten kann. Dabei setzt auch Marzahn-Hellersdorf auf die technische Unterstützung durch das ITDZ Berlin.

Ich bin überzeugt, dass das ITDZ Berlin gut gerüstet ist, um auch in der Zukunft den Herausforderungen an einen modernen landeseigenen IT-Dienstleister gerecht zu werden.

Ulrich Freise
Vorsitzender des Verwaltungsrates

SHARED SERVICES FÜR BERLIN

SHARED SERVICES

Mit „Shared Services“ zentralisieren und konsolidieren Organisationen ihre Dienstleistungen. Mehrere kleine Serviceeinheiten werden durch ein zentrales „Shared Service Center“ (SSC) ersetzt, in dem gleichartige Prozesse und Abläufe gebündelt werden. Als zentraler Dienstleister für IT und Telefonie bietet das ITDZ Berlin der Berliner Verwaltung vielfältige Shared Services. Durch die gemeinsame Nutzung dieser Serviceangebote können Behörden ihre IT-Infrastruktur effizienter gestalten, Abläufe optimieren und Kosten senken.

IT-INFRASTRUKTUR

» Landesnetz, Data-Center, Speicherkapazität, Rechenleistung und IT-Arbeitsplatz als Shared Services

Das Berliner Landesnetz (BeLa) ist die Lebensader der öffentlichen Institutionen Berlins. Auf einer Länge von 942 Kilometern verbinden Lichtwellenleiter-Kabel 516 Standorte, von der Verwaltung bis zur Wissenschaft. Die erneuerten Netzkomponenten ermöglichen mit einem Datendurchsatz von 10 Gigabit pro Sekunde Datentransfers in fast unbegrenztem Umfang. Als gemeinsames Netz für Sprache und Daten bietet das Berliner Landesnetz zudem die Voraussetzungen für den telefonischen Service Voice over IP (VoiP).

Das Lichtwellenleiter-Kabel des ITDZ Berlin umspannt in seiner Länge viermal die Stadtgrenze Berlins (234 km).

RECHENZENTREN

Das moderne Netz ist auch eine wichtige Voraussetzung für die Nutzung von Shared Services bei der Datenspeicherung und -verarbeitung in zentralen Rechenzentren. War für die Behörden Berlins zuvor eine Vielzahl von Serverräumen mit einzeln beschaffter Hardware, separater Wartung und Klimatisierung in Teilen sinnvoll, ist die zentrale Nutzung des hochsicheren Data-Center (Rechenzentrum) des ITDZ Berlin heute deutlich effizienter. Aufgrund der steigenden Nachfrage wird darum ein zweites Rechenzentrum ausgebaut. Als Shared Service ermöglicht es eine besonders kostengünstige und energieeffiziente Variante der zentralen Datenspeicherung und -verarbeitung.

IT-ARBEITSPLATZ

Als Shared Service für den IT-Arbeitsplatz bietet das ITDZ Berlin die zentrale Beschaffung, Installation und Wartung der Hardware vor Ort sowie den zentralen Betrieb von Softwarelösungen und IT-Verfahren im Rechenzentrum. Die standardisierten und vorkonfigurierten Softwarelösungen für eine Vielzahl von Nutzern sparen Aufwand und Kosten bei der Beschaffung, dem Betrieb und dem Support durch die Dienststellen. Die modular aufgebaute Infrastruktur ist flexibel und die Software-Lösungen sind jederzeit erweiterbar und skalierbar.

PERSPEKTIVE CLOUD COMPUTING

An dem zentralen IT-Infrastrukturservice der Zukunft arbeitet das ITDZ Berlin seit Dezember 2010 mit der Teststellung einer eigenen Cloud-Computing-Lösung. Innerhalb des gesicherten Berliner Landesnetzes sollen die öffentlichen Institutionen Serverkapazitäten, Rechenleistung und Software im Intranet automatisiert und flexibel abrufen sowie nutzungsgerecht abrechnen können.

Praxisbeispiel

» Amt für Statistik Berlin-Brandenburg

Umzug des Standorts Potsdam

Welche Vorteile ein zentraler IT-Service bietet, zeigt das Beispiel des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg. 2010 verlegte es seinen Potsdamer Standort und beauftragte das ITDZ Berlin mit dem Umzug der IT- und Telefontechnik. Da das Landesamt den zentralen Voice-over-IP-Telefondienst IP-Centrex und den Arbeitsplatzservice des ITDZ Berlin nutzt, lagen alle Benutzerdaten bereits vor. Planung und Durchführung verliefen deswegen reibungslos. Durch die Nutzung von IP-Centrex entfiel ein aufwendiger Umbau der Telefonanlage, lediglich die Endgeräte mussten neu installiert werden. Nach nur vier Monaten Vorbereitungszeit konnten die 200 Mitarbeitenden ihre Tätigkeit in den neuen Räumen aufnehmen.

.....

„Wir konnten nach unserem Umzug nahtlos weiterarbeiten – auch dank der sofort funktionsfähigen Informations- und Telefontechnik.“

Prof. Dr. Ulrike Rockmann,
Präsidentin des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg

.....

Zensus 2011

Auch für die Erhebung des Zensus 2011 setzt das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg auf das ITDZ Berlin als Partner für die IT-Organisation. Gefragt waren die Ausrüstung des Gebäudes mit ITK-Infrastruktur, die Ausstattung mit dem IT-Arbeitsplatzservice sowie die Bereitstellung eines telefonischen Service Center im Zeitraum der Befragung.

Die besondere Herausforderung war der mit dem Projekt verbundene Wunsch nach Flexibilität. Benötigt das Amt zu Projektbeginn und -ende lediglich 30 Arbeitsplätze, so sind es während der Durchführungsphase rund 250. Darüber hinaus wurden, gemeinsam mit dem Brandenburger IT-Dienstleister ZIT BB, rund 30 externe Arbeitsplätze im Land Brandenburg an das zentrale IT-Netz angebunden und mit dem IT-Arbeitsplatzservice ausgestattet. Das telefonische Service Center des ITDZ Berlin bietet zudem eine zentrale Anlaufstelle für Bürgeranfragen, die nur bei erhöhtem Informationsbedarf an das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg weitergeleitet werden.

TELEFONAUSKUNFT UND TELEFONVERMITTLUNG

» Ein bürgerfreundliches Shared-Services-Angebot aus dem telefonischen Service Center des ITDZ Berlin

Wer heute in einer Berliner Behörde anruft, wird in der Regel mit dem Service Center des ITDZ Berlin verbunden. In der zentralen Telefonvermittlung gehen täglich bis zu 25.000 Telefonanrufe auf mehr als 100 verschiedenen Rufnummern ein, darunter alle Anfragen an die Bezirksämter und Senatsverwaltungen, an 22 Finanzämter und 29 Justizbehörden. Um die Auskunftsqualität der Berliner Behörden weiter zu verbessern, hat das ITDZ Berlin darüber hinaus den Service „Berlin Telefon" entwickelt, der die Sachbearbeiter der Verwaltung von Standardanfragen und Routineauskünften entlastet.

BUNDESWEIT MEHR SERVICEQUALITÄT DURCH DIE 115

Auf Basis der Erfahrung mit dem „Berlin Telefon" beteiligt sich das Land Berlin bereits seit 2009 als Modellregion am bundesweiten Projekt „D115" zur Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer. Nach dem erfolgreichen Abschluss der Pilotphase im April 2011, soll die Behördenrufnummer 115 inhaltlich und räumlich ausgebaut werden.

Praxisbeispiel

» „Berlin Telefon" in Mitte

Seit 2010 nutzt auch das Bezirksamt Mitte das „Berlin Telefon". Unter der zentralen Rufnummer leitet das Service Center des ITDZ Berlin die Anrufe nicht nur weiter, sondern beantwortet auch allgemeine Bürgeranfragen und vergibt Termine. Von rund 5.500 Anrufen pro Monat können etwa 65 Prozent vom Service Center bereits abschließend bearbeitet werden.

„Mit dem Modell ‚Berlin Telefon' vereinfachen wir für den Menschen in unserem Bezirk den Kontakt mit den Behörden und entlasten zugleich unsere Sacharbeiter. Ein Bürgerservice mit Zukunft."

Dr. Christian Hanke,
Bezirksbürgermeister in Mitte

„Als Regierender Bürgermeister von Berlin freut es mich, dass unsere Stadt Vorreiter für eine bürgerfreundliche Verwaltung ist. Die Servicenummer 115 ist ein Erfolg: Immer mehr Bürgerinnen und Bürger nutzen den direkten telefonischen Draht in die Verwaltung und erhalten kompetent und zuverlässig Auskunft zu allen wichtigen Themen. So ist ein Leitprojekt des Landes im Programm ‚ServiceStadt Berlin' zur Verwaltungsmodernisierung vom ITDZ Berlin kompetent realisiert worden."

Klaus Wowereit,
Regierender Bürgermeister von Berlin

IT-BERATUNG

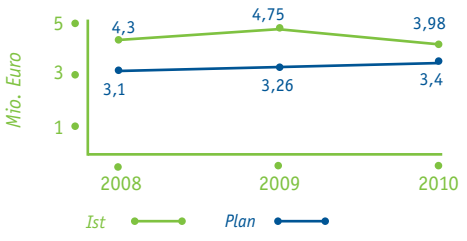
» Systemberatung und -implementierung, Organisationsberatung und Projektmanagement als Shared Services

Die Ausschreibung und Implementierung einer neuen Software für IT-Fachverfahren oder die Umstellung von papiergebundenen auf elektronische Arbeitsprozesse sind in hohem Maße komplexe Projekte. Als öffentliches IT-Unternehmen ist das ITDZ Berlin mit Verwaltungsprozessen vertraut und verfügt zudem über langjährige Erfahrungen in der IT-Beschaffung und -Implementierung. Durch die IT-Beratung als Shared Service bietet es der Verwaltung Unterstützung in allen Projektphasen.

ERFAHRUNGSWERTE

Das ITDZ Berlin begleitete bei der Bußgeldstelle der Berliner Polizei bereits im Jahr 2005 die Einführung der ersten elektronischen Akte Berlins. Für die vorausschauende technische Lösung bei einem der aktuellsten IT-Projekte, der Umsetzung der europäischen Dienstleistungsrichtlinie mit der Wirtschafts- und Innenverwaltung, wurde das Land Berlin mit dem eGovernment Preis 2010 ausgezeichnet.

Die Nachfrage nach IT-Beratungsleistungen war in den vergangenen drei Jahren jeweils deutlich höher als erwartet.



IT-DIENSTLEISTUNGSPAKET

Entsprechend den Kundenwünschen stellt das ITDZ Berlin ein IT-Dienstleistungspaket von der Systemberatung und -implementierung bis hin zu qualifizierter Organisationsberatung und professionellem Projektmanagement zusammen. Eigene Fachkenntnisse werden hierbei im Bedarfsfall durch Spezialisten, die über externe Rahmenvertragspartner bezogen werden können, ergänzt. Zudem kann spezialisiertes Fachpersonal bei der Zusammenführung der Anforderungsbeschreibung, der Lasten- und Pflichtenhefterstellung sowie der gesicherten und professionellen Auswertung und Zuschlagserteilung unterstützen. Aufwände und Risiken bei der Vorbereitung und Durchführung von Vergabeprozessen werden mit diesem Shared Service Angebot reduziert.

ZUKUNFTSFELD IT-BERATUNG

Angesichts der demographischen Entwicklung wird die Anwerbung von qualifiziertem IT-Personal für die einzelnen Behörden zunehmend schwieriger. Das ITDZ Berlin stellt sich daher bereits heute auf den steigenden Bedarf an IT-Beratung als Shared Service für die Berliner Verwaltung ein, insbesondere durch die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden.

