



Stadt Ulm  
Zentrale Steuerung  
Te@m IT



# **IT- und E-Masterplan der Stadt Ulm**

**- Strategie und Aktionsplan -**

**Planungszeitraum: 2008 - 2011**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Ausgangslage</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Inhalt und Zielsetzung</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Grundverständnis von E-Government und IT</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Warum eine IT- und E-Strategie?</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4. Status in Ulm</b> .....	<b>5</b>
1.4.1. Stand Informationstechnologie .....	5
1.4.2. Stand E-Government .....	5
<b>1.5. Aktuelle Herausforderungen</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Vision</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Strategie</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1. Durchgängige elektronische Prozesse</b> .....	<b>8</b>
3.1.1. Kundenorientierung .....	8
3.1.2. Effiziente Organisation .....	8
3.1.3. Flexibler Zugang und Netzwerkverwaltung .....	9
3.1.4. Überwindung der digitalen Spaltung .....	10
<b>3.2. Serviceorientierte IT-Umgebung</b> .....	<b>10</b>
3.2.1. Integration .....	10
3.2.2. Standards .....	11
3.2.3. Redundanzfreiheit .....	11
3.2.4. Change Management .....	12
<b>3.3. Rahmenbedingungen für die Umsetzung</b> .....	<b>13</b>
3.3.1. Wirtschaftlichkeit .....	13
3.3.2. Datenschutz und IT-Sicherheit .....	13
3.3.3. Mitarbeiterqualifikation .....	13
3.3.4. Einbindung des Gesamtpersonalrats .....	13
3.3.5. Zusammenarbeit mit Externen / DV-Verbund .....	14
3.3.6. Laufende Aufgaben .....	14
3.3.7. Allgemeine Rahmenbedingungen für E-Government und IT .....	14
<b>4. Ziele</b> .....	<b>15</b>
<b>5. Aktionsplan</b> .....	<b>15</b>
<b>5.1. Erfolgsfaktoren für E-Government-Angebote</b> .....	<b>15</b>
<b>5.2. Neue Online-Dienstleistungen und kleinere Projekte</b> .....	<b>16</b>
<b>5.3. Projektübersicht</b> .....	<b>16</b>
<b>5.4. Projekte im Einzelnen</b> .....	<b>19</b>
5.4.1. Infrastrukturprojekte .....	19
5.4.2. Projekte der Fach-/Bereiche und Abteilungen .....	40

<b>Anlage 1: Netzgrafik – Stand der IT bei der Stadt Ulm.....</b>	<b>60</b>
<b>Anlage 2: Beschreibung der für die Stadt Ulm relevanten Standards.....</b>	<b>61</b>
<b>Anlage 3: Informationen/Regelungen/Empfehlungen/Rechtsvorschriften .....</b>	<b>63</b>
<b>Anlage 4: Ergänzende Informationen (Zahlen und Daten aus Untersuchungen).....</b>	<b>67</b>
<b>Anlage 5: Erfolgsfaktoren der Stadt Ulm für E-Government-Angebote (zu Ziff. 6.1) .....</b>	<b>69</b>
<b>Anlage 6: Übersicht zur zeitlichen Abwicklung der einzelnen Projekte (zu Ziff. 5.3).....</b>	<b>70</b>

# 1. Ausgangslage

## 1.1. Inhalt und Zielsetzung

Im IT- und E-Masterplan wird die Strategie zur Weiterentwicklung der städtischen IT-Infrastruktur sowie für das E-Government der Stadt Ulm dargestellt. Daraus abgeleitet stellt der Masterplan die Handlungsplattform für alle Aktivitäten in den Bereichen Informationstechnologie (IT) und E-Government dar. Er ist auf einen Zeitraum von 4 Jahren ausgelegt und wird jährlich zum 31.12. fortgeschrieben.

In den vergangenen Jahren wurde bei der Erstellung der Masterpläne E-Government und Informationstechnologie (IT) immer deutlicher, dass sich IT-Infrastruktur und elektronische Verwaltungsprozesse (E-Government) im strategischen Bereich und bei den Handlungsaktivitäten in vielfältiger Hinsicht überschneiden. Deshalb wurden sie zu einem einheitlichen Masterplan zusammengeführt.

## 1.2. Grundverständnis von E-Government und IT

E-Government umfasst sowohl Prozesse innerhalb des öffentlichen Sektors als auch Prozesse zwischen dem öffentlichem Sektor und den Bürgern/innen sowie der Wirtschaft. Diese Öffnung nach außen ist das Neue und die Qualität von E-Government.

In der internen Organisation setzt der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik bei der Verbesserung der internen Abläufe sowie der Kommunikations- und Arbeitsprozesse an. Daneben bietet E-Government die Chance, Aufgaben und Prozesse zu überdenken und grundlegend neu zu gestalten. E-Government ist eine umfassende Modernisierungsstrategie.

Die Informationstechnologie ist der entscheidende Motor und stellt die Basis für den Veränderungsprozess dar. Aufgrund der zunehmenden Abhängigkeiten der Verwaltungsprozesse von der technischen Unterstützung trägt die IT gegenwärtig und künftig zum Erhalt und zur Weiterentwicklung der städtischen Leistungsfähigkeit bei und ist somit eine Kernaufgabe der Stadt Ulm.

## 1.3. Warum eine IT- und E-Strategie?

IT und E-Government sind Instrumente mit hohem Modernisierungspotenzial. Sie benötigen eine Strategie, die den langfristigen Rahmen für die Entwicklung der Maßnahmen schafft und den Akteuren in Verwaltung und Politik, aber auch Externen Orientierung gibt. Die IT- und E-Strategie ist Bestandteil der Gesamtstrategie der Stadt Ulm und ist immer wieder darauf hin zu überprüfen, ob sie noch den aktuellen Anforderungen genügt. Sie ist als Prozess zu verstehen.

Der Masterplan gibt die Richtung und Ziele vor, die konkreten Niederschlag in Einzelprojekten finden, und hat zwei wichtige Funktionen:

- Er hat koordinierende Wirkung, indem die Denk- und Entscheidungsprozesse der Akteure in eine einheitliche Richtung gelenkt werden.
- Er stiftet Identifikation und motiviert die am Prozess Beteiligten, am Erreichen der formulierten Ziele mitzuwirken.

## 1.4. Status in Ulm

### 1.4.1. Stand Informationstechnologie

Bei der Stadtverwaltung Ulm sind sämtliche für eine IT-Unterstützung geeigneten Arbeitsplätze (ca. 1250 PCs) mit moderner IT-Technik ausgestattet und in das städtische Netzwerk eingebunden. Im Jahr 2007 erhielten sämtliche städtische Jugendhäuser PCs; weitere Außenstellen wie beispielsweise die Kindergärten werden ebenfalls in naher Zukunft an das interne Stadtnetz angebunden.

Das Gesamtnetz verfügt über jeweils einen gesicherten Übergang zum Internet und zum Regionalen Rechenzentrum KIRU/IIRU. Für diese Netzübergänge gelten die Grundregeln zum Sicherheitskonzept der Stadt Ulm. Die Büroarbeitsplätze sind darauf vorbereitet, Information, Kommunikation und Transaktion über das Internet abzuwickeln.

Die Mitarbeiter/innen sind per E-Mail für ihre Kommunikationspartner außerhalb der Verwaltung erreichbar. Bis zum Jahr 2008 werden die Büroarbeitsplätze der Stadt Ulm mit dem neuen Betriebssystem Microsoft Windows Vista Business und mit Microsoft Office 2007 ausgestattet. Verwaltungsweit erforderliche Informationen werden im städtischen Mitarbeiterportal erschlossen.

Durch die Vielfalt der Aufgabenerledigung innerhalb der Stadtverwaltung ist bis heute die Anzahl der Fachanwendungen, die interne Prozesse elektronisch unterstützen, auf ca. 180 angestiegen. Diese werden auf 40 Servern betrieben und verwalten ein Speichervolumen von insgesamt vier Terabyte an Daten. Um den Betrieb möglichst effizient zu steuern, sind darüber hinaus zahlreiche Standardsoftwareprodukte zur Softwareverteilung, Fernwartung und zur Systemüberwachung (Systemmanagement) sowie verschiedene relationale Datenbanken im Einsatz. Vereinzelt wurden Zugangsmöglichkeiten auf städtische Informationen mittels mobiler Endgeräte realisiert.

Die Abbildung in Anlage 1 veranschaulicht diese Beschreibung.

### 1.4.2. Stand E-Government

E-Government-Anwendungen lassen sich nach zwei Kriterien weiter spezifizieren. Zum einen sind die möglichen Zielgruppen von Bedeutung:

- Verwaltung – Bürger (Government to Citizen, G2C) – Gestaltung der Prozesse zwischen der Bürgerschaft und der Verwaltung
- Verwaltung – Wirtschaft (Government to Business, G2B) – Gestaltung der Prozesse zwischen Wirtschaftsunternehmen (als Geschäftspartner und Objekt von Verwaltungshandeln) und Verwaltung
- Verwaltung – Verwaltung (Government to Government, G2G) – Gestaltung der Prozesse zwischen unterschiedlichen Verwaltungsträgern und -ebenen
- Verwaltung – Mitarbeiter (Government to Employee, G2E) – Gestaltung der Prozesse zwischen Arbeitgeber und Mitarbeiter/in und internes Wissensmanagement

Zum anderen können Angebote dahingehend unterschieden werden, ob

- **Informationen** bereitgestellt werden,
- Informationen in einer **Interaktion** zwischen Benutzer und Anwendung individuell aufbereitet werden oder
- der Verwaltungsprozess komplett online in einer **Transaktion** abgewickelt werden kann.

