

Bericht

Bestandsaufnahme

Untersuchung und Optimierung des eGo-Saar

Saarbrücken/Berlin, 5. März 2020

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Abbildungsverzeichnis	3
Tabellenverzeichnis	3
1 Einleitung	4
1.1 Ausgangslage und Rahmenbedingungen	4
1.2 Auftrag und Ziele des Projekts	5
1.3 Methodisches Vorgehen im Rahmen der Bestandsaufnahme	5
2 Bestandsaufnahme	7
2.1 Organisation	7
2.1.1 Grundsätzliche Strukturen	7
2.1.2 Ziele und Aufgaben des eGo-Saar	7
2.1.3 Organe und Gremien	7
2.1.4 Bewertung	10
2.2 Services	10
2.2.1 Service Portfolio	10
2.2.2 Basisdienste/Fachverfahren	11
2.2.3 Service Levels, Verträge und Lizenzen	12
2.2.4 Bewertung	14
2.3 Prozesse	14
2.3.1 Service-Delivery-Prozesse	14
2.3.2 Anforderungsmanagement	14
2.3.3 Daten und Grundschutz, BSI-Zertifizierungen	15
2.3.4 Bewertung	15
2.4 Infrastruktur	15
2.4.1 Architektur und Hardware	15
2.4.2 Betrachtung der Serverkommunen	16
2.4.3 Betrachtung der privaten IT-Dienstleister	22
2.4.4 Zusammenfassende Bewertung	24
2.5 Projektportfolio	25
2.5.1 Projektportfolio	25
2.5.2 Verantwortung und Relevanz	26
2.5.3 Bewertung	26
2.6 Finanzen	26
2.6.1 Ist-Kosten und Aufwände	26

2.6.2	Bewertung	29
3	Kundenstruktur und Befragung	30
4	Zusammenfassung	31
4.1	Zentrale Erkenntnisse	31
4.2	Potentiale und Herausforderungen	32
5	Anhang	33
5.1	Liste der Interviewpartner	33

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bestandsaufnahme nach dem Domänenansatz	6
Abbildung 2: Gremienstruktur	9
Abbildung 3: Anteil an der Bereitstellung von Dienstleistungen (Stand 12/2019)	13
Abbildung 4: Schematische Darstellung des IT-Schichtenmodells mit Fokus auf RZ-Infrastruktur	16
Abbildung 5: Übersicht der Verteilung der Gesamterträge	27
Abbildung 6: Verteilung der Gesamtaufwände im Jahr 2019	28

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Darstellung der Beschäftigten des eGo-Saar mit Eingruppierungen	9
Tabelle 2: Darstellung der betriebenen Dienstleistungen nach Standorten	12
Tabelle 3: Übersicht der bestehenden Vereinbarungen zum Verfahrensbetrieb	13
Tabelle 4: Detailbewertung des Standorts IKS	17
Tabelle 5: Detailbewertung des Standorts Neunkirchen	18
Tabelle 6: Detailbewertung des Standorts St. Ingbert	19
Tabelle 7: Detailbewertung des Standorts Völklingen	20
Tabelle 8: Detailbewertung des Standorts IT-DLZ des Saarlands	21
Tabelle 9: Detailbewertung des Standorts KÜS Data GmbH	22
Tabelle 10: Detailbewertung des Standorts inexio	23
Tabelle 11: Detailbewertung des Standorts VSE.NET	24
Tabelle 12: Übersicht der geplanten Projekte ab 2020	25
Tabelle 13: Übersicht der Umsatzerlöse nach Leistungen für 2019	28

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1 Einleitung

Ziel dieses Dokumentes ist es, die derzeitige Ausgangslage des Zweckverbandes „Elektronische Verwaltung für Saarländische Kommunen“ („eGo-Saar“) systematisch zu erfassen, um als Grundlage für alle weiteren Überlegungen und Szenarien zur strategischen Ausrichtung des Zweckverbandes zu dienen.

1.1 Ausgangslage und Rahmenbedingungen

Die kommunalen Spitzenverbände und Kommunen des Saarlands haben sich im Jahr 2004 freiwillig zusammengeschlossen und den Zweckverband „Elektronische Verwaltung für Saarländische Kommunen“ („eGo-Saar“ sowie, zusammen mit dem Land (bei je 50 %-Beteiligung) einen Zweckverband eGo-Services-Saar GmbH) gegründet. Der eGo-Saar sowie die Mitglieder verfolgen das gemeinsame Ziel, den Einsatz von kommunalen E-Government- und Informationstechnik-Lösungen zum Nutzen der Bürger und Verbandsmitglieder voranzutreiben sowie Synergieeffekte zu nutzen bzw. auszubauen¹. Seit Anfang des Jahres 2008 gehören dem Zweckverband alle saarländischen Kommunen und Spitzenverbände² an (63 Mitglieder).

Das Land und der Zweckverband eGo-Saar schlossen 2014 einen sogenannten E-Government-Pakt, in welchem sich die Vertragspartner zur freiwilligen Zusammenarbeit in folgenden Punkten einigten:

- Einführung elektronischer Verwaltungsabläufe,
- Festlegung gemeinsamer Standards,
- Schaffung von Synergieeffekten,
- transparente; nutzerfreundliche, rechtssichere Gestaltung des Verwaltungshandelns,
- flexible, rasche und kostengünstige Durchführung von Verwaltungsprozessen sowie
- orts-, zeit- und personenunabhängiger Zugang zu den Serviceleistungen der öffentlichen Verwaltung.

In den vergangenen Jahren wurden die elektronischen Angebote zwar sukzessive in Abstimmung mit dem Land ausgebaut, die gewünschten Synergien, Effizienzsteigerungen und landesweiten Vereinheitlichungen im Bereich E-Government wurden jedoch nicht im gewünschten Maße erreicht.

Die Mitglieder (bzw. Gesellschafter) sind sich daher einig, dass die vorhandenen Ressourcen, Strukturen und Konzepte im Bereich Informationstechnik (IT) des Zweckverbandes eGo-Saar sowie der eGo-Service Saar GmbH einer kritischen Würdigung (Bestandsaufnahme) sowie einer Weiterentwicklung bedürfen, um die bestehenden und die bereits absehbaren zukünftigen Aufgaben und Anforderungen bewältigen zu können.

Neben allgemeinen Rahmenbedingungen für die öffentliche Hand wie steigende Anforderungen der Bürger an Services und Verwaltungsleistungen im Kontext der Digitalisierung, dem demographischen Wandel in der Beschäftigtenstruktur der Verwaltung und dem Fachkräftemangel bei der Besetzung von Stellen mit IT/Organisations-Kompetenzen, erhöhen im Bereich E-Government bundes- und landesspezifische Festlegungen den Umsetzungsdruck auf den eGo-Saar. Dazu zählen die komplexen Anforderungen bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) an saarländische Kommunen und die Anforderung von Landes- und Bundesgesetzen im Bereich E-Government. Der eGo-Saar ist hier als zentraler Umsetzungspartner der saarländischen Kommunen gesetzt.

¹ Siehe E-Government-Pakt zwischen dem Saarland und dem eGo-Saar 2014.

² Dazu zählen: Entsorgungsverband Saar, Saarländischer Städte- und Gemeindetag, Landkreistag Saarland, Unfallkasse Saarland, Ruhegehalts- und Zusatzversorgungskasse des Saarlandes.

Bei einer ersten Betrachtung erscheint die bestehende Governance-Struktur nicht ideal. Dies betrifft sowohl die Entscheidungsstrukturen und -prozesse, welche auch in bereits vorhandenen Positionspapieren³ als verbesserungswürdig beschrieben wurden, als auch das existierende Finanzierungsmodell.

Zudem scheint auf IT-infrastruktureller Ebene ein Konsolidierungs- und Modernisierungsbedarf bei dem vom eGo-Saar betriebenen, virtuellen kommunalen Rechenzentrum mit vier Standorten im Saarland (Saarbrücken, Neunkirchen, Völklingen, St. Ingbert) zu bestehen. Diese indikativen Befunde sollen mittels einer systematischen Bestandsaufnahme nachfolgend untersetzt bzw. näher geprüft werden.

1.2 Auftrag und Ziele des Projekts

Vor dem Hintergrund der dargestellten Herausforderungen werden in dem Beratungsvorhaben verschiedene Optionen einer bedarfsgerechten und zukunftssicheren Gesamtkonzeption des eGo-Saar als einem zentralen Instrument des Saarlandes für die IT-Konsolidierung und -Standardisierung entwickelt und geprüft. Die Variantenprüfung beinhaltet eine Betrachtung der Entscheidungs- und Finanzierungsstrukturen, eines geeigneten IT-Funktionsmodells sowie einen Ausblick auf mögliche Partnerschaftsoptionen zur Leistungserbringung.

Das vorliegende Dokument ist der Hauptliefergegenstand der Phase *Bestandsaufnahme* und hat die strukturierte Erfassung des Ist-Zustandes des eGo-Saar in zentralen Untersuchungskategorien und die Beschreibung weiterer relevanter Akteure zum Ziel.

1.3 Methodisches Vorgehen im Rahmen der Bestandsaufnahme

Die Betrachtung des Ist-Zustandes wurde methodisch nach folgenden Domänen strukturiert: Organisation, Services, Prozesse, Infrastruktur, Projektportfolio und Finanzen und ist in nachfolgender Abbildung dargestellt.

³ Siehe Positionspapier eGo Saar 2.0, (Datum und Verfasser unbekannt).



Abbildung 1: Bestandsaufnahme nach dem Domänenansatz

In der Domäne **Organisation** werden die vorliegenden Strukturen und Verantwortlichkeiten erfasst. Dies umfasst den grundsätzlichen organisatorischen Aufbau, Organe und Gremien sowie die Kapazitäten und Kompetenzen auf Mitarbeiterebene.

In der Domäne **Services** werden das Service Portfolio, die Basisdienste/Fachverfahren und die Service Levels erhoben.

In der Domäne **Prozesse** werden die Themen Service-Delivery-Prozesse, Anforderungsmanagement und Grundschutz und BSI-Zertifizierungen betrachtet.

In der Domäne **Infrastruktur** werden für den eGo-Saar die bestehenden Infrastrukturkomponenten, Rechenzentrum/Rechenzentren der vier Serverkommunen, erhoben und als mögliche Alternativen im Infrastrukturbereich weiteren öffentlichen und privaten RZ-Standorten im Saarland gegenübergestellt.

In der Domäne **Projektportfolio** werden die derzeit laufenden Projekte mit jeweiliger Verantwortung und Relevanz überblickshaft dargestellt.

Die Domäne **Finanzen** fokussiert auf die gegenwärtigen Ist-Kosten und Aufwände, IT-Verträge sowie Dienstleister, Lieferanten und Lizenzen.

Das methodische Vorgehen zur Bestandsaufnahme umfasste verschiedene Workshops und Informationsveranstaltungen mit ausgewählten Vertretern des eGo-Saar, der saarländischen Landkreise, saarländischer Kommunen und weiterer relevanter Stakeholder.⁴ Zusätzlich wurden mit verschiedenen Vertretern Interviews geführt und bereitgestellte Dokumente ausgewertet.

⁴ Eine Übersicht der Herkunft der Gesprächspartner findet sich im Anhang dieses Dokuments.

2 Bestandsaufnahme

2.1 Organisation

2.1.1 Grundsätzliche Strukturen

Der Zweckverband eGo-Saar existiert seit 2004 und hat 52 Städte und Gemeinden, sechs Landkreise und drei Kommunale Verbände sowie den Landkreistag und den Saarländischer Städte- und Gemeindegtag als Mitglieder. Er ist als Zweckverband im Sinne des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit (KGG) organisiert und hat seinen Sitz in Saarbrücken.

