ITDZ BERLIN

SICHER ARBEITEN

2014

Geschäftsbericht 2014
IT-Dienstleistungszentrum Berlin

4 Vorworte

4 Vorwort des Vorstands
5 Vorwort des Verwaltungsratsvorsitzenden

6 Sichere Informationstechnik

8 IT-Sicherheit und Datenschutz
9 BSI-Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz
10 CERT – Ein starkes Team für Berlins Cybersicherheit
11 Von der Informationstechnik zur Serviceorientierung

12 Sicherer Arbeitgeber

14 Zwischenbericht zum Strategieprogramm 2020
15 Das Strategieprogramm 2020 auf starken Schultern
16 Neue Abteilungen für eine zukunftssichere Unternehmensstruktur
18 Die Entwicklung der Mitarbeitendenzahlen im Jahr 2014
19 Ausbildung beim ITDZ Berlin
20 Schwarz auf Weiß: Das ITDZ Berlin ist familienfreundlich
21 Das ITDZ Berlin engagiert sich für die Mitarbeitendengesundheit
22 Aktiv in Sachen Klimaschutz
23 Kooperationspartner aus Wissenschaft und Mittelstand

24 Schwerpunkte 2014

26 Private Cloud schafft Flexibilität für die Berliner Verwaltung
27 Ein PC für Berlin – modern und bedarfsorientiert
28 Die Netzinfrastruktur – das technische Rückgrat Berlins
29 Erfolge auch abseits des Fokus

30 Zahlen und Fakten

32 Bilanz 2014
33 Gewinn- und Verlustrechnung 2014
34 Bestätigungsvermerk

KONRAD KANDZIORA

Vorwort des Vorstands

2014 war ein ereignisreiches Jahr. Berlin hat fast 50.000 neue Einwohner hinzugewonnen. Rund 12.000 Paare haben sich standesamtlich getraut und fast 40.000 Babys haben das Licht der Welt erblickt. Zahlreiche Ereignisse, die alle mit viel administrativer Arbeit für die Hauptstadt verbunden sind. Im Hintergrund unterstützen wir die Berliner Behörden als zentraler IT-Dienstleister mit Informations- und Telekommunikationstechnik (IT). Auch für unsere Arbeit war das Jahr 2014 ein ereignisreiches und überdies erneut sehr erfolgreiches Jahr. Zum sechsten Mal in Folge konnten wir den Umsatz gegenüber dem Vorjahr steigern, dieses Mal um rund 3,7 Millionen Euro auf 131,2 Millionen Euro. Zurückzuführen ist dieses hervorragende Ergebnis auf den Umstand, dass wir immer mehr Verwaltungskunden dazugewinnen, die unsere IT-Lösungen und Services nachfragen. Und natürlich auf den tatkräftigen Beitrag unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bei denen ich mich dafür an dieser Stelle ausdrücklich bedanken möchte.

Auf unserem Weg von einem Datenverarbeiter, der IT-Infrastruktur bereitstellt, hin zu einem Full-Service-Dienstleister mit stärkerer Lösungsorientierung sind wir ein gutes Stück vorangekommen. Unsere Kunden stehen dabei natürlich stets im Fokus. So haben wir im vergangenen Geschäftsjahr mit der Einführung einer neuen IT-Service Management-Lösung (ITSM) begonnen, die uns und unseren Kunden dabei helfen wird, durch eine optimierte IT-Organisation Geschäftsprozesse besser zu unterstützen.

Weil wir der Überzeugung sind, dass gute Arbeit ohne gutes Personal nicht möglich ist und weil wir in den kommenden Jahren hier auch vor einem demografisch bedingten Umbruch stehen, haben wir 2014 erneut viel in diesen Bereich investiert. Dieser Weg ist in unserem, gemeinsam mit dem Verwaltungsrat und dem Senat entworfenen und auf sieben Jahre angelegten, Strategieprogramm 2020 vorgezeichnet. Im zweiten Jahr der Umsetzung dieser neuen Strategie haben wir den Fokus besonders auf technische Erneuerung, einen abteilungsübergreifenden Austausch sowie eine neue Abteilungsstruktur gerichtet. Damit einher ging auch viel Bewegung im Personalbereich. Mehr als 30 neue Führungskräfte wurden gewonnen und auch im Ausbildungsbereich engagieren wir uns noch einmal stärker und sind dafür als einer der besten Ausbildungsbetriebe der Hauptstadt ausgezeichnet worden.

Als verlässlicher Dienstleister der Berliner Verwaltung steht das ITDZ Berlin auch für Kontinuität. Wir arbeiten jeden Tag hart daran, die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft zu meistern. Wir freuen uns, unsere erfolgreiche Zusammenarbeit mit langjährigen regionalen Kooperationspartnern fortzuführen. Und wir sind stolz darauf, durch unsere mittelstandsfreundliche Vergabepolitik Berliner Unternehmen und die Hauptstadtregion als IT-Standort gleichermaßen zu stärken und damit unserer Verantwortung fürs Land gerecht zu werden. Die wachsende Hauptstadt braucht einen starken IT-Dienstleister. Gerne wollen wir diesen positiven Trend fortführen und gemeinsam wachsen. Die Zukunft in diesem Sinne zu gestalten, dafür geben wir jeden Tag unser Bestes.

Konrad Kandziora
Vorstand des IT-Dienstleistungszentrum Berlin

ANDREAS STATZKOWSKI

Vorwort des Verwaltungsratsvorsitzenden

Berlin hat sich in den letzten Jahren immer mehr zum bedeutenden IT-Standort entwickelt. Ein Erfolg, der auf guten Ideen, Tatkraft und solider Arbeit beruht. Werte, für die auch das ITDZ Berlin steht. Erneut blickt der IT-Dienstleister der Berliner Verwaltung in 2014 auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Bereits zum sechsten Mal in Folge konnte der Jahresumsatz gesteigert werden: von 127,5 Millionen Euro im Vorjahr auf 131,2 Millionen Euro. Für eine Fortsetzung dieser Erfolgsgeschichte wurden die Weichen bereits 2013 mit dem Strategieprogramm 2020 gestellt. Damit hat sich das ITDZ Berlin für die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft sowie des demografischen Wandels gewappnet und den Weg zum modernen Full-Service-Dienstleister geebnet. Wir sind sehr zufrieden, dass dieser Weg auch im vergangenen Jahr mit der Neustrukturierung der Abteilungen, einer noch stärkeren Kundenorientierung und zahlreichen technischen Neuerungen konsequent weiter gegangen wurde. Mit der strikten Ausrichtung des ITDZ Berlin auf seine Kunden und dem Zuschnitt seiner Angebote auf die spezifischen Anforderungen des Landes Berlin stärkt es nicht nur den Standort, sondern nimmt auch eine Vorreiterrolle im Bereich IT für die Verwaltung ein. Vorbildlich ist darüber hinaus auch, wie ernst das ITDZ Berlin seine Rolle als nachhaltig agierendes Unternehmen nimmt.

In der Verwaltung sind immer mehr Prozesse IT-gestützt. Häufig werden dabei personenbezogene Daten verarbeitet, die besonders geschützt werden müssen. Deshalb freuen wir uns, dass das ITDZ Berlin im Bereich IT-Sicherheit intensiv aufrüstet. Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit der Daten und Prozesse werden dadurch gewährleistet. Die Berliner Verwaltung muss mit den Folgen des demografischen Wandels zurechtkommen und steht insgesamt vor großen Herausforderungen. Insofern hilft ein guter IT-Dienstleister wie das ITDZ Berlin dabei, dass sie sich verstärkt auf ihre Kernaufgaben konzentrieren kann.

Der Verwaltungsrat ist dabei nicht nur das Aufsichtsorgan, sondern versteht sich zugleich auch als Partner, Berater und Impulsgeber des ITDZ Berlin. Gemeinsam verfolgen wir das Ziel einer ganzheitlichen IT-Strategie mit mehr Standardisierung und Effizienz. Im gemeinsamen Fokus haben wir dabei das Land und seine Bürgerinnen und Bürger. Das Bestmögliche für sie zu leisten, darauf muss das Hauptaugenmerk liegen.

In den nächsten Jahren gilt es den bereits eingeschlagenen Weg des ITDZ Berlin bei der Unterstützung der Konsolidierung des IT-Betriebes der Berliner Verwaltung weiter zu verfolgen und die Arbeiten zur Standardisierung des IT-Arbeitsplatzes, zur Erhöhung der IT-Sicherheit, der Wirtschaftlichkeit des Serverbetriebs und zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen konsequent weiter voranzutreiben. Aus Sicht der Innenverwaltung ist es auch wichtig, die Attraktivität der ITDZ-Angebote durch transparente und professionelle Angebote weiter zu erhöhen und den immer stärker werdenden Herausforderungen des IT-Kompetenzmangels in der Berliner Verwaltung durch einen verstärkten Auf- und Ausbau eigener Kompetenzen im ITDZ Berlin wirksam entgegen zu treten. Der dem Abgeordnetenhaus vorliegende Regierungsentwurf eines Berliner E-Governmentgesetzes wird die Anforderungen an das ITDZ Berlin an Zuverlässigkeit, Flexibilität und Wirtschaftlichkeit noch einmal steigern, bietet aber eventuell auch die große Chance durch mehr Einheitlichkeit und Verbindlichkeit zu Skaleneffekten für das ITDZ Berlin zu gelangen.

Andreas Statzkowski
Verwaltungsratsvorsitzender und IT-Staatssekretär des Landes Berlin, Senatsverwaltung für Inneres und Sport

SICHERE INFORMATIONSTECHNIK

ITDZ BERLIN

IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Karsten Pirschel ist IT-Sicherheitsbeauftragter im ITDZ Berlin. Im vergangenen Geschäftsjahr war er besonders gefordert.

Herr Pirschel, welche Herausforderungen gab es 2014 für die IT-Sicherheit?

Da wir für den Schutz vieler personenbezogener Daten zuständig sind, haben wir auf der einen Seite eine besondere Sorgfaltspflicht. Auf der anderen Seite stehen wir vor der Herausforderung, dass zunehmend vorkonfigurierte Dienste angeboten werden, die Daten in Clouds außerhalb von Europa speichern, ja sogar die Übertragungswege dafür bereits die EU verlassen. Ein Schutz nach europäischer Datenschutzrichtlinie ist da nicht möglich. Deshalb hat sich das ITDZ Berlin bereits vor Jahren dazu entschieden, eine Private Cloud im eigenen Rechenzentrum für die Berliner Verwaltung anzubieten, die die Anforderungen an die IT-Sicherheit und das Berliner Datenschutzgesetz erfüllt. Im vergangenen Jahr haben wir den weiteren Ausbau der Private Cloud vorangetrieben.