Die bisherigen E-Government-Angebote der Ulmer Stadtverwaltung decken bereits heute Teile dieser Dimensionen ab:

Der Internetauftritt der Stadt Ulm unter [www.ulm.de](http://www.ulm.de) hat seinen Schwerpunkt auf dem **Informations**angebot. Auf ca. 2000 Internetseiten können sich Bürger/innen (G2C) sowie die Wirtschaft (G2B) umfangreich informieren. Insbesondere Dienstleistungen aus allen Bereichen der Stadtverwaltung werden umfassend vorgestellt und es wird über Ansprechpartner, Öffnungszeiten, Anfahrtswege etc. informiert. Für einige zentrale Ereignisse im Leben stehen im Bereich „Lebenssituationen“ die wesentlichen Informationen gebündelt zur Verfügung. Der Internetauftritt Ulm stellt das Leben der Bürger/innen und der Wirtschaft in Ulm in seiner ganzen Breite dar und verknüpft es ansatzweise mit dem der Nachbarn in der Region. Dieses Angebot wird intensiv genutzt.

**Interaktions**angebote unter [www.ulm.de](http://www.ulm.de) nehmen immer mehr zu. Eine große Zahl von Formularen steht im Internetauftritt bereit und kann am Bildschirm ausgefüllt werden. Derzeit müssen diese i. d. R. noch ausgedruckt und per Post verschickt werden. Über die Anregungen-Funktion können Kommentare zu einer Seite im Internetauftritt direkt an den Autor der Seite versandt werden. Die Ulmer Stadtbibliothek bietet allen Nutzern die Möglichkeit der Online-Recherche im gesamten Medienbestand sowie der Vorbestellung, Kontoabfrage und der Leihfristverlängerung. Über die Ulm/Neu-Ulm Tourismuszentrale kann online nach freien Hotelzimmern gesucht und auf Wunsch gebucht werden. Bei Zuzügen wird automatisch eine elektronische Nachricht an die Wegzugsgemeinde versandt, so dass die zuvor notwendige Wohnsitzabmeldung für Bürger entfallen konnte.

In ausgewählten Anwendungsfällen können Geschäftsprozesse in Ulm schon heute als **Transaktion** komplett digital abgewickelt werden:

- die einfache Melderegisterauskunft
- die Reservierung des KFZ-Wunschkennzeichens
- die Bestellung der Meldebestätigung
- die Beantragung der Lohnsteuerkarte
- die Online-Suche von Fundgegenständen
- die Beantragung von Briefwahlunterlagen (nur vor Wahlen)

Für die Zielgruppe der Beschäftigten steht das Mitarbeiterportal mit umfangreichen Informationen und Formularen zur Verfügung.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass mit allen Kundengruppen (Bürger, Wirtschaft, Verwaltungen, Mitarbeiter) und mit allen Anwendungsarten (Information, Interaktion, Transaktion) bereits Erfahrungen vorliegen.<sup>1</sup>

Gute Leistungen der Verwaltung nach außen erfordern ein modernes Informations- und Wissensmanagement nach innen sowie eine zukunftsfähige technische Infrastruktur.

## 1.5. Aktuelle Herausforderungen

Die IT und das E-Government der Stadt Ulm werden durch aktuelle Entwicklungen forciert.

Beispiele für aktuelle Herausforderungen im Bereich E-Government:

- Internet als Kommunikationsraum mit interaktiven Gestaltungsmöglichkeiten (Web 2.0): z. B. Internet-Tagebücher, Google, Xing, QYPE, Wikipedia
- Wunsch der Bürger nach mobilen Service-Angeboten aufgrund der Entwicklung des Mobiltelefons zum Massenmedium, der Zunahme weiterer mobiler Endgeräte und neuer Übertragungstechnologien: z. B. Bezahlen von Parkgebühren, Kauf von Tickets, SMS-Service für Müllabfuhrtermine

---

<sup>1</sup> Zur Beurteilung von Stand und Handlungserfordernissen des E-Government der Stadt Ulm wurde das im Projekt MEDIA@Komm entwickelte Prüfraster „E-Government für Kommunen“ angewendet. Die Ergebnisse sind in den vorliegenden Masterplan eingeflossen.

- Bundeseinheitliche Behördenrufnummer 115 für Bürgeranfragen in ganz Deutschland: Im Jahr 2008 findet in Modellregionen eine Erprobungsphase statt
- EU-Dienstleistungsrichtlinie vom 12.12.06, die u. a. die Schaffung einheitlicher Ansprechpartner vorsieht, über die Dienstleistungserbringer zur Verwaltungsvereinfachung alle erforderlichen Verwaltungsverfahren zu ihren Dienstleistungen abwickeln können (s. a. Anlage 3)

Beispiele für aktuelle Herausforderungen im Bereich IT:

- Veränderung von IT-Architekturen von isolierten Fachanwendungen hin zu modular verknüpfbaren Diensten (z.B. Serviceorientierte Architekturen)
- Stärkere Anforderungen an die Sicherheit der IT-Systeme (z.B. Spam, Malware<sup>2</sup>)
- Neue Standards zur Herstellung von Interoperabilität<sup>3</sup> (z.B. SAGA, Web-Services, Dokumentenformate, etc.)
- OpenSource: Abwägung zwischen günstigen Lizenzkosten und einem professionellen einheitlichen IT-Betrieb.

## 2. Vision

Grundlage für die IT und das E-Government der Stadtverwaltung Ulm sind die gesamtstädtischen Leitlinien zur Haushaltskonsolidierung und Verwaltungsmodernisierung (GD 196/07), die der Gemeinderat am 18.07.2007 beschlossen hat. Für die IT und das E-Government der Stadt Ulm sind insbesondere folgende Leitlinien von Bedeutung:

- Investitionen nur bei Nachweis der Wirtschaftlichkeit
- Serviceorientierung, Ausbau leistungsstarke Verwaltung, Unterstützung der Geschäftsprozesse; insbesondere Ausbau E-Government und technologische Weiterentwicklung
- Dem Bürger werden flexibel alle Zugangswege für möglichst viele Dienstleistungen ermöglicht, dem Ausbau des Zugangswegs Internet wird hohe Priorität eingeräumt
- Prüfung Geschäftsprozesse auf Optimierungsmöglichkeiten (Wirtschaftlichkeit, Qualität)

Aus den Leitlinien ergibt sich folgende **Vision** für die IT und das E-Government der Stadt Ulm:

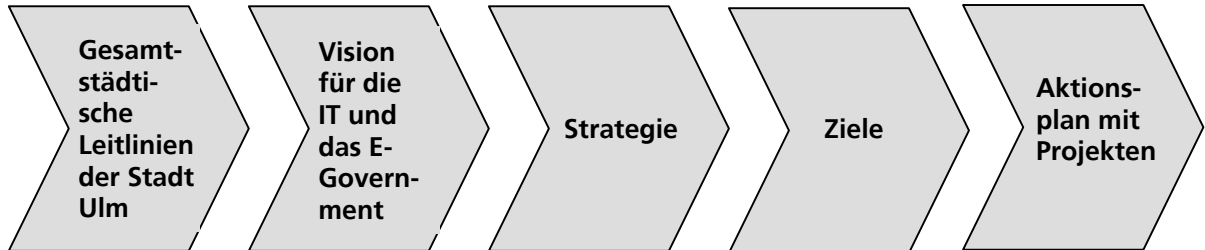
**Durchgängige elektronische Prozesse  
in einer serviceorientierten IT-Umgebung**

<sup>2</sup> Als Malware bezeichnet man Computerprogramme, welche unerwünschte und ggf. schädliche Funktionen ausführen (böartige Software). Dazu zählen z. B. Viren, Trojaner.

<sup>3</sup> Interoperabilität ist die Fähigkeit unabhängiger, heterogener Systeme, möglichst nahtlos zusammen zu arbeiten, um Informationen auf effiziente und verwertbare Art und Weise auszutauschen bzw. dem Benutzer zur Verfügung zu stellen.

## 3. Strategie

Aus der Vision werden die Strategie und die Ziele für die IT und das E-Government der Stadt Ulm abgeleitet. Das folgende Schaubild verdeutlicht die Vorgehensweise.



Die IT- und E-Strategie gliedert sich in zwei Teilbereiche:

- **Durchgängige elektronische Prozesse**, die sich am Bedarf der Bürger, Unternehmen und Gäste als Verwaltungskunden, aber auch von Kooperationspartnern sowie der Mitarbeiter/innen orientieren. Hierbei werden Anforderungen an die IT-Infrastruktur definiert.
- **Serviceorientierte IT-Umgebung**, die den Aufbau einer IT-Umgebung umfasst, welche Geschäftsprozesse bestmöglich unterstützt.

### 3.1. Durchgängige elektronische Prozesse

#### 3.1.1. Kundenorientierung

Kernkriterium für die Realisierung aller Projekte ist der Nutzen für den Verwaltungskunden. Durch wegfallende Besuche in der Verwaltung und schnellere Bearbeitung der Anliegen können Verwaltungskunden Zeit und Aufwand sparen. Dazu müssen die erforderliche IT-Infrastruktur und passende Softwarelösungen zur Verfügung gestellt werden.