2.1.2 Ziele und Aufgaben des eGo-Saar

Laut Satzung ist das übergeordnete Ziel des eGo-Saar die Erschließung und Nutzbarmachung von E-Government-Technologien und -Lösungen für die Verwaltung der Saarländischen Städte, Gemeinden und Gemeindeverbände. Dementsprechend werden die Ziele der Stärkung innovativer Kommunikationsformen, Steigerung der Transparenz der Verwaltung, Schaffung von kundenfreundlichen Zugängen, Bereitstellung gemeinsam genutzter Basisinfrastrukturkomponenten und der Ebenen-übergreifenden Vernetzung als zentrale Ziele genannt.

Zu den weiteren Aufgaben des Verbandes gehören Koordination und Förderung interkommunaler Zusammenarbeit, Anforderungsmanagement und Projektmanagement zur fachlich-technischen Lösungserarbeitung, Beschaffung und Vergabe, die Bereitstellung gemeinsamer Basisinfrastrukturkomponenten und technischer Betrieb.

Für die E-Government-Architektur des Saarlandes ist der eGo-Saar der zentrale Ansprechpartner hinsichtlich organisatorischer, rechtlicher und fachlicher Fragen der kommunalen Seite.⁵ Damit übernimmt er gleichfalls die Rolle des zentralen Umsetzungspartners, Projektdurchführers und -steuerers sowie Anwendungsbetreibers zentraler E-Government-Projekte wie beispielsweise elektronische Kommunikation, E-Government-Basiskomponenten, dynamische Formulare und E-Dienste, elektronische Aktenführung, gemeinsames Verwaltungsnetz Saarland und der Konsolidierung der IT-Infrastruktur.⁶

2.1.3 Organe und Gremien

Ein Organ des Zweckverbandes ist die **Verbandsversammlung**, welche aus den gesetzlichen Vertreterinnen und Vertretern der Mitglieder besteht. Das Gremium ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte der 63 Mitglieder anwesend ist. Die Verbandsversammlung ist zuständig für die Aufstellung der Zielplanung, der Priorität und der allgemeinen Grundsätze der Verbandstätigkeit sowie für die Festsetzung des Wirtschaftsplans und die Überwachung seines Vollzugs. Die Verbandsversammlung wird durch den/die Verbandsvorsitzende/n nach Bedarf, jedoch mindestens einmal im Jahr, einberufen. In der Regel tagt die Verbandsversammlung drei Mal im Jahr für eine durchschnittliche Dauer von 90 bis 120 Minuten. Die Verbandsversammlung besitzt eine sehr starke Stellung und hohe Entscheidungskompetenz bzgl. Entschei-

⁵ Siehe E-Government-Pakt zwischen dem Saarland und dem Zweckverband „Elektronische Verwaltung für Saarländische Kommunen – eGo-Saar“ aus dem Jahr 2014.

⁶ Ebenda.

dungen zum Wirtschaftsplan, Personalentscheidungen und über „wesentliche Weichenstellungen und Strategien des Zweckverbandes“⁷. Die erste Verbandsversammlung des Jahres beinhaltet üblicherweise die Vorstellung des Wirtschaftsplanes für das kommende Jahr, in der letzten Versammlung des Jahres wird dieser verabschiedet.

Der **Verbandsvorstand** ist ein weiteres Organ des eGo-Saar und setzt sich zusammen aus der oder dem Verbandsvorsitzenden, welche/r den Vorsitz führt, deren oder dessen Stellvertreter/in und fünf weiteren Mitgliedern, die von der Verbandsversammlung aus ihrer Mitte gewählt werden. Er ist die gesetzliche Vertretung des Verbandes und bereitet Entscheidungen der Verbandsversammlung vor oder führt diese aus. Der Verbandsvorstand wird durch den/die Verbandsvorsitzende/n nach Bedarf, jedoch mindestens vierteljährlich, einberufen. In der Regel tagt dieses Gremium vier bis sechs Mal im Jahr. Der Verbandsvorstand kann im Wesentlichen eigenständige Beschaffungsentscheidungen treffen. Sofern die Einzelmaßnahme im Wirtschaftsplan vorgesehen ist, darf der Verbandsvorstand bei einem Wert zwischen 50.000 und 250.000 Euro eigenständig über Vergaben, Lieferungen und Leistungen entscheiden. Ist die Einzelmaßnahme im Wirtschaftsplan nicht vorgesehen, reduziert sich die Entscheidungsbefugnis des Verbandsvorstands auf Werte zwischen 10.000 und 50.000 Euro.

Ein hauptamtlicher Geschäftsführer bildet die **Geschäftsführung** des eGo-Saar. Der Geschäftsführer besitzt eine eher ausführende Leitungsfunktion. Zu seinen Aufgaben gehört die Leitung der Geschäftsstelle, die Durchführung der Beschlüsse der weiteren Verbandsorgane, die Erledigung der Geschäfte der laufenden Verwaltung und der weiteren von Verbandsorganen übertragenen Aufgaben. Zur beratenden Teilnahme an den Sitzungen der Verbandsversammlung, des Verbandsvorstandes und des Fachbeirates ist die Geschäftsführung berechtigt und verpflichtet. In ihrer Funktion der Leitung der Geschäftsstelle ist sie ebenfalls Dienstvorgesetzte aller Bediensteten des Verbandes.

Zu den Aufgaben des **Fachbeirats** gehört die Unterstützung der Geschäftsstelle bei der Vorbereitung der Beschlüsse des Verbandsvorstandes und der Verbandsversammlung sowie bei der Bestimmung der Zielplanung und der Festlegung der Prioritäten der Verbandstätigkeit. Der Fachbeirat setzt sich aus Vertretern der Mitgliedsverwaltungen zusammen und bündelt Fachkompetenzen im Sinne eines Expertengremiums. Die Besetzung erfolgt vor allem durch Hauptamtsleiter, die neben weiteren Querschnittsaufgaben auch die IT verantworten. Das Gremium fungiert auch als beratendes Gremium des Verbandsvorstandes und unterstützt die Geschäftsstelle bei der Vorbereitung der Beschlüsse des Verbandsvorstandes und der Verbandsversammlung sowie bei der Bestimmung der Zielplanung und der Festlegung der Prioritäten der Verbandstätigkeit. Eine seiner weiteren Aufgaben ist die Bündelung von internem Verwaltungswissen aus der Arbeitsebene. Dieses Gremium hat zuletzt vor ca. zwei Jahren getagt. Verschiedene Interviewpartner haben jedoch die Wiederaufnahme der Gremientätigkeiten gewünscht.

In ca. vier bis sechs **Kompetenzteams** werden die fachlichen Kompetenzen der Mitglieder im Rahmen von Projekten gebündelt. Sie liefern konkrete Unterstützung bei themenbezogenen Lösungen sowie einen Beitrag zum Erfahrungsaustausch und dem Aufzeigen von Synergieeffekten. Zwei **Anwendergemeinschaften** leisten organisatorische Unterstützung zum Austausch fachlicher Anwendervertreter im Rahmen von Dienstleistungen. Derzeit erfolgt der Austausch für die Dienstleistungen Meldewesen und Personenstandswesen und die Gruppe trifft sich zwei Mal im Jahr.

⁷ <https://www.ego-saar.de/index.php?id=1480>, Zugriff: November 2019.



Abbildung 2: Gremienstruktur

Die **Geschäftsstelle** des eGo-Saar ist der Arbeitsort der 14 Beschäftigten des eGo-Saar und befindet sich zentral in Saarbrücken. Aufgabenfelder des Personals sind Projektmanagement zur Entwicklung bzw. Beschaffung neuer Anwendungen, Betriebsmanagement, Zentraler IT-Betrieb, Verwaltung und Organisation, Datenschutz und die Geschäftsführung mit Assistenzstellen. Die eGo-Service-Saar GmbH existiert zusätzlich und wird zur einen Hälfte durch den eGo-Saar und zur anderen Hälfte vom Land getragen. Ihre Gründung war notwendig um die Erfüllung von Landes- und kommunalen Aufgaben zu ermöglichen. Ihre Aufgaben umfassen den Betrieb der Bürgerdienste Saar sowie des Meldeportals, zusätzlich ist sie Inhaberin des technischen Berechtigungszertifikats für die Datenabfrage. Die GmbH verfügt über eine eigene Stelle, der technische Betrieb der von ihr bereitgestellten Services erfolgt über den Landes-Dienstleister IT-DLZ.

Angegliedert an die Geschäftsstelle ist das „Breitbandbüro Saar“ welches den flächendeckenden NGA-Breitbandausbau aller Gebiete im Saarland als Projekt unterstützt. Die Trägerschaft des Projekts erfolgt durch den eGo-Saar in enger Zusammenarbeit mit der Staatskanzlei des Saarlandes.

Derzeit arbeiten 14 Beschäftigte mit folgender Stellenverteilung in der Geschäftsstelle:

Tabelle 1: Darstellung der Beschäftigten des eGo-Saar mit Eingruppierungen

Funktion	Stellen	Eingruppierung
Geschäftsführer	1	E15ü
Assistenz der Geschäftsführung	1	E8
Mitarbeiter Verwaltung und Organisation	2	A12, E9
Mitarbeiter Projektmanagement	4	2x E12, 2x E11
Datenschutzbeauftragte/r	2	2x E11
Betriebsmanagement	1	E10
Mitarbeiter Zentraler IT-Betrieb	1	E12
Mitarbeiter Breitbandbüro Saar	2	E13, E11

Im Wirtschaftsplan für das Jahr 2020 ist die zusätzliche Besetzung von sieben bereits vorhandenen Stellen vorgesehen: 3x OZG-Umsetzung (E11), 2x IT-Betrieb (E9), 1x Betriebsmanagement (E10), (1x Breitband (E13)).

2.1.4 Bewertung

Die Entscheidungsprozesse des Verbandes sind zu langwierig. Die Verbandsversammlung ist mit weitreichenden Kompetenzen bezüglich Wirtschaftsplan, Personalentscheidungen und über „wesentliche Weichenstellungen und Strategien des Zweckverbandes“ ausgestattet und trifft sich lediglich drei Mal im Jahr für eine Dauer von etwa 90 bis 120 Minuten.

Auch eine Vorbereitung der Entscheidungen durch Arbeitsgremien im Vorfeld findet bisher nicht systematisch statt.

Die derzeitige Organisationsstruktur mit der sehr ausgeprägten Entscheidungskompetenz der Verbandsversammlung verhindert nach mehrfacher Rückmeldung aus Gesprächen und Interviews eine schnelle und sachgerechte Entscheidungsfindung und weist daher Potenziale zur Effizienzsteigerung auf.

Mehrheitsentscheidungen in einer heterogenen Mitgliederstruktur benötigen vorbereitende Information und Kommunikation und gegebenenfalls viel Zeit und Raum für Nachfragen und Debatten. Eine Diskussion und Entscheidungsfindung mit den notwendigen Debatten kann daher in einer Verbandversammlung mit wenigen kurzen Treffen im Jahr nicht ausreichend stattfinden, um dem Zweckverband die notwendige Führung zu geben.

Für eine effizientere Führung des eGo-Saar wird ein kleineres Gremium benötigt, das in deutlich kürzerem Turnus tagen kann und aus der Verbandsversammlung heraus gewählt und mandatiert wird, um die Aufgaben eines Verwaltungsrates für den eGO-Saar stringenter als bisher zu erfüllen.

Die frühere Einbindung des Fachbeirats, welcher hauptsächlich durch die Entscheidungsträger der Verbandsmitglieder besetzt ist, findet laut Aussage mehrerer Interviewpartner nicht mehr statt. Eine Reaktivierung dieses Gremiums für die fachliche Vorbereitung von strategischen Entscheidungen wäre ratsam. Dazu sollte in der Vorbereitung von Sitzungen der fachliche Entscheidungsbedarf vorab kommuniziert und gegebenenfalls auch inhaltlich vorabgestimmt werden.