Praxisbeispiel

» IT-basierte Kommunikation in Marzahn-Hellersdorf

Beim Pilotprojekt „ProDiskurs“ vertraut das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf auf die Beratung und technische Begleitung durch das ITDZ Berlin. Mit Hilfe neuer Technik und kürzerer Kommunikationswege sollen im Rahmen des Projekts sowohl der Kontakt zwischen Bürger und Behörde als auch die Kommunikation innerhalb der Verwaltung verbessert werden. Eine Schlüsselrolle spielen dabei IT-basierte Kommunikationslösungen, die das ITDZ Berlin bereitstellt.

Bis Mai 2011 werden insgesamt elf Maßnahmen untersucht und umgesetzt, darunter Instrumente für eine ständige Online-Ämterbewertung, eine aktive Bürgerbeteiligung und ein Bürgerterminal. Weitere Schwerpunkte sind der Aufbau eines elektronischen Portals für die Beschäftigten sowie die Verbesserung der internen Zusammenarbeit bei Modernisierungsprozessen. Die Projektergebnisse dienen allen anderen Berliner Bezirken zur Nachnutzung und als Leitlinien für eigene Veränderungs- und Modernisierungsvorhaben.

„Mit der Umsetzung des Pilotprojekts, ‚ProDiskurs‘ öffnen wir uns für die neuen Kommunikationsmöglichkeiten mit moderner IT. Ich nenne das zeitgemäß.“

Dagmar Pohle,
Bezirksbürgermeisterin in Marzahn-Hellersdorf

IT-BESCHAFFUNG

» Die Ausschreibung neuer IT-Rahmenverträge, IT-Selling und zentrales Lizenzmanagement als Shared Service für die Berliner Verwaltung

Beschaffungsprozesse im öffentlichen Sektor sind oft zeitraubend, weil Ausschreibungen immer wieder neu initiiert werden müssen. Das ITDZ Berlin unterstützt darum die Verwaltung bei IT-Ausschreibungen und bietet den öffentlichen Institutionen Berlins mit der Onlineplattform IT-Selling eine komfortable Beschaffungsplattform für Informationstechnik als Shared Service. Das Sortiment des Online-Shops wird laufend erweitert und aktualisiert. Alle dort angebotenen Produkte und Leistungen können aus den Rahmenverträgen, die das ITDZ Berlin mit den jeweiligen Anbietern geschlossen hat, bezogen werden. Im Angebot sind sowohl Geräte und Dienstleistungen zur IT-Arbeitsplatzausstattung, als auch Server, LAN-Komponenten und Software, aber auch Projektservices und Mobilfunkpakete. Für die einzelne Behörde entfällt der Aufwand für die Vorbereitung eigener Ausschreibungen, zugleich profitiert sie von kurzen Lieferzeiten, weil der Bedarf des Landes im ITDZ Berlin optimal gebündelt werden kann.

ZENTRALE LIZENZBESCHAFFUNG

Im August 2010 beschloss der Berliner Senat den Aufbau eines zentralen Managements für künftig zu erwerbende Lizenzen beim ITDZ Berlin. Jüngstes Beispiel für diesen Shared Service ist der neue Sammellizenzvertrag für Softwarepakete, der zwischen der Firma Oracle und dem ITDZ Berlin geschlossen wurde. Die zentrale Lizenzbeschaffung für die Verwaltung reduziert den Beschaffungsaufwand, ermöglicht Preisvorteile und senkt die jährlichen Supportkosten.

Praxisbeispiel

» Beschaffung des Green PC für die Berliner Polizei

Die Berliner Polizei setzt bei der Neubeschaffung ihrer Arbeitsplatzcomputer auf Modelle mit hoher Energieeffizienz. Bis Ende 2012 sollen im Rahmen des turnusgemäßen Geräteaustauschs rund 9.000 Rechner ersetzt werden. Gemeinsam mit dem ITDZ Berlin wurde eine Ausschreibung für die Beschaffung energieeffizienter Computer, sogenannter „Green PC“, durchgeführt. Damit spart die Berliner Polizei ab 2012 jährlich nicht nur rund 350.000 Euro an Stromkosten, sondern auch erheblichen Aufwand im Beschaffungsprozess.

.....

„Das Ergebnis der gemeinsamen PC-Ausschreibung mit dem ITDZ Berlin sind Stromeinsparungen von rund 50 Prozent pro Rechner. Aus meiner Sicht ein Erfolgsmodell.“

Dieter Glietsch,
Polizeipräsident in Berlin

.....

IT-DIENSTE UND WEBSERVICES

» Standardmodule wie eine Dokumentenmanagementlösung für elektronische Verwaltungsvorgänge als Shared Service

IT-Fachverfahren der Verwaltung nutzen vielfach vergleichbare Standardmodule, unabhängig davon, ob Bußgeldforderungen oder Anträge auf Staatsbürgerschaft elektronisch zu bearbeiten sind. Beide IT-Lösungen benötigen beispielsweise ein elektronisches Postfach, eine Dokumentenmanagementlösung und einen Druck- oder Formularservice. Das ITDZ Berlin hat sich daher für den Aufbau der „eGovernment-Suite" entschieden, mit welcher der Kunde die benötigten Module für sein Fachverfahren auf Basis erprobter Standardlösungen im Baukastenprinzip zusammensetzen kann. Technisch basiert die „eGovernment-Suite" auf einer serviceorientierten Architektur sowie IT-Diensten und -Services mit standardisierten Schnittstellen.

BROWSER ALS SCHNITTSTELLE

Effizient und flexibel sind auch Anwendungen, die für die Bedienung mit einem Webbrowser entwickelt wurden. Der Browser als Benutzerschnittstelle funktioniert unabhängig vom Betriebssystem und ermöglicht zusätzlich den ortsunabhängigen Zugriff auf den Webservice.

Das ITDZ Berlin berät und unterstützt die Berliner Verwaltung beim Auf- und Ausbau webbasierter Lösungen. Bereits heute stellt es Behörden vielfältige Kommunikations-, Verzeichnis- und Nachrichtendienste (KVN) zur Verfügung, die sowohl die Kommunikation innerhalb der Verwaltung als auch mit den Bürgern erleichtern.

Ein weiteres webbasiertes Produkt ist das Formularmanagementsystem (FMS). Es gibt Bürgern und Unternehmen die Möglichkeit, Formulare bequem vom eigenen Rechner aus online auszufüllen und zukünftig bei Bedarf auch rechtssicher elektronisch einzureichen. Die neue Generation der intelligenten Formulare greift zur Verifizierung der eingetragenen Angaben durch Webschnittstellen automatisiert auf Datenbanken, wie beispielsweise das Berliner Adressverzeichnis, zu.

PERSPEKTIVE CLOUD COMPUTING

Immer mehr Berliner Behörden greifen bereits mit dem Angebot „Software as a Service" (SaaS) über das Berliner Landesnetz auf zentral im Data-Center des ITDZ Berlin betriebene Softwareanwendungen zu. Ein Ziel der Cloud-Computing-Lösung ist es, dieses Angebot, basierend auf einer dynamischen Infrastruktur, für die Berliner Verwaltung wirtschaftlicher, flexibler und mit einem automatisierten Bestellprozess zu gestalten.

Praxisbeispiel

» Verknüpfung von Termin- und Formularservice im Web

Das intelligente Zeit- und Terminmanagement (ZMS) des ITDZ Berlin hat sich in der Verwaltung bereits bewährt. So können Besucher zahlreicher Bürgerämter in der Stadt ihre Termine bequem online oder per Telefon vereinbaren. Ein Kiosksystem vor Ort informiert über aktuelle Wartezeiten. Ämter und Behörden mit hohem Publikumsverkehr lenken so optimal ihre Besucherströme. Sie ersparen den Bürgern lästige Wartezeiten und entlasten ihre Mitarbeitenden.

Der Terminservice lässt sich heute zudem mit dialogbasierten Formularen verknüpfen: Die Nutzer geben selbst alle notwendigen Daten in ein Online-Formular ein und können Anlagen sicher hochladen. Durch die Kombination von ZMS und Formularmanagement sind zum Termin alle Informationen bereits elektronisch erfasst und können direkt weiterverarbeitet werden. So reduziert sich der Aufwand auf Verwaltungsseite, die Bürger müssen weniger Zeit im Amt verbringen und können sicher sein, dass alle erforderlichen Unterlagen vorliegen.

Beträgt die voraussichtliche Wartezeit mehr als 30 Minuten, bietet das System den Bürgern die Möglichkeit, sich per SMS informieren zu lassen, bevor die Wartenummer aufgerufen wird.

IM FOKUS DES UNTERNEHMENS

DAS ITDZ BERLIN 2010

Im Jahr 2010 feierte das ITDZ Berlin sein fünfjähriges Jubiläum als Anstalt des öffentlichen Rechts. Seit 2005 entwickelte sich das Unternehmen vom IT-Infrastrukturdienstleister der Berliner Verwaltung zum Lösungsanbieter für E-Government-Projekte. Um diesen Wandel fortzuführen, muss das ITDZ Berlin als Arbeitgeber für IT-Fachkräfte attraktiv bleiben und setzt mit dem Engagement als ausbildendes Unternehmen und dem Ausbau familienfreundlicher Strukturen entsprechende Zeichen für die Zukunft.

ZUKUNFTSFÄHIGKEIT ALS LEITMOTIV

»Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Entwicklung des Unternehmens zum IT-Lösungsanbieter im Fokus

Mehr noch als die privatwirtschaftlichen werden öffentliche Unternehmen aus dem Bereich der Informationstechnik zukünftig vor der Herausforderung stehen, qualifizierte Mitarbeiter und Fachkräfte zu finden und an sich zu binden. Eigene Ausbildungsstrukturen und eine familienbewusste Personalpolitik können, gerade für staatliche Institutionen, hier zu wichtigen Bausteinen des Erfolgs werden. Darüber hinaus sind sie die Grundlage für die systematische Weiterentwicklung eines Unternehmens.

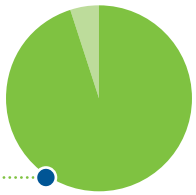
DAS ITDZ BERLIN IM WANDEL

Hochqualifizierte Mitarbeitende bilden die Basis für die Weitentwicklung des ITDZ Berlin vom IT-Infrastrukturdienstleister zum Lösungsanbieter für E-Government-Anwendungen. Da die einzelnen Berliner Behörden voraussichtlich noch stärker als das ITDZ Berlin selbst vom absehbaren IT-Fachkräftemangel betroffen sein werden, ist die Begleitung der Verwaltung bei der Planung und Umsetzung komplexer IT-Projekte eine Kernaufgabe der Zukunft. Auch für die in der Berliner Verwaltung zunehmende Zentralisierung von Speicherkapazitäten und Rechenleistung bis hin zum Verfahrensbetrieb beim ITDZ Berlin gilt es, Kompetenzen weiterzuentwickeln und aufzubauen. Aus diesem Grund bereitet sich das ITDZ Berlin darauf vor, zukünftig noch stärker als heute die IT-Kompetenz des Landes Berlin zu bündeln.

AUSBILDUNG

Das ITDZ Berlin hat sich frühzeitig mit den Herausforderungen des bevorstehenden IT-Fachkräftemangels auseinandergesetzt und bildet seit zehn Jahren für die Berufe Fachinformatiker/in Systemintegration und IT-Systemkaufmann/-frau aus. Bis Ende 2010 konnten insgesamt 36 junge Menschen ihre Ausbildung beim ITDZ Berlin erfolgreich abschließen, zwölf weitere befinden sich gegenwärtig in der Lehre. Die Übernahmequote von rund 95 Prozent der ausgebildeten IT-Fachkräfte belegt die Nachhaltigkeit der Ausbildung. Im Dezember 2010 wurde das zehnjährige Jubiläum des ITDZ Berlin als Ausbildungsbetrieb feierlich im Bärensaal des Alten Stadthauses in Berlin begangen.

Das ITDZ Berlin bietet jungen IT-Fachkräften eine berufliche Perspektive.