Ein hoher Nutzen ist oftmals mit Projekten verbunden, die sich an Kunden mit häufigem Kontakt zur Verwaltung (sog. power user) richten – oft sind dies Unternehmen. Immer wichtiger werden auch Projekte, bei denen komplexe Verwaltungsprozesse medienbruchfrei in die Wertschöpfungskette der Wirtschaft integriert werden. Unternehmen wollen eine schnelle Abwicklung von Genehmigungsprozessen und einfachen Zugriff auf Geoinformationen oder Registerauszüge. Auch der Handel ist an vielfältigen Dienstleistungen interessiert – für ein Autohaus ist z. B. von Belang, dass es dem Kunden ein Wunschkennzeichen auch am Samstag vermitteln kann. Dabei kommt der medienbruchfreien Abwicklung der Prozesse eine hohe Bedeutung zu. Es entsteht echter Mehrwert, der die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und die Leistungsfähigkeit der Verwaltung erhöht.

#### 3.1.2. Effiziente Organisation

E-Government „lohnt“ sich für alle Beteiligten nur dann, wenn Strukturen und Geschäftsprozesse auf den Prüfstand gestellt und optimiert werden, wobei eine Aufgabenkritik vorzuschalten ist. Dabei geht es um mehr Bürgernähe, Entflechtung von Verwaltungsebenen und flache Strukturen sowie darum, Chancen einer neuen Arbeitsteilung zwischen staatlichen Ebenen und Stadt, Region, Wirtschaft und Gesellschaft zu nutzen. Ein erster Schritt kann darin bestehen, gleichartige Aufgaben innerhalb der Ulmer Verwaltung nur noch an einer Stelle zu erledigen und gleichzeitig die inhaltliche Steuerung des Aufgabenvollzugs bei den fachlich Verantwortlichen zu stärken, weil sie von fachfremden Routine- und Organisationsaufgaben befreit sind (z. B. Formularcenter, Call-Center, Bürgerservice).



„Das Modernisierungspotenzial von IT und E-Government liegt in der Vermeidung von Schnittstellen und Medienbrüchen zwischen einzelnen Einheiten sowie in der bewussten, zielorientierten Optimierung und Neugestaltung von Prozessen. Der Gestaltung der Ablauforganisation ist gegenüber der Gestaltung der Aufbauorganisation grundsätzlich Vorrang einzuräumen.“<sup>4</sup>

### 3.1.3. Flexibler Zugang und Netzwerkverwaltung

Bürger/innen und Wirtschaft entscheiden selbst, über welchen Zugangsweg oder über welche Art des elektronischen Zugangs sie ihre Prozesse abwickeln. Für den Zugang zur Verwaltung sollen Bürgern/innen folgende Wege offen stehen:

- Für die persönliche Vorsprache stehen die Dienststellen der Abteilungen, die Dienstleistungszentren, die Ortsverwaltungen, die Anlaufstellen in den Sozialräumen offen.
- Die Verwaltungsmitarbeiter/innen sind telefonisch sowie per Faxgerät erreichbar.
- Für den elektronischen Kontakt mit der Verwaltung steht der Zugang per E-Mail und über den städtischen Internetauftritt zur Verfügung.
- Im städtischen Internetauftritt werden Dienstleistungen orientiert an der Sicht der Kunden bereitgestellt. Ohne Kenntnis manchmal komplexer Zuständigkeitsregelungen gelangt der Kunde einfach zu der auf seine Lebenssituation zugeschnittenen Leistung.

Um Verwaltungsleistungen flexibel für alle Zugangswege anbieten zu können, muss die eigentliche Sachbearbeitung zumindest dann, wenn ein Anliegen nicht unmittelbar vor Ort abschließend erledigt werden kann, vom Zugangsweg getrennt sein.

Die Trennung der „Kundenschnittstelle“ (Front-Office) von der „Produktionsstätte“ (Back-Office) ist auch Voraussetzung für neue Formen der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen und privaten Leistungsanbietern. Unter Front-Office ist die organisatorische Stelle zu verstehen, mit der der Bürger oder Kunde als erster Anlaufpunkt in Kontakt kommt; dies kann eine Besuchertheke, ein Büro, ein Telefon oder der Internetauftritt sein. Unter Back-Office ist die Organisationseinheit zu verstehen, in der die Leistungen der Verwaltung konkret erstellt werden, z. B. Bearbeitung Sozialhilfeantrag, Erstellung Genehmigungsbescheid. Dies kann in der Verwaltung selbst geschehen, aber auch von oder in Zusammenarbeit mit externen Partnern. Leistungen sollen dem Bürger „aus einer Hand“ angeboten werden, besonders wenn verschiedene öffentliche und private Leistungsanbieter an der Leistungserstellung beteiligt sind. Durch die Trennung von Front- und Back-Office wird es möglich, organisations- und ebenenübergreifend Dienstleistungen anzubieten, die Bürger oder Unternehmen bei der Kommune nachfragen. Die eigentliche Leistungserstellung muss nicht mehr an einem bestimmten Ort erfolgen.<sup>5</sup> So ist eine Netzwerkverwaltung möglich, in der sich die Verwaltung in einem vielfältigen Geflecht von arbeitsteiligen Leistungsprozessen, von öffentlichen und privaten Akteuren bewegt (s. a. Ziff. 3.2.1b)).<sup>6</sup> Kommunen könnten ihr Know-how bündeln und arbeitsteilig Prozesse abwickeln, z. B. könnte eine Kommune als Personaldienstleisterin für Personalabrechnung, Fortbildung o. ä. auftreten, die andere über ein verwaltungsübergreifendes Intranet als Beschaffungsexpertin für eine ganze Gruppe von Verwaltungen<sup>7</sup> in der Region. Der „Aktionsplan Deutschland-Online“, der im Juni 2006 von der Bundesregierung und den Ministerpräsidenten der Länder verabschiedet wurde, befasst sich v. a. mit der Verzahnung der staatlichen Ebenen.

Die europäische Dienstleistungsrichtlinie (s. Anlage 3) erfordert eine vernetzte, behörden- und länderübergreifende Zusammenarbeit mit einem einheitlichen Ansprechpartner als Front-Office für die Kunden/innen.

---

<sup>4</sup> Prof. Dr. Falck, Brunzel: Prozessorientiertes E-Government: Handlungsanforderungen und Leitlinien im „Jahrbuch Monitoring E-Government & Verwaltungsmodernisierung Deutschland 2006/2007“

<sup>5</sup> vgl. Frick, Der öffentliche Dienst – Personalmanagement und Recht 5/2004

<sup>6</sup> vgl. Strategiezirkel E-Government der KGSt, Positionspapier Juni 2005

<sup>7</sup> vgl. Strategiezirkel E-Government der KGSt: Chefinformation April 2003

### **3.1.4. Überwindung der digitalen Spaltung**

Nicht alle Verwaltungskunden besitzen einen Zugang zur Infrastruktur des Internets. Daneben gibt es Verwaltungskunden, die nur über geringes oder über gar kein Internet-Know-how verfügen. Auch diesen Kunden soll der elektronische Zugang zur Verwaltung ermöglicht werden. Damit soll der Spaltung der Gesellschaft in Internetnutzer und –nichtnutzer (digitale Spaltung) entgegengewirkt werden. Die in der Stadtbibliothek aufgestellten PCs bieten teilweise einen Internetzugang an. Der Ausbau von Angeboten zur Überwindung der digitalen Spaltung ist vorgesehen. Hierbei geht es zum einen um den Zugang zur Infrastruktur des Internets und zum anderen um erforderliche Kompetenzen zur Nutzung des Internets.

## **3.2. Serviceorientierte IT-Umgebung**

Für durchgängige elektronische Prozesse müssen die notwendigen Voraussetzungen in der IT-Umgebung geschaffen werden.

### **3.2.1. Integration**

#### a) Informationstechnologie

Die Entwicklung der Informationstechnologie ermöglicht immer stärkere Verflechtungen von bisher solitären IT-Systemen und -Verfahren. Um eine hochintegrierte IT-Landschaft zu erreichen, muss das Zusammenspiel zwischen den einzelnen technischen Komponenten und den beteiligten Nutzern nicht nur genau geplant werden, es ist vielmehr notwendig, die Anzahl der Komponenten weitestgehend zu reduzieren und ihre Kommunikationsbeziehungen transparent zu machen.

Dies erfordert eine genaue Dokumentation der vorhandenen Systeme – Hardware wie Software - und darauf aufbauend eine strategische Planung für ihre Ablösung bzw. Aktualisierung hin zu einer integrierten Infrastruktur. Dabei sind Standards weitestgehend zu berücksichtigen (s. 3.2.2). Für die Kommunikationsbeziehungen nach außen sind Standardschnittstellen zu schaffen. Um eine Integration zu erleichtern, wird bei neuen Verfahren grundsätzlich der Einsatz von Web-Technologien angestrebt.

Anwendungsentwicklung soll bei der Stadtverwaltung Ulm grundsätzlich nicht betrieben werden. Angesichts des großen Umfangs kommerzieller Software und Open Source Software soll die Anwendungsentwicklung auf die Bereitstellung von Schnittstellen (Schnittstellenprogrammierung), die individuelle Anpassung von Standardsoftware (Customizing) und die Integration verschiedener IT-Systeme beschränkt werden. Ausnahmen bestehen im Bereich kleiner, Ulm-spezifischer Anpassungen, die nicht marktgängig verfügbar sind und deren Integration und Realisierung innerhalb des städtischen Portals wirtschaftlich und zeitnah nicht extern realisierbar sind. Ziel ist es, die unterschiedlichen Programmkomponenten untereinander verträglich zu gestalten.

