
Querschnittsbericht 2017

Digitale Dienste



Inhaltverzeichnis

1.	Schlagzeilen	3
2.	E-Government/Digitalisierung	4
3.	IT - Infrastruktur	5
3.1.	Netzinfrastuktur	5
3.2.	IT – Infrastruktur	5
4.	Verfügbarkeit der Systeme	7
4.1.	Ungeplante Ausfälle.....	7
4.2.	Geplante Ausfälle	7
5.	Eingesetzte Programme	7
6.	Kostenentwicklung.....	8
7.	Konkrete Arbeitsergebnisse in 2017	11
7.1.	Allgemeine Verwaltung	11
7.2.	Feuerwehr	12
7.3.	Schulen, Einrichtungen und Außenstellen	12
7.4.	Verwaltungsgemeinschaft Ellerau.....	13
7.5.	EDV-Schulungen	13
8.	Telekommunikation.....	13
9.	Zusammenfassung	14

1. Schlagzeilen

Mit vielen Projekten und Maßnahmen haben wir in 2017 weiter an unserem Ziel gearbeitet:

Eine moderne, wirtschaftliche und flexible Informations- und Kommunikationsplattform für die Stadtverwaltung, die Politik, die Unternehmen und die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Norderstedt bereitzustellen.

E-Government / Digitalisierung

- ☐ Fortführung „Digitale Schulen 2020“ – ein kooperatives Projekt der Schulen, des Schulträgers (Schulverwaltung und IT), der Stadtwerke und des Landes mit dem Ziel, ein Rahmenkonzept (Pädagogik, IT und Finanzen) zu erstellen, um alle Norderstedter Schülerinnen und Schüler in Bezug auf Medienkompetenz für die digitale Zukunft fit zu machen.

EDV – Infrastruktur

- ☐ Fortführung Aktualisierung und Ausbau der Netz- und Hardware-Infrastruktur des „Feuerwehrtechnische Zentrum“ (FTZ)
- ☐ Umstellung und Modernisierung des Schulnetzes (LanBSH) auf neueste Technologie

Fachverfahren

- ☐ Telematik – System auf dem Bauhof im Betrieb
- ☐ Ausbau der Alarmsoftware

GIS - Bereich

- ☐ Durchführung einer Befliegung zur Erstellung von Orthofotos
- ☐ Aufstellung eines Konzeptes zur Weiterentwicklung des Geoinformationssystems
- ☐ Kooperationsvereinbarung mit den Stadtwerken über den Aufbau und den Betrieb einer gemeinsamen Geodateninfrastruktur

Kommunikation

- ☐ Unser Internet-Recherche-System „Tightgate“ ist vollständig erneuert worden und mit neuen Funktionalitäten ausgestattet.

Ausbildung

Die Ausbildung im Amt Digitale Dienste ist zu einem festen Bestandteil geworden. Mit Engagement und Kompetenz steht als Ausbilder Herr Grabert den Auszubildenden zur Seite.

Ausblick für 2018

- ⇒ Ausbau Dokument-Management- / Archivsystem im Bereich Rechnungsbearbeitung und Einstieg in die digitale Akte.
- ⇒ Umstellung der Voll-PCs auf Windows 10.

Insgesamt sind Maßnahmen ergriffen, die eine „State-of-the-Art“-IT-Infrastruktur und eine optimierte Unterstützung der Arbeitsprozesse gewährleisten.

2. E-Government/Digitalisierung

Was ist E-Government?

E-Government bezeichnet die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen der öffentlichen Verwaltung und Regierung und leistet einen wichtigen Beitrag zur Modernisierung der Verwaltung: Die Prozesse werden beschleunigt, die Kommunikation vereinfacht und damit insgesamt die Qualität und Effizienz des öffentlichen Verwaltungshandelns erhöht. Für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen eröffnen sich neue Möglichkeiten, mit der Verwaltung in den Kontakt zu treten.



(Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik)

Was bedeutet E-Government für unsere Verwaltung?

Die Stadt Norderstedt möchte das Thema „E-Government/Digitalisierung“ weiter vorantreiben. Neben neuen Online-Angeboten für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen bietet E-Government insbesondere für uns in der Stadtverwaltung große Potenziale wie die Vereinfachung und Beschleunigung von Verwaltungsabläufen.