Ein großes Thema war und ist die Verschlüsselung. Jeder Bereich, der Infrastruktur für Online-Dienste bereitstellt, muss sich mit der sicheren Verschlüsselung der Kommunikation auseinandersetzen und diese ständig überprüfen. RC4 oder SSL 3.0 sind leider noch weit verbreitet, obwohl diese Standards nicht mehr sicher sind. Für neuere Verschlüsselungsverfahren braucht man allerdings auch aktuelle IT-Infrastruktur und Betriebssysteme.

Insgesamt kann man sagen, dass das ITDZ Berlin durch entsprechende Organisationsstrukturen den Einsatz aktueller Technik gewährleistet und damit ein hohes Maß an Sicherheit umsetzt. Dies hat uns auch das BSI (Anm. d. Red.: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) bestätigt. Im Rahmen der BSI-Zertifizierung durch externe Gutachter haben wir auch unser Datenschutzkonzept angepasst. IT-Sicherheit und Datenschutz ist eine gemeinsame Aufgabe und wird von allen Beschäftigten angewendet und umgesetzt. Das ist wichtig, weil es sich um eine übergreifende Aufgabe handelt. Niemand kann sie alleine bewältigen, auch kein IT-Sicherheits-Experte. Hier ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter gefordert. Hausinterne Geschäftsprozesse wurden hinsichtlich der Anforderungen an IT-Sicherheit und Datenschutz analysiert und überarbeitet. Auch das hat die Sicherheit noch einmal erhöht.

Also müssen wir uns um die Sicherheit der Daten nicht sorgen?

Einen hundertprozentigen Schutz gibt es nicht. Das stünde auch in keinem Verhältnis. Man muss Aufwand und Nutzen in ein vernünftiges Verhältnis bringen. Sorglos dürfen wir aber deswegen auch nicht sein. Als IT-Dienstleister sind wir besonders in der Verantwortung, ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten.

Welche Bedrohungen waren 2014 besonders akut?

Gefahren aus dem Cyberraum haben weltweit stark zugenommen. Hervorzuheben sind hier etwa die Sicherheitslücken Heartbleed, Shellshock und Poodle sowie millionenfach kompromittierte E-Mail-Accounts. Auch das ITDZ Berlin war davon bedroht. Dank unserer IT-Sicherheitssysteme konnten wir aber alle Gefährdungen erfolgreich abwehren.

Welche weiteren Themen haben das vergangene Geschäftsjahr geprägt?

Das CERT, unser Computer Emergency Response Team des Landes Berlin, hat wie geplant zum 1. Januar 2015 seine Geschäftstätigkeit aufgenommen. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit den Landes-CERTs Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern haben wir Kooperationsmodelle und eine gemeinsame Geschäftsordnung erarbeitet. Wir werden im Bereich IT-Sicherheit künftig stark voneinander profitieren. Auch mit den CERTs der anderen Länder führen wir unter Leitung des BSI einen intensiven Erfahrungsaustausch. Wie übrigens auch mit allen Berliner Verwaltungen in der Arbeitsgruppe IT-Sicherheit. Denn wie bereits gesagt: IT-Sicherheit kann niemand alleine bewerkstelligen.

BSI-ZERTIFIZIERUNG NACH ISO 27001 AUF BASIS IT-GRUNDSCHUTZ

Das ITDZ Berlin hat sein Informationssicherheitsmanagementsystem durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) prüfen lassen. Im Mai 2014 wurde die erste Hürde auf dem Weg zur Auditierung nach ISO 27001 erfolgreich genommen.

Geschäftsprozesse abzusichern, sowie gleichzeitig Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit von Informationen sicherzustellen, ist heute wichtiger denn je. Denn die Durchdringung von immer mehr Unternehmensbereichen mit IT und die zunehmende Vernetzung erhöhen das Gefahrenpotenzial.

Für einen IT-Dienstleister ist Sicherheit natürlich umso mehr Pflicht. Deshalb setzt das ITDZ Berlin schon lange auf ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS), um sein logistisch-kaufmännisches Gesamtsystem inklusive aller IT-Arbeitsplätze und High Secure Data-Center (HSDC) umfassend zu schützen. Dieses hat das ITDZ Berlin im vergangenen Geschäftsjahr extern durch einen BSI-zertifizierten Auditor prüfen lassen und mit dem Auditortestat der ersten Stufe im Mai 2014 erfolgreich abgeschlossen. Zum einen wird durch zusätzlich identifizierte Sicherheitsmaßnahmen die IT-Sicherheit verbessert. Zum anderen werden weitere Sicherheitsprozesse aufgebaut. Die Zertifizierung erfolgt toolgestützt. Mit dem ISMS-Tool wird das bestehende Informationssicherheitsmanagementsystem gesteuert. Sicherheitskonzepte für IT-Systeme, die auch von der Berliner Verwaltung verwendet werden, können so einfacher erstellt und gepflegt werden.

Geprüfte Sicherheitsorganisation

Eine BSI-Zertifizierung ist ein komplexes Projekt. Es muss untersucht werden, welche Daten und Prozesse gefährdet sind, wie groß der Schaden bei einem Ausfall ist und wieviel Zeit zum Beheben bleibt. Daraus lassen sich Maßnahmen ableiten, um mögliche Schäden zu begrenzen. Für den Fall, dass trotz allem ein Notfall eintritt, müssen Notfallpläne erstellt werden. Insgesamt wurden so im ITDZ Berlin rund 3.000 Sicherheitsmaßnahmen geprüft und dokumentiert. Informationssicherheit und entsprechende Zertifizierung sind kein abgeschlossenes Projekt, sondern ein dauerhaft anzupassender, unternehmensweiter Prozess.

Es ist erforderlich, dass Sicherheitskonzepte gepflegt und Verantwortlichkeiten geregelt werden. Sämtliche Beschäftigte und insbesondere Führungskräfte müssen für das Thema sensibilisiert werden. Die Verantwortlichen im Notfall müssen ihr Vorgehen üben. So wurde im Geschäftsjahr 2014 im Rahmen einer Notfallübung eine Störung des Verzeichnisdienstes von Windows-Servern (Active Directory) simuliert.

Mit all diesen Maßnahmen wurden 2014 die Weichen für die erfolgreiche Erstauditierung durch das BSI im Frühjahr 2015 gestellt. Auch wenn ein Restrisiko nie ganz auszuschließen ist: Das ITDZ Berlin verfügt nachweislich über eine zertifizierte Sicherheitsorganisation, wie nun auch durch unabhängige Experten bestätigt wurde.

CERT – EIN STARKES TEAM FÜR BERLINS CYBERSICHERHEIT

Die Sicherheit personenbezogener Daten zu wahren, wird eine immer größere Herausforderung. Computer Emergency Response Teams haben das Ziel, das IT-Sicherheitsniveau nachhaltig anzuheben.

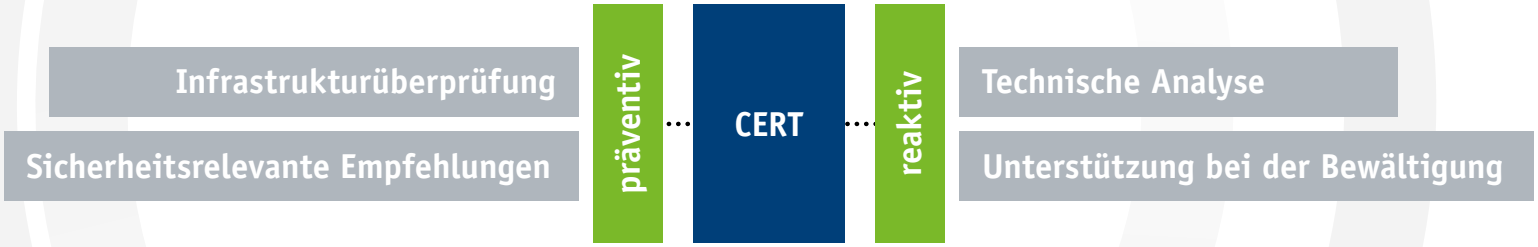
Durch die stark gestiegene Innovationsgeschwindigkeit in der Informationstechnologie werden heute besondere Anforderungen an IT-Sicherheitsmechanismen gestellt. Aktuell gefährden vor allem Datendiebstähle durch das Hacken von Mail-Konten oder das Ausspähen von Bankverbindungen Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaftsunternehmen und auch staatliche Stellen. Neben einer guten Sicherheitsinfrastruktur ist eigenverantwortliches und kompetentes Handeln der Berliner Verwaltungen erforderlich, um den Schutz sensibler Bürgerdaten aufrechtzuerhalten.

Aufgrund der hohen Komplexität von modernen Programmierungen sind Schwachstellen in Systemen oder Verfahren kaum zu verhindern. Die Angreifer, die mit eigens dazu angefertigten Programmen versuchen, diese Sicherheitslücken zu nutzen, haben oftmals ein besonderes Interesse an personenbezogenen Daten. Um dieser Gefährdung zu begegnen, hat das ITDZ Berlin das Computer Emergency Response Team (CERT) für das Land Berlin eingesetzt. Das CERT hat sich zum Ziel gesetzt, die Berliner Verwaltungen bei der Gewährleistung eines hohen IT-Sicherheitsniveaus zu unterstützen und bildet einen wichtigen Baustein zur Absicherung der IT-Infrastruktur. Die ersten Aktivitäten zum Aufbau wurden den Vorgaben des IT-Planungsrates entsprechend vertieft, um die Aufnahme der Geschäftstätigkeit im Januar 2015 zu ermöglichen.

Projekt mit Vorbildcharakter

Die Aufgaben des CERT werden konkret zwischen präventiven und reaktiven Tätigkeiten unterschieden. Zu den präventiven Aufgaben gehört vor allem die Aufklärung der verschiedenen Dienststellen in Form von sicherheitsrelevanten Empfehlungen, sowie die Überprüfung der Infrastrukturen auf verwundbare Stellen, um etwaige Angriffe frühzeitig erkennen zu können. Sollte dennoch ein Sicherheitsvorfall stattfinden, bedarf es einer schnellen Reaktion. Hierzu zählt die technische Analyse des Vorfalls wie auch die Unterstützung bei dessen Bewältigung.