Ergänzend scheint auch eine Satzungsänderung insbesondere für eine stärkere Delegation von Entscheidungen und eigenständige Verantwortung im Bereich des Vorstandes und der Geschäftsführung angeraten, um das Ziel eines handlungsfähigen und schlagkräftigen Verbandes zu realisieren.

Für die allgemein herrschende Unzufriedenheit mit den Leistungen des Zweckverbandes ist ebenfalls eine übergreifende Rollenklärung der handelnden Akteure notwendig. Die Wahrnehmung mehrerer Rollen wie Kunde, Träger, Kooperationspartner birgt Konfliktpotential und sollte im Rahmen einer Neuaufstellung spezifiziert werden.

2.2 Services

2.2.1 Service Portfolio

Der Zweckverband unterstützt aktuell seine Verbandsmitglieder in den Bereichen E-Government und Breitbandausbau.

Im Bereich E-Government bietet er das folgende Leistungsportfolio an:

- **Projektleitung/-management:** Der eGo-Saar führt eigene Projekte durch. Dabei geht es in der Regel um die Einführung neuer Services, also Anwendungen und Verfahren für die Mitglieder des Verbandes. Mit Unterstützung aus den Fachbereichen der kommunalen Vertreter werden die Projekte zur Einführung neuer Services durch Mitarbeiter des eGo-Saar geleitet und organisatorisch begleitet. Im Rahmen der Projektarbeit geht es ebenfalls um die begleitende Tätigkeit der Entwicklung oder Ausschreibungsvorbereitung neuer Services.
- **Schnittstellen- und „Übersetzungs“-Funktion:** Der eGo-Saar agiert häufig als Schnittstelle zwischen der Fachlichkeit und der IT. Das bedeutet, dass er den in den einzelnen Fachbereichen der Verwaltungen seiner Mitglieder aufkommenden Bedarf und die Anforderungen bündelt und in fachliche bzw. funktionale Anforderungen übersetzt. Dafür muss er fortlaufend passfähige Kommunikationsformate nutzen. Unter Sicherstellung des aufgenommenen Bedarfs sowie dessen Priorisierung betreibt er somit ein kontinuierliches Anforderungsmanagement.
- **IT-Supporttätigkeiten:** Bei den von ihm fachlich betriebenen und angebotenen Services ist der eGo-Saar mit seinen Beschäftigten die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Supportanfragen und eröffnet Tickets bei eingehenden Anfragen. Dabei werden einfache Anfragen im Sinne eines First-Level-Supports sowie auch komplexere Anfragen im Sinne eines Second-Level-Supports im Rahmen des fachlichen Betriebs durch den eGo-Saar bearbeitet. Bei Fragen zum technischen Betrieb ist der eGo-Saar ebenfalls theoretisch die erste Anlaufstelle (Single Point of Contact), verweist allerdings Anfragen an die zuständigen Kollegen in der jeweiligen Serverkommune.
- **Providermanagement:** Ein weiteres Tätigkeitsfeld ist die Steuerung der externen IT-Dienstleister im Sinne eines Providermanagements. Hierfür definiert der eGo-Saar die Rahmenbedingungen die für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den IT-Service Providern (Serverkommunen, private IT-Dienstleister) nötig sind. Dabei verhandelt er Service-Level-Agreements (SLAs) und überprüft diese im Sinne eines Managements gegenüber den Fremddienstleistern für den technischen Betrieb. Er steuert und überwacht ebenfalls die Einhaltung von Rahmenverträgen, Verträgen für Beratungsleistungen und weiteren vertraglich geregelten Kooperationen.

Der eGo-Saar bietet derzeit **keinen direkten technischen Betrieb** an, sondern lässt Fachverfahren und Anwendungen in der Regel extern betreiben. Dafür greift er auf Infrastrukturen der Serverkommunen oder in geringerem Maße wie beispielsweise im Bereich ePayment auch auf private Lösungen zurück.

2.2.2 Basisdienste/Fachverfahren

Im Bereich E-Government stellt der eGo-Saar derzeit u. a. 10 Fachverfahren für seine Mitglieder bereit:

- Personenstandswesen Autista (Leistungen für die Erfüllung standesamtlicher Aufgaben gemäß Personenstandsgesetz, Personenstandsverordnung und Allgemeiner Verwaltungsvorschrift zum Personenstandsgesetz),
- eGo-Mail (Virtuelle Poststelle zur sicheren, rechtsverbindlichen und signaturgesetzkonformen elektronischen Behördenkommunikation),
- Vermittlungsstelle (Intelligente Kommunikationsdrehscheibe für die Verarbeitung aller relevanten Kommunikationskanäle),
- D115 (Kundenservice der öffentlichen Verwaltung),
- Formularserver (Bereitstellung interaktiver Formulare),
- Ratsinfo ALLRIS (Informations- und Dokumentenmanagementsystem für die Verwaltung),
- Bürgerdienste Saar (Gemeinsames Verwaltungsportal der saarländischen Landesregierung und der saarländischen Kommunen),
- Meldeportal (Portal zur elektronischen Melderegisterabfrage),

- DMS (Elektronisches Dokumenten-Management-System) und
- Wahlsoftware (Software-Unterstützung von Wahlprozessen).

2.2.3 Service Levels, Verträge und Lizenzen

Der Verfahrensbetrieb erfolgt durch die „Serverkommunen“ IKS (Saarbrücken), Neunkirchen⁸, Völklingen, eGo-Service-Saar GmbH, St. Ingbert und den eGo-Saar. Die Zuteilung der einzelnen Dienstleistungen ist aus der nachfolgenden Tabelle ersichtlich.

Tabelle 2: Darstellung der betriebenen Dienstleistungen nach Standorten

Server-kommune	Dienstleistung	Fachverfahren/Produkt	Inanspruchnahme durch wie viele Mitglieder
IKS (Saarbrücken)	Personenstands-wesen	Autista, Zentrales Langzeitarchiv (LZA)	52
	eGo-Mail	Govello	58
	Vermittlungsstelle	Governikus Multimessenger	52
	D115	Systemumgebung und die Software für das erforderliche Wissensmanagement	13
Völklingen	Formularserver	BOL Formularserver	58
	Ratsinformations-system	Allris	11
eGo-Service-Saar GmbH	Bürgerdienste Saar	Portalsoftware	58
	Meldeportal	Portal zur elektronischen Melderegister-abfrage	58
St. Ingbert	DMS	e-Akte der Fa. MACH	1
eGo-Saar	Wahlsoftware	votemanager	17

Dabei sind teilweise Leistungsvereinbarungen (SLAs) geschlossen, zum Großteil liegen jedoch keine schriftlich fixierten Vereinbarungen über die Bedingungen des Betriebs vor. Bedingungen über den Betrieb von virtuellen Servern existieren ebenfalls nur teilweise. Weitere Informationen und Dokumentationen zu sonstigen vertraglichen Vereinbarungen lagen zum Untersuchungszeitpunkt nicht vor. Nach Auskunft der Geschäftsstelle existiert der Entwurf einer grundsätzlichen Vereinbarung zum Verfahrensbetrieb mit dem IKS Saarbrücken, welche Informationen zu grundlegenden SLA und Sanktionen beinhaltet, jedoch seit 1,5 Jahren beim Rechtsamt der Stadt Saarbrücken zur Prüfung liegt. Diese zu schließende Vereinbarung hätte dann einen übertragbaren Charakter auch für die Leistungserbringung der weiteren Serverkommunen.

⁸ Neunkirchen betreibt ab dem 01. Januar 2021 keine Dienstleistungen mehr, die der eGo-Saar für seine Mitglieder anbietet. OTRS (Ticketsystem) wird als einzelner Betrieb für den eGo-Saar durchgeführt.

In der Verteilung der einzelnen Verfahren wird deutlich, dass der Großteil der aktuell angebotenen Dienstleistungen beim IKS in Saarbrücken betrieben wird, wie auch in der nachfolgenden Darstellung erkenntlich ist.

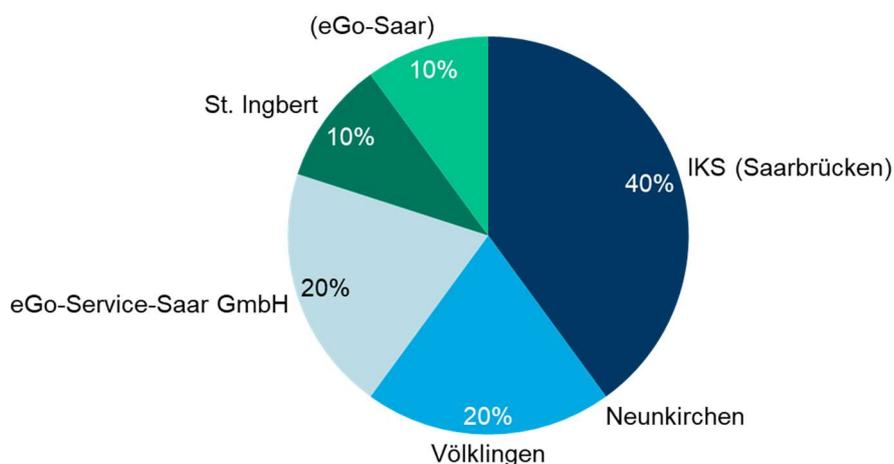


Abbildung 3: Anteil an der Bereitstellung von Dienstleistungen (Stand 12/2019)

Bestimmte einzelne nachfolgende Vereinbarungen zum Verfahrensbetrieb mit den Serverkommunen existieren und werden nachfolgend aufgeführt:

Tabelle 3: Übersicht der bestehenden Vereinbarungen zum Verfahrensbetrieb

Dienstleistung	Vertragspartner	Jahr
Aufgaben der Vermittlungsstelle GmbH - Verwaltungsvereinbarung	eGo-Service-Saar GmbH	2015
Betrieb IRIS	Neunkirchen	2013
Betrieb Middleware GOVERNIKUS	IKS	2007
Betrieb XTA	IKS	2013
Personenstandswesen - Betrieb Autista	IKS	2012
Personenstandswesen - Betrieb Personenstandsregister	IKS	2012
Personenstandswesen - Betrieb Sammelakte	IKS	2018
Pflegende Stelle für DVDV - Leistungsvereinbarung	IKS	2008
Vereinbarung D115	IKS	2011
Vertrag - kommunaler Formularserver VK	Völklingen	2008

2.2.4 Bewertung

Bei der Betrachtung der aktuellen Situation fallen insbesondere die zum großen Teil fehlenden Servicevereinbarungen (SLAs) mit den IT-Dienstleistern auf. Durch die fehlende vertragliche Grundlage besitzt der eGo-Saar bei den meisten Fachverfahren keinen oder nur begrenzten Durchgriff auf seine IT-Dienstleister und kann die Einhaltung seiner beziehungsweise Kundenanforderungen an den technischen Betrieb nicht durchgängig gewährleisten. So besteht das Risiko, dass Anforderungen des eGo-Saar nachrangig behandelt und nicht in ausreichendem Maße gemanagt werden können. Die derzeitige Leistungserbringung des technischen Betriebs für den eGo-Saar weist daher Optimierungspotenziale auf und ist als zentraler Grund für eine teilweise Unzufriedenheit mit der Serviceerbringung der Kunden anzusehen.

Zudem besteht bisher ebenfalls keine dokumentierte nachvollziehbare Service-Strategie, in der Lebenszyklus, Nachfrage und Rentabilität einzelner Produkte bewertet werden. Das Angebot richtet sich derzeit eher am situativ identifizierten Bedarf aus. Eine langfristige strategische Ausrichtung des Angebotportfolios ist von Gesellschafterseite noch nicht formuliert worden. Dies liegt insbesondere auch im Finanzierungsmodell neuer Anwendungen begründet (siehe Kap 2.6 *Finanzierungen*).