Digitalisierung Schulen

Die Vermittlung von Medienkompetenz und die Nutzung von digitalen Medien wird in allen Schulformen ein immer größeres Thema. Vor diesem Hintergrund wurden mit den Schulen, dem Schulträger (Schulverwaltung, Digitale Dienste), dem ZMI (Zentrum für Medien und Informationstechniken – ehemals Stadtbildstelle), dem IQSH (Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein), wilhelm.tel und weiteren Dienstleistern zahlreiche Gespräche diesbezüglich geführt.

In Zusammenarbeit mit dem IQSH sind die Schulen dabei, Medienkonzepte, aus denen sich Anforderungen für die technische Umsetzung sowie der erforderlichen Ressourcen wie Netzwerkinfrastruktur, Hard- und Software ergeben, zu entwickeln. Hieraus ergeben sich teilweise sehr differenzierte Anforderungen der Grundschulen und der weiterführenden Schulen.

Neben den o.g. Anforderungen sind vor allem auch Aspekte des Datenschutzes zu berücksichtigen und in das zu erstellende Konzept einzubeziehen.

Um das hohe Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in eine sichere Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten auch künftig gerecht zu werden, ist bei der Stadt Norderstedt mit dem Aufbau eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) begonnen worden.

Auch arbeitet das Amt 17 aktiv bei der gemeinsamen Erarbeitung eines übertragbaren Sicherheitskonzeptes im landesweiten Projekt „Sicherheitskonzept Schleswig-Holstein (SiKoSH)“ mit. Dies hebt Synergien und stellt sicher, dass „das Rad nicht mehrfach erfunden werden muss“.

3. IT - Infrastruktur

3.1. Netzinfrastruktur

Das zentrale Verwaltungsnetz ist durchgängig mit Gigabit Ethernet – Technologie bis zum Arbeitsplatz und im Backbone mit 10 Gbit ausgestattet. Durch die Bereitstellung von „manage - baren“ Switchen bis zu den Rechnern, können diese zentral verwaltet werden und durch „Network Access Control“ auch sicher betrieben werden (durch Einsatz neuer Software wird die Implementierung bis Ende 2019 abgeschlossen).

Aufgrund der Anbindung von über 50 Außenstellen über Glasfasertechnologie, welche von wilhelm.tel gemietet wird, können performante Systeme auch in den Außenlokationen insbesondere der Schulen bereitgestellt werden.

Aufgrund der Servervirtualisierung (VMware und Citrix Xenserver) ist die Bandbreite zu den Client mit 1 GBit noch voll ausreichend.

Der „Backbone und Corebereich“- Bereich ist komplett auf Switches mit 10 GBit umgestellt.

Um die Verfügbarkeit der Netzinfrastruktur weiter zu erhöhen, ist die Redundanz (Redundanz Rathaus – Rechenzentrum Stadtwerke) um den Standort Feuertechnisches Zentrum (FTZ) erweitert worden. Dies ergibt eine Synergie, da das FTZ keine eigene Ausfallsicherheit aufbauen muss.

3.2. IT – Infrastruktur

Die IT – Infrastruktur setzt sich aus zentralen Komponenten wie Server und Storage, den dezentralen Rechensystemen, den Druckern und den eingesetzten Server – bzw. Clientsoftware - Systemen zusammen. Das Zusammenspiel aller Komponenten bestimmt die Performance und Stabilität des Gesamtsystems.

3.2.1. Zentrale Komponenten

Alle IT – Infrastrukturkomponenten müssen aufgrund technischer oder wirtschaftlicher Überholung dem aktuellen Stand der Technik angepasst werden.

Bereits 2011 sind alle Produktivserver (zurzeit 90 Systeme) auf VMware virtualisiert worden und laufen auf nur vier physikalischen Servern (und zwei physikalischen Servern bei dem FTZ). Die komplette VMware – Struktur einschließlich der Server ist erneuert und erweitert worden, um insbesondere der Umstellung auf Windows Server 2012 / 2012 R2 entsprechend performante Infrastruktur bereitzustellen. Für 2018 / 2019 ist die Umstellung auf Windows Server 2016 geplant.

596 Desktop – Arbeitsplätze werden über Citrix XenApp über „Provisioning“ auf vier physikalischen Servern bereitgestellt. Dies stellt die wirtschaftlichste Technik dar, Büroarbeitsplätze bereit zu stellen.

Diese Konzentration auf wenige Hardwareserver bedingt allerdings auch eine hohe Leistungsanforderung an die Systeme. Daher wurden die zentralen Server und Speicher auf die

neuesten Leistungsklassen umgestellt bzw. erweitert. So kommen im Speicherbereich schnellste SSD (Solid State Discs) – Speichersysteme zum Einsatz.