Seit dem Projektstart wurden im Geschäftsjahr 2014 Kooperationsmodelle für den 3-Länder-CERT-Verbund mit den Länder-Teams aus Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern entwickelt. Die Kooperation war Teil des Projektauftrages für das CERT des Landes Berlin. Die Zusammenarbeit mit anderen Bundesländern unter der Federführung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik findet in Form von regelmäßigen Treffen mit Erfahrungsaustausch zu Sicherheitssystemen und zu aktuellen Bedrohungen statt.



VON DER INFORMATIONSTECHNIK ZUR SERVICEORIENTIERUNG

Frank Ende ist beim ITDZ Berlin als Projektleiter zuständig für die Einführung eines neuen Tools für das IT-Service Management (ITSM).

Herr Ende, was genau ist Ihre Aufgabe?

Wir optimieren die IT-Organisation so, dass die Geschäftsprozesse sowohl im eigenen Haus als auch die unserer Kunden bestmöglich unterstützt werden. Das heißt, wir bieten Informationstechnologien als serviceorientierte Dienstleistungen an. Unser Ziel ist dabei stets, sowohl die Effizienz als auch die Qualität zu verbessern und dadurch letztlich natürlich auch die Wirtschaftlichkeit zu steigern.

Was waren die Schwerpunkte Ihrer Arbeit im Jahr 2014?

Nachdem wir in der Vergangenheit beschlossen hatten, unsere in die Jahre gekommene ITSM-Software durch eine neue zu ersetzen, haben wir der Axios Systems GmbH im Rahmen eines vorangegangenen europaweiten Vergabeverfahrens im Dezember 2013 den Zuschlag erteilt, uns dabei als Dienstleister zu unterstützen, so dass direkt zu Jahresbeginn der Startschuss für dieses Großprojekt gefallen ist. Großprojekt auch deshalb, weil wir das ITSM ja nicht nur im eigenen Haus neu aufsetzen, sondern im Zuge des ITSM-Verwaltungsverbundes auch extern, etwa bei der Berliner Polizei, einführen. Das heißt, wir müssen mandantenorientiert arbeiten und uns eng mit unseren Kunden abstimmen. Deshalb führen wir die neue Lösung auch nicht auf einmal ein, sondern in mehreren Funktionsblöcken. Begonnen haben wir zunächst mit dem Störungsmanagement.

Die neue Lösung für das Störungsmanagement heißt assyst. Bitte beschreiben Sie uns diese.

assyst ist eine Webapplikation, die dabei hilft, die Abläufe in der Störungsmeldung sowie in der Informationssuche schneller und zeitgemäßer zu gestalten. Der Standard ITIL, der eine eindeutige Festlegung der Verantwortlichkeiten, die Einführung von auf den Kunden ausgerichteter Abläufe, sowie die Fokussierung auf die Servicequalität fordert, erhöht dabei die Kundenorientierung der Services. Mit wenigen Klicks in einer modernen Weboberfläche lassen sich Störungsfälle aufnehmen, Tickets erstellen und die Informationen mithilfe von Service-Objekten den verantwortlichen Abteilungen übermitteln. Alle Prozessbeteiligten erhalten automatisch eine aus assyst generierte Informations-E-Mail und können sich über selbstkonfigurierbare Ereignismonitore jederzeit einen aktuellen Überblick verschaffen.

Wie startet man so ein Projekt?

Nun, wir haben ja nicht bei null begonnen. Die Prozesse, wie im Unternehmen gearbeitet werden soll, hatten wir im Rahmen der AG Pro Betrieb für das Land Berlin bereits festgelegt und im ITDZ Berlin umgesetzt. Das war dann auch Grundlage der Ausschreibung für unseren Dienstleister. Trotzdem muss ein solches Projekt natürlich erst einmal gut vorbereitet werden. Wir haben dafür ein Feinkonzept erstellt. Dann folgten Abstimmungen mit Axios, erste Schulungen, der Aufbau einer Infrastruktur. Das ist viel konzeptionelle Arbeit.

Gibt es schon Erfolge zu vermelden?

Ja. Im Dezember 2014 konnten wir das Testsystem bereitstellen und kurz darauf starten. Mittlerweile (Oktober 2015, Anm. d. Red.) sind alle Tests erfolgreich abgeschlossen und wir können in die Produktion gehen. Damit sind wir auch in der Lage, ein zentrales Werkzeug für das Land Berlin bereitzustellen, das helfen wird, Standardisierungen voranzutreiben.

SICHERER ARBEITGEBER

ITDZ
BERLIN

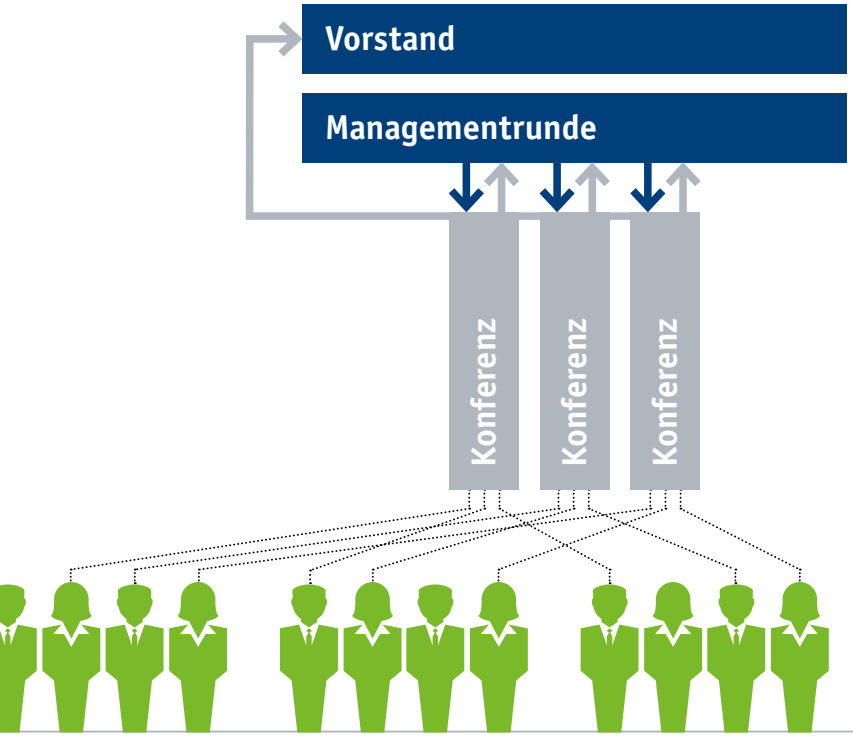
ZWISCHENBERICHT ZUM STRATEGIEPROGRAMM 2020

Mit dem Strategieprogramm 2020 hat das ITDZ Berlin einen Prozess zur strategischen Weiterentwicklung eingeleitet. Im Vordergrund steht die Ausrichtung des Unternehmens auf „Kunden und Lösungen“. Damit rücken die Bedürfnisse der Berliner Behörden noch stärker ins Zentrum.

Das Strategieprogramm 2020 des ITDZ Berlin bündelt eine Vielzahl von Maßnahmen zur Organisations- und Personalentwicklung und initiiert damit viele Prozesse zur Verbesserung und Erweiterung des Leistungsangebotes. Gleichzeitig wird die besondere Verantwortung des IT-Dienstleisters, im Land Berlin auf gemeinsame Standards und mögliche Synergien hinzuwirken, künftig noch stärker wahrgenommen.

Neue Abteilungen für nachhaltigen Erfolg

Die Neuorganisation des Unternehmens hat auch eine neue Abteilungsstruktur hervorgebracht. So bündelt die neu geschaffene Abteilung „Kunden und Lösungen“ jetzt alle Aufgaben zur Betreuung der Kunden und zur Gestaltung der Innovationsprozesse in Kundenprojekten, sowie für die Produktentwicklung.



In der ebenfalls neuen Abteilung „Infrastruktur und Basisdienste“ werden die bewährten Leistungen zum IT-Betrieb, wie Server, Netzwerke oder Endgeräte, weiterentwickelt und auf die wachsenden Anforderungen ausgerichtet. Das „Service Center Verwaltung“ bietet der Verwaltung umfassende Lösungen für die Bürgerbetreuung, wie das Bürgertelefon 115, sowie für den Massendruck und -versand. Die neue Abteilung „E-Government und Fachverfahren“ wird die Angebote des ITDZ Berlin zur Pflege und Weiterentwicklung von Verfahren ausbauen. Die Abteilung „Zentraler Service“ bündelt die Unterstützungsleistungen im ITDZ Berlin und organisiert umfassende und komplexe Vergabeverfahren für Kunden.

Abteilungsübergreifende Steuerung

Erfolgreiche Leistungen entstehen durch das Zusammenspiel zwischen den verschiedenen Abteilungen des ITDZ Berlin. Um dies zu erreichen, realisiert das Unternehmen das Konzept der Matrixorganisation, bei dem die Zusammenarbeit der verschiedenen Unternehmensbereiche durch eine übergreifende Struktur befördert wird. Die hierzu gebildeten Unternehmenskonferenzen sind dauerhaft etablierte Arbeitsgruppen, die mit Vertretern aus allen Abteilungen besetzt sind. Sie erhalten konkrete Arbeitsaufträge von der Managementrunde des ITDZ Berlin und stellen bei der Bearbeitung die schnelle und übergreifende Abstimmung und damit die zielführende Erledigung sicher. Alle Konferenzen berichten wiederum regelmäßig dem Vorstand und der Managementrunde des ITDZ Berlin. Mit der Umsetzung der Matrixorganisation setzt das ITDZ Berlin das Strategieprogramm 2020 konsequent fort. Dies schafft gute Voraussetzungen für die weitere Leistungssteigerung des IT-Dienstleisters.

DAS STRATEGIEPROGRAMM 2020 AUF STARKEN SCHULTERN

Die Mitarbeitenden haben für Dienstleistungsunternehmen einen besonders hohen Stellenwert. Denn sie sind mit ihrer kompetenten Arbeit das Bindeglied zwischen den Kunden und dem Unternehmen und stehen für die Qualität des ITDZ Berlin.