Explizite Leistungsvereinbarungen sind u. a. auch ein wichtiges Instrument der weiteren Professionalisierung des IT-Betriebes und sind in gegebenenfalls späteren Verhandlungen zu IT-Kooperationen als Grundlage für die Abstimmung und Gestaltung der Leistungsschnitte mit externen Partnern unbedingt erforderlich.

2.3 Prozesse

2.3.1 Service-Delivery-Prozesse

Die Arbeitsorganisation im Bereich der Service-Delivery-Prozesse, den IT-Leistungsprozessen, ist derzeit davon geprägt, dass die Mitarbeiter die Anwendungsentwicklung von der Projekt- bis in die Betriebsphase begleiten. Die Zuteilung der Beschäftigten zu Projekten oder den Betrieb erfolgt bisher ohne dokumentierte Prozesse oder Vorgaben sondern auf Basis des bestehenden Projektportfolios zur Einrichtung neuer Services. Nach der Überführung des Projektes in den Regelbetrieb wird die fachliche Anwendungsbetreuung durch den bisherigen Projektarbeiter als Daueraufgabe mitgeleistet und übernommen. Dadurch gehen Projektmanager sukzessive in die Betriebsbetreuung der vorher betreuten Projekte über, was dazu führt, dass derzeit keine klare personelle Trennung zwischen Projekt- und Betriebsaufgaben existiert und eine fachliche Spezialisierung für Projekt- bzw. Betriebsaufgaben erschwert wird.

Eine 1st / 2nd Level Support-Struktur mit einem zentralen Single Point of Contact (SPOC) ist aufgebaut und standardisiert beschrieben. Die Kontaktaufnahme erfolgt über E-Mail und Telefon, nach zentraler Eröffnung eines Tickets beginnt der Support. Diese bestehende Regelung wird in vielen Fällen jedoch nicht gelebt und Supportanfragen werden direkt an die bearbeitenden Personen (fachlicher und technischer Betrieb) gestellt.

Eine umfassende Dokumentation der Prozesse interner Betriebsabläufe in Anlehnung an etablierte Prozessstandards wie zum Beispiel ITIL lag zum Zeitpunkt der Untersuchung nicht vor. Ebenso existieren keine definierten und beschriebenen zentralen Rollen für das Incidentmanagement, Problemmanagement, Change-management, Service Request Management, Configurationmanagement und Service-Level-Management.

2.3.2 Anforderungsmanagement

Dokumentierte Standards zu Anforderungserhebung und -management bestehen derzeit nicht und entsprechende Prozesse liegen nicht in dokumentierter Form vor. Die Erhebung der Anforderungen und die Wahrnehmung der Schnittstellenfunktion zwischen Fachlichkeit und IT mit der entsprechenden Übersetzung der

Anforderungen erfolgt informell beziehungsweise in individueller Verantwortung des jeweiligen Projektmitarbeiters.

2.3.3 Daten und Grundschutz, BSI-Zertifizierungen

Es existiert keine Zertifizierung des eGo-Saar im Sinne eines übergeordneten Sicherheits-Rahmenwerkes (z. B. BSI-Grundschutz). Auch die Infrastruktur des technischen Betriebs ist bis auf die IKS nicht sicherheits-zertifiziert (siehe Kap 2.4 *Infrastruktur*).

2.3.4 Bewertung

Der informelle Charakter von Arbeitsteilung, Prozessen und damit verbundenen Rollen erschwert eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung. Zudem besteht die Herausforderung, dass bestehende Dokumentationen wie beispielsweise zu 1st / 2nd Level Support-Strukturen mit einem zentralen Single Point of Contact (SPOC) vielfach nicht gelebt und oft umgangen werden. Auch die fehlende Trennung zwischen Projektarbeit und fachlichem Betrieb erschwert eine adäquate Serviceerbringung. Insofern bestehen im Bereich Service-Delivery Optimierungspotenziale, die allerdings auch einer fehlenden Personalausstattung geschuldet sind. So soll die angesprochene Arbeitsteilung Projekt-/Betriebsgeschäft mit den neuen bewilligten Stellen eingeführt werden.

2.4 Infrastruktur

2.4.1 Architektur und Hardware

Der eGo-Saar bedient sich für den technischen Betrieb seiner angebotenen Dienstleistungen und Fachverfahren der Infrastruktur von vier Kommunen. Er selbst verfügt über keine eigene RZ-Infrastruktur und betreibt ein virtuelles Rechenzentrum, dessen physischer Betrieb in den Rechenzentren der Mitglieder, den sogenannten Serverkommunen erfolgt. Für den Betrieb der Wahlsoftware wird der eGo-Saar in Zukunft auch eigene Hardware in einem RZ einer Serverkommune betreiben. Übergreifende Architekturpläne wurden durch den eGo-Saar nicht bereitgestellt. Die Untersuchung innerhalb der Domäne Infrastruktur konzentriert sich auf die unteren Schichten des IT-Schichtenmodells, da diese die Umgebung für den technischen Betrieb bildet. Endgeräte, Anwendungen und virtualisierte Systeme werden an anderer Stelle des Domänenmodells betrachtet oder im Rahmen der Untersuchung nicht berücksichtigt. Die schematische nachfolgende Darstellung verdeutlicht den Fokus dieses Kapitels.

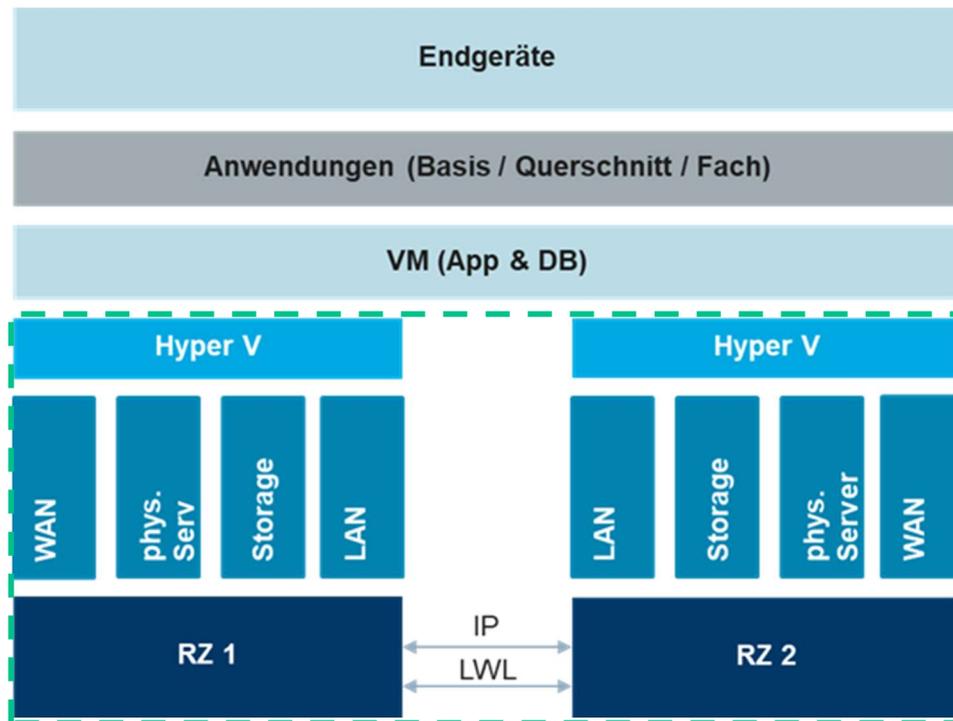


Abbildung 4: Schematische Darstellung des IT-Schichtenmodells mit Fokus auf RZ-Infrastruktur

2.4.2 Betrachtung der Serverkommunen

Im Rahmen der vorliegenden Bestandsaufnahme wurden die vier Serverkommunen und die von den Kommunen vertraglich gebundenen privaten IT-Dienstleister mit Rechenzentrums-(RZ)Leistungen besucht und interviewt. Der Schwerpunkt der Interviews und Vorortbesuche wurde auf die besichtigten RZ-Räume und die dort vorhandenen IT-Komponenten gelegt. Ausgehend von einem von der PD angewendeten IT-Schichtenmodell werden die Leistungen der „Serverkommunen“ für den eGO-Saar in Bezug zu den sonstigen Leistungen des jeweiligen RZ gesetzt.

Die im weiteren vorgestellten kommunalen Rechenzentren und Serverräume der Serverkommunen sowie die privaten Rechenzentrumsdienstleister werden dezidiert auf das Angebot eines RZ-Dienstleister reduziert und auch dahingehend eingeschränkt vorgestellt. Das Spektrum der einzelnen Dienstleister geht darüber weit hinaus, ist aber nicht Bestandteil der Untersuchung der PD.

Im Kern der Untersuchung wurde bei den Serverkommunen die mögliche Leistungsaufnahme als Hoster (in Schrank Höheneinheiten (HE)/als Schrankkapazität oder in Fläche) erfragt. Aus der Perspektive eines Anwendungsbetriebs sind die heute für die Kommunen des Saarlands betriebenen Anwendungen erfasst worden. Bei den als mögliche RZ-Alternative gegenübergestellten privaten IT-Dienstleistern wurde neben der Dokumentenanalyse eine grobe Besichtigung zur Einschätzung der grundsätzlichen Eignung vorgenommen. Diese lag bei allen drei privaten Rechenzentren vor. Darüber hinaus wurde auch hier die Frage nach der Aufnahme weiterer Kapazitäten gestellt.

Zusätzlich wurden die betrachteten Standorte nach praxisbewährten allgemeinen Kriterien bewertet. Auf einer Skala von 1 bis 5 (1 - schlecht, 2 – akzeptierbar, 3 – mittelmäßig, 4 – gut, 5 - sehr gut) wurden dabei fünf Kriterien (Kapazitäten für kommunale Kunden, Umfeld, Brandschutz, Sicherheitssysteme und Qualität des Rechenzentrums) angesetzt. Die aktuellen Kostenstrukturen konnten in der Untersuchung sowohl der Serverkommunen als auch der privaten Dienstleister nicht berücksichtigt werden, weil keine Vergleichsbasis der Leistungs- und Entgeltpreise vorlag. Grundsätzlich kann zu den Kostenstrukturen und den existierenden Preisniveaus jedoch gesagt werden, dass diese sehr heterogen sind. Dies ist durch die unterschiedlichen

Struktur- und Organisationsformen der jeweiligen Betriebsstandorte begründet. Die IKS beispielsweise ist als eigener Betrieb einem wirtschaftlichen Handeln verpflichtet und muss bei der Bereitstellung von Leistungen eine Vollkostenrechnung durchführen. Beim Betrieb durch eine IT-Organisationseinheit innerhalb einer Kommunalverwaltung werden dagegen teilweise lediglich Grenzkosten berechnet.

Informations- und Kommunikationsinstitut der Landeshauptstadt Saarbrücken (IKS)

Das Rechenzentrum der IKS Saarbrücken ist nach modernen Richtlinien aufgebaut und entspricht hohen Standards. Als Informations- und Kommunikationsinstitut der Landeshauptstadt Saarbrücken (IKS) stellt der Rechenzentrumsanbieter als Service Provider und SAP Customer Center of Expertise (SAP CCoE) die IT-Versorgung der Stadtverwaltung Saarbrücken, ihrer Dienststellen, Konzerntöchter und anderer Kunden sicher.

Kapazitiv bietet die IKS Möglichkeiten, neue oder im Ergebnis der Untersuchung zu bündelnde IT-Infrastrukturkomponenten der Kommunen des Saarlands aufzunehmen, um diese sicher und redundant zu betreiben. Durch die Trennung in drei Räume und Brandabschnitte ist eine Unterteilung der zu betreibenden Infrastrukturen nach stadtteigener und Kundentechnik gegeben. Die bei der IKS nutzbare Gesamtkapazität (Leistungsaufnahme netto) beträgt 300 kW.