#### b) Prozessintegration

Verwaltungskunden erwarten, dass Verwaltungsprozesse in der Form abgewickelt werden können, dass sie aus der Sicht des Kunden das zusammenbringen, was logisch zusammen gehört. D. h. es muss eine verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit – mit anderen Kommunalverwaltungen (horizontal) sowie mit anderen Verwaltungsebenen wie Bund und Land (vertikal) – ermöglicht werden. Durchgehende elektronische Geschäftsprozesse innerhalb der Stadtverwaltung und mit anderen Behörden lassen sich nur erreichen, wenn die unterschiedlichen Fachanwendungen miteinander verbunden sind. Die jeweiligen Bearbeitungsstände der Teilprozesse in den einzelnen Fachanwendungen müssen abgefragt werden können, um den Gesamtprozess transparent steuern zu können. Dabei ist zu beachten, dass sich vordergründig gleiche Sachverhalte in verschiedenen Verfahren zum Teil erheblich unterscheiden können (z.B. Adressdaten, Rechtestrukturen). Es müssen komplexe datenschutzrechtliche Gesichtspunkte berücksichtigt und eine transparente Administra-

tion übergreifender Strukturen ermöglicht werden. Gleichzeitig ist die notwendige Flexibilität für die laufende Anpassung von Geschäftsprozessen und Organisationsstrukturen sicherzustellen. Voraussetzung hierfür ist die Interoperabilität<sup>8</sup> zwischen Anwendungen innerhalb der Stadt und verschiedener Behörden.

In der Software-Branche gibt es hierzu die unterschiedlichsten Ansätze (z. B. Enterprise Application Integration, Service Oriented Architecture, Business Process Management), die auf Ihre Eignung für einen Einsatz bei der Stadt näher untersucht werden müssen. Doppelstrukturen unterschiedlicher Softwareansätze - impliziert durch die Einführung einzelner Fachanwendungen - müssen aus Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten vermieden werden.

Das traditionelle Organisationsmodell soll nach und nach durch eine abteilungsübergreifende, ganzheitliche Sicht auf die Prozessketten abgelöst werden. Am Beispiel eines Bürgeranliegens umfasst eine Prozesskette sämtliche Arbeitsschritte und Informationen, die von der Antragstellung über die Antragsabwicklung bis zur Genehmigung anfallen. Für diese ganzheitliche Sicht müssen die städtischen Kernprozesse schrittweise dokumentiert und die zugehörigen Daten- und Organisationsstrukturen dargestellt werden.

### **3.2.2. Standards**

Durch immer stärkere Verflechtungen von IT-Verfahren und –Prozessen werden die Anforderungen an die IT sowohl aus technischer als auch organisatorischer Sicht zunehmend vielschichtiger. Die Komplexität lässt sich nur über Standardisierung bewältigen. So kann beispielsweise die Interoperabilität zwischen Anwendungen verschiedener Behörden mittels technologischer Standards sichergestellt werden. Damit ist nicht die Festlegung auf nur wenige Hersteller gemeint. Die Stadt Ulm strebt eine Vereinheitlichung auf Basis von offenen technologischen oder organisatorischen Standards an, um Herstellerneutralität und damit eine größere Flexibilität zu erreichen.

Standards in Form von Rahmenwerken bieten mit „best-practice“-Beschreibungen bereits erprobte Vorgehensweisen, deren Anwendung bei der Stadt Ulm organisatorischen Aufwand reduzieren und Mindestqualität sicherstellen kann.

Die Bundesregierung hat für ihr Ziel, eine moderne und dienstleistungsorientierte Bundesverwaltung zu schaffen, bereits vielfältige Standards wie Technologie-, Prozess- oder IT-Sicherheitsstandards für die notwendigen IT-Strukturen entwickelt. Da zahlreiche Aspekte zwischen Kommunal- und Bundesverwaltung vergleichbar sind und eine intensive Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungsebenen besteht, bietet es sich an, diese Standards als Orientierung für eine Vereinheitlichung zu nutzen. Für die Stadt Ulm relevante Beispiele (SAGA, XÖV, ITIL, Grundschutzkataloge des BSI) sind in der Anlage 2 beschrieben.

### **3.2.3. Redundanzfreiheit**

In gewachsenen IT-Landschaften enthalten viele Fachanwendungen die gleichen Daten (z.B. Postleitzahlen, Bankleitzahlen, Bürgeradressen), die einzeln durch die jeweiligen Anwender geändert werden. Dadurch ergeben sich nicht nur eine mangelnde Aktualität, sondern auch vielfältige Fehlerquellen. Die Vermeidung einer redundanten Datenhaltung kann den Pflegeaufwand deutlich reduzieren und die Datenaktualität sowie -qualität stark verbessern. Verfahren können leichter kombiniert werden.

Auch bei Programmfunktionalitäten sowie bei organisatorischen Aspekten kann Redundanz entstehen. Durch stadtübergreifende Nutzung nur eines Dienstes (Service) für solche Funktionalitäten in einer serviceorientierten Architektur können Fehlerquellen vermieden und eine bessere Ressourcenausnutzung erreicht werden.

---

<sup>8</sup> Begriffserläuterung siehe Fußzeile Nr. 3, Seite 4.

a) Datenredundanz

Anzustreben ist, Daten zu einem Sachverhalt nur an einer Stelle zu speichern. Datenänderungen – klassischer Fall eine Namensänderung nach der Heirat – müssen nicht in mehreren Verfahren einzeln nachgezogen werden, sondern können an einer Stelle zentral erfolgen.

b) Redundanz im organisatorischen Bereich

Informationstechnologie ermöglicht immer flexiblere Modelle der Zusammenarbeit. So lassen sich durch intelligente Arbeitsteilung über Kompetenzzentren (Shared Services) – innerhalb der Verwaltung oder zwischen Verwaltungen bei administrativen Leistungen – bessere Ergebnisse mit weniger finanziellem und personellem Aufwand erzielen. Neben finanziellen Skaleneffekten schaffen Kompetenzzentren strategische Vorteile wie z.B. Harmonisierung und Standardisierung von Prozessen und Technologien und zusätzliche organisatorische Flexibilität.

Gleichartige Prozesse und Dienstleistungen werden innerhalb der Verwaltung insbesondere aus dem Backoffice-Bereich zusammengefasst. Durch Leistungsvereinbarungen wird die notwendige Qualität und eindeutige Aufgabenverteilung sichergestellt. Neben der kontinuierlichen Verbesserung bereits vorhandener Kompetenzzentren wie Benutzerhelpdesk oder Internet-Redaktion, sind im Konzern Stadt weitere gemeinsame Lösungen denkbar. Möglichkeiten sind der weitere Ausbau des E-Procurement in den Bereichen Ausschreibung und Vergabe oder die Erschließung von Mehrwerten durch die verstärkte Kombination von Daten mit Raumbezug im Geodatenmanagement.

c) Service-orientierte Architektur

Das Konzept einer service-orientierten Architektur ist darauf ausgerichtet, Software nicht mehr als fixe Fachanwendung, sondern die notwendigen Funktionalitäten in Form von unabhängigen Services bereitzustellen. Die Services stehen für unterschiedlichste Anwendungen zur Verfügung und können je nach Anforderung flexibel ausgetauscht werden. Durch die Mehrfachnutzung der Services für verschiedene Aufgaben ist eine Redundanz von Funktionalitäten nicht mehr gegeben. Integrationen sind damit zu deutlich niedrigeren Kosten möglich.

Strategisch lässt sich eine Service-orientierte Architektur mit Vermeidung von Redundanzen nur schrittweise aufbauen. Im Rahmen von kleinen Pilotprojekten kann Erfahrung gewonnen und eine Datenkonsolidierung angegangen werden. Diese müssen sich an einem zu erstellenden strategischen Konzept der IT-Architektur orientieren, um eine generelle Richtschnur für die Fortentwicklung zu schaffen. Mittelfristig ist die Verknüpfung der Services über eine Integrationsplattform möglich.

### **3.2.4. Change Management**

Innerhalb der Stadtverwaltung ist die Kompetenzbildung ein wichtiger Erfolgsfaktor. E-Government hat vielfältige Auswirkungen auf die Menschen in der Verwaltung, ihre Kooperations- und Kommunikationsformen und stellt neue Anforderungen an die Beschäftigten. Daher ist es wichtig, sich rechtzeitig damit auseinander zu setzen, mit welchen Möglichkeiten des Personalmanagements (z. B. Personalentwicklung, Personalgewinnung) die Veränderungsprozesse unterstützt werden können.

Benötigt werden Methoden, um neue Veränderungsprozesse anzustoßen und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Verwaltung zu ermöglichen.

### **3.3. Rahmenbedingungen für die Umsetzung**

#### **3.3.1. Wirtschaftlichkeit**

Die Kommunen müssen ständig danach streben, ihre Leistungen zukunftsfähig und wirtschaftlich zu erbringen. Für die Stadt Ulm heißt dies u. a. - wie in den Leitlinien zur Haushaltskonsolidierung bereits formuliert - Aufgaben kritisch zu prüfen, ob dies Kernaufgaben sind oder ob auf diese künftig ganz verzichtet werden kann bzw. andere Leistungsersteller in Frage kommen. Nicht nur anstehende Investitionen stehen im Blickpunkt. Bestehende Verwaltungsleistungen unterliegen ebenfalls einer laufenden Überprüfung auf Notwendigkeit. Alle IT- und E-Government-Projekte werden nur bei Nachweis der Wirtschaftlichkeit umgesetzt. Abzuwägen sind zudem konkurrierende Aspekte zwischen fachbezogenen und gesamtstädtischen Auswirkungen von IT-Entscheidungen.