Auch ist der gesamte Speicherbereich vollständig transparent virtualisiert. Diese Technologien ermöglichen die komplette Spiegelung der Daten und der Programme auf zwei Rechenzentren (Rathaus und Rechenzentrum der Stadtwerke). Bei Störungen kann das jeweilige andere Rechenzentrum den Betrieb gewährleisten, so dass eine Hochverfügbarkeit gegeben ist. Der Speicherbereich ist weiter optimiert und erweitert (20 TByte + 5 TB bei der FTZ gespiegelt) worden.

Die EDV-Serverhardware und die TK-Anlage für das Amt für Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz werden modernisiert. Die Integrierte Leitstelle wird analog dem Rathaus zukünftig mit virtuellen Servern und Citrix-Desktops ihren Betrieb ausführen. Das gesamte Amt profitiert dabei von einer neuen TK-Anlage, welche in die TK-Anlage des Rathauses integriert ist. Insgesamt wurde der Standort des Feuerwehrtechnischen Zentrums per Glasfaser an die Netzinfrastruktur des Rathauses und der Co-Location bei den Stadtwerken angebunden und bietet damit eine schnelle Verbindung und höhere Ausfallsicherheit.

3.2.2. Clients

Es kommen Voll – PCs („Fatclients“) mit Windows 7 und Terminal – PCs („Thinclients“) mit Windows 7 und Thinclient (Wyse/Dell) als Citrix - Client zum Einsatz. Durch den Einsatz von „Alt - PCs“ als Thinclients kann deren Lebensdauer erheblich (auf bis zu 8 Jahren) gesteigert werden. Dies senkt die Hardwarekosten erheblich. Alle Windows XP – Voll – PCs sind abgelöst.

Die Voll-PCs werden auf Windows 10 2018/2019 umgestellt. Im Bereich Amt 17 ist schon mit der Migration begonnen worden.

3.2.3. Softwaresysteme

Im Backoffice wird die Umstellung serverseitig auf Windows Server 2016 vorangetrieben. Die Domänenstruktur ist ebenfalls auf 2012 aktualisiert. Erste Tests mit Windows 2016 Server laufen.

Die Anzahl von Thin PCs / Thin Client hat sich weiter erhöht (575 auf 596).

Nachfolgend die Entwicklung aller Arbeitsplätze:

Jahr	2014	2015	2016	2017
APs Verwaltung	594	603	691	729
APs Schulen	115	118	120	121
Drucker gesamt	394	356	426	412

Da in den Außenlokationen aufgrund des steigenden Kommunikationsbedarfes mit weiteren Arbeitsplatzanforderungen zu rechnen ist, wird für 2018 mit einem weiteren Anstieg der AP – Anzahl gerechnet.

4. Verfügbarkeit der Systeme

Die Verfügbarkeit der Systeme, also die Gesamtheit der Systeme, bestehend aus den Servern, Netzwerkkomponenten und den zur Verfügung gestellten Programmen und Diensten kann durch ungeplante Ausfälle (Störungen) oder geplante Ausfälle, z.B. durch Wartungs- oder Umstellungsarbeiten, eingeschränkt sein. Als nicht verfügbar wird ein System bewertet, wenn es dem Benutzer nicht möglich ist, mit dem System zu arbeiten.

4.1. Ungeplante Ausfälle

Es gab keinen ungeplanten Totalausfall, d.h. dass kein Anwender mehr arbeiten konnte.

Durch die Umstellung des Landesnetzes auf Glasfaser kam es in 2017 zu keinem Ausfall.

Die hohe Verfügbarkeit der Systeme war somit in 2017 gewährleistet.

4.2. Geplante Ausfälle

Für Wartungs- und Update – Arbeiten sind Zeiten notwendig, in denen die Systeme bzw. Programme nicht zur Verfügung stehen.

Diese Arbeiten werden mit den Fachbereichen abgesprochen oder finden in auslastungsschwachen Zeiten statt (in der Regel Freitagsnachmittag oder am Samstag, morgens früh oder abends spät).

Insgesamt ergibt sich unter Berücksichtigung der Rahmenarbeitszeit auch in 2017 eine hohe Verfügbarkeit des Gesamtsystems von über 99 %.