Übernahmequote 95 %

AUDIT BERUFUNDFAMILIE

Mit gleitenden Arbeitszeiten, der Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten, sowie einem aktiven Gesundheitsmanagement setzt das ITDZ Berlin bereits seit längerem auf familienfreundliche Arbeitsstrukturen. Mit dem „**audit** beruf**und**familie“ ist das Unternehmen nun einen Schritt weiter gegangen, indem es die bereits angebotenen Maßnahmen systematisch erfasste und ein Maßnahmenkonzept erarbeitete. Meilensteine der kommenden Jahre sind unter anderem die Prüfung der Einführung von Lebensarbeitszeitkonten, die Integration des Themas Beruf und Familie in die Personalentwicklung für Führungskräfte, die Einführung eines Tags der offenen Tür für Familien und Angehörige sowie die Prüfung einer Kooperation mit den Kita-Eigenbetrieben des Landes Berlin zur Kinderregelbetreuung.

ZUKUNFT IN DER REGION

Auch das ITDZ Berlin profitiert von der IT-Kompetenz der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg. Als öffentlich-rechtliches IT-Unternehmen mit einem Umsatz von über 107 Millionen Euro fördert es über seine mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinien die Auftragsvergabe an kleine und mittelständische Firmen, besonders in der Region: Im Jahr 2010 gingen 36 Prozent aller Aufträge mit einem Gesamtvolumen von 30,3 Millionen Euro an den Mittelstand. 64 Prozent der vom ITDZ Berlin beauftragten Firmen haben ihren Sitz in Berlin oder Brandenburg, die mittelständischen Unternehmen darunter sogar zu 90 Prozent.

IMPULSGEBER FÜR DIE BERLINER VERWALTUNG

Bereits heute ist das ITDZ Berlin ein wichtiger Impulsgeber für digitalisierte Verwaltungsprozesse in der Hauptstadt. Die Jubiläumsfeier am 18. Juni 2010 zum fünfjährigen Bestehen des ITDZ Berlin als Anstalt des öffentlichen Rechts hat dies bestätigt. Vorträge von Vertretern aus Politik und Wissenschaft zu aktuellen E-Government-Themen sowie der „Markt der Lösungen“, der über das innovative Portfolio des ITDZ Berlin informierte, stießen auf großes Interesse.

„Mit den mittelstandsfreundlichen Vergaberichtlinien fördert das ITDZ Berlin kleine und mittelständische Unternehmen in der Region Berlin und Brandenburg. Dies ist ein wichtiger Impuls für die Stärkung des Wirtschaftsstandorts Berlin-Brandenburg.“

Dr. Eric Schweitzer,
Präsident der Industrie- und Handelskammer zu Berlin

INFORMATION

» **audit** berufundfamilie

Am 11. Juni 2010 verleiht Bundesfamilienministerin Schröder dem ITDZ Berlin im Namen der Initiative „berufundfamilie“ das Zertifikat zum „**audit** berufundfamilie“. Dieses Zertifikat erhalten Unternehmen, die sich zur Förderung einer familienbewussten Personalpolitik bekannt haben und entsprechende Bedingungen schaffen.

Das Audit wurde 1995 von der gemeinnützigen Hertie-Stiftung initiiert, das Zertifikat erstmals 1999 vergeben. Inzwischen haben über 750 Unternehmen, Institutionen und Hochschulen mit mehr als zwei Millionen Beschäftigten und Studierenden das Audit durchlaufen. Dabei wurden über 150 unterschiedliche Maßnahmen zusammengetragen. Einsetzbar in allen Branchen und Betriebsgrößen, erfasst das Audit den Status quo der bereits angebotenen Maßnahmen zur besseren Balance von Beruf und Familie und entwickelt systematisch das betriebsindividuelle Potenzial. Nach erfolgreichem Abschluss des Prozesses erhalten die Unternehmen und Institutionen das Zertifikat zum „**audit** berufundfamilie“.

„Es freut mich, dass sich das ITDZ Berlin gezielt für eine gute Balance von Familie und Beruf seiner Beschäftigten einsetzt. Familienfreundliche Arbeitsbedingungen erhöhen die Arbeitgeberattraktivität und machen Unternehmen zukunftsfähig.“

Zertifikat seit 2010
audit berufundfamilie

Dr. Kristina Schröder,
Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

KOMPETENZ VERNETZEN

» Das ITDZ Berlin weitet sein Kooperationsnetzwerk aus und engagiert sich auf europäischer Ebene

Strategische Partnerschaften mit Wissenschaft, Wirtschaft und IT-Dienstleistern sind Schlüsselfaktoren für technisch exzellente Lösungen und belastbare Zukunftsprognosen des ITDZ Berlin. Im Jahr 2010 vertiefte das Unternehmen darum beispielsweise seine Kooperation mit dem DAI Labor, einem technischen Kompetenzzentrum der Technischen Universität Berlin, zur Erforschung intelligenter Dienste für Verwaltung und Bürger. Bewährt hat sich zudem die erneute Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer FOKUS Institut, in dessen E-Government-Labor das ITDZ Berlin seine technischen Lösungen einem Praxistest unterziehen kann. Partnerschaften mit der Wirtschaft, wie beispielsweise mit SAP oder Oracle, dienen dem Auf- und Ausbau unternehmensinternen technischen Hintergrundwissens.

„Wir wollen für unsere gemeinsamen Interessen in Brüssel werben und unseren Verbund durch fachlichen Austausch stärken: eine europäische Kooperation mit Zukunft.“

Dipl.-Ing. Roland Jabkowski,
Sprecher der Geschäftsführung
des Bundesrechenzentrums Österreich

IM VERBUND AM STÄRKSTEN

Kooperationen für neue technische Lösungen sind sinnvoll, jedoch muss das Rad, auch im Interesse des Steuerzahlers, nicht immer neu erfunden werden. Auch unter dem Aspekt des Erfahrungsaustauschs engagiert sich das ITDZ Berlin in der Bundes-Arbeitsgemeinschaft der kommunalen IT-Dienstleister, dem Netzwerk Vitako.

Daneben ist das ITDZ Berlin seit März 2010 Mitglied in der Allianz der europäischen Verwaltungs-IT-Dienstleister (Euritas). Neben dem grenzüberschreitenden Wissenstransfer stehen der Austausch von Best Practices sowie das gemeinsame Arbeiten an EU-, Forschungs- und Entwicklungsprojekten im Fokus. Ein weiteres Ziel der Allianz ist die gemeinsame Interessensvertretung der öffentlichen IT-Dienstleister gegenüber europäischen Gremien. So ist das Bündnis bestrebt, mittelfristig die europäische Legislative bei der Abschätzung von IT-Folgekosten durch geplante gesetzliche Regelungen zu beraten.

2011

GESCHÄFTSVERLAUF UND LAGE

DAS GESCHÄFTSJAHR 2010

Der sechste Jahresabschluss des ITDZ Berlin als Anstalt des öffentlichen Rechts unterstreicht die solide Entwicklung des Unternehmens. Der Umsatzerlös von 107,61 Mio. Euro liegt rund sechs Prozent über dem Erlös des Geschäftsjahrs 2009. Der Bilanzgewinn beträgt 0,9 Mio. Euro. Das ITDZ Berlin investierte 2010 in den Um- und Ausbau des Unternehmensgebäudes und in die Modernisierung der IT-Infrastruktur für das Land Berlin.

LAGEBERICHT FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2010

GESCHÄFTSERGEBNIS

Der vorliegende sechste Jahresabschluss des IT-Dienstleistungszentrums Berlin Anstalt des öffentlichen Rechts (nachfolgend „ITDZ Berlin" genannt) zeigt weiterhin eine solide Entwicklung des Unternehmens. Der Umsatz des ITDZ Berlin im Jahr 2010 erreichte ein Volumen von

107,61 Mio. Euro (2009: 101,28 Mio. Euro).

Der Jahresüberschuss beträgt

0,42 Mio. Euro (2009: 3,54 Mio. Euro),

der Bilanzgewinn

0,92 Mio. Euro (2009: 3,54 Mio. Euro).

1. GESCHÄFTSVERLAUF

Die strategische Ausrichtung des ITDZ Berlin war im Jahr 2010 durch folgende Themen charakterisiert:

- Durchführung strategischer Projektvorhaben für das Land Berlin
- Weiterentwicklung als Application-Service-Provider
- Berlin Telefon und Pilotprojekt 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

1.1. BETRIEB DER VERFAHRENSUNABHÄNGIGEN INFRASTRUKTUR

E-Government-Plattform

Der Ausbau der E-Government-Plattform im ITDZ Berlin war auch 2010 ein bedeutender Arbeitsschwerpunkt. In Ergänzung bereits produktiv gesetzter Dienste wurden bestehende Dienste weiterentwickelt („Qualifizierter Zeitstempel", „Arbeitsplatzdruck im Online-Management-System") und die Entwicklung neuer Komponenten (z.B. „elektronischer Identitätsausweis" (eID) im Rahmen des „neuen Personalausweises" (nPA)) vorbereitet.

Die in der Lösung EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) bereitgestellten Komponenten wurden 2010 intensiv auf integrative Verwendbarkeit und Nachnutzung geprüft und bei Lösungsimplementierungen bereits als Werkzeug eingesetzt (z.B. Portalsoftware „Life Ray"). Ziel des ITDZ Berlin ist die technische Harmonisierung zur interoperablen Nutzung der Komponenten im Rahmen der berlinweiten E-Government-Diensteplattform. Dabei soll auch über die Art der Nutzung der beiden 2010 erarbeiteten Prototypen für die Lösung „Online Bürgerdienste" entschieden werden.

IT-Infrastrukturservice

Für den vom ITDZ Berlin angebotenen Arbeitsplatzservice wurden auch 2010 neue, bedeutende Kunden gewonnen. Im Landesverwaltungsamt Berlin (LVwA) begann im Sommer 2010 ein Projekt zur Einführung des Arbeitsplatzservices. Der Betriebsübergang wird im 1. Halbjahr 2011 erfolgen. Mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport wurde ein Standarddienstleistungsvertrag zur Infrastrukturbetreuung der verfahrensunabhängigen IT-Arbeitsplätze verhandelt und abgeschlossen. An den Verhandlungen beteiligt waren auch Vertreter des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten Berlin (LABO) und des LVwA Berlin.

Für die Senatsverwaltung für Finanzen hat das ITDZ Berlin 2010 einen Vertrag über die Applikations-Virtualisierung des Moduls für das automatisierte Planaufstellungsverfahren für das „Neue Berliner Rechnungswesen" (NBR) abgeschlossen. Damit sollen die dezentralen IT-Stellen des Landes zukünftig bei diesen Aufgaben entlastet werden.

Das ITDZ Berlin unterstützt mit seinen Produkten auch das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg bei der Durchführung des Zensus-Projektes. Dabei werden vor allem die dezentralen Erhebungsstellen, die über das gesamte Bundesland Brandenburg verteilt sind, mit Arbeitsplätzen ausgestattet. Technisch wurde diese Lösung durch eine Desktop-Virtualisierung realisiert.

Zeit- und Terminmanagement (ZMS)

Mit dem ursprünglichen Projekt Online-Termin-Vereinbarung für die Ausländerbehörde (ABH) des LABO Berlin hat das ITDZ Berlin eine Zeit- und Terminmanagement-Lösung für die Berliner Verwaltung geschaffen und im Anschluss an die Projektphase in mehreren Dienststellen des Landes Berlin eingeführt. Technische Grundlage ist die Software „e-Appointment" des Fraunhofer Heinrich-Hertz-Instituts Berlin. Die Komponente der E-Government-Plattform des Landes Berlin, die vom ITDZ Berlin betrieben wird, findet derzeit in fünf Bezirken, einem Standesamt, den Berliner KFZ-Zulassungsbehörden und dem LVwA Berlin Anwendung.

ZMS bietet ein auf die Belange der Behörden zugeschnittenes, webbasiertes Anwendungssystem zur Terminvergabe und -bearbeitung, bei dem online oder telefonisch gebuchte mit operativ vereinbarten Terminen (vor Ort) übersichtlich organisatorisch abgebildet werden. Neben dem Termin erhält der Kunde Informationen zu seinem Verwaltungsbesuch; die Verwaltung erhält Steuerungsinformationen über Wartezeiten und Kundenaufkommen. Terminbestätigungen und Erinnerungen können per E-Mail und SMS verschickt werden. Installierte Aufrufanzeigen in den Wartebereichen steuern die Abarbeitung vereinbarter Termine.