Einzelne IT-Systeme weisen jeweils sehr unterschiedliche Kosten- und Nutzenstrukturen auf. Deren Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg kann entsprechend stark schwanken. Infrastrukturmaßnahmen sind häufig sehr kostenintensiv. Insgesamt müssen bei der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowohl quantitative wie auch qualitative Nutzeneffekte aus dem Blickwinkel verschiedener Interessengruppen (Bürger, Unternehmen, Politik und Verwaltung) erfasst und bewertet werden. Für die Priorisierung der Projekte helfen die vier Betrachtungsdimensionen Kosten/Nutzen, Qualität/Strategie, Flexibilität und Dringlichkeit.

#### **3.3.2. Datenschutz und IT-Sicherheit**

Datenschutz und IT-Sicherheit haben bei der Stadtverwaltung Ulm einen sehr hohen Stellenwert. Sie sind Fundamente eines sicheren, bürgerfreundlichen und effizienten E-Government und IT-Betriebs. Die Nutzung und damit die Abhängigkeit von IT ist in den vergangenen Jahren stark gestiegen. Die meisten Geschäftsprozesse und Fachaufgaben werden elektronisch unterstützt. Damit ist die Stadt Ulm von dem einwandfreien Funktionieren der eingesetzten IT abhängig. Die jeweiligen Behördenziele können nur bei ordnungsgemäßem und sicherem IT-Einsatz erreicht werden. Die Nutzung von E-Government-Angeboten setzt Vertrauen voraus – und dieses Vertrauen wird ganz wesentlich durch die Garantie eines sensiblen Umgangs mit persönlichen Daten bestimmt.

Rechtliche Regelungen geben Rahmenbedingungen für die Organisationsgestaltung und Datenverarbeitung in der öffentlichen Verwaltung vor, die strikt zu beachten sind. Dabei sind so wenig personenbezogene Daten wie möglich zu erheben und zu verarbeiten.

#### **3.3.3. Mitarbeiterqualifikation**

“Die Wettbewerbsfähigkeit einer Stadtverwaltung wird ein Schlüssel zur Wettbewerbsfähigkeit einer Stadt und Region“ (10 Jahre Verwaltungsreform). Die Qualifikation der Mitarbeiter/innen stellt dabei einen entscheidenden Faktor der Wettbewerbsfähigkeit dar.

Die Informationstechnologie dient als Treiber, Impulsgeber und Instrument für die Unterstützung und Weiterentwicklung der Verwaltungsprozesse. Das Verständnis des/r einzelnen Mitarbeiters/in zu den Möglichkeiten und Chancen von IT und E-Government für seine tägliche Arbeit ist Grundvoraussetzung für einen effizienten Verwaltungsablauf. Der Wandel durch neue Technologien und die immer stärkere Notwendigkeit von vernetztem Denken über Abteilungsgrenzen hinweg erfordert Qualifizierungsmaßnahmen und lösungsorientierte Benutzerunterstützung für die Mitarbeiter/innen, auch um die Potenziale von Informationstechnologie besser zu nutzen. Der fortwährende Veränderungsprozess muss mit internen Begleitmaßnahmen unterstützt werden.

#### **3.3.4. Einbindung des Gesamt-/Personalrats**

Bei allen Veränderungsprozessen im Bereich von E-Government und IT ist mit dem Gesamt-/Personalrat abzustimmen, wie die Beschäftigteninteressen vertreten werden sollen. Wichtig ist hierbei die aktive und konstruktive Einbindung des Gesamt-/Personalrats, um in

einem gemeinsamen Gestaltungsprozess tragfähige Lösungen für die Mitarbeiter/innen zu erarbeiten.

### **3.3.5. Zusammenarbeit mit Externen / DV-Verbund**

Die Datenzentrale ist zusammen mit den Regionalen Rechenzentren IT-Dienstleister für die Kommunen (DV-Verbund). Die Stadt Ulm arbeitet als Mitglied des Zweckverbands Kommunale Informationsverarbeitung Reutlingen Ulm (KIRU) seit vielen Jahren in den unterschiedlichsten Bereichen mit der KIRU zusammen. So werden die bei der KIRU betriebenen landeseinheitlichen Großverfahren, wie z.B. Einwohnerwesen, Finanzwesen, Ausländerwesen, u. a. seit Jahrzehnten bei der Stadt eingesetzt. Auch private Unternehmen bedienen die Stadt Ulm mit unterschiedlichen Angeboten/Dienstleistungen.

Die Stadt prüft regelmäßig, welche Aufgaben und Dienstleistungen von ihr garantiert, selbst oder in Kooperation mit Dritten erbracht werden.

### **3.3.6. Laufende Aufgaben**

- a) Einhaltung und Pflege von IT-Standards und –Richtlinien (Compliance<sup>9</sup>)

Die wachsende Komplexität der städtischen Infrastruktur erfordert eine umfassende Dokumentation der städtischen Standards und Richtlinien. Aus diesen Standards wird schrittweise ein IT-Architekturkonzept aufgebaut.

- b) IT-Controlling und –Steuerung (IT-Governance<sup>10</sup>)

Herausforderung für die IT ist, ihre Kosten transparent und produktorientiert nachzuweisen. Die derzeit bestehenden Instrumente lassen eine produktorientierte Kostenberechnung nicht zu. Eine Kostenoptimierung kann daher nur mittels aufwändigen Einzeluntersuchungen oder auf Basis von Grobschätzungen erfolgen. Die Verbesserung der Finanzsteuerung, die Ausrichtung der IT auf die städtische Strategie und das Risikomanagement ist laufende Aufgabe der IT-Governance.

Die möglichen Alternativen zur Erbringung von IT-Dienstleistungen sowohl in organisatorischer (z.B. Outsourcing, ASP-Modelle<sup>11</sup>) als auch in finanzierungstechnischer Sicht (Leasing, Miete, Kauf) auf deren Umsetzbarkeit und Wirkungsweise werden laufend geprüft.

### **3.3.7. Allgemeine Rahmenbedingungen für E-Government und IT**

Zur Erstellung des Masterplans war es notwendig, umfangreiches Informationsmaterial sowie bestehende Regelungen, Empfehlungen und Rechtsvorschriften zu berücksichtigen. Diese sind in Anlage 3 detailliert aufgeführt. Die Darstellung wird jährlich fortgeschrieben. Anlage 4 enthält ergänzende Informationen mit Zahlen und Daten aus E-Government-Untersuchungen.

---

<sup>9</sup> Compliance ist die Übereinstimmung mit und Erfüllung von rechtlichen und regulatorischen Vorgaben.

<sup>10</sup> IT-Governance besteht aus Führung, Organisationsstrukturen und Prozessen, die sicherstellen, dass die IT die Unternehmensstrategie und –ziele unterstützt.

<sup>11</sup> Ein Application-Service-Provider (ASP) ist ein IT-Dienstleister, der Software über ein Netzwerk (meist Internet) zur Verfügung stellt. Die Software wird gemietet, ähnlich dem Mieten von Firmenwagen. Ein ASP-Modell bietet in bestimmten Fällen Einsparpotenzial, höhere Flexibilität und Mobilität.

## 4. Ziele

IT und E-Government bilden eine grundlegende Voraussetzung für die Leistungsfähigkeit und den Erfolg der Stadt Ulm. Deshalb müssen alle IT- und E-Government - Aktivitäten systematisch auf gemeinsame Ziele ausgerichtet werden, um die Kräfte zu bündeln und Synergieeffekte zu realisieren. Aus den Zielen werden konkrete Projekte abgeleitet.

- Jährliche Bereitstellung von 5 neuen Online-Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und/oder Gäste (Z 1)
- Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm (Z 2)
- Transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung (Z 3)
- Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung (Z 4)
- Ausbau der städtischen IT-Standards zu einem umfassenden IT-Architekturmodell (Z 5)
- Erschließung und Integration von Datenbeständen in Übereinstimmung mit der Strategie (Z 6)
- Stärkung der IT-Governance mit Instrumenten wie IT-Sicherheitsmanagement, IT-Controlling (Z 7)
- Sicherstellung der kontinuierlichen Verfügbarkeit und Weiterentwicklung der IT-Systeme (Z 8)

## 5. Aktionsplan

Im Aktionsplan werden die Projekte dargestellt, die zur Umsetzung der Strategie und der Ziele für das E-Government und die IT der Stadt geplant und durchgeführt werden. Die Darstellung der geplanten Projekte dient als Grundlage für die zur jeweiligen Haushaltsanmeldung anzustellenden detaillierteren Planungen.

Zunächst werden die im vergangenen Jahr realisierten neuen Online-Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und/oder Gäste aufgeführt, deren Bereitstellung als Ziel für das E-Government der Stadt Ulm definiert ist (s. Ziff. 4).

Bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten sind Erfolgsfaktoren zu berücksichtigen.

### 5.1. Erfolgsfaktoren für E-Government-Angebote

Um E-Government-Lösungen erfolgreich anbieten zu können, müssen bei der Einführung verschiedene Faktoren berücksichtigt werden. Die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt), Köln hat in ihrem Bericht Nr. 1/2006 Erfolgsfaktoren für E-Government-Lösungen definiert. Auf dieser Basis werden in der Anlage 5 die auf die Stadt Ulm zugeschnittenen Erfolgsfaktoren beschrieben.