5. Eingesetzte Programme

Insgesamt werden in der Stadtverwaltung über 120 verschiedene Programme eingesetzt. Dabei handelt es sich teilweise um spezielle Anwendungsprogramme, die lediglich an einzelnen oder wenigen Arbeitsplätzen eingesetzt werden, bis hin zu Programmen die für eine große Anzahl von Benutzern zur Verfügung stehen (z.B. Finanzinformationssystem mit über 200 Installationen) bis zu Verfahren, die als Standard an allen Arbeitsplätzen zum Einsatz kommen (Word, Excel, Powerpoint, Outlook). Neben den Fachanwendungen werden auch Plattformen wie das Intranet oder das Internet vorgehalten und betreut.

In Abhängigkeit vom jeweils für die Anwendung gewählten Konzept der Installation werden Programme entweder lokal oder zentral bereitgestellt. Generell wird angestrebt, die Installation von Fachanwendungen auf den Clients zu vermeiden und Programme über eine zentrale Plattform zur Verfügung zu stellen. Dies hat den Vorteil, dass Anforderungen aus den Fachbereichen nach Ausstattung weiterer Arbeitsplätze mit einer bestimmten Fachanwendung flexibler und schneller möglich sind, ebenso die Wiederherstellung von Clients im Falle eines Ausfalls von Arbeitsplatzrechnern. Der Verzicht auf eine lokale Installation ist jedoch nicht bei jeder eingesetzten Software und nicht bei jedem Arbeitsplatz sinnvoll oder möglich. Nur im

Rahmen einer Einzelfallprüfung ist für jede Fachanwendung festzulegen, ob eine Fat-Client Installation, eine gemischte Installation von Fat- und Thin Clients, eine Web-Installation, oder eine reine Thin-Client-Installation anzustreben ist. Bei der Auswahl von Verfahren wird als Vorgabe generell die Lauffähigkeit unter Citrix als terminalserver-fähige Applikation gefordert.

6. Kostenentwicklung

Die jeweils auf drei Jahre gemittelten Sachkosten für die IT pro Arbeitsplatz (Produkt 111030, ab 2013 111130) haben sich aufgrund von Lizenzbeschaffungen und der jetzt im Aufwand anfallenden Drucker- und Monitorkosten erhöht (s. auch den Hinweis im letzten Querschnittsbericht). Da diese Tendenz auch in 2018 anhalten wird, werden sich die Verwaltungskosten auf ähnlichem Niveau bewegen wie 2017.

Die Stabilisierung ist Ergebnis der Kosteneinsparungen durch stringente Virtualisierung im Server- und Storagebereich, welche die Kostenzunahme im Bereich der Softwarepflege für bestehende oder neue Fachverfahren oder Programme größtenteils kompensiert. Auch verteilen sich die Fixkosten auf immer mehr Arbeitsplätze, so dass eine Nivellierung stattfindet. Da die Kosten für die Fachverfahren verursachergerecht auf die Fachämter verteilt werden, sind die Sachkosten pro Arbeitsplatz gesunken.

Jedoch ist zukünftig mit einem Anstieg zu rechnen, da der Technisierungsgrad ansteigen wird und auch das Einsparungspotential durch „Virtualisierung“ und Zentralisierung nur noch wenig Potential bietet. Jedoch ist davon auszugehen, dass neue Technologien weitere Optimierungsmöglichkeiten eröffnen werden.