Die Förderung der Mitarbeitenden bedeutet für das ITDZ Berlin eine Investition in die erfolgreiche Zukunft. Bei der umfassenden Konzeption zur Organisations- und Personalentwicklung im Rahmen des Strategieprogramms 2020 wurden deshalb zahlreiche Maßnahmen entwickelt, um dem steigenden Leistungsbedarf einerseits und dem demografischen Wandel andererseits gezielt zu begegnen. So wird die Anzahl der Ausbildungsplätze ab 2014 schrittweise erhöht. Ab dem Jahr 2016 werden dann 54 Ausbildungsplätze in drei Jahrgängen angeboten. Hierbei ermöglicht das ITDZ Berlin die Ausbildung im dualen Studium und verstärkt damit weiter seine Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten. Berufspraktika und die Begleitung von Bachelor- und Masterarbeiten runden diese Ausbildungsinitiative wirkungsvoll ab. Die Hinzunahme neuer Kompetenzen aus der Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung ist das Ziel der Initiative zur Personalgewinnung, die sich 2014 insbesondere auf die Besetzung der Stellen in den Führungsebenen des Unternehmens fokussiert hat. Im Jahresverlauf wurden 22 Auswahlverfahren abgeschlossen. Hierbei wurden in zahlreichen Fällen außenstehende Bewerber gewonnen, die nun neue Impulse in das Unternehmen einbringen.

Raum zur persönlichen Entfaltung

Die individuelle Personalentwicklung stärkt jeden Mitarbeitenden in der persönlichen Entfaltung. Neben regelmäßigen Personalgesprächen bietet seit 2014 ein neues Verfahren zur Interessenbekundung den Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihr Interesse an der persönlichen Entwicklung und an der Übernahme neuer Aufgaben im Unternehmen zu artikulieren. Eine neue Potenzialanalyse hilft interessierten Mitarbeitenden bei der Standortbestimmung und der Identifizierung von eigenen Entwicklungspotenzialen. Diese Erkenntnisse können sie dann zum Beispiel in den Wettbewerb um neue Positionen einbringen. Als unverzichtbarer Baustein hat sich außerdem eine offene und transparente Informationskultur erwiesen. Mitarbeitende des ITDZ Berlin haben deshalb jederzeit die Möglichkeit, sich über die Entwicklungen im Unternehmen zu informieren. Neben den internen Medien, wie der Mitarbeitendenzeitschrift „intern“ sowie dem Intranet, haben sie dazu auch im Rahmen eines Jour fixe Gelegenheit. In der regelmäßig angebotenen Informationsrunde informieren die Mitarbeitenden über ihre Abteilungen und Projekte, über ihre Ziele, Vorhaben und Arbeitsergebnisse.

Bei allen Maßnahmen lässt sich das Management davon leiten, dass die Zufriedenheit der Mitarbeitenden direkte Auswirkungen auf ihr Engagement und ihre Leistungen und damit auch auf die kontinuierliche Verbesserung der Leistungen des ITDZ Berlin hat.

NEUE ABTEILUNGEN FÜR EINE ZUKUNFTSSICHERE UNTERNEHMENSSTRUKTUR

Im Rahmen des Strategieprogramms 2020 hat sich das ITDZ Berlin für seine Kunden neu aufgestellt. Denn um den Herausforderungen der Zukunft gestärkt zu begegnen, bedarf es einer effizienten Unternehmensstruktur.

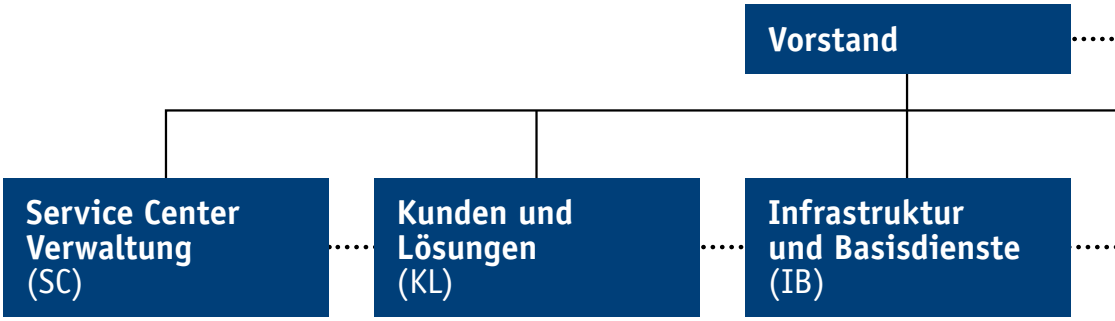
Um die erfolgreiche Geschäftsentwicklung des ITDZ Berlin künftig sicherzustellen, wurden die bisherigen Geschäftsbereiche in fünf serviceorientierte Abteilungen zusammengefasst. Im folgenden Abschnitt werden die einzelnen Abteilungen kurz vorgestellt. Das erleichtert den Überblick über die neugewonnene Struktur.

Service Center Verwaltung

Unter dieser Bezeichnung werden die bisher getrennten Bereiche „Druckzentrum“ und „Service Center“ zusammengeführt. Ziel ist es, die Mehrwertdienste für die Bereiche Telefon- und Druckservice an einer zentralen Stelle bereitzustellen und zu koordinieren. Ein Beispiel für die Dienste dieser Abteilung ist neben dem Druckservice auch das Bürgertelefon 115. Trotz der Umstrukturierung startete die neu gegründete Abteilung noch im vergangenen Geschäftsjahr mehrere Modernisierungsprojekte, um die Effizienz weiter zu erhöhen. Dazu zählt auch die Erneuerung der technischen Infrastruktur, die entscheidend für die Qualität des Service Centers ist.

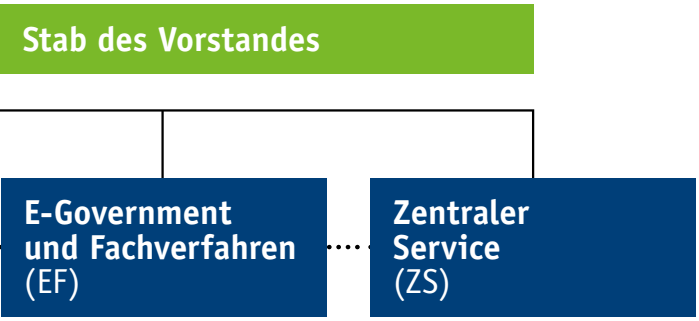
Kunden und Lösungen

Zentrale Anlaufstelle für alle Kundenbelange ist seit 2014 die Abteilung „Kunden und Lösungen“. Hier werden alle Aufgaben für die Betreuung von Bestandskunden und Interessenten des ITDZ Berlin gebündelt. Die 108 Mitarbeitenden in diesem Bereich unterstützen unter anderem bei der Gestaltung von Innovationsvorhaben. Von der Beratung über die Erstellung eines Angebots bis zur Erteilung eines Auftrages bleibt der Prozess in einer Abteilung. Das ermöglicht eine insgesamt effizientere Kundenbetreuung und verringert das Fehlerrisiko. Bei Problemen im laufenden IT-Betrieb steht den Kunden der User Help Desk (UHD) zur Seite, um Störungen schnellstmöglich und nachhaltig zu beheben.



Infrastruktur und Basisdienste

Die neue Abteilung „Infrastruktur- und Basisdienste“ sorgt seit 2014 für stabile und sichere IT-Dienstleistungen. Hier wurde besonders darauf geachtet, schlanke Strukturen zu schaffen, um kurzfristige Abstimmungen und schnelle Entscheidungen zu erleichtern. Zu den Aufgaben der Abteilung zählt unter anderem sicherzustellen, dass Netzwerke zuverlässig funktionieren, die Kunden problemlos telefonieren können und dass die Arbeitsplatzcomputer sowie die Anwendungen funktionieren. Darüber hinaus fallen das Management der Rechenzentren sowie der Betrieb, die Weiterentwicklung und der Ausbau der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur des ITDZ Berlin in die Zuständigkeit dieser neuen Abteilung.



E-Government und Fachverfahren

Die neue Abteilung „E-Government und Fachverfahren“ bündelt die bisherigen Bereiche Verfahren, Anwendungen, Dienste und Datenbanken. Sie soll durchgängige Architekturen und dadurch langfristig Synergien schaffen und so dazu beitragen, dieses Geschäftsfeld systematisch weiterzuentwickeln. Bereits 2014 verantwortete das ITDZ Berlin in Teilbereichen der Berliner Verwaltung E-Government-Dienste. Dazu gehörten unter anderem das „Berliner-Ordnungswidrigkeitsverfahren“ (BOWI) und die „Integrierte Software Berliner Jugendhilfe“ (ISBJ). Dieses Leistungsangebot soll in den nächsten Jahren weiter ausgebaut werden.

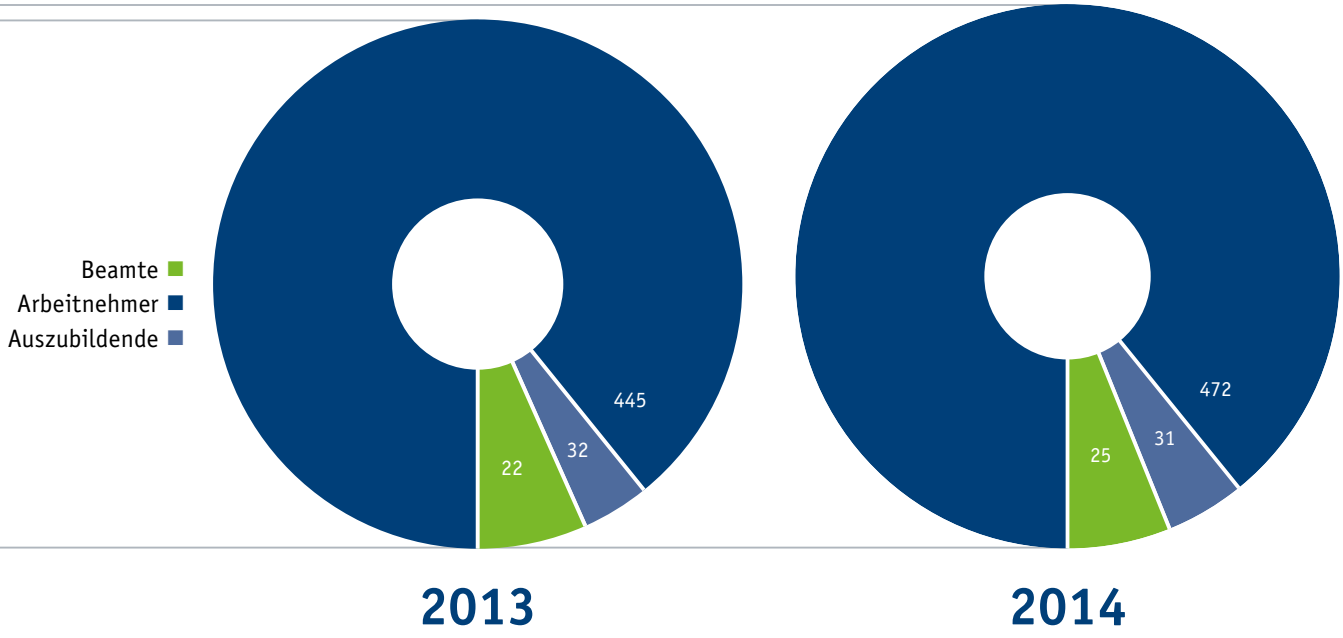
Zentraler Service

Dieser Geschäftsbereich bündelt die Kompetenzen der internen Fachabteilungen, die sich von Personal und Ausbildung über Ausschreibung und Einkauf bis hin zum Finanz- und Rechnungswesen erstrecken. Auch das Facility Management wurde in diese Abteilung eingegliedert. Ziel war es, die internen Arbeitsabläufe harmonischer und effizienter zu gestalten. Zu den Aufgaben dieser Abteilung zählen deshalb auch die Umsetzung des Qualitätsmanagements sowie die Gestaltung einer nachhaltigen Prozessoptimierung. Indem der Bereich die optimalen Voraussetzungen schafft, damit alle Mitarbeitenden des ITDZ Berlin in ihrem Kernaufgabengebiet ihr Bestes geben können, leistet der Zentrale Service einen wesentlichen Beitrag zum operativen Geschäft.