## 5.2. Neue Online-Dienstleistungen und kleinere Projekte

Vom 01.01.2007 bis 31.12.2007 wurden folgende neue Online-Dienstleistungen und kleinere Projekte umgesetzt:

Online-Dienstleistung	Zielgruppe	Art des Angebots	Thematisch verantwortliche Abteilung
Online-Auskunft über Bearbeitungsstand bei Visumverfahren für Stadtverwaltung	Verwaltung / Bürger	Information	BD III
Onlinefassung der Beständeübersicht des Stadtarchivs Ulm im Internetportal mit Recherchefunktion	Bürger	Information	AR
Bundeseinheitliches Verfahrensmanagement für Großraum- und Schwertransporte (VEMAGS): <ul style="list-style-type: none"> <li>komplette Online-Abwicklung des Antrags-, Anhörungs- und Erlaubnis- / Genehmigungsprozesses</li> <li>transparente Zwischeninformationen für Spediteure, Behörden, Polizei</li> </ul>	Wirtschaft, andere Behörden	Transaktion	BD II
Automatisierte Melderegisterauskünfte für Power-User (Großkunden) aus dem Meldeportal des Datenverarbeitungsverbundes Baden-Württemberg	Wirtschaft	Transaktion	BD III
Interaktiver Stadtplan mit Zoomfunktion zur Angabe der Baumstandorte im Rahmen der Aktion „Ulmer Stammbaum“ (Suche nach Baumpaten)	Bürger, Wirtschaft	Interaktion	VGW-GF

## 5.3. Projektübersicht

Die Projekte werden unterteilt in:

- **Infrastrukturprojekte**  
Sie schaffen die Basis für übergreifende Funktionalitäten. Infrastrukturprojekte sind als Voraussetzung für IT- und E-Government-Projekte unverzichtbar.
- **Projekte der Fach-/Bereiche und Abteilungen**  
Diese Projekte müssen aus den übergreifenden Leitlinien und den Zielen für das E-Government und die IT der Stadt Ulm abgeleitet werden können.
- **Flankierende Projekte**  
Dies sind fach-/bereichsübergreifende Projekte, die die Nutzung von E-Government flankierend unterstützen.  
Beispiel: Öffentliche Internetzugänge in den Dienstleistungszentren, Bürgerzentren etc. für Bürger, die keinen eigenen Zugang haben, mit der Möglichkeit, die gleichen Informationen und Online-Dienstleistungen zu nutzen wie unter [www.ulm.de](http://www.ulm.de).



lfd. Nr.	Projekt	Hauptzielsetzung	Ziele	Priorität	Zeitraum für Realisierung	Kostenklasse	Personaufwand (intern)
<b>Infrastrukturprojekte</b>							
1	Austausch zentraler Netzkomponenten	Beibehaltung der realisierten Redundanzen bei gleichzeitiger Steigerung der möglichen Bandbreite	Z 8	1	kurzfristig	3	**
2	EWI – Erneuerung und Weiterentwicklung der städtischen IT-Infrastruktur Maßnahmenpaket 2006-2008	Sicherstellung des luK-Betriebs	Z 8	1	2006 - 2008	3	***
3	Einführung eines Verzeichnisdienstes	Verringerung des Aufwands zur Verwaltung von Netzwerkressourcen (User, Speicherplatz, Fachanwendungen, etc.)	Z 6, Z 8	2	kurzfristig	1	**
4	Flächendeckende Einführung von VOIP	Wirtschaftlicher Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur Optimierung von Verwaltungsprozessen	Z 8	3	mittelfristig	2	**
5	Dokumentenmanagement	Neustrukturierung der Prozesse für die Dokumentenverwaltung	Z 3, Z 4, Z 6	2	mittel- bis langfristig	3	***
6	Neuerstellung eines städtischen IT-Sicherheitskonzepts nach dem BSI Standard	Anpassung an den technologischen Fortschritt Gewährleistung eines sicheren IT-Betriebs	Z 7, Z 8	1	kurzfristig	2	**
7	Zukunftsfähige Ausrichtung der städtischen IT-Organisation (ZA-IT)	Sicherung und bedarfsgerechte Steigerung der IT-Performance durch die Einführung eines standardisierten IT-Service Managements; leichte, transparente Steuerung der IT durch Erweiterung des IT-Controllings	Z 3, Z 7	1	kurzfristig	1	**
8	Finanzierungsmodelle für Hard- und Software Leasing oder Kauf von PCs	Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der städtischen IT	Z 7	1	abgeschlossen	1	**
9	<b>Neuaufnahme:</b> IT-Portfolio	Verbesserung der Interoperabilität	Z 5	1	kurzfristig	1	*
10	Virtuelle Poststelle inkl. elektronischer Signatur	Abwicklung der sicheren, nachvollziehbaren und vertraulichen Kommunikation mit Externen	Z 3, ggf. Z 2, Z 4	2	mittelfristig	2	**
11	Bezahlfunktion	Einführung eines geeigneten Zahlungsverfahrens zur Erhebung bzw. Weiterverarbeitung von anfallenden Gebühren	Z 3, Z 4	2	mittelfristig	1	*
12	E-Signatur und Verschlüsselung intern	Absicherung von internen elektronischen Geschäftsvorgängen	Z 3, Z 4	3	mittelfristig	1	**

13	Geodatenmanagement	Mehrwert durch verstärkte Kombination von (Geo-)Daten	Z 1, Z 2, Z 3, Z 4, Z 6	1	kurz- bis lang-fristig	3	***
<b>Projekte der Fach-/Bereiche und Abteilungen</b>							
14	Elektronische Gewerbeflächenvermarktung	Informationsplattform für Interessenten zu Gewerbeflächen	Z 2, Z 3, Z 4	1	kurz-fristig	1	**
15	Bürgerservice Bauen	Bündelung der Dienstleistungen für Bauwillige und -interessenten	Z 3, Z 4	1	2005 - 2008	1	**
16	Umsetzung Hartz-Konzept	Bündelung von Ressourcen	Z 3, Z 4	1	abgeschlossen; evt. Anschlussprojekt	2	**
17	Ausbau Ratsinformationssystem	Erhöhung von Zeitökonomie, Qualität und Transparenz der Ratsarbeit	Z 1, Z 3, Z 4	1	2006 - 2008	1	**
18	E-Procurement (elektronische Vergabe und Beschaffung)	Effizientere u. transparentere Abwicklung von Beschaffung und Vergabe	Z 2, Z 3, Z 4	2	kurz- bis lang-fristig	2	**
19	Virtuelles Bürgerbüro Familie	Informationsangebot über sowie bessere Abstimmung zwischen Kinderbetreuungseinrichtungen	Z 1, Z 2, Z 3, Z 4	1	2006 - 2009	3	**
20	Integriertes Personalmanagementverfahren	Effizientere Abwicklung interner Geschäftsprozesse	Z 3, Z 4	1	2005 – 2008	3	**
21	Ticketing-Software Theater	Optimierung von internen Abläufen und der Schnittstelle zum Kunden	Z 1, Z 3, Z 4	1	abgeschlossen	2	**
22	<b>Neuaufnahme:</b> ServiceCenter Neue Mitte	Innovative Serviceoptimierung für die Kunden der Stadt und der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm	Z 2, Z 3, Z 4	1	2007 - 2009	2	**

Erläuterungen zur Übersicht:

kurzfristig: 1 – 2 Jahre  
mittelfristig: 3 – 4 Jahre  
langfristig: 5 – 7 Jahre

Kostenklasse 1: bis 50.000 EUR  
Kostenklasse 2: bis 250.000 EUR  
Kostenklasse 3: über 250.000 EUR

\*niedriger Personalaufwand  
\*\* mittlerer Personalaufwand  
\*\*\* hoher Personalaufwand

In Anlage 6 befindet sich eine Übersicht zur zeitlichen Abwicklung der einzelnen Projekte sowie zu ihren Abhängigkeiten untereinander.

Flankierend zu den genannten Projekten wurde eine Ideenbörse für E-Government-Projekte eingerichtet, die Ideen aller Beteiligten sammelt, bündelt und bewertet sowie Entwicklungen im kommunalen Bereich verfolgt und das weitere Vorgehen initiiert.

## 5.4. Projekte im Einzelnen

### 5.4.1. Infrastrukturprojekte

#### a) Austausch zentraler Netzkomponenten

##### Stand der Umsetzung

Status	<input checked="" type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> Aufgrund grundlegender Veränderungen in der Netzarchitektur, werden die Komponenten voraussichtlich durch die SWU Telenet gestellt. Die vorgesehenen Mittel werden daher zunächst für die 2. Stufe (wichtigste angebundene Verwaltungsgebäude) verwendet.
	<input type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
	<input type="checkbox"/> Einführung <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:

##### Fortschreibung

Beschreibung	Ausbau und Weiterentwicklung des städtischen Datennetzes zur Bewältigung von zukünftig anstehenden Aufgaben.
Inhalt	<p>Im Intranet der Stadt Ulm sind ca. 40 Server, 1250 Workstations und 60 Laptops vernetzt. Neben den 180 Fachanwendungen kommen zukünftig weitere Anforderungen, z.B. aus dem Bereich E-Government hinzu.</p> <p>Die Konvergenz der Telefon- und Datennetze ermöglicht die Einführung neuer, bisher nicht möglich gewesener Anwendungen. Hier ist es in erster Linie die flächendeckende Einführung von VoIP, die besondere Anforderungen an die Leistungsfähigkeit des Datennetzes stellt.</p> <p>In der 1. Stufe sollen die zentralen Netzwerkkomponenten im Rathaus und in der Münchner Straße sowie die Anbindung der Server ausgebaut werden.</p>
Zuordnung zu Zielen	Sicherstellung der kontinuierlichen Verfügbarkeit und Weiterentwicklung der IT-Systeme
Gründe	Die neuen Anforderungen sind nur zu bewältigen, wenn die Basis der IT-Kommunikation, der Backbone und die aktiven Netzwerkkomponenten in ihrer Leistungsfähigkeit und der möglichen Bandbreite erweitert werden.
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandbreitenengpässe verhindern und beheben bei</li> <li>• Serveranbindungen</li> <li>• Verbindung der zentralen Router</li> <li>• Anbindung der Gebäude</li> <li>• Beibehaltung der realisierten Redundanzen bei gleichzeitiger Steigerung der möglichen Bandbreite</li> <li>• Austausch der aktiven Komponenten durch Komponenten, die für die spätere Einführung von flächendeckendem VoIP geeignet sind.</li> <li>• Störungen und Ausfälle der Serveranbindungen werden verhindert</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: ZS/T Projektleitung: ZS/T, SWU TeleNet Weitere Beteiligte: RPA