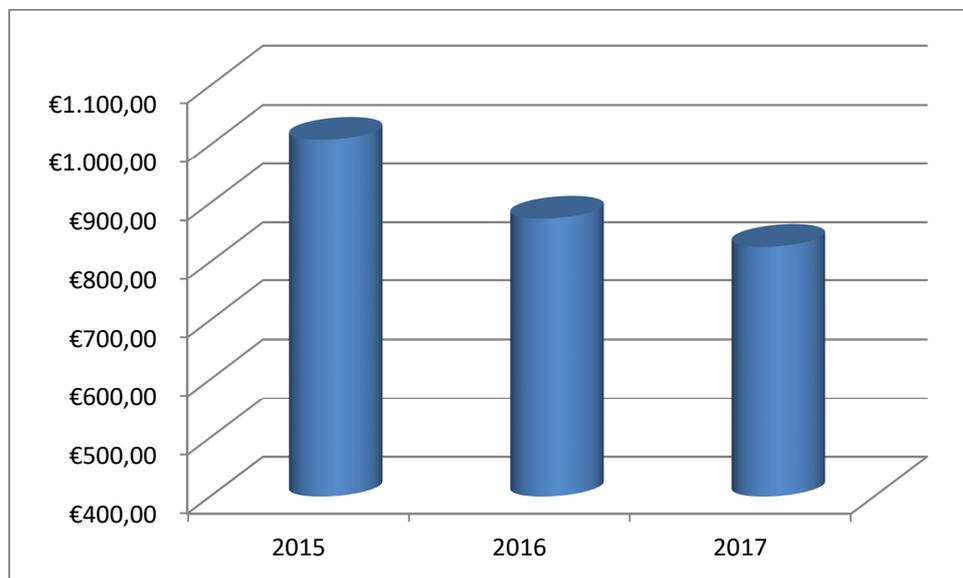


Abb. 1 Entwicklung der Sachkosten pro Arbeitsplatz in der Verwaltung

Die Zunahme an Programmen, die Erweiterung von Funktionalitäten und die steigende Komplexität erfordern einen steigenden Personaleinsatz pro Arbeitsplatz. Dies schlägt sich in den Personalkosten nieder. Da die Anzahl der Administrierenden gleich geblieben ist, die Anzahl der Arbeitsplätze (AP) sich sehr erhöht hat, haben sich die Personalkosten pro AP verringert.

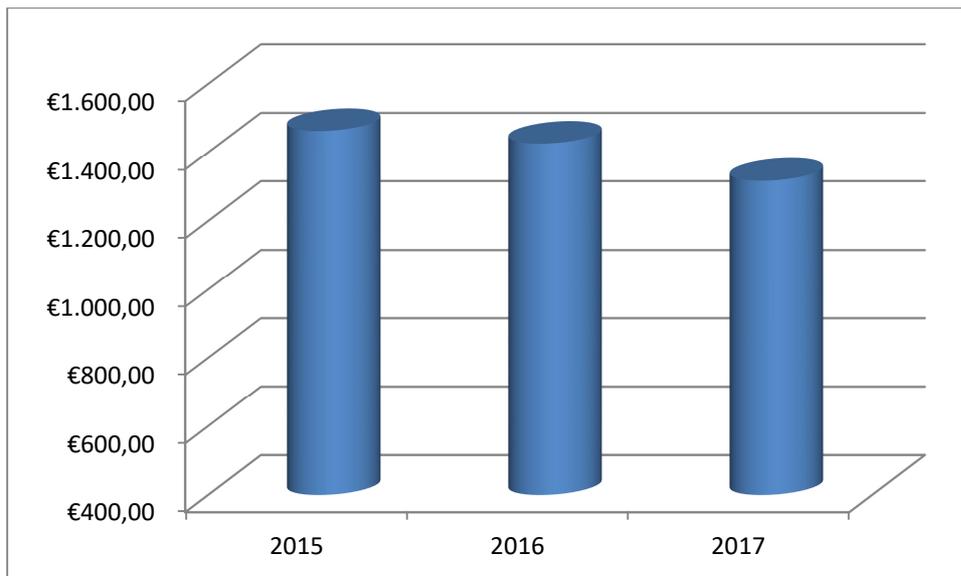


Abb. 2 Entwicklung der Personalkosten pro Arbeitsplatz in der Verwaltung (ab 2013 mit dem Bereich der Telekommunikation)

Die Gesamtkosten pro Arbeitsplatz setzen sich zusammen aus den gemittelten Sachkosten und den in dem jeweiligen Jahr angefallenen tatsächlichen Personalkosten.