Die Lösung optimiert die Nutzung der verfügbaren Zeit von Mitarbeitern und Kunden, steuert die Kundenströme und bildet die Spontan- und Terminkunden in einem System ab.

Als zusätzliche Anforderung galt es für die Ausländerbehörde des LABO Berlin Dienstleistungen gebündelt nach Sachgebieten und differenziert nach Staatsangehörigkeiten abzubilden, um zu gewährleisten, dass Anliegen umfassend und abschließend bearbeitet werden können. Im Anschluss an die 2010 geleiteten Vorarbeiten kann die Gesamtlösung unter Einbezug der E-Government-Komponente „Formularservice" fristgerecht zum 31. Januar 2011 in Betrieb genommen werden.

Projekt ODiS I

Das Standesamt I in Berlin (Referat des LABO Berlin) ist für Beurkundungen von Auslandspersonenstandsfällen zuständig. Im Zuge des Personenstandsrechtsreformgesetzes wurde die Zuständigkeit für die Auslandspersonenstandsfälle erweitert und das Standesamt I in

Berlin gesetzlich verpflichtet, ein bundesweit elektronisch einsehbares Suchverzeichnis zur Verfügung zu stellen.

Dazu wurde im Berichtszeitraum im gemeinsamen Projekt „Online-Datenbank im Standesamt I" (ODiS I) unter Beteiligung des ITDZ Berlin, der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und dem LABO Berlin ein System entwickelt, das die bisher eingesetzte Datenbanklösung ersetzt und ein gesetzeskonformes Auskunftssystem für die Suchverzeichnisse des Standesamtes I für eine bundesweite, lesende Nutzung bietet.

Das System wird vom ITDZ Berlin produktiv betrieben und ist seit dem 01.06.2010 erfolgreich im Einsatz. Da Anfragen und Recherchen von Bürgern vom Standesamt I nun sofort beantwortet werden können, führt das Verfahren in Berlin nachweislich zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe. Parallel zum Nutzungsbeginn im Land Berlin wurden auch die Voraussetzungen dafür geschaffen, ab Frühjahr 2011 allen Standesämtern in der Bundesrepublik Deutschland die unmittelbare Einsichtnahme in die Daten mittels der Berliner Portallösung ODiS I zu ermöglichen.

EU-Dienstleistungsrichtlinie

Anfang Februar 2010 wurde das IT-Fachverfahren EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) vom ITDZ Berlin produktiv gesetzt. Die Gesamtlösung besteht aus Komponenten der E-Government-Plattform des ITDZ Berlin und Komponenten weiterer Verfahrenslieferanten. Die Komponenten der so entstandenen Lösung sind auf andere Fachverfahrensabläufe modfiziert übertragbar. Dies wurde in Vorstudien für das Bauportal der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung Berlin (SenStadt) und das Anliegenmanagement des LABO im Auftrag der Kunden vom ITDZ Berlin nachgewiesen. Ferner entstanden 2010 Prototypen für die Umsetzung weiterer E-Government-Prozesse („Online Meldeauskunft" und „Briefwahl-Antrag"). Die Realisierung wird 2011 erfolgen.

IT-Infrastruktur/Netze

Schwerpunkt im ITDZ Berlin war 2010 die Weiterentwicklung der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur und der Betrieb für das Land Berlin.

Bereits seit mehreren Jahren wird das vom ITDZ Berlin betriebene Berliner Landesnetz umfassend modernisiert und die Zusammenführung von Daten- und Sprachkommunikation (Voice over IP) auf einem sogenannten Multiservice Network (MSN) beständig vorangetrieben. Zugänge zum MSN sind die Voraussetzung für die „Voice over IP"-basierte Sprachvermittlung zwischen den klassischen Telekommunikationsanlagen der Berliner Verwaltung mit ihren derzeit ca. 105.000 Teilnehmern.

2010 wurde die Umstellung der Kundenzugänge für die Datenkommunikation im Berliner Landesnetz auf die neue Netzinfrastruktur abgeschlossen. Nachdem zum Ende des Jahres 2009 ein Drittel der Sprachzugänge der TK-Anlagen mittels „Voice over IP"-Gateways auf das neue Berliner Landesnetz migriert wurden, sind im Jahr 2010 ein weiteres Drittel hinzugekommen. Dazu musste in weiteren 70 Dienstgebäuden des Landes Berlin die Basis-Infrastruktur der Netzzugänge (z. B. unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimatisierung, Netzwerkschränke) umfassend erneuert werden. Die Zahl der teilnehmenden Verwaltungen, die an die IP-Telefonie-Plattform des ITDZ Berlin angeschlossen sind, hat sich damit 2010 weiter erhöht. Die zentral betriebene, zukunftsfähige Lösung des ITDZ Berlin versorgt bereits zehn Standorte mit acht Behörden.

Im Rahmen eines Pilotprojektes wurden zudem 100 Schulen mittels Verschlüsselungskomponenten über vorhandene Internetzugänge zu einem „Virtuellen Privaten Netz" (VPN), dem sogenannten „Schul-VPN" vom ITDZ Berlin zusammengeschaltet. Mit der Neukonzeption des „VPN" des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) und der Integration von zwei

zusätzlichen Standorten wurden die Voraussetzungen für eine weitere Zentralisierung der Infrastruktur- und Verfahrensserver geschaffen.

Neben dem Verfahren EU-DLR wurden 2010 ca. 20 weitere Verfahren auf Grundlage der E-Government-Plattform des ITDZ Berlin in die verfahrensunabhängige IT-Infrastruktur eingebunden. Dabei kamen auch neuartige IT-Sicherheitskomponenten, sogenannte „Web-Application-Firewalls“ zum Einsatz.

Um den stetig steigenden Anforderungen der Kommunikation über den zentralen Internetzugang des Landes gerecht zu werden, wurden 2010 im Grenznetz ebenfalls leistungsfähigere Sicherheitskomponenten installiert und in Betrieb genommen.

Ebenfalls wurde vom ITDZ Berlin eine europaweite Ausschreibung für den redundanten gigabitfähigen Zugang zum Internet für das Land Berlin durchgeführt. Der ausgewählte Provider sichert künftig die hochperformante und gleichzeitig wirtschaftliche Kommunikation für das ITDZ Berlin und seine Kunden im Land Berlin.

Service Center

Ende Januar 2010 wurde die Vermittlung für das Bezirksamt Berlin-Neukölln vom ITDZ Berlin übernommen. Damit waren Anfang des Jahres 2010 alle zwölf Berliner Bezirke als Vertragskunden unter der Rufnummer „900“ an das vom ITDZ Berlin betriebene Service Center angeschlossen. Der Abschluss des Projektes „Berlin Telefon“ und die Überführung der Pilotkunden LABO und Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg in den vertraglichen Regelbetrieb erfolgten im Dezember 2010.

Servicenummer 115

Mit der Aufnahme des Pilotbetriebes am 24. März 2009 ist Berlin mit der Lösung „Berlin Telefon“ in der Bundesrepublik Deutschland Modellregion für die bundesweite Einführung der Servicenummer 115. Auch 2010 lief der vom ITDZ Berlin dazu angebotene Auskunftsdienst 115 sehr stabil und unter Einhaltung der vereinbarten Service-Level.

115
IHRE BEHÖRDENNUMMER

Durchschnittlich erreichten das ITDZ Berlin über die Servicenummer 115 täglich zwischen 500 und 700 Anrufe. Die vom Service Center zu verantwortenden Qualitätsparameter (75 Prozent der Anrufe müssen innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen werden) wurden vom ITDZ Berlin 2010 mit eine Annahmequote von 83 Prozent in den ersten 15 Sekunden vollständig erfüllt. Auch nach einer Intensivierung der Marketingmaßnahmen durch die Berliner Senatsverwaltung für Inneres und Sport (SenInnSport) zur Förderung des Bekanntheitsgrades der Servicenummer 115 konnte im ITDZ Berlin keine signifikante Erhöhung der Anruferzahlen verzeichnet werden. Im Zuge der weiteren Fortführung des Projektes wird derzeit gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin ein Geschäfts- und Finanzierungsmodell für den künftigen Betrieb der Servicenummer 115 erarbeitet.

1.2. BETRIEB VON IT-VERFAHREN EINSCHL. DER VERFAHRENSABHÄNGIGEN INFRASTRUKTUR - APPLICATION SERVICE PROVIDING (ASP)

„Domäne Jugend“ – Übernahme der Betriebsverantwortung ins Data-Center des ITDZ Berlin

Der vom Projekt „Integrierte Software Berliner Jugendhilfe“ (ISBJ) bei der Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung (SenBWF) realisierte Rechenzentrumsbetrieb

für die Jugendfachverfahren wurde 2010 vom ITDZ Berlin übernommen. Eine besondere Herausforderung war dabei, die IT-Fachverfahren organisatorisch und technisch so zu konzipieren, dass beim späteren Betrieb größtmögliche Wirtschaftlichkeitseffekte erzielt werden können.

Projekt „Jugendhilfe“

In 2010 führten differierende Ansichten über den Projektstatus des Projekts „Jugendhilfe“ zu einer kritischen Projektsituation. Die Vertragsparteien streben eine außergerichtliche Einigung für die Beendigung des Projektes und die Rückabwicklung des Vertrages an. Für den in diesem Zusammenhang zur Diskussion stehenden Ausgleich von Projektkosten hat das ITDZ Berlin eine Drohverlustrückstellung in Höhe von TEUR 1.800 gebildet. Darüber hinaus wurde auf bereits erworbene aktivierte Softwareentwicklungsleistungen außerplanmäßige Abschreibungen in Höhe von TEUR 1.846 vorgenommen. Anhand eines Eckpunktepapiers zur Neuorientierung der Projektziele wurde das Projekt daraufhin überarbeitet und dem Auftraggeber ein Änderungsvertrag betreffend die mögliche Fortsetzung des Projekts übersandt. Die Rahmenbedingungen für einen Neustart des Projekts wurden beschrieben. Das Alleinrisiko für das ITDZ Berlin konnte dadurch gesenkt werden. Der Auftraggeber wird im März 2011 dazu im Abgeordnetenhaus Berlin berichten.

Data-Center / Green IT / Server-Virtualisierung

2010 wurde die Strategie zum Einsatz virtueller Serversysteme im Data-Center des ITDZ Berlin intensiv weiter verfolgt. Bei jedem Kundenangebot wurde zunächst geprüft, ob ein Einsatz virtueller Server möglich und sinnvoll ist. Im Ergebnis führte dies dazu, dass sich der Bestand an virtuellen Servern im Data-Center des ITDZ Berlin von 210 auf 294 Server (Ende 2010) erhöhte. Die Zahl der Individualserver im Data-Center des ITDZ Berlin konnte - im Vergleich zum Vorjahr - leicht gesenkt werden. Zum Ende des Berichtszeitraums waren noch 173 Systeme im Einsatz. Der Einsatz von Blade-Server-Systemen wurde ebenfalls verstärkt. So wurden 2010 neue, energieeffizente Dual-Blade-Server mit Solid-State-Disks für den Betrieb von Terminalserver beschafft.

Im Ergebnis der genannten und durchgeführten Maßnahmen konnte bei steigender Leistung der Systeme der Stromverbrauch deutlich gesenkt werden. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird im ITDZ Berlin auch vor dem Hintergrund der Zielerreichung der mit dem Land Berlin abgeschlossenen Klimaschutzvereinbarung jährlich überprüft.