DIE ENTWICKLUNG DER MITARBEITENDENZAHLEN IM JAHR 2014

Größere Aufgaben bedeuten einen größeren Personalbedarf. Das ITDZ Berlin entwickelt sich auf dem Weg zum Full-Service-IT-Dienstleister ständig weiter. Die gesuchten Fachkräfte werden vorzugsweise selbst ausgebildet, um den Personalabgängen aus Altersgründen entgegenzuwirken.

Auch im vergangenen Geschäftsjahr konnte das IT-Dienstleistungszentrum Berlin die Anzahl der Mitarbeitenden steigern. Während das jährliche Mittel 2013 noch 499 Mitarbeitende betrug, sind es im Jahr 2014 528 Mitarbeitende. Auch die Anzahl der Auszubildenden wurde im Rahmen der Ausbildungsoffensive von vormalig 22 auf 25 erhöht. Insgesamt hat der Anteil der Arbeitnehmer um 30 Stellen zugenommen. Der Anteil der verbeamteten Mitarbeitenden ist im Vergleich zum Vorjahr um eine Stelle gesunken.



Demografischer Wandel als große Herausforderung

Das ITDZ Berlin wird in den nächsten Jahren einen Großteil der Belegschaft aus Altersgründen ersetzen müssen. Durch den um sich greifenden Fachkräftemangel wird diese Situation zusätzlich erschwert. Die dadurch entstehende Verjüngung des Unternehmens bietet aber auch Chancen. Durch die Kooperationen mit der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin (HWR Berlin) werden junge potenzielle Mitarbeitende speziell für die Herausforderungen der Verwaltungsinformatik ausgebildet. Zudem kann eine jüngere Belegschaft eine neue Dynamik in das Unternehmen einbringen. Insgesamt wappnet sich das ITDZ Berlin schon heute für zukünftige Herausforderungen und stellt sicher, dass die beschlossene Ausbildungsoffensive weiter vorangetrieben wird.

AUSBILDUNG BEIM ITDZ BERLIN

Mit seinem Ausbildungsangebot legt das ITDZ Berlin das Fundament für eine erfolgreiche Zukunft. Zudem wird viel Wert darauf gelegt, Mädchen und junge Frauen für einen Ausbildungsplatz bei einem der Top-10-Ausbildungsbetriebe in Berlin zu begeistern.

Zwölf angehende Fachinformatiker für Systemintegration haben 2014 ihre Ausbildung beim ITDZ Berlin begonnen. Das sind so viele wie noch nie zuvor. Sie werden allerdings auch dringend gebraucht. Wenn ihre dreijährige Ausbildung im Jahr 2017 endet, wird das ITDZ Berlin rund 100 personelle Abgänge aus Altersgründen kompensieren müssen. Vor diesem Hintergrund wird die bestehende Kooperation mit der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin (HWR Berlin) für den Studiengang Verwaltungsinformatik erfolgreich fortgeführt. Die angehenden IT-Spezialisten für den Bereich E-Government erhalten in diesem Rahmen die Möglichkeit, im ITDZ Berlin wertvolle Praxiserfahrung zu sammeln sowie ihre Abschlussarbeiten zu schreiben.

Um die Vielfalt an Ausbildungsmöglichkeiten weiter zu erhöhen, wird von den Kooperationspartnern seit dem Jahr 2013 zusätzlich das duale Studium der Wirtschaftsinformatik angeboten. Während der theoretische Teil auf dem Campus der Hochschule stattfindet, absolvieren die Studierenden den praktischen Teil im ITDZ Berlin, welches die Teilnehmer auch vergütet. Die ersten sechs Studierenden haben 2014 diese Ausbildung begonnen.

Aber auch für Schüler öffnen sich die Türen regelmäßig. Elf Schülerpraktikantinnen und -praktikanten haben im Jahr 2014 wieder interessante Einblicke in das Innenleben eines IT-Dienstleisters erhalten. Zusätzlich hat das ITDZ Berlin 2014 am Girls' Day sowie am Programm „Enter Technik – Technisches Jahr für junge Frauen" teilgenommen. Beide Veranstaltungen verfolgen das Ziel, jungen Frauen praktische Eindrücke in technischen Berufen zu vermitteln.

Vorangetrieben wurde außerdem die Gestaltung des neuen Ausbildungszentrums, das 2015 eröffnet wurde. Es verfügt neben eigenen Schulungsräumen auch über ein Techniklabor mit vom Hausnetz getrennten Internetanschlüssen. Alle Maßnahmen sind Teil der Ausbildungsoffensive.

Top 10 in der Nachwuchsausbildung

Bereits zum zweiten Mal erhielt das ITDZ Berlin im Jahr 2014 im Rahmen des Wettbewerbs „Berlins beste Ausbildungsbetriebe" einen Platz unter den besten Zehn in der Hauptstadt. Die Berliner Handwerkskammer sowie die regionale Industrie- und Handelskammer würdigen mit dem Preis das gesellschaftliche Engagement von Berliner Unternehmen. Sechs Auszubildende zum Fachinformatiker für Systemintegration haben 2014 ihren Abschluss gemacht, zwei davon sogar ein halbes Jahr früher als vorgesehen. Fünf der Absolventen haben direkt im Nachgang einen Anstellungsvertrag beim ITDZ Berlin unterzeichnet.

SCHWARZ AUF WEISS: DAS ITDZ BERLIN IST FAMILIENFREUNDLICH

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden ist dem ITDZ Berlin ein wichtiges Anliegen. Deshalb engagiert es sich unter anderem für familienfreundliche Regelungen der Arbeitszeit. Das Audit berufundfamilie ist dabei Unterstützung und Belohnung zugleich.

Gerade ein so erfolgreiches Geschäftsjahr wie 2014 ist ohne ausgeglichene und zufriedene Mitarbeitende nicht zu erreichen. Neben realistischen Arbeitszielen und guter Personalführung gehört dazu beispielsweise auch, dass Eltern die Flexibilität erhalten, ihre Kinder angemessen zu betreuen. Das Leben verläuft nicht immer in geordneten Bahnen und manche Situationen, wie etwa die Pflege eines Angehörigen, Weiterbildungen oder ehrenamtliche Tätigkeiten, fordern plötzlich verstärkt Aufmerksamkeit und Verantwortung ein.

Das ITDZ Berlin tut viel dafür, seinen Verpflichtungen gegenüber den Mitarbeitenden und der Gesellschaft nachzukommen und gemeinsam mit seinen Arbeitskräften individuelle Lösungen für aktuelle Lebenssituationen zu finden. Dafür steht auch das Audit berufundfamilie, welches das ITDZ Berlin bei der Umsetzung familienbewusster Regelungen unterstützt und als ein verantwortungsbewusstes Unternehmen auszeichnet. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei im Bereich der Personalentwicklung, da das ITDZ Berlin in den nächsten Jahren viele altersbedingte Abgänge kompensieren muss. In diesem Kontext fanden auch 2014 wieder zahlreiche Veranstaltungen statt, welche den Mitarbeitenden bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie halfen. Ebenso fand der Family-Kids-Day am 10. Mai 2014 erneut großen Anklang.

Arbeit und Leben in Balance

Nach der erstmaligen Zertifizierung 2010 wurde das Audit berufundfamilie im Jahr 2013 verlängert. Dabei wurden nicht weniger als 27 Ziele und 68 Maßnahmen vereinbart, die innerhalb von drei Jahren umzusetzen sind. Darunter befinden sich Maßnahmen, die ständig aktuell sind und deshalb kontinuierlich umgesetzt werden müssen. Etwa in den Bereichen Gesundheit und Pflege oder auch Führung und Zusammenarbeit. Es sind darunter aber auch einmalige Projekte, wie die 2014 neu geschaffene Fahrradgarage. In vielen Punkten ist das ITDZ Berlin dabei bereits weiter, als es sein müsste.

Zu den Highlights im vergangenen Geschäftsjahr zählt sicherlich die Einführung der Potenzialanalyse nach dem Identity-Compass-Verfahren. Diese Möglichkeit, die eigenen Denkstrukturen auch im Hinblick auf die Karriere besser zu verstehen, haben bereits 20 Prozent der Belegschaft genutzt. Wieviel Wert das ITDZ Berlin dabei auf Datenschutz legt, zeigt die Tatsache, dass das Unternehmen nicht selbst auf die Ergebnisse der Potenzialanalyse zugreift, sondern diese allein den jeweiligen Teilnehmenden zur Verfügung stellt. Hervorzuheben ist auch das neu geschaffene Frauennetzwerk mit externer Moderation unter Schirmherrschaft des Vorstands, das sich vier Mal pro Jahr zusammenfindet und auch Mitarbeiterinnen von Partnerunternehmen offensteht.

DAS ITDZ BERLIN ENGAGIERT SICH FÜR DIE MITARBEITENDENGESUNDHEIT

Das Gesundheitsmanagement gehört zum festen Bestandteil einer professionellen Unternehmensführung. Das ITDZ Berlin praktiziert Betriebliches Gesundheitsmanagement bereits seit Jahren und baut das Angebot stetig aus.