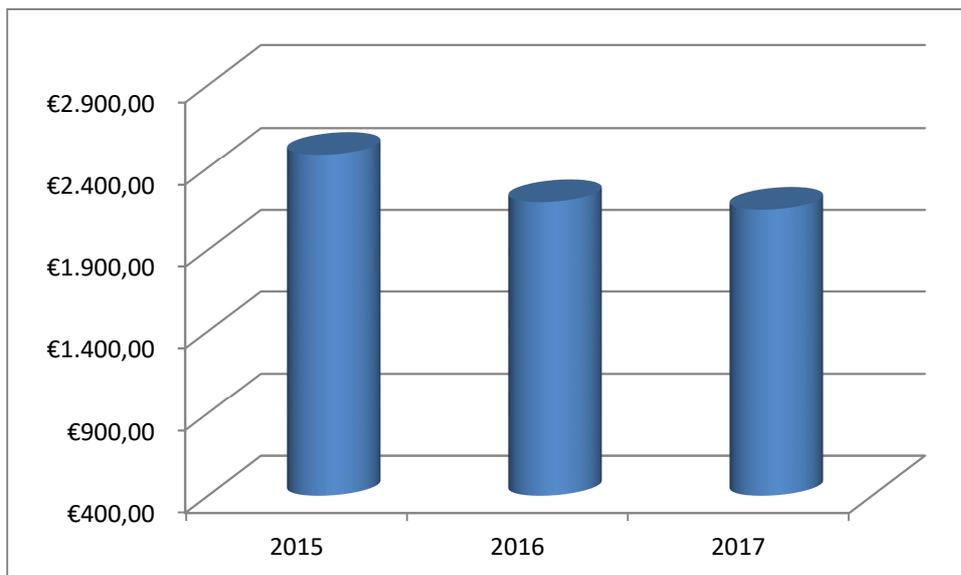


Abb. 3 Entwicklung der Gesamtkosten pro Arbeitsplatz in der Verwaltung (ab 2013 mit Telekommunikation)

Durch den Anstieg der Anzahl der Arbeitsplätze sind die Gesamtkosten pro Arbeitsplatz auch insgesamt gesunken (s. oben).

Für den Bereich der Schulverwaltung wird die IT zentral über Windows Terminaltechnologie durch das Amt Digitale Dienste bereitgestellt. Den Betrieb des Backoffice (Windows Active Directory) wird von dataport über das LanBSH (Landesnetz) gewährleistet. Die Netzinfrastruktur wird über ein dezidiertes Glasfasernetz von wilhelm.tel zur Verfügung gestellt.

Durch die Nutzung des schnellen wilhelm.tel - Netzes ist eine kostengünstige und performante Lösung erzielt. Diese wird durch eine hohe Zufriedenheit in den Schulen wiedergespiegelt. Die Ermittlung der Kosten pro Arbeitsplatz basiert auf einer Aufteilung der bisher angefallenen Investitionskosten auf eine Nutzungsdauer von 4 Jahren (inklusive der vorgenommenen Inhouse-Verkabelungen in den Schulen, die eine längere Nutzungsdauer aufweisen wird) zuzüglich der Verwaltungskosten in 2014. Da die Investitionskosten im Jahr 2012 endeten, sind die Kosten entsprechend in 2013 gesunken. Die Verwaltungskosten haben sich auf ein niedriges Niveau stabilisiert.

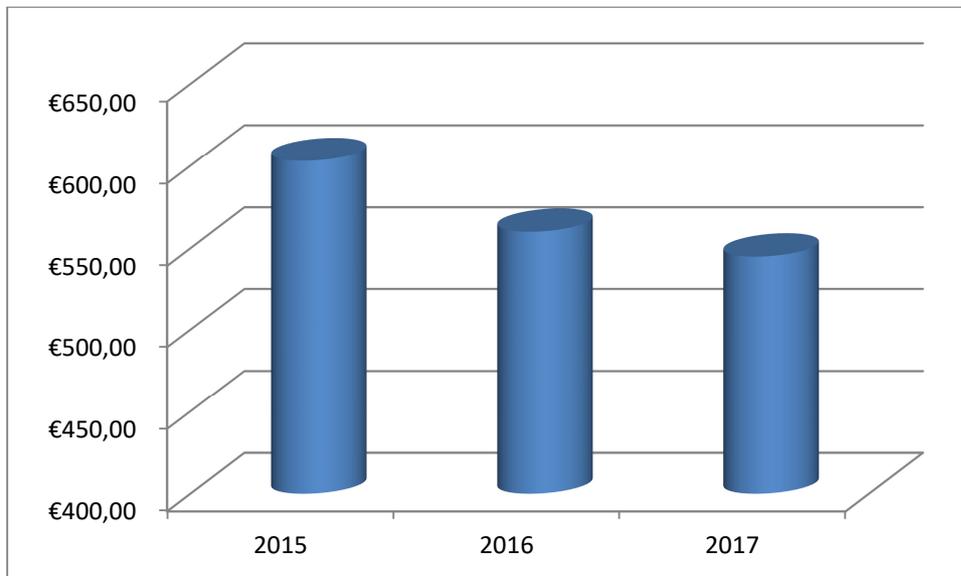


Abb. 4 Entwicklung der Sachkosten pro Arbeitsplatz in der Schulverwaltung

Die Sachkosten für die Schulverwaltung sind rückläufig, da die Kosten für den notwendigen Landesnetzanschluss (14.000 € pro Jahr) durch Verhandlungen ab 2011 vom Land getragen werden.