Cloud Computing

Seit Dezember 2010 testet das ITDZ Berlin einen neuen Weg für die Bereitstellung von Server-, Speicher- und Rechenkapazitäten. Das ITDZ Berlin stellt den Berliner Behörden dazu eine kostenlose Testsystem-Plattform (voll funktionsfähiges virtuelles Serversystem inkl. Breitband-Netzwerkanbindung und Speicherplatz) zur Verfügung. Über ein Webshop-Portal des ITDZ Berlin können die Einrichtungen im Land IT-Ressourcen schnell, flexibel und bedarfsgerecht abrufen, wobei die Bereitstellung der Serverleistung bereits ca. 30 Minuten nach der Anmeldung erfolgt.

In der einjährigen Testphase wird der Einsatz von Web-Technik und Self-Service-Mechanismen für bedarfsgerechte und standardisierte IT-Services vom ITDZ Berlin evaluiert. Auf Basis dieser Erfahrungen soll das künftige Produktivsystem bestmöglich an die Bedarfssituationen des Landes Berlin angepasst werden. Der zentral bereitgestellte IT-Service verstärkt den Trend zur Zentralisierung der IT-Infrastruktur. Mit dieser Teststellung erweitert das ITDZ Berlin sein Angebot für bedarfsgerechte IT-Services für eine moderne, effiziente Verwaltung.

1.3. ENTWICKLUNG DES UNTERNEHMENS

Optimierung durch Prozesse und Regeln - Prozessportal

Die internen Prozesse des ITDZ Berlin wurden im Jahr 2010 einem Review und einem Prozess-Assessment unterzogen. Im Ergebnis wurde die neu erstellte „Prozesslandkarte“ um fehlende Top-Prozesse ergänzt. 2011 sollen alle erfassten Prozesse in das System „ADONIS“ übertragen werden. Gleichzeitig werden Kooperationsbilder der Top-Prozesse erstellt und noch fehlende Top- und Subprozesse entwickelt. Ziel ist, für alle Prozesse eine einheitliche und höhere Prozessqualität, eine tiefere Beschreibung der Rollen und die Überprüfung und die Harmonisierung von Schnittstellen zu erreichen.

Risikomanagement

Im Sommer 2010 wurde das systematische Risikomanagement im ITDZ Berlin in den Echtbetrieb überführt. Mit einem standardisierten unternehmensweiten Risikomanagementprozess wird Transparenz über Risikosituationen geschaffen und die laufende Steuerung und Überwachung der Risiken sichergestellt. Mit der Möglichkeit, Risiken frühzeitig zu erkennen, erfüllt das ITDZ Berlin die gesetzlichen Anforderungen zum Thema „Risiko-Früherkennungs-System“, die sich aus § 53 des Haushaltsgrundsätze-Gesetzes (HGrG) ergeben.

Produktmanagement

Zentrale Aufgaben des Produktmanagements im ITDZ Berlin sind die Entwicklung und Steuerung neuer Produkte und das „Monitoring“ vorhandener Produkte. Zudem bearbeitet das Produktmanagement Kundenanfragen für Individual-Lösungen und vertritt das Unternehmen in Gremien des Landes Berlin. Besondere Arbeitsschwerpunkte 2010 waren die Erarbeitung der Grundlagen für das Geschäftsmodell „D115“, der Abschluss einer Oracle-Sammellizenz für das Land Berlin, die Implementierung der Teststellung für eine Cloud-Umgebung und die Konsolidierung der Anforderungen für das IT-Service-Management. Ferner die Projektierung und der weitere Roll-Out der vom ITDZ Berlin administrierten Arbeitsplätze sowie die Begleitung weiterer strategischer Kundenprojekte im Land Berlin. Das Marketing des Hauses wurde durch Vertriebsschulungen, Kundenveranstaltungen und detaillierte, gezielte Kundeninformationen unterstützt.

Innovationsmanagement

2010 hat der Geschäftbereich Innovationsmanagement und Projektservices vielfältige Beratungsleistungen für Kunden erbracht und die Akquisetätigkeit des Geschäftsbereichs Vertrieb im ITDZ Berlin unterstützt. Weitere Tätigkeitsschwerpunkte waren „ITDZ Berlin“-interne Projekte und Kundenprojekte, die insbesondere aufgrund ihres technisch-innovativen Ansatzes für das ITDZ Berlin von besonderer Bedeutung sind.

Druckbereich

Zur Erfüllung der aus der Klimaschutzvereinbarung des ITDZ Berlin resultierenden Verpflichtungen wurde im Druckzentrum des ITDZ Berlin die Verarbeitung im Jahr 2010 auf Recycling-Papier und Recycling-Kuverts umgestellt. Der Anteil der vom ITDZ Berlin verwendeten Recycling-Produkte liegt nun bei ca. 95 Prozent. Modernisierungen des Maschinenparks, orientiert an Green-IT-Leitlinien, und flankierende Maßnahmen zur Energieeinsparung konnten den Energieverbrauch in diesem Geschäftsbereich deutlich reduzieren.

Vertrieb

Im Anschluss an mehrere strukturierte Auswahlverfahren wurden im Geschäftsbereich Vertrieb 2010 alle vakanten Stellen durch geeignete Mitarbeitende besetzt. Zudem wurde die Stelle eines Senior-Vertriebsmanagers geschaffen. Sie berät und unterstützt die Ver-

triebsleitung (einschließlich der Teamleiter/innen) im Innen- und Außendienst. Durch die Implementierung eines standardisierten Pre-Sales-Prozesses im Jahr 2010 kann der Vertrieb im ITDZ Berlin seine Kunden fortan noch besser und umfassender betreuen.

Die Pflege der Bestandskunden des ITDZ Berlin wurde auch 2010 weiter intensiviert. Die Durchführung von Workshops mit Kunden, Präsenz des ITDZ Berlin in landesweiten Arbeitsgruppen und die Durchführung von Nutzerkonferenzen führten dazu, dass wertvolle Anregungen der Kunden in die tägliche und zukünftige Vertriebsarbeit mit aufgenommen wurden. Dem Wunsch vieler Kunden des ITDZ Berlin nach umfassenden Informationen wurde 2010 durch Informationsveranstaltungen, die regelmäßige Versendung des elektronischen Newsletters und die Einführung der quartalsweise erscheinenden Kundeninformation „ITDZ Berlin Direkt“ entsprochen.

„ITDZ Berlin“-Kundenbefragung

Im Zweiten Halbjahr 2010 hat das ITDZ Berlin eine Kundenbefragung durchgeführt. Um die vom ITDZ Berlin angebotenen Leistungen noch besser auf die Kundenbedürfnisse abstimmen zu können, ist eine Beurteilung der Auftragsabwicklung durch den Kunden unabdingbar. Das ITDZ Berlin hat dazu einen Fragebogen entwickelt, welcher der Erstrechnung an den Kunden beigefügt wurde. Die Erhebung erstreckte sich über einen Zeitraum von vier Monaten. Derzeit werden die erhobenen Daten ausgewertet. Das Ergebnis der Befragung wird im 2. Quartal 2011 vorliegen.

Fünfjähriges Jubiläum des ITDZ Berlin

Besonderes Highlight im Berichtszeitraum war die am 18. Juni 2010 vom ITDZ Berlin durchgeführte Jubiläumsveranstaltung „IT-Dienstleistungszentrum Berlin 2005-2010“. Die Veranstaltung im Logenhaus Berlin bot Gelegenheit, viele hochrangige Gäste aus Politik, Parlament und Verwaltung im Namen des ITDZ Berlin zu begrüßen.

Mit der Ausstellung „Markt der Lösungen“ hat das ITDZ Berlin veranstaltungsbegleitend sein innovatives vielfältiges Produktspektrum Kunden und Gästen vorgestellt. Anhand von beispielhaften Anwendungen konnten sich alle Teilnehmer über moderne Lösungen für eine effiziente Verwaltung informieren. Als prominentester Vertreter der Kunden überzeugte sich Innensenator Dr. Ehrhart Körting von der breiten Angebotspalette und ließ sich an den verschiedenen Ausstellungsständen die Leistungsfähigkeit der Produkte und Lösungen des ITDZ Berlin demonstrieren.

Messebeteiligungen

Am 17. und 18. Februar 2010 beteiligte sich das ITDZ Berlin als Aussteller auf dem „16. Anwenderforum eGovernment“ im Presse- und Informationsamt der Bundesregierung in Berlin. Unter dem Titel „eGovernment-Integration - Die Herausforderung der Zukunft“ stand die Zwischenbilanz wegweisender eGovernment-Projekte im Mittelpunkt dieses Fachkongresses. Das ITDZ Berlin präsentierte sich mit einem eigenen Stand im Forum als kompetenter Lösungspartner bei komplexen IT-Verfahren für die Berliner Verwaltung. Unter Bezug auf den in der öffentlichen Verwaltung an Bedeutung gewinnenden Themenbereich eGovernment standen „Bürgernahe und bürgerfreundliche Bearbeitungswege im Verwaltungsalltag“ beim ITDZ Berlin thematisch im Vordergrund.

Auf der weltweit größten IT-Fachmesse CeBIT in Hannover präsentierte sich das ITDZ Berlin im März 2010 gemeinsam mit seinen Kunden und Partnern aus der Berliner Verwaltung im „Public Sektor Parc“. Unter dem Motto „Energieeffiziente und serviceorientierte IT-Lösungen des zentralen IT-Dienstleisters des Landes Berlin“ subsumierten sich die Themenschwerpunkte: bundesweit einheit-

liche Behördenrufnummer 115, Europäische Dienstleistungsrichtlinie, GeoInformation als Shared Service, Green IT, Zeit- und Terminmanagement, elektronische Ausländerakte u.v.m. Unterstützung erhielt das ITDZ Berlin von dem Polizeipräsident in Berlin, der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, dem Landesamt für Gesundheit und Soziales sowie der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin.

Vom 27. bis 28. April 2010 hat das ITDZ Berlin am 13. Deutschen Verwaltungskongress „Effizienter Staat" im dbb Forum, dem Kommunikationszentrum für Politik, Wirtschaft und Kultur in Berlin teilgenommen. Zentrale Themen auf dem Stand des ITDZ Berlin waren dabei unter anderem die Umsetzung der EU-DLR in Berlin.

Im November 2010 hat das ITDZ Berlin an der IT-Fachmesse für den Verwaltungsbereich „Moderner Staat" in den Hallen der Messe Berlin teilgenommen. Auf einem Gemeinschaftsstand der „ServiceStadt Berlin", Seite an Seite mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, trat das Land Berlin als offizieller Partner der Messe „Moderner Staat" auf. Verbundthemen waren Lösungen zum „neuen Personalausweis" sowie das „Zeit- und Terminmanagement". Darüber hinaus konnte das ITDZ Berlin eigene Arbeitsschwerpunkte, wie Cloud Computing, ZMS und Sprachdienste via Internetprotokoll (Voice over IP) dem bundesweiten Verwaltungspublikum vorstellen. Im fachbezogenen Kongressprogramm belegte das ITDZ Berlin „Speaker-Slots" über „Erste Einsatzmöglichkeiten des elektronischen Personalausweises in der Berliner Verwaltung".

Mittelstandsfreundliche Vergabe

Die vom ITDZ Berlin durchgeführten Maßnahmen zur mittelstandsfreundlichen Vergabepolitik und -praxis, haben sich auch 2010 bewährt. An 54 von insgesamt 60 formellen Vergabeverfahren, die im Jahr 2010 vom ITDZ Berlin durchgeführt wurden, haben sich Klein- und Mittelständische Unternehmen (KMU) jeweils mit Angeboten beteiligt. Der Anteil der KMU an den Zuschlägen des ITDZ Berlin lag 2010 bei knapp 50 Prozent.

Das ITDZ Berlin führt darüber hinaus regelmäßig eine Informationsveranstaltung für den Mittelstand durch. Die Firmen werden dabei über die Ausschreibungspraxis des ITDZ Berlin, das neue Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz sowie die Bestrebungen des ITDZ Berlin zur sozialverträglichen Vergabe informiert.