**b) EWI – Erneuerung und Weiterentwicklung der städtischen IT-Infrastruktur - Maßnahmenpaket 2006-2008**

**Stand der Umsetzung**

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: 03.03.2005 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen am: 28.02.2006 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: 09.05.2006 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Projektdauer des Gesamtprojektes EWI wurde im Rahmen des Vorprojektes von Mai 2006 bis Ende Dezember 2008 angesetzt. Im Teilprojekt „Migration Workstations“ konnten die Rollout-Phasen 1 und 2 termingerecht zum 30.06.2007 und 20.11.2007 abgeschlossen werden. Die Rollout Phase 3 (Aufrüstung und Migration der Bestand PCs) beginnt am 01.02.2008 und wird nach aktueller Planung zum 31.05.2008 abgeschlossen. Die Teilprojekte „Schulungen“ und „Migration Office“ können ohne Verzögerungen bearbeitet und voraussichtlich am 31.12.2008 termingerecht abgeschlossen werden. Das Teilprojekt „Überprüfung Fachanwendungen“ wird parallel zu den anderen Teilprojekten bearbeitet und zum Gesamtprojektende fertig gestellt.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

## Fortschreibung

Beschreibung	Das Projekt ist ein Infrastrukturprojekt und dient der Erneuerung und Weiterentwicklung der städtischen IT-Infrastruktur.
Inhalt	Um eine homogene Infrastruktur auf neuestem technischen Stand zu erreichen und den Substanzerhalt der städtischen IT-Infrastruktur zu sichern, war eine Erneuerung und Weiterentwicklung der Betriebssystemplattform auf Servern und PC-Arbeitsplätzen notwendig. Damit verbunden war die Aktualisierung der Software in den Bereichen Büro-Kommunikation und der Austausch von ca. 800 PCs. Im Jahr 2008 erfolgt die Migration von Microsoft Office 2000 nach Microsoft Office 2007.
Zuordnung zu Zielen	Sicherstellung der kontinuierlichen Verfügbarkeit und Weiterentwicklung der IT-Systeme.
Gründe	Die Weiterentwicklung des Betriebssystems Windows NT 4 wurde von Microsoft eingestellt. Daraus resultiert: Für aktuelle und zukünftige Hardware stehen keine Windows NT4-Treiber zur Verfügung. Ein Einsatz ist daher nicht möglich. Benötigte Applikationen können bereits heute unter Windows NT 4 zum Teil nicht eingesetzt werden.
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zukunftsorientierte Weiterentwicklung der IT-Technik</li> <li>• Sicherstellung des IuK-Betriebs</li> <li>• Verbesserung der Wirtschaftlichkeit</li> <li>• Herstellerunabhängigkeit soweit möglich</li> <li>• aktuelle Technologien und Fachanwendungen können bei Bedarf eingesetzt werden</li> <li>• Einsparung von Personalkosten durch vereinfachte Administration</li> <li>• Erhöhung der Datensicherheit und Verbesserung der Verfügbarkeit durch den Einsatz moderner Technologien</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: ZS/T Projektleitung: ZS/T Weitere Beteiligte: IuK Koordinatoren, GPR, RPA, BM1 und ScanPlus

## c) Einführung eines Verzeichnisdienstes

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: 01.10.2004 <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: Sept. 2006 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen am: 31.10.2005 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Durch die in 2007 vorgenommene Priorisierung des Projektes EWI wurden im Rahmen des Verzeichnisprojekts nur die für das EWI-Projekt notwendigen Anpassungen am Verzeichnisdienst durchgeführt.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die bei ZS/T vorhandenen Personalkapazitäten wurden in 2007 nahezu komplett für das EWI-Projekt gebunden. Aufgrund der aktuellen Planungen kann man davon ausgehen, dass die für das Verzeichnisprojekt notwendigen Personalkapazitäten erst ab Mitte 2008 zur Verfügung stehen werden.
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die momentan wirtschaftlichste Lösung für die Stadt Ulm ist eine fortführende Migration nach Microsoft Active Directory in Anlehnung an das Architekturmodell des Landes Baden-Württemberg. Active Directory wird durch die bestehenden Lizenzverträge abgedeckt und es ist kein zusätzlicher finanzieller Aufwand für die Beschaffung von Software und Lizenzen notwendig.

## Fortschreibung

Beschreibung	Einführung eines Werkzeugs zur strukturierten Verwaltung der Netzwerkressourcen, wie z. B. Benutzer, Gruppen, Drucker, Clients, etc.
Inhalt	Strukturierung des bei der Stadt Ulm eingesetzten Verzeichnisdienstes „Active Directory“. Fortführung und Weiterentwicklung der im NT Feinkonzept definierten Namenskonventionen. Entwicklung und Einführung von Werkzeugen, die auf spezifische Geschäftsprozesse und Berechtigungen abgestimmt sind. Beispiele dazu sind das Zurücksetzen von Passwörtern durch die IuKs, Erfassen der notwendigen Daten zu einem neuen Benutzer durch die Personalstelle, usw. Darüber hinaus sollen neue Fachanwendungen besser in den städtischen Verzeichnisdienst integriert werden um z. B. ein Single SignOn zu erreichen.
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erschließung und Integration von Datenbeständen in Übereinstimmung mit der Strategie</li> <li>• Sicherstellung der kontinuierlichen Verfügbarkeit und Weiterentwicklung der IT-Systeme.</li> </ul>
Gründe	Bei weiterem Ausbau der städtischen IT ist ein derartiger Verzeichnisdienst zur Aufrechterhaltung des IuK-Betriebs zwingend erforderlich. Die zunehmende Zahl der Netzwerkressourcen kann ohne dieses Werkzeug mittelfristig nicht mehr verwaltet werden.
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung der Verwaltung von vorhandenen Netzwerkressourcen</li> <li>• Realisierung von Single Sign On</li> <li>• Verringerung des derzeitigen Administrationsaufwands bei ZS/TB</li> <li>• Vereinfachung des Zugangs zu Netzwerkressourcen und Fachanwendungen für die Endanwender</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: ZS/T Projektleitung: ZS/T Weitere Beteiligte: IuK-Koordinatoren

## d) Flächendeckende Einführung von VOIP

### Stand der Umsetzung

Status	<input checked="" type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> Die ursprünglich für das Jahr 2007 geplante Voruntersuchung wird verschoben. Solange die städtische Telefonanlage nicht erneuert werden muss, wird das Projekt VOIP zurückgestellt.						
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><input type="checkbox"/> Voruntersuchung:</td> <td style="width: 50%; border: none;"><input type="checkbox"/> Einführung</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> begonnen am:</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> begonnen am:</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> abgeschlossen am:</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> abgeschlossen am:</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Voruntersuchung:	<input type="checkbox"/> Einführung	<input type="checkbox"/> begonnen am:	<input type="checkbox"/> begonnen am:	<input type="checkbox"/> abgeschlossen am:	<input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
<input type="checkbox"/> Voruntersuchung:	<input type="checkbox"/> Einführung						
<input type="checkbox"/> begonnen am:	<input type="checkbox"/> begonnen am:						
<input type="checkbox"/> abgeschlossen am:	<input type="checkbox"/> abgeschlossen am:						

### Fortschreibung

Beschreibung	Einführung von Voice over IP (VOIP) in folgenden Bereichen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Externe Kommunikationspartner, z. B. andere Kommunen, Dienstleister, Lieferanten, Bürger etc.</li> <li>• Kommunikation innerhalb vom WAN (Außenstellen, Heimarbeitsplätze, mobile Arbeitsplätze)</li> <li>• Kommunikation innerhalb vom LAN (sämtliche Dienststellen mit mind. 100 MBit-Anbindung)</li> </ul>
Inhalt	Verschmelzung von Telefonleitung und Netzwerk.
Zuordnung zu Zielen	Sicherstellung der kontinuierlichen Verfügbarkeit und Weiterentwicklung der IT-Systeme.
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Modernisierung der Verwaltung erfordert neue Technologien, um die an sie gestellten Anforderungen zu erfüllen. Durch die Verschmelzung von Telefonleitung und Netzwerk wird die Infrastruktur innerhalb der Stadtverwaltung stark vereinfacht und damit rationalisiert. Daraus ergeben sich neue, bisher nicht möglich gewesene Anwendungen. Für die Einführung von VOIP sprechen u. a. folgende Gründe:</li> <li>• <b>Flexibilität:</b> Ein Mix aus analoger, digitaler, DECT- und IP-basierter Technologie an jedem Arbeitsplatz ist möglich – bei Telefonen, Applikationen und Administration.</li> <li>• <b>Investitionsschutz:</b> Sanfte und nahtlose Integration von IP in die bestehende Infrastruktur gestaltet die Kommunikation zukunftssicher.</li> <li>• <b>Mobilität:</b> Mobil- und Heimarbeitsplätze sind unter der gleichen Telefonnummer wie im Büro erreichbar und können die gleichen Funktionen nutzen.</li> <li>• <b>Wirtschaftlichkeit:</b> Einheitliches Netzwerk und Management bieten Einsparungspotenzial bei Betrieb, Umzügen und Erweiterungen.</li> <li>• <b>Unabhängigkeit:</b> Bindungen an den Hersteller/Lieferanten werden durch die Unterstützung von offenen Standards abgeschwächt.</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanfte Migration von der herkömmlichen Telefonie zu VOIP</li> <li>• Optimierung von Verwaltungsprozessen</li> <li>• Wirtschaftlicher Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur</li> <li>• <b>Filiallösungen:</b> Die Anbindung von Standorten mittels IP bringt bedeutende Kosteneinsparungen sowie höhere Produktivität mit sich.</li> <li>• <b>Unabhängigkeit:</b> Mitarbeiter können sich unter ihrem Benutzerprofil an anderen Telefonen an- bzw. abmelden. Umzüge gestalten sich einfach und problemlos.</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: noch offen Projektleitung: noch offen Weitere Beteiligte: noch offen