Insgesamt kann der Schulbereich durch Nutzung der Virtualisierung vorhandener städtischer Infrastruktur sehr kostengünstig betrieben werden.

Der Zugang zu den landesseitigen Angeboten wie Schulkommsy (Lehrerplattform) wird über eine schnelle Glasfaseranbindung realisiert. Die Kosten werden mit dem Land geteilt.

7. Konkrete Arbeitsergebnisse in 2017

7.1. Allgemeine Verwaltung

Verbesserung der gerätetechnischen Ausstattung an den Arbeitsplätzen

Es sind für die Optimierung der IT – Arbeitsplätze weitere 24-Zoll Monitore (die getauschten Monitore werden im pädagogischen Bereich der Schulen weiter eingesetzt) ausgetauscht worden.

In den Außenstellen werden nach Erhebung und Absprache mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit die Monitore auf eine passgenaue Größe umgestellt.

Die Gesamtanzahl an Monitoren beträgt 795. Der Trend die Arbeitsplätze mit zwei Monitoren auszustatten steigt, da die Vielzahl an relevanten Daten nur so dargestellt werden kann.

Die bisher nur als Kopierer genutzten Systeme sind durch Druck-, Kopier- und Scangeräte ersetzt worden, so dass zukünftig jeweils ein System eingespart werden kann.

Optimierung der Druckerlandschaft

Alle Kopiergeräte, die bisher über den Fachbereich Allgemeine Verwaltung gemietet wurden, durch Geräte vom Amt Digitale Dienste ersetzt.

Die Geräte stehen derzeit vorwiegend in den Kopierräumen der jeweiligen Stockwerke im Rathaus. An einigen Arbeitsplätzen im Rathaus, insbesondere im 2. Stockwerk, wurden bereits erste Arbeitsplatzdrucker abgezogen. Hier ist durch die Nähe der Arbeitsplätze zum Kopiergerät nur noch die Nutzung der zentralen Geräte vorgesehen.

Weiterhin wurde u.a. bei der VHS und im Bereich der Fraktionen Geräte gleichen Typs aufgestellt, die nicht im Netzwerk verfügbar sind.

Auf dem Bauhof ist die Umsetzung des Konzepts abgeschlossen, weil hier im Verwaltungstrakt 2 Netzgeräte aufgestellt wurden und ein drittes Gerät im Neubau zur Verfügung steht. Dadurch ist die Nutzung von Arbeitsplatzdruckern kaum mehr notwendig.

Durch „Follow Me Printing“ können Druck- und Scan-Aufträge im gesamten Haus via Zeiterfassungskarte oder PIN abgerufen werden.

Ausschreibungsverfahren „ITWO“

Aufgrund veränderter Anforderungen wurde weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insbesondere auf dem Bauhof iTWO zur Verfügung gestellt. Diese Gegebenheiten und auch der Wechsel von Personal machte die Durchführung von zwei weiteren Schulungen erforderlich. Diese wurden im Juni durchgeführt.

CAD-Arbeitsplätze

Im Team Natur und Landschaft wurde ein Arbeitsplatz mit AutoCAD bzw. LandCAD zur Erstellung von Plänen bereitgestellt. Hierdurch soll u.a. die Beauftragung externer Dienstleister entfallen bzw. reduziert werden.

Offene Bücherei

Die Bücherei plant die Einführung der sog. Offenen Bücherei, d.h. es wird zukünftig Öffnungszeiten geben ohne Personal vor Ort. Während dieser Zeiten wird die Bücherei durch Videokameras überwacht, ebenso erfolgt die Steuerung des Einlasses usw. über eine Software. Hier war die EDV beratend in Verfahrens- und Datenschutzfragen tätig und stellte die Serversysteme zur Verfügung.

Alarmsoftware (Rundrufsystem)

In vielen Bereichen des Rathauses mit Publikum kann es für Kolleginnen und Kollegen zu bedrohlichen Situationen kommen. Um das Sicherheitsgefühl zu verbessern wurde die Funktionsfähigkeit eines Rundrufsystems durch betroffene Kolleginnen und Kollegen getestet. Es sind zurzeit 120 Arbeitsplätze mit dem Rundrufsystem ausgestattet.