Rahmenverträge Projektservices

Die 2010 ausgelaufenen Rahmenverträge „Projektservices" konnten Anfang 2011 durch neue Rahmenverträge des ITDZ Berlin ersetzt werden. Vor der europaweiten Ausschreibung, die im Geschäftsjahr 2010 vorbereitet wurde, hat das ITDZ Berlin ein Vertragsreview durchgeführt. Die Ausschreibung für die Abforderung von Projektleistungen aus Rahmenverträgen verlief erwartungsgemäß ohne Beanstandungen. Im Ergebnis des mehrstufigen Verfahrens wurden 15 Rahmenverträge in drei Fachkategorien (Projekt- und Qualitätsmanagement, Systemberatung und Systemimplementierung, Organisationsberatung) mit Einzelbietern und Konsortien abgeschlossen. Besonders erfreulich: Bei mehr als zwei Drittel der neuen Vertragspartner handelt es sich um mittelständische Unternehmen, die innerhalb von Bietergemeinschaften den Zuschlag vom ITDZ Berlin erhalten haben.

Software-Lizenzen

Im Rahmen der Aktivitäten zur Einführung eines zentralen Lizenz-Managements für das Land Berlin hat das ITDZ Berlin mit dem Abschluss eines Sammellizenzvertrages mit der Firma Oracle die Wirtschaftlichkeit dieses Modells für den Bereich „Datenbanken" nachweisen können.

IT-Selling

Die Abrufe von IT-Technik- und Dienstleistungen aus den „ITDZ Berlin"-Rahmenverträgen durch die Berliner Verwaltung hat sich 2010 weiter positiv entwickelt. Das Bestellvolumen umfasste 2010 ca. 35,0 Mio. Euro. Neben den bewährten Rahmenverträgen für Arbeitsplatzausstattungen, Microsoft-Lizenzen und LAN-Komponenten sind 2010 Verträge für Multifunktionsetagendrucker, Virenschutzsoftware und Oracle-Lizenzen neu hinzugekommen.

Seit 2010 können die Kunden des ITDZ Berlin auch Telefon- und DSL-Anschlüsse online beim ITDZ Berlin beauftragen. Mit der Einführung eines speziellen Online-Formulars konnten die Bearbeitungszeiten für diese Serviceleistungen im ITDZ Berlin nochmals reduziert und für die Kunden eine Zeitersparnis erreicht werden.

„White-Paper" Energieeffizienter Einsatz von IT

Um die Kunden umfassend über den energieeffizienten Einsatz von Informationstechnik zu informieren, hat das ITDZ Berlin 2010 ein „White Paper" für die Berliner Verwaltung erarbeitet. IT-Anwender erfahren, wie man am eigenen Arbeitsplatz mit wenig Aufwand Energie sparen kann. Das macht den Leitfaden auch für mittelständische Unternehmen interessant. Neben praxisorientierten Vorschlägen, wie mit der bestehenden IT-Infrastruktur Energie eingespart werden kann und Informationen über neue technische Möglichkeiten für energieeffiziente Infrastruktur, geben spezielle Checklisten einen Überblick über Strom-Einsparpotenziale in Serverräumen, an Arbeitsplatzcomputer und Druckern sowie bei IT-Netzwerken. Informationen zu Umweltschutz und Energieeffizienz als Beschaffungskriterien werden ergänzt um eine Auflistung aktueller Umweltsiegel und -zeichen. Das Dokument kann unter: www.itdz-berlin.de kostenlos heruntergeladen werden.

ITDZ Berlin 2020 - Projekt-Auftakt

Am 1. Oktober 2010 startete das ITDZ Berlin ein umfassendes Strategieprojekt (ITDZ Berlin 2020). Mit Unterstützung eines namhaften, externen Beratungsunternehmens verfolgt das ITDZ Berlin das Ziel, die strategische Entwicklung des Unternehmens als IT-Dienstleister des Landes für die nächsten zehn Jahre zu beschreiben und die Unternehmensstrategie auf die künftigen Bedürfnisse des Marktes auszurichten. Nach der Analyse der strategischen Rahmenbedingungen und interviewbasierter Erhebung der Kundenanforderungen im Land Berlin wurde ein Zielszenario für das ITDZ Berlin im Jahr 2020 entworfen. Ein umfassendes zukunftsgerichtetes Unternehmenskonzept mit einem konkreten Masterplan wird das Projekt in 2011 abschließen. Die Realisierung wird ab dem 2. Quartal 2011 erfolgen.

2. DARSTELLUNG DER LAGE

Gemäß § 2 Errichtungsgesetz unterstützt das ITDZ Berlin die Verwaltung beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IT) 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

Das ITDZ Berlin erzielte im Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss von 0,4 Mio. Euro (Vorjahr 3,5 Mio. Euro). Trotz wesentlicher Steigerung der Betriebsleistung ist der Ergebnisrückgang auf folgende wesentliche Entwicklungen zurückzuführen:

Im Berichtszeitraum ist ein Anstieg der Umsatzerlöse um 6,3 Mio. Euro (von 101,3 Mio. Euro im Jahr 2009 auf 107,6 Mio. Euro im Jahr 2010) zu verzeichnen. Die Steigerung resultiert im Wesentlichen aus neuen, zusätzlichen Verträgen insbesondere im Bereich IT-Selling. Insgesamt ist geplant, den Umsatz auf hohem Niveau zu konsolidieren.

Bei den sonstigen betrieblichen Erträgen ist ein Rückgang um 2,0 Mio. Euro (von 5,7 Mio. Euro auf 3,7 Mio. Euro) zu verzeichnen, der im Wesentlichen auf einem Rückgang der Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen (Rückgang um 2,6 Mio. Euro) beruht, denen die Erträge aus der Auflösung von Wertberichtigungen (0,9 Mio. Euro) gegenüberstehen.

Die Betriebsleistung (Umsatzerlöse, Bestandsveränderungen, andere aktivierte Eigenleistungen und sonstige betriebliche Erträge) ist im Wesentlichen umsatzbedingt um 5,0 Mio. Euro (von 107,5 Mio. Euro auf 112,5 Mio. Euro) gestiegen.

Der Materialaufwand ist um 4,3 Mio. Euro (von 35,2 Mio. Euro auf 39,5 Mio. Euro) gestiegen. Dies korrespondiert im Wesentlichen mit den oben erwähnten Umsatzsteigerungen im Bereich IT-Selling, welche durch geringe Margen gekennzeichnet ist.

Der Personalaufwand ist geringfügig um 0,03 Mio. Euro gesunken (von 24,01 Mio. Euro auf 23,98 Mio. Euro). Hier wirken sich trotz der insgesamt gestiegenen Personalzahlen insbesondere gegenüber dem Vorjahr deutlich geringere Zuführungen zu Personalrückstellungen aus.

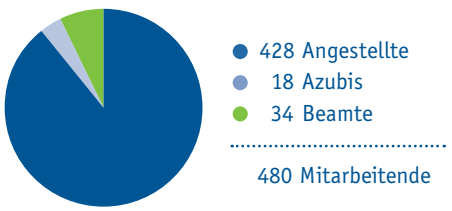
Die Abschreibungen sind bedingt u. a. durch Investitionsmaßnahmen im Softwarebereich und durch die oben beschriebenen erforderlichen außerplanmäßigen Abschreibungen um 4,2 Mio. Euro gestiegen (von 12,9 Mio. Euro auf 17,1 Mio. Euro).

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen haben sich um 3,0 Mio. Euro verringert (von 32,9 Mio. Euro auf 29,9 Mio. Euro). Die Verringerung resultiert im Wesentlichen aus dem Rückgang der Aufwendungen für bauliche Instandhaltung sowohl für Gebäude als auch für Kabelführungssysteme sowie dem Rückgang der Aufwendungen für Einzelwertberichtigungen. Gegenläufig wirken sich erhöhte Aufwendungen für die Softwarepflege sowie die Aufwendungen aus der Zuführung zur Drohverluste aus den Projekt „Jugendhilfe“ aus. Darüber hinaus ist das Jahresergebnis durch die außerordentlichen Effekte aufgrund der erstmaligen Anwendung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes zum 1. Januar 2010 belastet.

2.1.1. PERSONAL

Die Zahl der Mitarbeitenden ist zum Stichtag 31. Dezember 2010 auf 480 (Vorjahr: 463) gestiegen. Der Personalkörper des ITDZ Berlin umfasste 446 Arbeitnehmer (Vorjahr: 429), davon 18 Auszubildende (Vorjahr: 17), weiterhin 34 Beamte (Vorjahr: 34).

2010: Personal des ITDZ Berlin



Den Beschäftigungsverhältnissen lag bis zum 31. Oktober 2010 der Bundesangestelltentarifvertrag des öffentlichen Dienstes (BAT) zugrunde, den Dienstverhältnissen der Beamten das jeweils geltende Landesbeamten- und Besoldungsgesetz des Landes Berlin. Am 1.11.2010 wurde von der Geschäftsleitung des ITDZ Berlin und den Tarifpartnern der Tarifvertrag zur Übernahme des Tarifrechts des Landes Berlin für das ITDZ Berlin unterzeichnet und den Beschäftigten des ITDZ Berlin bekannt gegeben. Seit diesem Zeitpunkt gilt der Tarifvertrag für das Land Berlin (TV L).

2.1.2. PERSONALENTWICKLUNG

Bestätigung des Vorstands des ITDZ Berlin für weitere fünf Jahre

Der Verwaltungsrat des IT-Dienstleistungszentrums Berlin hat den seit Dezember 2005 amtierenden Vorstand des ITDZ Berlin, Herrn Diplom-Ingenieur Konrad Kandziora, am 10. Dezember 2010 in seinem Amt bestätigt und für weitere fünf Jahre an die Spitze des öffentlichen IT-Dienstleisters berufen. In seiner Amtszeit entwickelte Herr Kandziora das ITDZ Berlin vom IT-Infrastrukturdienstleister für die Verwaltung Berlins verstärkt zum Lösungsanbieter für E-Government-Anwendungen. Eine Priorität seiner weiteren Vorstandstätigkeit wird die strategische Neuausrichtung des Unternehmens bis zum Jahr 2020 sein.

Personalentwicklung und Qualifizierung

Systematische und bedarfsorientierte Personalentwicklung ist im ITDZ Berlin ein kontinuierlicher, fest verankerter Prozess. Das dazu im ITDZ Berlin implementierte Personalentwicklungskonzept definiert klare Ziele, Strukturen, Rollen und Verantwortlichkeiten mit dem Ansatz, Unternehmens- und Mitarbeitendeninteressen bedarfsgerecht und nachhaltig sicherzustellen. Auf dieser Basis hatte auch 2010 die Weiterentwicklung der Kern- und Veränderungskompetenzen durch Seminare und Trainingseinheiten besonderen Stellenwert im Kontext der fokussierten, systematischen Qualifikation der Mitarbeitenden des ITDZ Berlin.

Im Berichtszeitraum hat das ITDZ Berlin insgesamt 386 Fortbildungsveranstaltungen (davon 46 Inhouseveranstaltungen) angeboten. Von den insgesamt 579 Teilnehmenden dieser Veranstaltungen (inkl. Mehrfach-Besucher) waren 199 Frauen. Die Gesamtausgaben dafür lagen bei rd. 513,2 T Euro (Vorjahr: 328,5 T Euro).

Die Implementierung eines ganzheitlichen Zielvereinbarungssystems ist ein weiterer Beitrag zu Strategie und Wertschöpfung. In diesem Kontext wurden 2010 vorbereitende Führungskräfteworkshops durchgeführt, in denen das Management by Objectives (MBO) als Beitrag der Unternehmenssteuerung identifiziert und die Verknüpfung zu vorhandenen Instrumenten hergestellt wurde. Ein Zielvereinbarungsmanagement wird 2011 eingeführt.

2.1.3. NICHT-FINANZIELLE LEISTUNGS-INDIKATOREN

„**audit** berufundfamilie“

Angesichts der Bedeutung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie hat der Vorstand des ITDZ Berlin 2010 entschieden, das „**audit** berufundfamilie“ für das ITDZ Berlin durchzuführen.