Für die vertraglich zugesicherte Leistungserbringung werden SLA vereinbart – für die LWL-Komponenten, für die Telefonie, für die Systeme und für den Anwendungsbetrieb. Ein Notfallplan für das RZ existiert nicht.

In der IKS sind 60 Mitarbeiter und weitere 22 Mitarbeiter in der Kommunal GmbH beschäftigt.

In geringem Maße müssten noch Erweiterungen vorgenommen werden, um Redundanzanforderungen zu steigern. Der Perimeterschutz entspricht nur bedingt aktuellen Anforderungen. Ein Ausbau der Hosting Kapazitäten ist dem eGo-Saar schon 2017 angeboten worden und kann nach aktueller Rückfrage weiterhin bereitgestellt werden.

Anwendungsschwerpunkte, die als Service für die Kommunen des eGO-Saar durch die IKS betrieben werden sind:

- das Personenstandswesen (Autista),
- eGO-Mail,
- die Vermittlungsstellen (Governikus Multimessenger) und
- die Sonderrufnummer D115.

Als einziger Standort der Serverkommunen verfügt das IKS über einen Dieseldgenerator und kann somit eine Notstromversorgung gewährleisten. Als Einbruch-Melde-Anlage wurde eine Lösung der Firma IBM verbaut.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 4: Detailbewertung des Standorts IKS

IKS		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	3	Großzügig vorhanden und räumlich getrennt
Umfeld	2	Nutzung der Kellerräume, die für Großrechner konzipiert waren
Brandschutz	3	Mittleres Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	2	Einfache Sicherheitssysteme etabliert

Qualität des Rechenzentrums	3	Guter allgemeiner Zustand (u. a. Dieselgenerator mit Notstromaggregat, moderne Einbruch-Melde-Anlage)
Gesamtbewertung	13	

Neunkirchen

Neunkirchen verfügt über ein Rechenzentrum, das als Raum-in-Raum-Konzept umgesetzt wurde.

Im Rechenzentrum von Neunkirchen ist die Rechentechnik verbaut, die Basis für die eigenen als auch für die bereitgestellten Anwendungen des eGO-Saar ist. Dazu zählen:

- die Lösung VfSt Autista (Standesamt) für acht Kommunen und
- das Ticketsystem auf Basis OTRS.

Beide Verfahren sind in die bestehenden Systeme integriert – als virtuelle Maschinen.

Unabhängig von den Leistungen für den eGo-Saar stellt Neunkirchen in Eigenverantwortung

- die Personalabrechnung auf Basis Loga und
- das Ratsinformationssystem Session für 12 Kommunen bereit.

Die IT-Abteilung von Neunkirchen besteht aus 11 Mitarbeitern zzgl. einer nicht besetzten Stelle.

Nach eigener Aussage sieht sich die IT der Stadt Neunkirchen in der Lage, 210 Höheneinheiten (HE) Kapazitäten sofort und weitere 210 HE als Ausbauoption (weitere Schränke) bereitzustellen.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 5: Detailbewertung des Standorts Neunkirchen

Neunkirchen		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	2	Vorhanden
Umfeld	2	Nutzung von Räumlichkeiten innerhalb der Stadtverwaltung
Brandschutz	2	Einfaches Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	2	Einfache Sicherheitssysteme vorhanden
Qualität des Rechenzentrums	2	Ausreichender allgemeiner Zustand (u. a. doppelter Boden)
Gesamtbewertung	10	

St. Ingbert

Der Serverraum der IT von St. Ingbert ist wie die IKT-Abteilung im alten Gebäude der Landesbank untergebracht. Das Gebäude steht unter Denkmalschutz, somit sind kapazitive Erweiterungen nur beschränkt und mit hohen Aufwendungen möglich.

Im Serverraum von St. Ingbert ist die Rechentechnik verbaut, die für die eigenen als auch für die bereitgestellten Anwendungen des eGo-Saar betrieben werden. Dazu zählt:

- MACH als DMS-Lösung.

Die IT von Sankt Ingbert hat sich entschlossen, auf Cluster-Technologie des Herstellers NUTANIX (Technologie: Hyper Converged Infrastructure) zu setzen, die als Grundlage für eine hochverfügbare Architektur dienen soll.

St. Ingberts IT umfasst fünf IT-Mitarbeiter und drei Auszubildende.

Nach einer Außerbetriebnahme von älteren Komponenten können dem eGo-Saar ca. 22 HE zur Verfügung gestellt werden.

Aktuell ist der Datenraum mit 35 Mbit angebunden. Die verbaute USV ist in der Lage, eine (1) Stunde die Stromversorgung sicherzustellen.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 6: Detailbewertung des Standorts St. Ingbert

St. Ingbert		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	1	Nur sehr beschränkt vorhanden
Umfeld	1	RZ steht in ehemaligem Tresorkeller der Landesbank
Brandschutz	2	Einfaches Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	2	Einfache Sicherheitssysteme
Qualität des Rechenzentrums	1	Ausreichender allgemeiner Zustand (Kein doppelter Boden, enge Räumlichkeiten)
Gesamtbewertung	7	

Völklingen

Das Rechenzentrum der Gemeinde Völklingen wird aktuell modernisiert. Eine Inbetriebnahme nach den Umbauten ist für Ende Q1 2020 geplant. Als Raum-in-Raum-Konzept wird eine Zelle im Rathaus ausgebaut, die für den RZ-Bereich acht Racks, erweiterbar um vier Racks, aufnehmen kann. Bei weiter ansteigendem Bedarf lässt sich eine weitere Zelle mit denselben Kapazitäten aufbauen.

Über die eigenen RZ-Räume hinaus kooperiert Völklingen mit den Stadtwerken, mit denen dezidiert Anwendungen gespiegelt werden. Besonders herauszustellen sind die Stromversorgung und der Anschluss aller wichtigen Provider.

Völklingen nutzt eine DMS-Lösung und plant den Test einer weiteren DMS-Lösung. Somit kommt Völklingen als Anwendungsdienstleister in Frage. Darüber hinaus wird ein LTA Cube betrieben, der die rechtssichere Ablage von Daten erlaubt.

Die IT-Abteilung umfasst 16 Mitarbeiter bei ca. 800 Usern.

Grundsätzlich setzt Völklingen auf Freie Software – „am liebsten aus Deutschland“. Auch der AD-Service wird durch einen Clone (Hamburger Firma Univention) emuliert.

Völklingen stellt den Kommunen des e-Go-Saar folgende Anwendungen zur Verfügung:

- einen Mailservice,
- den Intranet-Service,
- den Internet-Service und
- das Ratsinformationssystem (Allris).

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 7: Detailbewertung des Standorts Völklingen

Völklingen		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	(3)	Nach Ausbau großzügig vorhanden
Umfeld	2	Nutzung von Räumlichkeiten im Keller des Rathauses (ehemalige Bunkeranlage)
Brandschutz	2	Einfaches Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	2	Einfache Sicherheitssysteme
Qualität des Rechenzentrums	(3)	Guter allgemeiner Zustand (nach Umbau nach modernen Standards, Sicherheitskontrollen, Brandschutz, doppelter Boden)
Gesamtbewertung	12	

IT-DLZ des Saarlands

Das IT-DLZ ist das Landesrechenzentrum des Saarland und gemäß Errichtungsgesetz vom 02.12.2015⁹ als IT-Dienstleistungszentrum beauftragt worden, ausgewählte IT-Dienstleistungen für das Land zu übernehmen. Bewusst wurden strategische und steuernde Aufgaben nicht an das IT-DLZ übertragen, sondern beim CIO des Saarlands belassen.

Die Räumlichkeiten des RZs sind in der Kapelle eines ehemaligen Krankenhauses eingerichtet. Das Gebäude steht teilweise unter Denkmalschutz.

Aktuell sind die Kapazitäten gut genutzt. Freie Kapazitäten sind nur im beschränkten Ausmaß verfügbar. Mit Blick auf das geplante neue Gemeinschaftsrechenzentrum mit der Universität würde sich die Situation wesentlich verbessern.

Im Kern übernimmt das IT-DLZ IT-Aufgaben der Ministerien. Dazu werden IT-Leistungen der Ressorts an das IT-DLZ ausgelagert – teilweise mit Personalüberleitung. In Kooperation mit den Ministerien des Landes ist das IT-DLZ auf ca. fünf Standorte aufgeteilt.

⁹ http://sl.juris.de/cgi-bin/landesrecht.py?d=http://sl.juris.de/sl/gesamt/ITDLZErG_SL.htm#ITDLZErG_SL_rahmen; aufgerufen am 28.1.2020.

Die interviewten Ansprechpartner im IT-DLZ sehen besonders Potenziale bei der Bündelung der Druckstraßen, die im Land sowohl von Landes- als auch Kommunalbehörden genutzt werden. Dazu gab es bereits eine Untersuchung.

Das IT-DLZ hat organisatorisch 2 Mitarbeiter für die Netzwerkbetreuung des eGo-Saar abgestellt.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 8: Detailbewertung des Standorts IT-DLZ des Saarlands

IT-DLZ des Saarlands		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	2	Nur bedingt vorhanden
Umfeld	2	Nutzung der Räumlichkeiten der ehemaligen Kapelle eines Krankenhauses unter Denkmalschutz
Brandschutz	3	Komplexes Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	2	Einfache Sicherheitssysteme
Qualität des Rechenzentrums	2	Ausreichender allgemeiner Zustand (u. a. denkmalgeschützte Umgebung mit Glasfenstern)
Gesamtbewertung	11	

Bewertung der Serverkommunen

Völklingen, Neunkirchen, IKS und IT-DLZ verfügen grundsätzlich über Kapazitäten, weitere Rechen-, Speicher- und Netzwerktechnik für die Kommunen des Saarlands (im Auftrag des eGo-Saar) zu hosten. Keines der drei Rechenzentren weist andererseits

- den notwendigen Standard eines Perimeterschutzes und
- eine redundant ausgelegte und autarke Zwei-Kreis-Stromversorgung auf.

Sollte für die Kommunen des Saarlands die Forderung aufkommen, ausgewählte Anwendungen hochverfügbar zu betreiben und diese Anforderung mittels Active-Active-Cluster umzusetzen, würde keines der drei Rechenzentren allein eine BSI-konforme¹⁰ Umgebung abbilden können. Eine Cluster-Schaltung müsste mindestens über Kopplung dieser Rechenzentren erfolgen.

Würde durch den eGo-Saar für die Kommunen des Saarlands ein IT-Betriebsszenario entwickelt werden, das auf die Räumlichkeiten der drei Serverkommunen zurückgreift, empfiehlt die PD frühzeitig ein Zugangs- und Zutrittskonzept zu entwickeln. Es hat sich in ähnlichen Projektumfeldern gezeigt, dass weder 24x7 Zutritte möglich noch strukturierende Anmeldeprozeduren etabliert waren. Folglich wäre ein reiner Housing-Ansatz aus Sicht der PD nur durch hohe logistische Anstrengungen realisierbar. Hingegen wäre ein Anwendungsservice im Sinne eines Software-as-a-Service (SaaS), wie er schon heute für ausgewählte Anwendungen praktiziert wird, unter den gegebenen Rahmenbedingungen grundsätzlich möglich. Verfügbarkeiten und darauf aufbauende Servicevereinbarungen wären auf jeden Fall zu überarbeiten und unter den beteiligten Kommunen abzustimmen. Ein eGo-Saar-weiter Standard wird durch die PD dringend angeraten.

¹⁰ BSI: BSI (2019), in: Kriterien für die Standortwahl von Rechenzentren, Version 2.0, S. 9, Kapitel 2.1.