Von einem guten betrieblichen Gesundheitsmanagement profitieren Mitarbeitende und Unternehmen gleichermaßen. Denn gesunde und motivierte Mitarbeitende sind nicht nur leistungsfähiger und motivierter. Körperlicher Ausgleich, Erholung und Prophylaxe gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen tragen auch stark zu einer besseren Identifikation mit dem Unternehmen und seinen Werten und Zielen, sowie zu einem positiveren Miteinander bei. Deshalb wurde das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) im ITDZ Berlin bereits in der Vergangenheit fest installiert und dafür eigens eine Dienstvereinbarung zum Gesundheitsmanagement unterzeichnet.

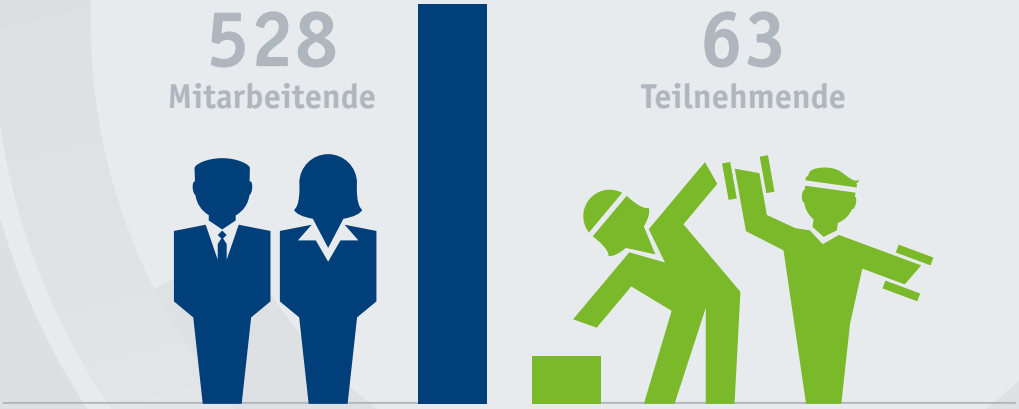
Im Geschäftsjahr 2014 wurde das Betriebliche Gesundheitsmanagement erneut ausgebaut. In diesem Rahmen konnte etwa das Kursangebot im Sportraum kontinuierlich erweitert werden. Insgesamt wurden 30 Kurse angeboten, darunter auch Entspannungstrainings und Präventionskurse. Diese wurden von 63 Teilnehmenden besucht.

Highlights waren auch im vergangenen Geschäftsjahr die erfolgreiche Teilnahme am Berliner Firmenlauf sowie der Gesundheitstag im November, mit zahlreichen Themen und Angeboten rund um die Mitarbeitendengesundheit.

Gesundheitsmanagement fest verortet

Neu eingerichtet wurde die Stelle der Gesundheitskoordinatorin. Sie stellt in Zusammenarbeit sowohl mit den hausinternen als auch mit externen Institutionen sicher, dass das Betriebliche Gesundheitsmanagement in der Praxis gut funktioniert. Sie sorgt für die Wirksamkeit der einzelnen Maßnahmen und erstellt einen jährlichen Gesundheitsbericht.

Mit der Besetzung dieser Position wurde die Bedeutung des Gesundheitsmanagements für das ITDZ Berlin noch einmal bewusst unterstrichen. Denn die Mitarbeitendengesundheit zu fördern, ist nicht nur Bestandteil des Strategieprogramms 2020 sowie des Audits berufundfamilie. Es trägt auch dazu bei, dass das ITDZ Berlin ein sowohl wirtschaftlich erfolgreiches als auch nachhaltig agierendes Unternehmen ist. Als solches engagiert es sich wie bereits im Vorjahr auch sozial. Alle ausgesonderten Geräte des ITDZ Berlin erhält gemäß Kooperationsvertrag die gemeinnützige AfB gGmbH, welche sie aufbereitet und weitervermarktet und so einen wertvollen Beitrag zum nachhaltigen Umgang mit Ressourcen leistet.



AKTIV IN SACHEN KLIMASCHUTZ

Ressourcen schonen heißt Zukunft sichern. Energieeffizienz nicht nur als Trendwort zu begreifen, sondern wirklich etwas zu bewirken, ist das Motto des ITDZ Berlin in Bezug auf effizienten Rechenzentrumsbetrieb.

Klimafreundliche IT-Infrastruktur

Das ITDZ Berlin nimmt seine Rolle als nachhaltig agierendes Unternehmen sehr ernst. Während vielerorts noch die Debatte über die Notwendigkeit geführt wird, sich für den Erhalt der Umwelt einzusetzen und Ressourcen zu schonen, ist das ITDZ Berlin längst aktiv in Sachen Klimaschutz.

Nachdem das Secure Data-Center 2013 für seine besonders energiesparende und ressourcenschonende Arbeitsweise als erstes öffentlich-rechtliches Rechenzentrum in Deutschland überhaupt vom Umweltbundesamt mit dem „Blauen Engel für energiebewussten Rechenzentrumsbetrieb“ ausgezeichnet wurde, konnte es durch weitere Maßnahmen zur Energieeinsparung seinen Stromverbrauch im Geschäftsjahr 2014 noch einmal um weitere sieben Prozent gegenüber 2013 reduzieren. Neben der verbesserten Auslastung von Rechenzentren lässt sich vor allem durch stromsparende Hardware sowie ein intelligentes Kühlkonzept viel Energie einsparen, ohne dabei der Infrastruktur zu schaden. Dabei verbraucht das ITDZ Berlin ausschließlich Ökostrom mit dem Emissionsfaktor Null.

Die bereits 2009 in der Klimaschutzvereinbarung mit dem Land Berlin festgelegten Energieeinsparziele konnten auch 2014 mehr als erfüllt werden. Die Kriterien des Blauen Engels für energiebewussten Rechenzentrumsbetrieb wurden durch das Umweltbundesamt erarbeitet und durch die Technische Universität Berlin überprüft.

Teil einer weltweiten Bewegung

Seit 2014 ist das ITDZ Berlin außerdem Mitglied im internationalen Unternehmensverband „The Green Grid“, einer Non-Profit-Organisation zur Verbesserung der Ressourceneffizienz in Rechenzentren. „The Green Grid“ hat insgesamt über 175 Mitglieder, zu denen auch internationale Herstellergrößen wie Siemens, HP, Cisco und IBM gehören.

Des Weiteren berücksichtigt das ITDZ Berlin bei der Beschaffung von IT-Anlagen besonders die Lebenszykluskosten und bietet der Berliner Verwaltung ausschließlich klimaschonende Arbeitsplatzausstattung an. Das spart nicht nur Energie, sondern ist auch ressourcenschonend. Das Großprojekt Private Cloud hat im Jahr 2014 für eine weitere Steigerung der Energieeffizienz gesorgt.

Die Virtualisierung von Servern lässt neben zahlreichen Vorteilen für die einzelnen Behörden auch eine höhere Gesamtauslastung der Systeme zu. Ermöglicht wird das durch den Betrieb mehrerer virtueller Server auf einem physischen Server. Diese Dienstleistungen erfüllen damit die neuen Richtlinien des Senats von Berlin für einen effizienten Serverbetrieb.

KOOPERATIONSPARTNER AUS WISSENSCHAFT UND MITTELSTAND

Das ITDZ Berlin arbeitet erfolgreich mit einer Vielzahl von Kooperationspartnern aus Wissenschaft und Wirtschaft zusammen. Damit wappnet es sich schon heute für die zukünftigen Herausforderungen einer digitalen Gesellschaft.

DAI-Labor TU Berlin

Fraunhofer FOKUS

Kooperation mit dem DAI-Labor der TU Berlin

Der Vorteil von Kooperationen ist, auf dem Weg zu gemeinsamen Zielen Ressourcen zu bündeln. Von gut gewählten strategischen Partnerschaften profitieren beide Seiten, denn mit ihnen lässt sich sowohl das jeweilige Know-how, als auch das Portfolio ausbauen. Aus diesem Grund arbeitet das ITDZ Berlin bereits seit 2009 eng mit dem DAI-Labor der Technischen Universität Berlin in der gemeinsamen Forschungskooperative „Intelligente Dienste für Bürger und Behörden (IDBB)“ zusammen.

Im Dezember 2014 haben beide Partner ihren Kooperationsvertrag verlängert. Ziel ist die effiziente und sichere Umsetzung von modernen Geschäftsprozessen in der Berliner Verwaltung. Auf der Grundlage einer serviceorientierten E-Government-Infrastruktur wollen das ITDZ Berlin und das DAI-Labor Impulse für das Land Berlin geben und neue Lösungen anbieten. Zu den Ergebnissen dieser Zusammenarbeit, die bereits erfolgreich von Verwaltungskunden genutzt werden, zählen die elektronische Umlaufmappe (eUmlauf) und der Persönliche Informationsassistent (PIA).

Online-Verfahren sind in Berliner Behörden bereits vielfältig im Einsatz. Die hohen Nutzerzahlen bestätigen die Relevanz des Themas. Zu den Forschungsschwerpunkten sollen künftig auch semantisch sprachorientierte Dialogsysteme zählen.

Kooperation mit Fraunhofer FOKUS

Parallel erarbeitet das ITDZ Berlin gemeinsam mit dem eGovernment-Labor des Fraunhofer Instituts für offene Kommunikationssysteme (FOKUS) weitere digitale Lösungen für die Verwaltung der Zukunft. Im Fokus des letzten Geschäftsjahres standen dabei vor allem intelligente Bürgerdienste, die den Publikumsverkehr in den Institutionen verringern und den Bürgerinnen und Bürgern einen möglichst unkomplizierten Verwaltungskontakt bieten. Durch die Identifikation mit dem neuen Personalausweis können nun auch persönliche Belange einfach und sicher online erledigt werden.