Das „**audit** berufundfamilie“ im ITDZ Berlin ist ein Instrument zur Weiterentwicklung familienfreundlicher Unternehmenspolitik. Ziel ist eine familienbewusste Personalpolitik und die daraus resultierenden positiven Effekte. Dazu werden unternehmensspezifische Maßnahmen entwickelt, die es den Mitarbeitenden ermöglichen, Beruf und Karriere sowie das Leben in der Familie, z.B. mit der Betreuung von Kindern und pflegebedürftigen Angehörigen, in einer gesunden Balance zu bewerkstelligen.

Für diese familienbewusste Personalpolitik und sein fortdauerndes Engagement im Rahmen der Vereinbarkeit von Beruf und Familie wurde das ITDZ Berlin am 17.05.2010 mit dem „**audit** beruf**und**familie“ ausgezeichnet. Damit nimmt das ITDZ Berlin im Kreis der IT-Dienstleister auf diesem Gebiet eine Vorreiterrolle ein.

Gesundheitsmanagement im ITDZ Berlin

Das Gesundheitsmanagement im ITDZ Berlin wurde 2010 erfolgreich fortgesetzt. Neben zahlreichen Informationsangeboten und der regelmäßigen Teilnahme am Berliner Firmenlauf ist die Durchführung des zweiten Gesundheitstages im Sommer 2010 im ITDZ Berlin hervorzuheben. Mit Beteiligung Dritter wurden den Mitarbeitenden des ITDZ Berlin theoretische und praktische Hinweise zu gesundheitsrelevanten Themen vermittelt, die geeignet sind, die Gesundheit der Mitarbeitenden zu erhalten und zu verbessern.

Vorbereitungen zur „ITDZ Berlin“-Mitarbeitendenbefragung

Erfolgreiches Arbeiten erfordert gut funktionierende Strukturen und Kommunikationswege im Unternehmen. Vor diesem Hintergrund wurde in der zweiten Jahreshälfte 2010 mit den Vorbereitungen für eine breit angelegte Befragung der Mitarbeitenden im ITDZ Berlin begonnen. Mittels eines Online-Fragebogens wurden die Antworten der Mitarbeitenden erhoben und im Anschluss mit externer Beratung ausgewertet. Die Ergebnisse werden 2011 präsentiert.

„Führungskreis Zukunft“

Der Führungskreis Zukunft (FK Z) des ITDZ Berlin hat auch 2010 seine Arbeit fortgesetzt. Gemeinsam mit den Führungskreisen 1 und 3 des ITDZ Berlin wurde 2010 ein Workshop zum Thema: „Führung“ durchgeführt. Ziel war, Führungsthemen zu erarbeiten und im ITDZ Berlin zu verankern. Die Ergebnisse der Workshops wurden den Mitarbeitenden und Führungskräften u. a. im Mitarbeiterportal zur Verfügung gestellt.

Auszubildende - Zehn Jahre Ausbildung im ITDZ Berlin

2010 hat sich der Ausbildungsbereich im ITDZ Berlin weiter positiv entwickelt. Fünf Auszubildende beendeten ihre Ausbildung vorzeitig nach zweieinhalb Jahren und erhielten eine Beschäftigung im ITDZ Berlin. Somit erhöhte sich die Zahl der übernommenen Auszubildenden auf 36. Zusätzlich begannen im September 2010 sechs neue Auszubildende die Lehre in den Berufen Fachinformatiker/in Systemintegration und IT-Systemkauffrau/-mann.

Rückblick: Am 1. September 2000 startete die Ausbildung im ITDZ Berlin (damals noch Landesbetrieb für Informationstechnik (LIT) mit vier Azubis für den Ausbildungsberuf Fachinformatiker/in Systemintegration. Im Jahr 2010 stand nun das 10-jährige Jubiläum an. Als Gastredner konnten Vertreter der Industrie- und Handelskammer zu Berlin (IHK), der Oberstufenzentren für Informations- und Medizintechnik und für Industrie und Datenverarbeitung sowie der Vorsitzende des Verwaltungsrats des ITDZ Berlin, Herr Staatssekretär Ulrich Freise, begrüßt werden.

2.1.4. EINBINDUNG DES ITDZ BERLIN IN DAS IT-NETZWERK DES LANDES BERLIN

Kooperation mit der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR Berlin)

Seit 2007 kooperiert das ITDZ Berlin mit der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin. Auch 2010 haben auf Einladung des Vorstands des ITDZ Berlin wieder Studierende des Studiengangs Verwaltungsinformatik als Gäste den Messeauftritt des ITDZ Berlin auf der internationalen Messe CeBIT 2010 in Hannover unterstützt. Parallel zur Präsentation der Ergebnisse aktueller Projektarbeiten am Messestand des ITDZ Berlin wurde durch die Studierenden erstmalig eine Erhebung über den Messeauf-

tritt des ITDZ Berlin durchgeführt. In einer daran anschließenden Evaluation konnte das ITDZ Berlin wertvolle Erkenntnisse für den geplanten Messeauftritt im Jahr 2011 gewinnen.

Kooperation mit der TU Berlin (DAI-Labor)

2010 hat das ITDZ Berlin die bestehenden guten Kontakte zur Technischen Universität Berlin (TU Berlin) fortgesetzt. Ziel der Kooperation ist, aktuelle Entwicklungen in der Wissenschaft mit den Anforderungen der Verwaltung zu kombinieren und so zukunftsfähige Lösungen für eine moderne Verwaltung zu schaffen. Dabei soll die Kooperation zwischen ITDZ Berlin und TU Berlin insbesondere den Kunden des ITDZ Berlin einen perspektivischen Vorteil verschaffen. Themenschwerpunkte der Zusammenarbeit waren 2010 Intelligente Dienste für Behörden, „900-online" sowie „Telefon und PC als integrierte Lösung". Diese Arbeiten werden auch in 2011 fortgeführt.

IT-Sicherheitsgremien des Landes Berlin

Das ITDZ Berlin war auch 2010 in den IT-Sicherheitsgremien des Landes Berlin vertreten und wirkte an der Erstellung weiterer Bausteine des Berliner Modellsicherheitskonzeptes mit.

2.1.5. EINBINDUNG DES ITDZ BERLIN IN DAS IT-NETZWERK DER BUNDESREPUBLIK DEUTSCHLAND UND AUF EUROPÄISCHER EBENE

VITAKO

Das ITDZ Berlin ist in der Bundesarbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister VITAKO vertreten und hat aktiv in Arbeitsgruppen des Netzwerks mitgewirkt.

Allianz der europäischen Verwaltungs-IT-Dienstleister

Der internationale Erfahrungsaustausch innerhalb der Allianz der europäischen Verwaltungs-IT-Dienstleister (Euritas) wurde 2010 vom ITDZ Berlin fortgeführt. Die „Allianz" ist ein Zusammenschluss europäischer Verwaltungs-IT-Dienstleister zum Austausch und zur gegenseitigen Unterstützung in jenen Bereichen und Fragestellungen, die IT-Dienstleister der öffentlichen Verwaltung im Besonderen betreffen. Schwerpunkte der Zusammenarbeit im Berichtsjahr waren konstituierende Maßnahmen zur Vereinheitlichung des gemeinsamen Auftritts und die aktive Unterstützung bei der Firmierung und Profilierung der Allianz auf europäischer Ebene.

IT-Sicherheit - Information Security Management-System im ITDZ Berlin

Der Bereich IT-Sicherheit im ITDZ Berlin richtet sich nach der „ISO 2700x-Reihe" sowie dem Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und wird stetig weiterentwickelt. Im besonderen Fokus liegen gegenwärtig das Thema Cloud Computing sowie die Integration mobiler Endgeräte in den bestehenden Sicherheitskonzepten. Den vierten Grundschutzkongress des BSI zum Thema „Corporate Cloud" hat das ITDZ Berlin mit einem Vortragsslot unterstützt. Die enge Zusammenarbeit mit dem BSI wird auch 2011 fortgesetzt.

Die Zahl der Angriffe aus dem Internet hat auch 2010 kontinuierlich zugenommen. Gezielte Attacken sind allerdings insgesamt seltener geworden. Das ITDZ Berlin setzt dazu eine Vielzahl technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz vor Angriffen aller Art um.

Datenschutz für Kita-Eigenbetriebe

Zu Beginn des Jahres 2010 hat das ITDZ Berlin das Datenschutzmanagement für alle fünf Kita-Eigenbetriebe des Landes Berlin übernommen. Dafür wurden zwei Mitarbeitende des ITDZ Berlin als externe Datenschutzbeauftragte der Eigenbetriebe bestellt. Erste Maßnahmen waren umfassende Bestandsaufnahmen des Daten-

aufkommens sowohl in den Geschäftsstellen der Eigenbetriebe als auch in zahlreichen pädagogischen Einrichtungen. Diese Aufgaben und die Datenschutzseminare für Angestellte der Eigenbetriebe werden auch 2011 fortgeführt.

Grundlagen eines kaufmännischen Systems Projekt UPA

2010 wurde für das kaufmännische Gesamtsystem SAP ERP des ITDZ Berlin ein weiteres Projekt gestartet. Ziel ist die Realisierung einer optimierten, medienbruchfreien Unterstützung der logistischen Prozesse (von der Kundenanfrage bis zur Rechnung). 2010 wurden die Voraussetzungen geschaffen, um die Auftragssteuerung, eingebettet in Vor- und Folgeprozesse, in SAP abzubilden. Dazu mussten alle bisherigen Produktdefinitionen und -zuordnungen überarbeitet und im System neu abgebildet werden. Geplant ist, dass nach Abschluss der Produktivsetzung über 300 Mitarbeitende des ITDZ Berlin noch besser mit dem SAP-System arbeiten werden. Die damit intendierte Optimierung der logistischen Prozesskette sichert eine noch effizientere Bearbeitung der Kundenaufträge des ITDZ Berlin. Die laufenden Arbeiten werden 2011 fortgesetzt.

2.1.6. LIEGENSCHAFTEN

Maßnahmen zum Klimaschutz

Bereits 2009 hat das ITDZ Berlin eine Klimaschutzvereinbarung mit dem Land Berlin abgeschlossen und sich damit zu ambitionierten Energie-Einsparungszielen verpflichtet. Die Modernisierung der Serverlandschaft im Data-Center des ITDZ Berlin unter entsprechenden Virtualisierungsgesichtspunkten führte dazu, dass bei gleichzeitigem Wachstum der Serverkapazitäten 2010 erhebliche Einsparungen beim Stromverbrauch realisiert werden konnten. Auch in den anderen Liegenschaften des ITDZ Berlin wurde der Stromverbrauch durch gezielte Einzelmaßnahmen signifikant reduziert. Neben umfangreichen Maßnahmen zur Wärmedämmung an Fassaden, Fenstern und Dächern wurde im Druckzentrum die veraltete Klimaanlage durch ein modernes energieeffizientes Gerät ersetzt.

Liegenschaft Berliner Straße 112-115

2010 wurden umfangreiche Modernisierungsarbeiten in den Liegenschaften des ITDZ Berlin durchgeführt. Mit einer temporären Auslagerung des Druckzentrums konnte das vierte Obergeschoss für die Modernisierung und Einrichtung eines Großraumbüros vorbereitet werden. Mit dem für 2011 geplanten Umbau des Erdgeschosses wird ein moderner Konferenzbereich mit mehreren Team-Räumen geschaffen. Zugleich wird durch die Verlegung der Leitwarte der Eingangsbereich umfassend renoviert.