2.4.3 Betrachtung der privaten IT-Dienstleister

Die privaten IT-Dienstleister sind alle nach aktuellen Richtlinien aufgebaut und bieten einen sicheren Betrieb. Die Anbindung an das Landesnetz, die Zulieferung von Strom und die Ausfallsicherheit sind gegeben. Unterschiede sind im Perimeterschutz sowie in der personellen Besetzung des RZ festzustellen. Alle drei Anbieter sind im Saarland nicht durch ein eigenes weiteres RZ redundant ausgelegt. Entweder werden Zweitlokationen außerhalb des Saarlands oder durch Kooperation untereinander angeboten.

Der zu vermutende Bedarf der Kommunen des Saarlandes könnte durch jeden der drei privaten RZ-Anbieter abgedeckt werden. Die Bereitstellungsleistungen lassen sich bis auf halbe Schrankhöhen reduzieren, sodass bewusst gewollte physische Trennungen auf dieser Ebene realisiert werden können.

Um die Eigenerbringung der IT-Leistungen zu reduzieren, kooperieren mehrere, vor allem kleine Kommunen, mit der Firma Krämer IT, die wiederum die drei privaten Rechenzentren nutzt, um die Technik ihrer Kommunkunden zu hosten.

KÜS Data GmbH

Die KÜS Data GmbH gehört zum Unternehmensverbund des KÜS-Verbunds¹¹, die sowohl den Betrieb als auch die Entwicklung der eigenen Anwendungen für den KÜS verantwortet. Das KÜS-eigene RZ umfasst die Kapazität von 3 x 90 Racks auf 810 m² RZ-Fläche. Die Leistungsaufnahme beträgt 2 Megawatt. Eine Zertifizierung nach DIN EN 50600 liegt vor. Im RZ ist einer von drei Abschnitten aktiv. Somit bestehen aus Sicht der PD ausreichend RZ-Flächen, um die Technik der Kommunen aufzunehmen. Das KÜS-RZ ist das einzige RZ, das über einen Perimeterschutz verfügt.

Hingegen verfügt das KÜS-RZ über keine eigene Geo-Redundanz.

Im RZ der KÜS wird Technik eines Dienstleisters aus dem Land betrieben, auf dessen Systemen Anwendungen der Kommunen betrieben werden.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 9: Detailbewertung des Standorts KÜS Data GmbH

KÜS Data GmbH		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	5	Ausreichend vorhanden
Umfeld	4	Hochmodernes Rechenzentrum in Neubau mit Perimeterschutz
Brandschutz	4	Komplexes Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	4	Zertifizierungen, Zugangskontrollen, Perimeterschutz
Qualität des Rechenzentrums	4	Sehr guter Zustand (bspw. Energie-Redundanz, Netz-Redundanz, Klimatisierung, Brandschutz, Gebäudeschutz, Zertifizierungen)
Gesamtbewertung	21	

¹¹ Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e.V., KÜS.

inexio Beteiligungs GmbH & Co. KGaA

Das RZ der inexio ist ein modernes RZ, das stark im Wachstum begriffen ist. Das Gebäude verfügt über keinen Perimeterschutz. Zugänge zu den RZ-Räumen sind über eine Zwei-Faktor-Authentisierung abgesichert. Für die Aufnahme von Technik der Kommunen des Saarlands stehen nach eigener Aussage ca. 130 m² freie Fläche zur Verfügung.

Im RZ der inexio werden Kommunen des Saarlands bereits bedient – primär im WAN-Bereich mit Leerrohr und ähnlichem.

Bei Bedarf kann ein Housing auch als Container-Lösung angeboten werden.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 10: Detailbewertung des Standorts inexio

inexio		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	5	Ausreichend vorhanden
Umfeld	3	Hochmodernes Rechenzentrum in umgebauter alter Fabrik
Brandschutz	4	Komplexes Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	4	Zertifizierungen, Zugangskontrollen
Qualität des Rechenzentrums	4	Sehr guter Zustand (bspw. Energie-Redundanz, Netz-Redundanz, Klimatisierung, Brandschutz, Gebäudeschutz, Zertifizierungen)
Gesamtbewertung	20	

VSE NET GmbH

Die VSE-NET betreibt ein modernes RZ, dessen Energieeffizienz-Wert (Power Usage Effectiveness (PUE)) nach eigener Aussage kleiner als 1,3 ist. Die Räume des RZ sind in zwei Brandabschnitte aufgeteilt, die jedoch den Anforderungen einer Geo-Redundanz nicht genügen.

Die Besonderheit des RZ der VSE.NET ist, dass es sich bei der Lokation um ein hauptsächlich unbesetztes und unbewachtes Gelände handelt. Das Prinzip ist, dass jeder Kunde des VSE.NET RZs das Tor und die Eingangstüren zum RZ selber öffnen kann. Folglich entspricht das RZ nicht den aktuellen Anforderungen an einen standardisierten Perimeterschutz.

Im RZ stehen ausgebaute Schrankreihen mit Kalt-Warm-Gang zur Verfügung. Je nach Bedarf könnte auch eine eigene Cage Fläche bereitgestellt werden – mieterspezifische Ausbauten sind einzuplanen.

VSE NET bedient und betreut als Provider das Sprachpaket der Kommunen, also die Bereitstellung des Zusammenschaltungspunktes mit der Deutschen Telekom (POI) in Saarbrücken sowie das Elektronische Wählsystem Digital (EWI) in Völklingen und ist somit schon bekannter Dienstleister. VSE.NET deckt darüber hinaus 70 % der Anschlüsse des Landesnetzes ab.

Zur VSE.NET zählen 170 Mitarbeiter – ca. 100 in Deutschland und 70 weitere in Luxemburg.

Strom und Kühlung sind im RZ der VSE.NET auf einem modernen Standard.

Im RZ der VSE.NET wird Technik eines Dienstleisters aus dem Saarland betrieben, auf dessen Systemen Anwendungen der Kommunen betrieben werden.

Der Standort wurde wie nachfolgend dargestellt bewertet:

Tabelle 11: Detailbewertung des Standorts VSE.NET

VSE.NET		
Kriterium	Bewertung	Begründung
Kapazitäten für kommunale Kunden	5	Ausreichend vorhanden
Umfeld	3	Hochmodernes Rechenzentrum in Neubau
Brandschutz	4	Komplexes Brandschutzsystem vorhanden
Sicherheitssysteme	4	Zertifizierungen, Zugangskontrollen, Perimeterschutz
Qualität des Rechenzentrums	4	Sehr guter Zustand (bspw. Energie-Redundanz, Netz-Redundanz, Klimatisierung, Brandschutz, Gebäudeschutz, Zertifizierungen)
Gesamtbewertung	20	

Bewertung zu den drei großen privaten Rechenzentren des Saarlands

Alle drei Rechenzentren sind sehr modern ausgestattet und verfügen jeweils über Kapazitäten, den Bedarf der Kommunen des Saarlands abzubilden. Den Anforderungen an einen Perimeterschutz erfüllt das Rechenzentrum der KÜS am besten, das jedoch bei genauerer Bewertung immer noch nicht den derzeit gängigen Standards professioneller RZ-Flächenbetreiber entspricht.

Jeder private Anbieter für sich allein genommen würde den Anforderungen des BSI, sofern die Hochverfügbarkeit von ausgewählten Anwendungen über einen Active-Active-Cluster abgebildet werden sollte, nicht genügen. In Kooperation mit einem jeweils zweiten privaten oder einem Rechenzentrum der vier Serverkommunen ist eine Umsetzung hingegen realisierbar.

2.4.4 Zusammenfassende Bewertung

Die besuchten RZ-Standorte weisen große qualitative Unterschiede auf. Diese sind sowohl in der technischen Ausstattung, dem möglichen Zuwachs als auch der personellen Ausstattung festzustellen. Große Unterschiede können dabei zwischen privaten IT-Dienstleistern und Serverkommunen festgestellt werden, doch auch die IT-Infrastruktur der Serverkommunen ist sehr heterogen.

St. Ingbert ist für einen Betrieb für den eGo-Saar nicht ausreichend zukunftsfähig aufgestellt und hält modernen Anforderungen an Sicherheitssysteme, Baukonstruktion und Umfeld nicht stand. Die übrigen Serverkommunen können unter Anpassungen des Zugangskonzeptes theoretisch Kapazitäten für den zukünftigen Betrieb bereitstellen.

Eine Festlegung übergreifender Regelungen der Kooperation und Leistungserbringung mit Informationen zu SLA und ggf. auch Sanktionen, ist als unbedingt notwendig zu betrachten. Dies gilt unabhängig von der Ausprägung der künftigen Aufstellung.

Die privaten Dienstleister sind grundsätzlich professionell aufgestellt und könnten Kapazitäten für den eGo-Saar anbieten, können aber allein die Anforderungen des BSI-Grundschutzes nicht erfüllen, sondern müssten in einer Kooperation kombiniert werden.

Grundsätzlich wäre unter den Aspekten der IT-Konsolidierung und der Hebung von Skaleneffekten im IT-Betrieb im Saarland perspektivisch ein einheitlicher zentraler kommunaler IT-Dienstleister zu organisieren, der sämtliche IT-Betriebsaufgaben bei sich bündelt sowie die vergaberechtliche Beauftragung und operative Steuerung aller privaten IT-Dienstleister übernimmt.

Auch für den Umgang mit einer beständig wachsenden Bedrohungslage in der IT-Sicherheit ist ein solcher Schritt ebenfalls wünschenswert, um den nicht unerheblichen Aufwand für die IT-Sicherheit und die dazu erforderliche Professionalisierung des IT-Betriebes in einer ausreichend großen Organisation überhaupt leistbar zu machen.

2.5 Projektportfolio

2.5.1 Projektportfolio

Im Zuge der Untersuchung wurden ebenfalls die laufenden IT-Projekte betrachtet. Es bestehen ab dem Jahr 2020 circa 13 relevante und interdependente Projektvorhaben. Dabei wird das aktuelle Projektportfolio vor allem durch rechtliche Anforderungen bestimmt.

Tabelle 12: Übersicht der geplanten Projekte ab 2020

Projekt	Geplante Inbetriebnahme
Gemeinsames Verwaltungsnetz	01.01.2020
GMM-DE-Mail	01.04.2020
E-Rechnung	01.05.2020
Zentraler IT-Betrieb	01.07.2020
Autista (NEU)	01.12.2020
Software Grundwassermanagement	01.01.2021
Wahlmanagementsoftware	01.01.2021
Serviceportal	01.07.2021
Konsolidierung Meldewesen (VOIS)	01.07.2021
Formular Eheschließung erweitert durch Formular Sterbefallmitteilung inkl. Schnittstelle für Bestatter/XPersonenstand-xSta-Anbindung	01.10.2021
(Online Bildauskunft) Meldeportal Dienste-Erweiterung/erweiterte Melderegisterauskunft	01.10.2021
E-Payment Erweiterung	01.01.2022
OZG Online Dienste (kommunal)	01.11.2022

2.5.2 Verantwortung und Relevanz

Zu den genannten Projekten liegen keine näheren Informationen zu Aufwänden, Verantwortung, Priorisierung, Zeitplanung, Beteiligten etc. vor. Nach Auskunft des eGo-Saar existieren diese Informationen jedoch teilweise intern und insbesondere für die Projekte mit zeitnaher geplanter Inbetriebnahme. Die Verantwortung für die Bearbeitung liegt beim jeweilig zuständigen Projektmanager. Die organisatorische Begleitung, Projektmanagementtätigkeiten und zu Teilen auch die inhaltliche Arbeit werden durch den zuständigen Projektleiter bearbeitet. Zum Zeitpunkt der Untersuchung lagen keine detaillierten Projektlisten mit Angaben zu Planungs- und Ist-Ständen vor.

Wie bereits in Kapitel 2 *Organisation* dargestellt, bestehen für die Bearbeitung der Projekte keine standardisierten Vorgaben im Sinne eines einheitlichen Projektmanagements mit entsprechenden Vorlagen und Formularen.