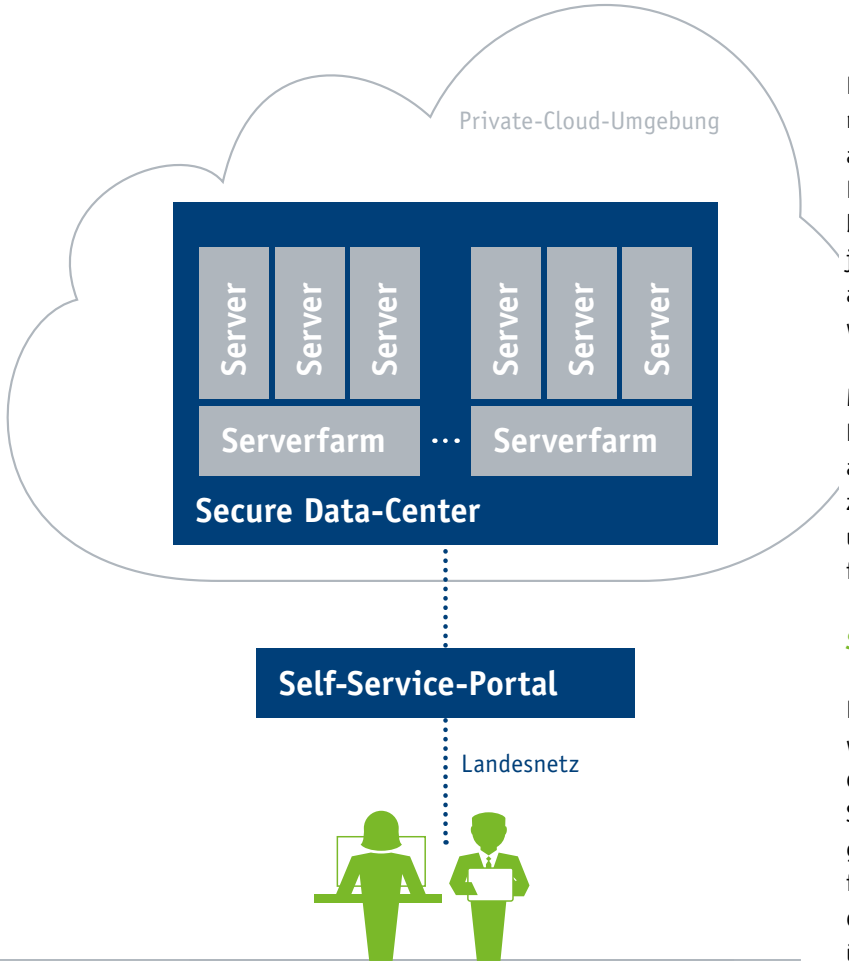
Gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sowie den Unternehmen Atos IT Solutions and Services GmbH, HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH und Immobilien Scout GmbH haben die Kooperationspartner im vergangenen Geschäftsjahr weiter erfolgreich am Projekt „goBerlin“ gearbeitet. Dabei handelt es sich um einen auf Cloud-Technologien basierenden, sicheren und vertrauenswürdigen Dienste-Marktplatz für Bürger. „goBerlin“ bündelt Angebote aus Wirtschaft und Verwaltung zu einem Onlinedienst für alle Lebenslagen. 2014 ist dieses Projekt in den Pilotbetrieb gegangen.

SCHWERPUNKTE 2014

ITDZ BERLIN

PRIVATE CLOUD SCHAFFT FLEXIBILITÄT FÜR DIE BERLINER VERWALTUNG

Die Virtualisierung von Servern sorgt für mehr Kosteneffizienz, birgt aber auch Gefahren. Mit der Private Cloud hat das ITDZ Berlin eine Infrastruktur geschaffen, die Flexibilität bietet und den hohen Sicherheitsanforderungen der Berliner Verwaltung gerecht wird.



Aktuell verfügen zahlreiche Dienststellen der Berliner Verwaltung über eine separate IT-Infrastruktur, die kostenintensiv in der Anschaffung und personalintensiv in der Wartung ist. Durch den steigenden Kostendruck im öffentlichen Bereich werden auch hier Automatisierung, Virtualisierung und Abrechnung nach tatsächlichem Verbrauch sowie Zentralisierung zunehmend relevanter, um dauerhaft einen effektiven Bürgerservice zu gewährleisten. Deshalb hat das ITDZ Berlin als erster kommunaler IT-Dienstleister eine Private-Cloud-Umgebung realisiert, die 2014 erstmals Anwendung fand.

Der Begriff Cloud Computing bezeichnet im Allgemeinen die Möglichkeit, über eine lokale Schnittstelle auf Servern in zentralen Rechenzentren zu arbeiten. Da Behörden vielfach mit sensiblen Bürgerdaten arbeiten, galt es für die öffentlichen Institutionen jedoch eine bedarfsgerechte Cloud-Infrastruktur aufzubauen, die dem Sicherheitsbedürfnis der Verwaltung Rechnung trägt.

Mit dem Secure Data-Center hat das ITDZ Berlin ein Rechenzentrum, in dem diese Infrastruktur auf- und ausgebaut werden konnte. Die Server werden vor Ort zu so genannten Serverfarmen zusammengeschlossen, um flexible Speicherkapazitäten für verschiedene Verfahren zu ermöglichen.

Sicherheit und Effizienz über das Landesnetz

Kunden, die IT-Infrastruktur benötigen, können aufwendige Beschaffungsvorgänge vermeiden und stattdessen über ein benutzerfreundlich gestaltetes Self-Service-Portal bestellen. Dort können Rechenleistungen und Speicherkapazitäten von den Kunden selbst flexibel angepasst werden. Um dabei die Sicherheit der Kunden zu gewährleisten, läuft dieser Service über das vom ITDZ Berlin betriebene Berliner Landesnetz. Im Geschäftsjahr 2014 wurden bereits die ersten Systeme in Absprache mit den Kunden in die Private Cloud migriert.

Die Virtualisierung von Servern bringt neben der höheren Flexibilität auch eine gesteigerte Kosteneffizienz mit sich. Dank taggenauer Abrechnung muss der Kunde nur die Tage bezahlen, an denen er die zusätzliche Leistung wirklich braucht. Zusätzlich hat die Zentralisierung der Infrastruktur den Vorteil, dass auch die Wartung der Server zentral abgewickelt wird. Das spart Kosten und Zeit bei gleichzeitig verbessertem Service.

EIN PC FÜR BERLIN – MODERN UND BEDARFSORIENTIERT

Für eine homogene und moderne IT-Infrastruktur im Land Berlin setzt das ITDZ Berlin auf standardisierte Arbeitsplätze. Der „BerlinPC" ermöglicht eine leichtere Integration mobiler Anwendungen und sorgt für eine verbesserte IT-Sicherheit.

Um die Berliner Verwaltungen zukunftssicher auszurüsten, ist es notwendig, dass sowohl die IT-Sicherheit verbessert wird als auch mobile Anwendungen integriert werden. Deshalb unterstützt das ITDZ Berlin die Senatsverwaltung für Inneres und Sport bereits seit 2013 maßgeblich bei der Standardisierung der über 75.000 IT-Arbeitsplätze der Berliner Behörden. Aufgrund der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung wurden diese bisher von den Behörden selbst beschafft, wodurch es eine Vielzahl unterschiedlicher Lösungen gab. Das ist wartungsintensiv und erschwert die technische Integration in zentrale IT-Maßnahmen aufgrund aufwendiger und fehleranfälliger Schnittstellen.

Ein Standard für alle Bedürfnisse

Der standardisierte IT-Arbeitsplatz „BerlinPC" ist so konzipiert, dass er die jeweiligen Bedürfnisse der unterschiedlichen Institutionen erfüllt und als Basis für eine kontinuierliche Weiterentwicklung dient. In einem jährlichen Rhythmus wird überprüft, ob die Arbeitsplätze die Anforderungen an die Sicherheit erfüllen und gleichzeitig den Bedürfnissen der Dienststellen weiterhin gerecht werden. Dadurch werden sowohl die Ausstattungsvielfalt und der Ressourcenaufwand verringert, als auch Betreuungsprozesse vereinheitlicht und die Einführungsaufwände für neue IT-Maßnahmen reduziert.

Zur Erfassung der Anforderungen wurde im Jahr 2013 ein Katalog erstellt, der nach Dringlichkeit kategorisierte Kriterien enthält. Neben der Vereinheitlichung und Weiterentwicklung müssen sowohl die IT-Arbeitsplätze alle gesetzlichen Vorschriften und Verwaltungsvorschriften des Landes bezüglich der IT-Sicherheit erfüllen, als auch die Fachverfahren kontinuierlich an die Standards des BerlinPCs angepasst werden.

Gemeinsam Fahrt aufnehmen

Im vergangenen Geschäftsjahr 2014 wurden diese Pläne weiter vorangetrieben und erhielten durch den Berliner Vorsitz im IT-Planungsrat zusätzliches Gewicht. Das ITDZ Berlin ist Teil der Arbeitsgruppe zur Konkretisierung des BerlinPCs unter Beteiligung der Senatsverwaltung für Finanzen, der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft, der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz, der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten und des Fraunhofer Instituts FOKUS.

Noch im Geschäftsjahr 2015 sollen die ersten Wechsel auf den neuen BerlinPC realisiert werden. Mittelfristig wird so eine homogene und moderne Infrastruktur im Land Berlin realisiert. Durch die standardisierte Struktur erhält das ITDZ Berlin die Möglichkeit, den Service für seine Kunden weiter zu verbessern.

DIE NETZINFRASTRUKTUR – DAS TECHNISCHE RÜCKGRAT BERLINS

Eine moderne Stadtverwaltung braucht ein modernes und sicheres Netz. Auf Basis dieser Maxime hat das ITDZ Berlin das Berliner Landesnetz weiter ausgebaut. So sind die Behörden noch sicherer angebunden.

Als Serviceprovider der Berliner Verwaltung zählt die Bereitstellung eines leistungsfähigen Netzes zu den Kernaufgaben des ITDZ Berlin. Der Betrieb und Ausbau der IT-Infrastruktur gehörte deshalb auch 2014 zu den Arbeitsschwerpunkten. So wurden im Multiservice Network (MSN) die Betriebssysteme aller 24 Netzinfrastruktur-Knoten sowie die der 160 Zugangskomponenten durch neue Versionen ersetzt, um die performante Übertragung von Anwendungs- und Multimediadaten weiterhin sicherzustellen.