Spielplatzkataster

Die grundsätzlich erforderlichen Funktionalitäten stehen jetzt im Spielplatzkataster zur Verfügung. Damit neben der Spielplatzkontrolle auch die Auftragsabwicklung (Reparaturen etc.) in diesem Umfeld erfolgen kann, sind weitere Mobilgeräte beschafft worden.

7.2. Feuerwehr

Für das Amt 37 und den Rettungsleitstellenbereich werden Verwaltungsarbeitsplätze bereitgestellt und betreut.

In 2015 wurde ein Konzept für die Bereitstellung und Nutzung gemeinsamer Infrastruktur (IT und Telekommunikation) für das Feuertechnische Zentrum erarbeitet. Die fachadministrativen Aufgaben werden beim FTZ verbleiben.

7.3. Schulen, Einrichtungen und Außenstellen

Schulen

Der Austausch von teilweise bis zu 12 Jahre alten Thin-PC gegen neue ThinClients (Wyse) wurde weiter vorangetrieben. Der Austausch ist in 2017 abgeschlossen worden.

Um eine noch bessere Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit der Drucksysteme zu ermöglichen, wurde ein Druckserver installiert. Hierdurch ist es möglich auch anderen Benutzern einer Schule Drucker zur Verfügung zu stellen, ohne dass diese am Client vor Ort eingerichtet werden müssen.

Es wurden und werden nach und nach ältere und insbesondere Monitore mit kleinerer Bildschirmgröße ausgetauscht.

7.4. Verwaltungsgemeinschaft Ellerau

Seit Beginn des Jahres 2008 wird die Informationstechnik für das Bürgerbüro Ellerau durch das Amt Digitale Dienste bereitgestellt.

Im Bürgerbüro Ellerau stehen für die Erledigung der dortigen Arbeiten folgende in Norderstedt zentral bereit gestellten Programme zur Verfügung:

- Office-Programme (Word, Excel, Powerpoint)
- Mail-Programm Outlook und zentraler Mailserver (mit mehrstufigem Firewall- und Sicherheitskonzept)
- Internetzugang über das Hausnetz (mit mehrstufigem Firewall- und Sicherheitskonzept)
- Freier Internetzugang über das Tightgate - System
- Zugriff auf das WebGIS
- Intranet
- Einwohnerinformationssystem OK.EWO
- Finanzinformationssystem
- Care 4 (Auskunftsmöglichkeit und zur Terminvereinbarung)
- PC-Klaus (Gewerbemeldeverfahren)
- Wahlen-Programm
- Sitzungsdienstprogramm (Session)
- SQLBasys (Verwaltungsprogramm für die Volkshochschule)

Da die Gemeinde Ellerau den Vertrag mit der Stadt Norderstedt gekündigt hat, beginnen die Vorbereitungen für die Datenübergabe in 2019.

7.5. EDV-Schulungen

EDV – Schulungen bilden die Grundlage Programme und Fachverfahren effektiv und mit „Zufriedenheit“ einzusetzen.

Daher wurden auf dem Gebiet der MS Office – Produkte neun Schulungen mit 127 Teilnehmenden und Fachverfahrensschulungen durchgeführt.

8. Telekommunikation

Der Bereich der Telekommunikation ist seit dem Juni 2012 dem Amt Digitale Dienste zugeordnet.

Neue Funktionalitäten wie das Wählen aus Outlook sind realisiert.

Viele Aufgaben wie das „Umrangieren“ von neuen Telefonanschlüssen und die Konfiguration der TK-Anlage werden vom Amt Digitale Dienste wahrgenommen. Auch können die Rufnummern einfach mitgenommen werden.

In zwei Außenstellen wurden die TK-Anlagen erneuert.

9. Zusammenfassung

Die IT – Infrastruktur ist unter weitergehender Kostenstabilität „State of the Art“ gehalten und ausgebaut worden. Durch die Schulungen ist der Kenntnisstand vertieft und erweitert und somit der effektive Einsatz von den Programmen / Fachverfahren sichergestellt worden.

Die Einführung von neuen Fachverfahren bzw. deren Optimierung und die Verbesserung der IT-Infrastruktur bildeten den Schwerpunkt im Jahr 2017. Dies ermöglicht den Fachämtern die steigenden Aufgaben mit hoher Qualität effektiv und effizient zu erledigen. Gleichzeitig wird die Kommunikation durch Zusammenwachsen von IT und Telekommunikation vorangetrieben.

Insgesamt dienen alle Maßnahmen dazu, eine moderne, wirtschaftliche und flexible Informations- und Kommunikationsplattform zu bieten.