Die dargestellten Projekte sind in Ihrer Bedeutung und vom Umfang unterschiedlich. Von besonderer Relevanz sind Projektstätigkeiten in Bezug zur E-Government- und OZG-Umsetzung, da hierbei auch gesetzliche Vorgaben existieren. Dies betrifft insbesondere die aufgeführten Projekte *Serviceportal* und *OZG Online Dienste (kommunal)*. Wie im E-Gov-Pakt-2014 beschrieben, ist der eGo-Saar der zentrale Ansprechpartner des Landes für kommunalseitige E-Government- und OZG-Umsetzung!

Die dargestellten Projekte lassen einen hohen zukünftigen Aufwand in der Bearbeitung auf Seiten der Beschäftigten des eGo-Saar erwarten, der aber nach Einschätzung des Geschäftsführers im kommenden Jahr durch die bereits bewilligten neuen Stellen gedeckt werden kann. Einige der Projekte werden zukünftig nach Beendigung des Projekts den Betriebsaufwand für die Beschäftigten erhöhen. Dazu zählt die Einrichtung der neuen Services wie GMM-DE-Mail, E-Rechnung, Wahlmanagementsoftware und die Konsolidierung Meldewesen (VOIS).

In einem ersten Schritt reichen die drei ab 2020 auszuschreibenden Stellen für die Bearbeitung der OZG-Themen aus, mittelfristig bzw. bis zum Zeitpunkt der Umsetzung im Jahr 2022 wird jedoch bereits jetzt ein Mehrbedarf erwartet. Der notwendige Personalbedarf lässt sich jedoch nach Aussagen des eGo-Saar speziell beim OZG-Thema nur schwer abschätzen.

2.5.3 Bewertung

Vor dem Hintergrund der Anzahl bereits etablierter Anwendungen (15) ist das Projektportfolio mit 13 Projekten als umfangreich zu bezeichnen. Wie bereits in Kapitel 2 erwähnt, weist der Formalisierungsgrad der Projektarbeit Optimierungspotenziale beispielsweise im Bereich des methodischen Rahmens des angewendeten Projektmanagements auf und stellt ein Risiko angesichts der hohen Relevanz der zu bearbeitenden Themen dar. Ein von einzelnen Kundenvertretern geäußertes fehlendes Vertrauen in die Fähigkeit des eGo-Saar, Projekte erfolgreich durchzuführen, ist zumindest in Teilen ausbaufähigen Standards und methodischen Rahmenwerken in diesem Bereich geschuldet.

2.6 Finanzen

2.6.1 Ist-Kosten und Aufwände

Für das Jahr 2020 gibt der zum Zeitpunkt der Untersuchung vorliegende Entwurf des Wirtschaftsplans Erträge in Höhe von 3.400.200 Euro an und stellt diesen Aufwendungen in Höhe von 3.715.732 Euro gegenüber, kalkuliert also mit einem Verlust von rund 315.532 Euro.

Dabei wird die Mehrheit der Erträge mit Umsatzerlösen aus entgeltpflichtigen Leistungen erwirtschaftet. Für das Jahr 2020 entspricht dieser Anteil 1.906.400 Euro. Sonstige betriebliche Erträge machen 1.493.800 Euro aus. Es wird ebenso deutlich, dass Erträge aus Fördermitteln einen erheblichen Anteil an den Gesamterträgen haben.

Die weiteren Angaben beziehen sich auf den Wirtschaftsplan 2019, da dieser in verabschiedeter Form vorlag.

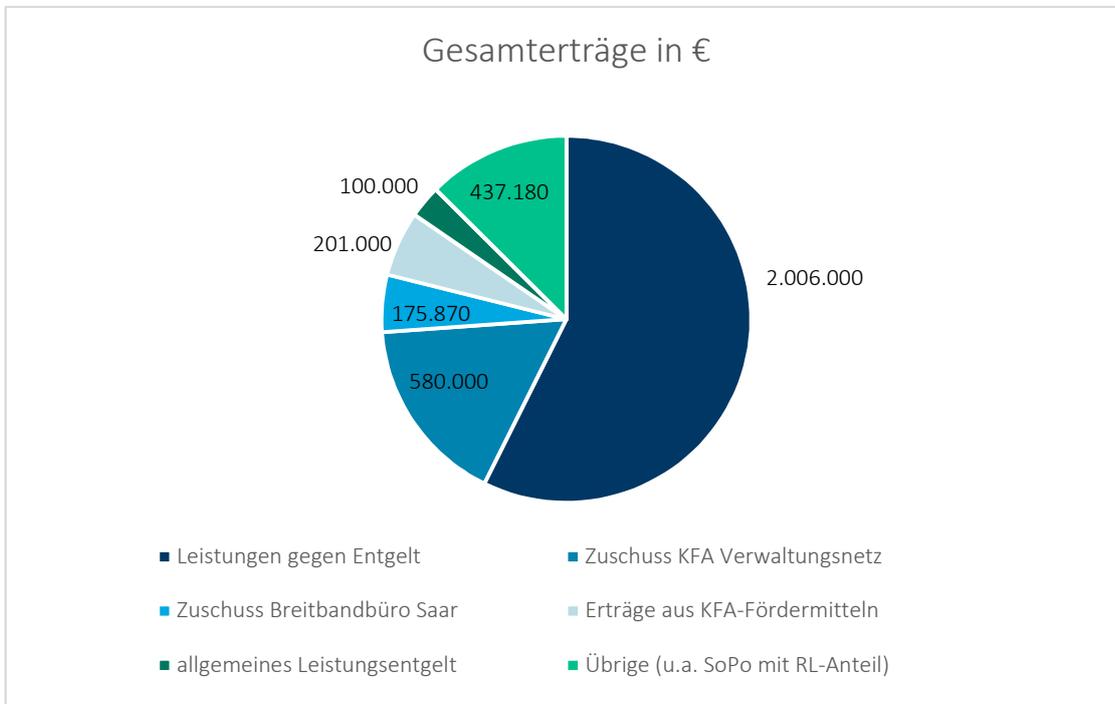


Abbildung 5: Übersicht der Verteilung der Gesamterträge

Die Betrachtung der Umsatzerlöse macht ebenfalls das unterschiedliche Potential der Nutzungsentgelte der verschiedenen Leistungen deutlich. Hohe Entgelte für die Nutzung des *Meldeportals Saarland* zum Beispiel stehen hierbei in großem Widerspruch zu den geringen Entgelten im Bereich *E-Payment*. Hierbei nimmt das *Meldeportal Saarland* allerdings eine Sonderstellung ein, da 80% des relativ hohen Umsatzes als Einnahmen an die Kommunen weitergereicht werden.

Grundsätzlich erfolgt die Berechnung des Preismodells pro Service auf der Basis der entstehenden Kosten für Personal, Betrieb und Pflege. Die vom eGo-Saar angebotenen Leistungen erwirtschaften nur teilweise Gewinn. Verschiedene angebotene Leistungen wie beispielsweise E-Payment, Intelligente Formulare, eID sind defizitär.

Tabelle 13: Übersicht der Umsatzerlöse nach Leistungen für 2019

Leistung	Umsatz durch Nutzungsentgelte
Meldeportal Saarland	604.800,00 €
Personenstandswesen	535.300,00 €
Gemeinsamer Datenschutzbeauftragter	200.000,00 €
Vermittlungsstelle	158.800,00 €
Dokumentenmanagementsystem	115.000,00 €
eGo-NET/Verwaltungsnetz Saarland	113.200,00 €
Portal „Bürgerdienste SAAR“	83.790,00 €
eGo-Mail	58.320,00 €
Formularservice incl. Formularpool	44.100,00 €
D115	42.700,00 €
Ratsinformationssystem	34.200,00 €
Intelligente Formulare	14.050,00 €
E-Payment	1.740,00 €
Summe	2.006.000,020 €

Der größte Anteil an den Aufwänden entsteht durch die Kosten für Material und Fremdleistungen, ebenso stellen die Personalkosten einen erheblichen Anteil am Gesamtaufwand dar.

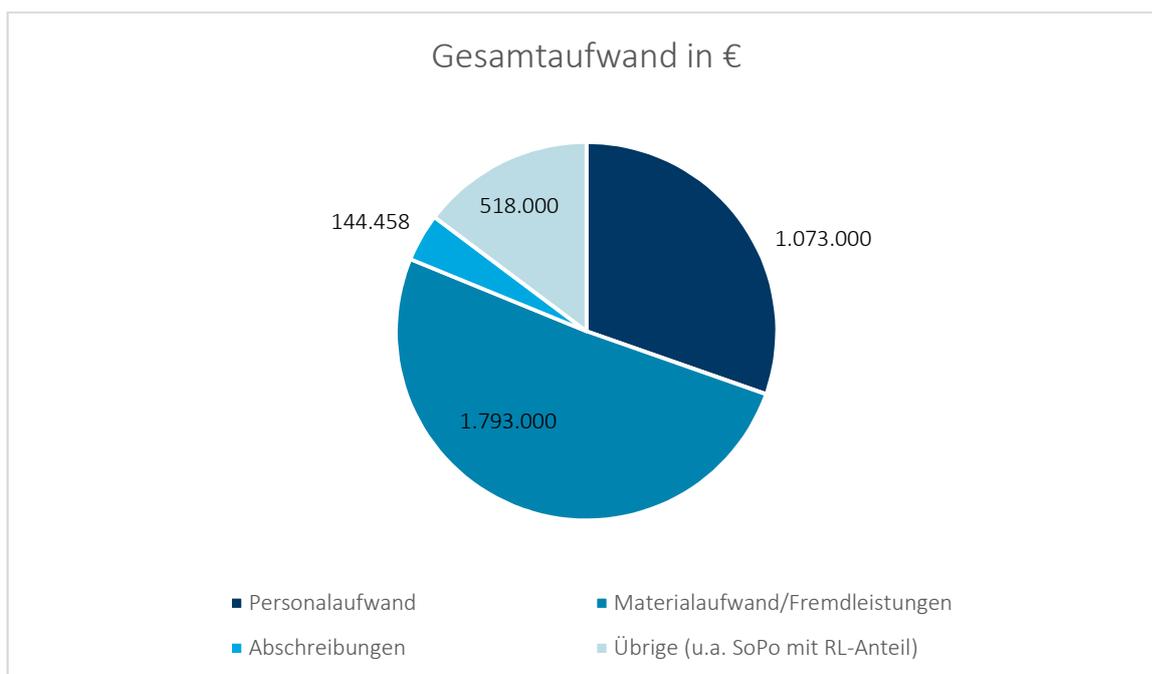


Abbildung 6: Verteilung der Gesamtaufwände im Jahr 2019

Die Festsetzung des Vermögensplanes erfolgt in Einnahmen und Ausgaben auf 473.458 Euro.

Die Entwicklung oder Vorbereitung neuer Leistungen im Rahmen von Projekten wird ausschließlich über die Fördersummen des Landes in Höhe von 300.000 Euro und zu einem geringen Anteil ebenfalls über das allgemeine Leistungsentgelt in Höhe von 100.000 Euro finanziert.

2.6.2 Bewertung

Bei der Zusammensetzung der Erträge wird deutlich, dass ein hoher Koordinationsaufwand besteht, um ausreichende Fördersummen zu erhalten. Der finanzielle Spielraum des Verbandes ist sehr begrenzt, um strategisch zu investieren oder Wachstum zu planen. Zusätzlich fehlt eine verbindliche Grundfinanzierung durch die Verbandsmitglieder, wie sie bei anderen vergleichbaren Zweckverbänden im Sinne einer Umlage gestaltet wird. Diese Umlage und gegebenenfalls auch die Vorfinanzierung von bestimmten Kernprodukten fehlen vor allem für eine ausreichende finanzielle Ausstattung des eGo-Saar.