Umbau Erweiterungsgebäude Wilhelmsaue 39-41

Das Erweiterungsgebäude im Innenhof des ITDZ Berlin wird voraussichtlich im Mai 2011 fertiggestellt. Es dient der Konsolidierung der Standorte des ITDZ Berlin, so dass die bislang zusätzlich angemieteten Flächen in der unmittelbaren Umgebung sukzessive aufgegeben werden können. Im ersten und zweiten Obergeschoss des Gebäudes werden zukünftig zwei Großraumbüros für das telefonische Service Center eingerichtet. Im Erdgeschoss sind ein Druckzentrum und ein weiteres Rechenzentrum vorgesehen. Eine Kantine (Bistro) mit Außenterrasse und ein Eltern-Kind-Arbeitsbereich vervollständigen den Komplex. Damit wird Eltern im Bedarfsfall die Möglichkeit geboten, Kinder auch während der Arbeitszeit zu betreuen.

2.2. VERMÖGENSLAGE

Im Jahr 2010 tätigte das ITDZ Berlin Investitionen in einem Umfang von rd. 20,0 Mio. Euro (Vorjahr 17,6 Mio. Euro). Der Schwerpunkt lag auf dem Erwerb von immateriellen Vermögensgegenständen (Software) und dem

Erwerb von technischen Anlagen und Maschinen (Hardware). Die Anlagenintensität (Anteil des Anlagevermögens am Gesamtvermögen) stieg im Berichtszeitraum von 55,0 Prozent auf 60,3 Prozent, der Anteil des Umlaufvermögens sank im Berichtszeitraum von 41,5 Prozent auf 36,2 Prozent. Hier machte sich im Wesentlichen die Umstellung auf das BilMoG bemerkbar, nach der die Pensionsforderungen des ITDZ Berlin gegen das Land Berlin gegen die Pensionsrückstellungen zu saldieren waren.

Das Eigenkapital des ITDZ Berlin sank von rd. 79,7 Mio. Euro im Jahr 2009 auf rd. 78,3 Mio. Euro zum 31. Dezember 2010. Dennoch stieg die Eigenkapitalquote des ITDZ Berlin bedingt durch die geringere Bilanzsumme von 53,7 Prozent auf 56,3 Prozent. Das ITDZ Berlin verfügt damit auch weiterhin über eine solide Eigenkapitalausstattung.

Die Fremdkapitalquote unter Einbeziehung des Sonderpostens in das Fremdkapital sank von 46,3 Prozent auf 43,7 Prozent. Auch hier wirkt sich – neben den gesunkenen Verbindlichkeiten – die Saldierung von Pensionsforderungen mit Pensionsverpflichtungen aus.

Die Verbindlichkeiten sanken insgesamt um 3,6 Mio. Euro (von 19,3 Mio. Euro auf 15,7 Mio. Euro). Die erhaltenen Anzahlungen (Vorauszahlungen von Kunden auf vom ITDZ Berlin noch nicht abgeschlossene Leistungen) stiegen um 1,3 Mio., Euro während die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen um 4,1 Mio. Euro und die sonstigen Verbindlichkeiten um 0,8 Mio. Euro sanken. Die Höhe der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen ist stichtagsbedingt.

2.3. FINANZLAGE

Ende 2010 haben die liquiden Mittel 37,5 Mio. Euro (Vorjahr 49,7 Mio. Euro) betragen. Der Anteil der liquiden Mittel am Gesamtvermögen sank bei einer geringeren Bilanzsumme damit von 33,5 Prozent auf 27,0 Prozent. Der Cash Flow in Höhe von -12,2 Mio. Euro setzt sich aus einem positiven operativen Cash Flow von 7,8 Mio. Euro (Vorjahr positiver Cash Flow 22,6 Mio. Euro) und einem negativen Cash Flow aus Investitionstätigkeit von 20,0 Mio. Euro (Vorjahr negativer Cash Flow 17,6 Mio. Euro) zusammen. Der Cash Flow aus Finanzierungstätigkeit beträgt 0 Mio. Euro (Vorjahr 0 Mio. Euro). Kurzfristige Liquiditätsengpässe sind derzeit noch nicht zu erwarten, dennoch ist abzusehen, dass die liquiden Mittel sich über die Jahre weiter verringern werden.

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

3. CHANCEN UND RISIKEN

Risikomanagement

Jedes unternehmerische Handeln ist untrennbar mit Chancen und Risiken verbunden. Aus diesem Grund ist ein wirksames Risikomanagement als bedeutender Erfolgsfaktor zur nachhaltigen Sicherung des Bestands des ITDZ Berlin zu sehen. Im ITDZ Berlin ist die Erhebung, Kategorisierung und Steuerung von Chancen und Risken integraler Bestandteil der Unternehmensleitung. Zentrale Bestandteile des Risikomanagement-Prozesses im ITDZ Berlin sind der Planungs- und Controlling-Prozess, das unternehmensinterne Regelwerk, das Berichtswesen und das interne Kontrollsystem. In regelmäßigen Konferenzen zur Geschäftsentwicklung werden neben den Ergebnissen der Geschäftstätigkeit mögliche Chancen und Risiken aufgezeigt sowie Ziele und Steuerungsmaßnahmen festgelegt.

Risikosituation

Als Anstalt des 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 der 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 der ITDZ Berlin auf umfassende rechtliche Beratung. Resultieren Risiken aus vergangenen Sachverhalten, 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 31.12.2010 ausreichend versichert war und genügend bilanzielle Vorsorge getroffen hatte. Der Versicherungsschutz des ITDZ Berlin entspricht den rechtlichen Rahmenbedingungen.

4. PROGNOSEBERICHT

Der Wirtschaftsplan 2011 geht von einer Konsolidierung der Umsatzerlöse auf hohem Niveau bei 109,5 Mio. Euro aus. Gegenüber den Umsatzerlösen 2010 (107,6 Mio. Euro) bedeutet dies eine Steigerung um 1,9 Mio. Euro. Die Kalkulation basiert auf den Werten des Bestandsgeschäfts und berücksichtigt das prognostizierte Neugeschäft.

Als Jahresergebnis 2011 wird ein Jahresüberschuss von 0,5 Mio. Euro und 2012 1,0 Mio. Euro prognostiziert. Auch hier sind Grundlage das Bestandsgeschäft und das prognostizierte Neugeschäft zum Ersatz auslaufender Verträge.

Große Projekte sind auch im Jahr 2011 u. a. die Realisierung der strategischen Neuausrichtung ITDZ Berlin 2020, die Weiterführung der bundesweiten Servicenummer 115, die Weiterentwicklung der E-Government-Plattform, die ITIS-Neupositionierung IT-Infrastrukturservice und die Neu- und Weiterentwicklung von ASP-Produkten.

Die Entwicklung in den Jahren 2011 ff. hängt in erheblichem Maße von den Wünschen und Möglichkeiten der Kunden im Land Berlin ab. Hier wird das ITDZ Berlin alles tun, um auch weiterhin unterstützend tätig zu werden und mit innovativen Ansätzen die Entwicklung voranzutreiben.

5. ERKLÄRUNG ZUM BERLINER CORPORATE GOVERNANCE KODEX

Wir verweisen auf die Anlage zum Lagebericht.

6. SONSTIGE ANGABEN

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

Berlin den 9. Mai 2011

Konrad Kandziora
Vorstand des ITDZ Berlin

BILANZ

zum 31. Dezember 2010

AKTIVA

	31. 12. 2010 EURO		31. 12. 2009 EURO	
A. ANLAGEVERMÖGEN				
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte	9.121.068,08		6.602.829,85	
2. Geleistete Anzahlungen	741.492,29		2.368.278,84	
		9.862.560,37		8.971.108,69
II. Sachanlagen				
1. Grundstücke und Bauten	10.985.282,94		11.210.752,20	
2. Kabelführungssysteme	24.525.071,51		25.181.535,64	
3. Lichtwellenleiter	2.616.287,91		3.125.759,72	
4. Technische Anlagen und Maschinen	20.143.737,16		22.829.386,48	
5. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.226.080,09		2.822.273,81	
6. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	7.220.731,32		665.958,19	
		67.717.190,93		65.835.666,04
III. Finanzanlagen				
1. Sonstige Ausleihungen		6.135.502,58		6.646.794,46
		83.715.253,88		81.453.569,19
B. UMLAUFVERMÖGEN				
I. Vorräte				
1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	234.666,78		231.504,56	
2. Unfertige Leistungen	457.205,00		74.134,61	
3. Geleistete Anzahlungen	1.792.020,90		0,00	
		2.483.892,68		305.639,17
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	800.503,63		1.066.416,42	
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	8.542.203,94		3.273.921,95	
3. Sonstige Vermögensgegenstände	961.361,12		7.055.266,94	
		10.304.068,69		11.395.605,31
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		37.475.096,16		49.739.034,09
		50.263.057,53		61.440.278,57
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN				
		4.926.042,18		5.324.487,04
		138.904.353,59		**148.218.334,80**

PASSIVA

	31. 12. 2010 EURO		31. 12. 2009 EURO	
A. EIGENKAPITAL				
I. Gezeichnetes Kapital	65.000.000,00		65.000.000,00	
II. Gewinnrücklage - davon zweckgebundene Rücklage: EUR 2.970.955,76 (i. Vj. EUR 1.770.955,76) -	12.330.574,64		11.130.574,64	
III. Bilanzgewinn	922.537,25		3.536.355,24	
		78.253.111,89		79.666.929,88
B. SONDERPOSTEN FÜR BAUKOSTENZUSCHÜSSE				
		7.651.141,41		7.812.349,52
C. RÜCKSTELLUNGEN				
I. Rückstellungen für Pensionen	1.759.271,80		7.182.175,00	
II. Steuerrückstellungen	55.650,72		14.370,96	
III. Sonstige Rückstellungen	22.462.951,66		20.516.569,86	
		24.277.874,18		27.713.115,82
D. VERBINDLICHKEITEN				
I. Erhaltene Anzahlungen	6.888.699,06		5.629.664,17	
II. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	7.940.410,47		12.029.575,23	
III. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	216.374,09		213.995,82	
IV. Sonstige Verbindlichkeiten	646.909,67		1.407.204,44	
		15.692.393,29		19.280.439,66
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN				
		13.029.832,82		13.745.499,92
		138.904.353,59		**148.218.334,80**

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2010

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

	2010 EURO		2009 EURO	
1. Umsatzerlöse	107.610.684,47		101.284.554,00	
2. Erhöhung des Bestands an unfertigen Leistungen	383.070,39		12.748,69	
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	549.956,84		537.722,45	
4. Sonstige betriebliche Erträge	3.657.338,55		5.653.719,26	
		112.201.050,25		107.488.744,40
5. Materialaufwand				
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-19.021.073,24		-16.983.636,99	
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-20.525.462,75		-18.206.460,59	
		-39.546.535,99		-35.190.097,58
6. Personalaufwand				
a) Löhne und Gehälter	-18.156.012,05		-17.809.526,98	
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung - davon für Altersversorgung: TEUR 2.389; i.Vj. TEUR 2.646-	-5.821.824,26		-6.205.378,96	
		-23.977.836,31		-24.014.905,94
7. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		-17.145.568,85		-12.900.580,40
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen		-29.914.072,23		-32.876.100,75
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		617.958,57		1.053.379,59
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		-527.183,01		-2.754,40
11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		1.707.812,43		3.557.684,92
12. Außerordentliche Aufwendungen		-1.160.502,40		0,00
13. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		-124.772,78		-21.329,68
14. Jahresüberschuss		422.537,25		3.536.355,24
15. Entnahme aus zweckgebundenen Rücklagen		500.000,00		0,00
16. Bilanzgewinn		922.537,25		3.536.355,24

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 2010 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 9. Mai 2011

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roloff
Wirtschaftsprüferin

Blohm
Wirtschaftsprüfer

KPMG AG WIRTSCHAFTSPRÜFUNGSGESELLSCHAFT
WIRTSCHAFTS-PRÜFUNGS-GESELLSCHAFT
SIEGEL
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 Marzahn-Hellersdorf
Bezirksamt Mitte
Boris Yankov, iStockphoto LP
Fuse, Fuse, Getty Images
ITDZ Berlin
Jerome Berquez, Fotolia
Palto, iStockphoto LP
Senatsverwaltung für Inneres und Sport
sturti, Vetta Collection, iStockphoto LP

Stand: Juli 2011

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