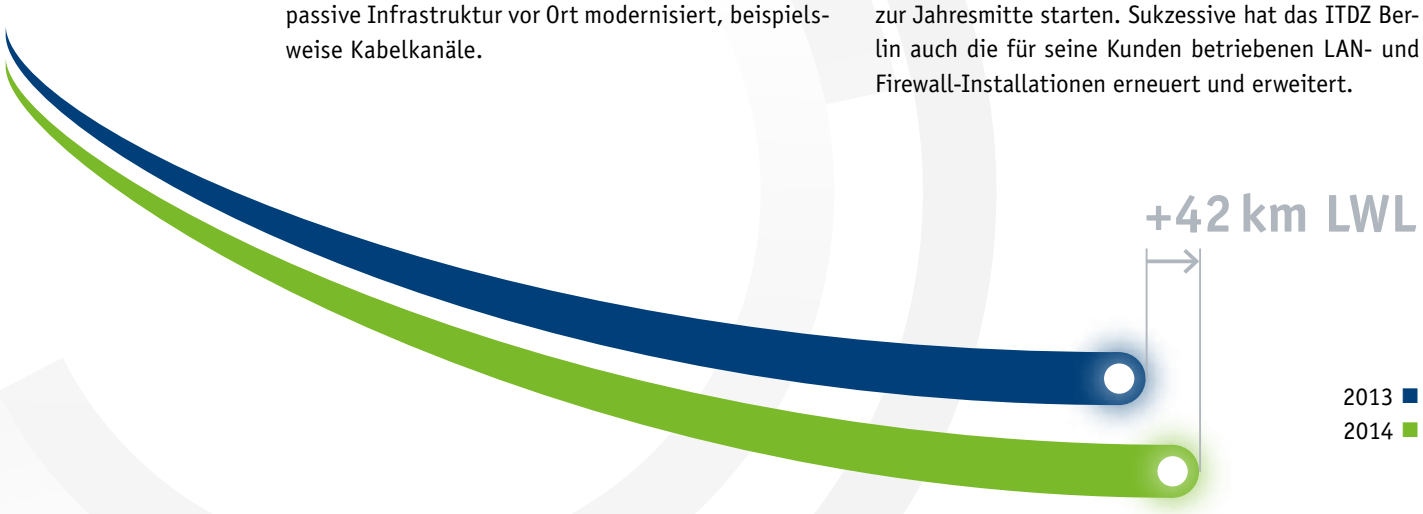
Das Berliner Landesnetz ist erneut erweitert worden. Es umfasst aktuell rund 909,5 Kilometer Kabelkanalanlagen und 1047 Kilometer Lichtwellenleiter (LWL). Insgesamt sind im vergangenen Geschäftsjahr 42 Kilometer LWL hinzugekommen. Die Knotenpunkte Rathaus Wedding sowie Rathaus Pankow und die Wissenschaftsstandorte Technische Universität Berlin sowie Campus Virchow-Klinikum – Charité verfügen jetzt über eine redundante Anbindung. Damit kann der mögliche Ausfall einer Leitung durch eine zweite kompensiert werden. Umfangreiche Bautätigkeiten im Stadtzentrum haben zahlreiche Umverlegungen von LWL-Kabeln erfordert. Besonders hervorzuheben ist dabei die Maßnahme im Rahmen der Erweiterung der U-Bahn-Linie 5 im Bereich des LWL-Knotens am Roten Rathaus. Bei dieser Gelegenheit wurde die passive Infrastruktur vor Ort modernisiert, beispielsweise Kabelkanäle.

Mit der Erneuerung der Technik in Teilen des High Secure Data-Centers (HSDC) wurde gleichzeitig auch die Netzwerk- und IT-Sicherheitstechnik umverlegt.

Sicherheit im Fokus

Zur Vorbereitung auf den Einsatz von IPv6-Adressen hat das ITDZ Berlin 2014 ein Management-Tool für IP-Adressen in Betrieb genommen. IPv6 bietet eine erheblich größere Zahl möglicher Internetadressen als die Vorgängerversion IPv4 und wird diese in den kommenden Jahren ablösen. Abgeschlossen werden konnte auch die konzeptionelle Vorbereitung für den Einsatz von Hybrid-Centrex, einer zusätzlichen zentralen Telefonie-Plattform. Diese soll insbesondere solche Standorte versorgen, bei denen die lokale Netzwerkinfrastruktur für eine rein IP-basierte Lösung ungeeignet ist.

Eine neue vom ITDZ Berlin bereitgestellte Clientverschlüsselung ist 2014 in den Regelbetrieb überführt worden. Rund 8.000 Clients mussten dafür auf die neue Lösung migriert werden. Der Ausbau des Grenznetzes als Schnittstelle des Berliner Landesnetzes zum Internet ist auch im vergangenen Geschäftsjahr weiter vorangetrieben worden. So konnte eine neue Lösung für den Internetzugang und die E-Mail-Kommunikation zur Jahresmitte starten. Sukzessive hat das ITDZ Berlin auch die für seine Kunden betriebenen LAN- und Firewall-Installationen erneuert und erweitert.



ERFOLGE AUCH ABSEITS DES FOKUS

Um den Weg zu einer bürgerfreundlicheren Verwaltung zu ebnen, hat das ITDZ Berlin zusätzlich zu den vorher genannten Projekten weitere fortgeführt. Vor allem Erreichbarkeit und Vernetzung standen im Jahr 2014 im Vordergrund der Projektarbeit.

Mit dem ZMS Termine effizient verwalten

In stark frequentierten Ämtern und Behörden mit intensivem Publikumsverkehr entsteht immer wieder eine für alle Beteiligten unbefriedigende Situation: Die hohe Zahl der Wartenden erfordert von den Mitarbeitenden eine schnelle Bearbeitung der Kundenanliegen. Die Bürger wiederum erscheinen nicht selten ohne notwendige Unterlagen und sind von der Wartezeit in den Amtsfluren genervt.

Das ITDZ Berlin bietet den Berliner Behörden mit dem elektronischen Termin- und Zeitmanagement (ZMS) eine Möglichkeit, die Wartezeiten der Bürgerinnen und Bürger zu reduzieren. Die elektronische Lösung unterstützt die Behörden darin, die Organisation der Mitarbeitenden zu verbessern, Besucherströme zu lenken und somit Stoß- und Wartezeiten zu minimieren. Der Erfolg dieses Service beruht dabei auf zwei Modulen: der Terminvereinbarung im Vorfeld und dem Wartemanagement vor Ort. Im Jahr 2014 konnten weitere Behörden integriert werden.

Ein direkter Draht in die Verwaltung

Auch das Service Center des Berliner Bürgertelefons 115 kann eine positive Bilanz ziehen. Das Anrufvolumen ist im Vergleich zum Vorjahr um circa 40 Prozent auf einen Durchschnitt von 3.419 Anrufen pro Tag gestiegen. Das entspricht etwa der Hälfte aller Anrufe aus dem Bundesgebiet. Das Service-Versprechen, welches für das Bürgertelefon 115 gilt, wurde über das gesamte Jahr gehalten. Darüber hinaus ist es besonders erfreulich, dass 18 Zeitarbeitskräfte im Service Center in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen werden konnten.

Das Büro immer dabei

Um der zunehmenden Verbreitung von mobilen Endgeräten wie Tablet-PCs Rechnung zu tragen, hat der IT-Dienstleister im Jahr 2014 eine sichere Anbindung mobiler Endgeräte an das Berliner Landesnetz realisiert. Der besondere Fokus lag auf der Datensicherheit, da die Mitarbeitenden vielfach auf sensible Daten zugreifen.

Hier bietet das ITDZ Berlin aktuell zwei Lösungsansätze an. Während bei der ersten Lösung ausschließlich mit zentral gespeicherten Daten gearbeitet wird, die im Falle des Geräteverlustes nicht aus der Ferne gelöscht werden müssen, arbeitet die zweite Lösung mit einer Verschlüsselung der Daten auf dem Gerät. Sollte es verloren gehen, werden die Daten entweder aus der Ferne gelöscht oder bei Verbindungsverlust zum Server durch eine automatische Löschung vor Missbrauch geschützt.

Moderne Infrastruktur für eine moderne Verwaltung

Neben der softwareseitigen Modernisierung hat das ITDZ Berlin auch das hauseigene Secure Data-Center weiter ausgebaut. Insbesondere die Storage Area Network (SAN)-Infrastruktur wurde auf den neuesten Stand gebracht. Weiterhin wurde die Technik zur Bereitstellung von SAN-basierten Speicherkapazitäten erneuert, um auch in Zukunft den steigenden Anforderungen der Berliner Verwaltung bei gleichzeitiger Steigerung der Effizienz im Rechenzentrum gerecht zu werden.

ZAHLEN UND FAKTEN

ITDZ BERLIN

BILANZ 2014

AKTIVA	EUR
Immaterielle Vermögensgegenstände	10.186.663,91
Sachanlagen	81.595.614,61
Finanzanlagen	4.090.335,06
Vorräte	3.295.019,85
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	9.520.388,45
Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	26.298.502,89
Rechnungsabgrenzungsposten	7.875.403,41
	142.861.928,18

PASSIVA	EUR
Gezeichnetes Kapital	65.000.000,00
Kapitalrücklage	5.887.473,21
Gewinnrücklage	7.158.060,17
Bilanzgewinn	1.051.330,22
Sonderposten für Baukostenzuschüsse	7.232.482,76
Rückstellungen	22.142.575,41
Verbindlichkeiten	22.135.153,00
Rechnungsabgrenzungsposten	12.254.853,41
	142.861.928,18

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2014

	EUR
Umsatzerlöse	131.167.979,46
Andere Erträge	6.393.236,96
Erträge gesamt	**137.561.216,42**
Materialaufwand	-61.295.648,93
Personalaufwand	-28.238.520,63
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens & Sachanlagen	-14.381.654,01
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-32.616.360,75
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	296.661,44
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-2.088.371,36
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	**-762.677,82**
Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-63.953,88
Sonstige Steuern	99.653,75
Jahresüberschuss	**-726.977,95**
Gewinnvortrag	0,00
Entnahmen aus Gewinnrücklagen	1.778.308,17
Einstellungen in Gewinnrücklagen	0,00
Bilanzgewinn	**1.051.330,22**

BESTÄTIGUNGSVERMERK

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der IT-Dienstleistungszentrum Anstalt öffentlichen Rechts, Berlin, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2014 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften sowie den ergänzenden Bestimmungen der Satzung liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. 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 der gesetzlichen Vertreter 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 aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften sowie 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 Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Berlin, 22. Mai 2015

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

gez. Seidel gez. Breske
Wirtschaftsprüfer Wirtschaftsprüferin

Impressum

Herausgeber	IT-Dienstleistungszentrum Berlin Anstalt des öffentlichen Rechts Berliner Straße 112-115 10713 Berlin E-Mail: post@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
Organisation	**Unternehmenskommunikation ITDZ Berlin**
Redaktion, Konzept und Gestaltung	**TEMA Technologie Marketing AG Hohenzollerndamm 152, 14199 Berlin www.tema.de**
Druck	**Druckzentrum des ITDZ Berlin**
Auflage	**500 Stück**
Bildnachweise	**S. 2–3, 35: © gianlucabartoli/iStock.com S. 6–7: © Maridav/shutterstock.com S. 12–13: © Hero Images/gettyimages.de S. 24–25: © Eugenio Marongiu/shutterstock.com S. 30–31: © Hero Images/gettyimages.de Sonstige: ITDZ Berlin**
Stand	**Oktober 2015**

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
post@itdz-berlin.de
www.itdz-berlin.de