3 Kundenstruktur und Befragung

Bei der Erhebung der Informationen zum Ist-Zustand wurden verschiedene Gespräche mit Vertretern unterschiedlicher Kundengruppen geführt. Dabei wurde deutlich, dass die Kunden- und Mitgliederstruktur sehr heterogen ist. Die Mitgliederstruktur des eGo-Saar setzt sich aus unter anderem aus Landkreisen, großen Städten wie der Landeshauptstadt Saarbrücken (Größenklassen 3 nach KGSt mit mehr 100.000 bis 200.000 Einwohnern), mehreren mittelgroßen Städten (Größenklasse 5 und 6 mit 10.000 bis 50.000 Einwohnern) und sehr kleinen Gemeinden (Größenklasse 7 mit weniger als 10.000 Einwohnern) zusammen, welche unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen an die Aufstellung des Verbandes haben. Im Sinne eines mehrheitsfähigen Projektergebnisses ist es auch eine Aufgabe dieses Projektes, die unterschiedlichen Interessen zu erfassen, um auf dieser Basis mögliche Lösungsoptionen zu identifizieren. Die wesentlichen Gruppen und Strömungen werden nachfolgend kurz dargestellt:

- **Landkreise:** Die in der Untersuchung beteiligten Landkreise betreiben zu überwiegenden Teilen eigene IT-Infrastrukturen für den Betrieb von Anwendungen und sehen den eGo-Saar in erster Linie als Anforderungsmanager und Fachverfahrensbetreiber im Bereich e-Government. Sie sehen derzeit eher ein begrenztes Leistungsniveau des Zweckverbandes. Insbesondere in den Bereichen Anforderungsmanagement und IT-Service-Management werden Verbesserungspotenziale gesehen. Dennoch wird der eGo-Saar als zentraler Ansprechpartner und Umsetzungspartner im Bereich E-Government als notwendig erachtet und man erwartet sich in Zukunft eine stärkere Einbindung in die Fachebenen und einen Radar für Zukunftsthemen.
- **Städte der Größenklasse 3 und 4 mit 50.000 bis 200.000 Einwohnern:** Bei den Städten gibt es große Unterschiede zwischen der Landeshauptstadt Saarbrücken und den zumeist kleineren Städten. Saarbrücken, als mit großem Abstand größte Stadt des Saarlandes, besitzt einen eigenen leistungsfähigen IT-Dienstleister und hat keinen großen Bedarf am gesamten Leistungsportfolio des eGo-Saar. Kleineren Städten ist eher an einer leistungsstarken Aufstellung des eGo-Saar gelegen. Für Sie ist es wichtig, dass der eGo-Saar sie in zentralen Fragestellungen unterstützt und Vorgaben bzw. Standards bereitstellt. Eine spezifische Stellung besitzen die „Serverkommunen“, da sie nicht nur Leistungsbezieher sind, sondern derzeit auch Leistungen auf hauseigenen Servern für den eGo-Saar erbringen. Es besteht somit ein grundsätzliches Interesse, die eigene Infrastruktur bei getätigten Investitionen, auch zukünftig nutzen zu können. Dieses Interesse ist allerdings nicht bei allen Serverkommunen gleich ausgeprägt (siehe hierzu näher Kap. 2.4 *Infrastruktur*). Die weiteren Städte teilen die Interessen der Gemeinden.
- **Gemeinden der Größenklassen 5, 6 und 7 mit weniger als 10.000 bis 50.000 Einwohnern:** Gemeinden sind in sehr viel höherem Maße auf eine externe IT-Leistungserbringung angewiesen, da sie in der Regel nicht mehr über ausreichend Personal mit den notwendigen Kompetenzen verfügen bzw. IT-Infrastruktur und entsprechende Arbeitskräfte auch am Markt nicht gewinnen können. Diese Gemeinden benötigen einen externen IT-Dienstleister, der ihnen alle IT-Fragen möglichst vollständig abnimmt. Eine entsprechende Erwartungshaltung an den eGo-Saar kann dieser aktuell im Sinne eines modernen IT-Dienstleisters mit einem entsprechenden Qualitätsversprechen nicht erfüllen.

4 Zusammenfassung

Die Bestandsaufnahme der aktuellen Situation des eGo-Saar wurde mit dem Domänenmodell durchgeführt und erhebt Informationen zum Ist-Zustand in den jeweiligen Domänen. Die bisherigen Ergebnisse zusammenfassend, können jedoch auch übergreifende Aussagen getroffen werden. Diese werden nach zentralen Erkenntnissen sowie Potentialen und Herausforderungen geordnet.

4.1 Zentrale Erkenntnisse

- Der eGo-Saar besitzt ausgeprägte Kompetenzen im Breitbandbereich, welche auch Verbandsmitglieder in den durchgeführten Interviews bestätigt haben. Die Tätigkeiten des Breitbandkompetenzzentrums werden allgemein positiv bewertet und das Kompetenzzentrum besitzt ebenfalls eine gute Außenwirkung mit eigener Internetpräsenz. Das Breitbandkompetenzzentrum nimmt in den Bereichen Breitbandausbau und -information eine bundesweite Führungsrolle ein.
- Der fachliche Betrieb einzelner Verfahren kann als Stärke betrachtet werden und läuft nach Rückmeldungen aus der Kundenperspektive problemlos. Als Beispiel ist die angebotene Ausschreibungsplattform zu nennen, welche bedarfsgerecht aufgebaut ist.
- Im Rahmen der OZG-Unterstützung für die saarländischen Kommunen kann als positiv hervorgehoben werden, dass ca. 25 % der OZG-relevanten Verwaltungsleistungen über Onlineformulare und nPA bereits verfügbar sind.
- Die organisatorische Begleitung von Projekten durch die Beschäftigten des eGo-Saar und die Einbindung kommunaler Vertreter auch im Rahmen der Kompetenzteams wurde als Stärke des Verbands genannt. Das nicht-technische Projektmanagement ist demnach positiv hervorzuheben.
- Eine Schwäche der derzeitigen Aufstellung des eGo Saar ist die fehlende Verbindlichkeit des technischen Betriebs durch die Serverkommunen sowie die Verteilung der Leistungserbringung auf mehrere zum Teil sehr kleine Partner. Dadurch, dass zu großen Teilen keine Vereinbarungen über den technischen Betrieb mit den Serverkommunen bestehen, fehlt dem eGo-Saar ein verbindlicher Durchgriff auf seine IT-Dienstleister und sein Bedarf wird häufig nachrangig behandelt.
- Auf eine Realisierung von Skaleneffekten wird durch die Aufteilung des IT-Betriebes auf mehrere Partner verzichtet.
- Durch eine verbesserungsfähige Aufgabenabgrenzung kommt es teilweise zu Mitarbeiterüberlastungen durch eine Vielzahl an kommunalen Anfragen. Die Aufgaben und Funktionen des eGo-Saar und seiner Beschäftigten müssen spezifiziert werden und allen bekannt sein. Prozesse sind allgemein unzureichend dokumentiert oder nur in geringem Maße vorhanden (z. B. Anforderungsmanagement). Das komplexe Betriebsmanagement sorgt für langwierige Prozesse im Betrieb.
- Die Governance-Strukturen des eGo-Saar genügen nicht mehr den Anforderungen an einen modernen IT-Betrieb. Durch die aktuellen Gremienstrukturen und die zugehörigen Entscheidungskompetenzen sind die Entscheidungs- und Abstimmungsstrukturen unflexibel und langwierig.
- Die Außendarstellung des eGo-Saar ist ausbaufähig. Es existieren wenige wirksame Kommunikationsstrategien und es herrscht geringe Transparenz über interne Vorhaben und die Projekte. Dies verhindert die Bildung einer gemeinsamen Vertrauensbasis bzw. verursacht eine grundsätzliche Skepsis gegenüber dem Verband, seinen Aktivitäten und der Leistungsfähigkeit seiner Beschäftigten.
- Das Leistungsportfolio des eGo-Saar ist zersplittert und teilweise unattraktiv. Es existiert keine Implementierungsunterstützung von Lösungen bzw. eine ausreichende Begleitung des Rollouts in den Kommunen. Die Bedarfsdeckung durch das aktuelle Portfolio ist mindestens fraglich. Im Bereich der Leistungstiefe ist die Zukunftsfähigkeit der derzeitigen Kooperationsstrukturen nicht durchgängig gegeben.

- Es existiert keine ausreichende Bereitstellung von Ressourcen finanzieller und personeller Art. Fachkompetenzen insbesondere im technischen Bereich scheinen ebenfalls ausbaufähig.

4.2 Potentiale und Herausforderungen

- Es besteht ein hohes Potenzial durch die Bündelung aller Kommunen des Saarlandes in einem Zweckverband. Damit existieren vielfältige Möglichkeiten der Nutzung von Synergien oder Skalierungseffekten bei der Nutzung einheitlicher Lösungen. Damit ist der eGo-Saar bundesweit einer der wenigen kommunalen Zweckverbände, in dem alle Kommunalvertreter eines Bundeslandes vertreten sind. Ein ähnliches Modell findet sich derzeit nur beim IT-Verbund in Schleswig-Holstein¹².
- Der eGo-Saar kommuniziert mit vielen verschiedenen Stakeholdern und Akteuren des Saarlandes und kann als Schnittstelle verschiedener Interessen dienen. Dabei kann er den verschiedenen Interessen ein Forum bieten und die Funktion einer Multischnittstelle übernehmen.
- Es besteht ein hohes Potenzial für den eGo-Saar, als Sprachrohr für kommunale Belange zu dienen. Der Verband kann insbesondere kleinen und mittleren Kommunen eine Stimme geben und deren Interessen auf verschiedenen Ebenen vertreten.
- Durch die sehr heterogene Mitgliederstruktur und die existierenden Konfliktlinien (u. a. kleine vs. große Kommunen, Serverkommunen vs. Nicht-Serverkommunen, Landeshauptstadt vs. restliche Kommunen, parteipolitische Trennlinien etc.) besteht ein hoher Abstimmungs-, Koordinations- und Vermittlungsaufwand für Veränderungen und Vorhaben jeglicher Art. Der Solidargedanke, Vorleistung auch im Sinne des Umlageprinzips zu finanzieren, ist ebenfalls nicht stark ausgeprägt.
- Aufgrund der bisher begrenzten Flexibilität ist das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des eGo-Saar unter mehreren interviewten Kundenvertretern als gering zu betrachten.
- Aus dem EGovG und OZG erwachsen vielfältige und komplexe Anforderungen und Verpflichtungen zum digitalen Zugang zu Verwaltungsleistungen (bspw. Umsetzung E-Akte) an die Kommunen des Saarlandes. Dabei existiert eine hohe Erwartungshaltung zur teilweisen Erfüllung dieser Anforderungen an den eGo-Saar.

¹² Siehe <https://www.itvsh.de/startseite/>.

5 Anhang

5.1 Liste der Interviewpartner

Im Rahmen der Bestandsaufnahme wurden Gespräche und Interviews mit Vertretern der folgenden Organisationen geführt:

- Gemeinde Gersheim
- Gemeinde Nohfelden
- Gemeinde Wadgassen
- inexo Beteiligungs GmbH & Co. KGaA
- Informations- und Kommunikationsinstitut der Landeshauptstadt Saarbrücken
- IT-Dienstleistungszentrum Saarland
- Kreisstadt Homburg
- Kreisstadt Neunkirchen
- KÜS Data GmbH
- Landeshauptstadt Saarbrücken
- Landkreis Merzig-Wadern
- Landkreis Saarpfalz-Kreis
- Landkreis St. Wendel
- Landkreistag Saarland
- Mittelstadt St. Ingbert
- Mittelstadt Völklingen
- Saarländischer Städte- und Gemeindetag
- VSE NET GmbH
- Zweckverband eGo-Saar