## e) Dokumentenmanagement

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: März 2004 <input type="checkbox"/> begonnen am: gestoppt am: 01.2005 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Das Vorprojekt wurde gestoppt, da eine Projektdurchführung parallel zum Portalprojekt (Internet- und Mitarbeiterportal) aus Kapazitätsgründen erfolgreich nicht zu bewerkstelligen war. Die Thematik sollte im 1./2. Quartal 2006 in einem Grundsatzpapier nochmals aufgearbeitet werden, um einen erneuten Einstieg in eine Voruntersuchung 2007/2008 vorzubereiten. Aufgrund der Arbeitssituation musste jedoch die Erstellung des Grundsatzpapiers entfallen. Für die Lösung akuten Einzelbedarfs werden in Kleinprojekten – derzeit optische Archivierung bei der Steuerabteilung – Einzellösungen aktuell umgesetzt.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die veranschlagten Haushaltsmittel wurden nicht benötigt und werden als Haushaltsreste zur Finanzierung anderer IT-Projekte verwendet.
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die ursprünglich geplante Auswahl eines geeigneten DMS-Verfahrens war nicht realisierbar, da die dafür notwendige Anforderungsdefinition nicht parallel zu weiteren stadtübergreifenden Großprojekten – wie dem Projekt „EWI“ (siehe 5.4.1 b) - erstellt werden kann. Die organisatorische Komplexität eines DMS ist noch größer als ursprünglich erwartet und bedarf der intensiven Einbeziehung von stadtinternen Schlüsselkunden. Deren Personalkapazitäten stehen jedoch ebenfalls nicht ausreichend für die Mitarbeit in mehreren parallelen IT-Großprojekten zur Verfügung.
Projektziele	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die geplanten Projektziele konnten nicht erreicht werden. Aufgrund der anstehenden neuen Großprojekte („EWI“, siehe 5.4.1 b) ist nach den jetzigen Erfahrungen auch keine parallele Abwicklung möglich.

## Fortschreibung

Beschreibung	Auswahl und Einführung eines Systems zur elektronischen Dokumentenverwaltung und -archivierung
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung des für die Stadt notwendigen Umfangs eines Dokumentenmanagementsystems</li> <li>• Definition der städtischen Anforderungen</li> <li>• Projektplanung für das Umsetzungsprojekt einschließlich Scannerkonzept</li> <li>• Ausschreibung der Hard- und Software</li> <li>• Verfahrensauswahl</li> <li>• Testinstallation und Customizing</li> <li>• Einrichtung der Organisationsstrukturen</li> <li>• Installation Clientarbeitsplätze</li> <li>• Erstellung und Umsetzung eines Konzeptes für die Dokumentenarchivierung</li> <li>• Schulung der Mitarbeiter</li> <li>• Erstellung von Arbeitsanleitungen</li> <li>• Sicherstellung der notwendigen Ressourcen für den Regelbetrieb</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparente Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> <li>• Erschließung und Integration von Datenbeständen in Übereinstimmung mit der Strategie</li> </ul>
Gründe	<p>Im Zuge der technologischen Entwicklung und der Umsetzung von E-Government-Projekten werden zunehmend Verwaltungsprozesse elektronisch abgewickelt. Hierbei werden Dokumente elektronisch erstellt, verarbeitet und versandt. Dies steht in starkem Kontrast zur noch rein papiergebunden Ablage. Die manuelle Ablage wird aufgrund der Dokumentenanzahl und deren Umfang immer aufwändiger. Durch weitere Steigerungen wird die ordnungsgemäße und rechtsichere Verwaltung des Schriftgutes gefährdet. Zudem werden durch die Medienbrüche die Suchvorgänge arbeitszeitintensiver. Durch den Einsatz eines elektronischen Dokumentenmanagementsystems kann diesen Entwicklungen entgegengewirkt werden. Für die Weiterentwicklung von E-Government bei der Stadt Ulm ist daher die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems unverzichtbar.</p>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung eines Dokumentenmanagementsystems</li> <li>• Neustrukturierung der Prozesse für die Dokumentenverwaltung</li> <li>• Erschließung einer breiteren Wissensbasis durch die breitere Nutzung vorhandener Dokumente</li> <li>• Reduzierung der Suchvorgänge</li> <li>• Reduzierung des Personalaufwands für die Dokumentenverwaltung</li> <li>• Bessere Informationsbereitstellung für die Bürger und sonstige Verwaltungskunden</li> <li>• Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und rechtssicheren Kommunalverwaltung</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: noch offen          Projektleitung: noch offen          Weitere Beteiligte: noch offen</p>

## f) Neuerstellung eines städtischen IT-Sicherheitskonzepts nach dem BSI Standard

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am: <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: Juli 2007 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Im Juli 2007 wurden Beratungsleistungen zum Projekteinstieg in Anspruch genommen. Bei einem Workshop wurden Dokumente (Projektplan und Leistungsbeschreibung) als Basis für eine öffentliche Ausschreibung erstellt.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

### Fortschreibung

Beschreibung	Neuerstellung eines städtischen IT-Sicherheitskonzepts nach dem Standard des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablierung eines ganzheitlichen Sicherheitsprozesses</li> <li>• Erstellung einer IT-Sicherheitsleitlinie</li> <li>• Durchführung einer IT-Strukturanalyse</li> <li>• Schutzbedarfsfeststellung</li> <li>• Modellierung des IT-Verbunds</li> <li>• Durchführung eines Basis-Sicherheitschecks</li> <li>• Erstellung von Handlungsanweisungen und Richtlinien</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkung der Governance mit Instrumenten wie IT-Sicherheitsmanagement, IT-Controlling</li> <li>• Sicherstellung der kontinuierlichen Verfügbarkeit und Weiterentwicklung der IT-Systeme</li> </ul>

Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entwicklungen im IT-Bereich</b> Wachsende Kommunikationsanforderungen und sich daraus ergebender Gefährdungspotenziale sowie die einem ständigen Wandel unterliegende IT-Infrastruktur machen eine Anpassung des vorhandenen IT-Sicherheitskonzepts notwendig.</li> <li>• <b>Rechtliche Rahmenbedingungen</b> Aufgrund von rechtlichen Rahmenbedingungen ist die Stadt verpflichtet, ihre gesamte IT angemessen zu schützen. (EU-Verordnung Nr. 465/2005, LDSG, BDSG, StGB, vertragliche Verpflichtungen der Stadt gegenüber ihren Dienstleistern.</li> <li>• <b>Sicherstellung Betrieb</b> Nahezu alle Geschäftsprozesse und Fachaufgaben werden bei der Stadt elektronisch gesteuert. Die vorhandenen Daten müssen jederzeit zur Verfügung stehen können.</li> <li>• <b>Das BSI definiert erstmals Standards, die Rahmenvorgaben für eine umfassende IT-Sicherheit enthalten.</b> Auf dieser Grundlage wird ein neues IT-Sicherheitskonzept für die Stadtverwaltung erstellt, da sich das vorhandene städtische Konzept auch bei einer Fortschreibung nicht in die Strukturen des Standards integrieren lässt.</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anpassung an den technologischen Fortschritt</b></li> <li>• <b>Anpassung an neue Geschäftsprozesse</b></li> <li>• <b>Erstellung und Anpassung von Handlungsleitfäden für die Anwender, Administratoren und Verantwortlichen in Bezug auf die IT-Sicherheit</b></li> <li>• <b>Gewährleistung eines sicheren IT-Betriebs unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen</b></li> <li>• <b>IT-Sicherheitsmaßnahmen müssen in einem wirtschaftlich vertretbaren Verhältnis zum Wert der schützenswerten Informationen und IT-Systeme stehen.</b></li> <li>• <b>Investitionsschutz</b> Die bei der Stadt aufgebauten Datenbestände stellen einen hohen Investitionswert dar. Der Verlust dieser Daten würde die Funktionsfähigkeit einer Verwaltung akut gefährden.</li> <li>• <b>Synergieeffekte</b> Im Rahmen der Weiterentwicklung der IT-Sicherheit werden Dokumentationen erstellt, die wiederum für die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern, Projektarbeit und den Aufbau eines Architekturmodells notwendig sind.</li> <li>• <b>Vertraulichkeit</b> Ausschließlich berechnigte Personen mit einer definierten Aufgabe haben Zugriff auf Daten, die zur Erledigung der Aufgabe benötigt werden. Die Vertraulichkeit schützt vor unbefugter Kenntnisnahme, Manipulation und Löschung der Daten.</li> <li>• <b>Integrität</b> Die Daten sind während der Verarbeitung korrekt, vollständig und aktuell und können nicht unbefugt verändert werden.</li> <li>• <b>Verfügbarkeit</b> Die Daten und IT-Systeme stehen zeit- und bedarfsgerecht zur Verfügung.</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: ZS/T  Projektleitung: ZS/T  Weitere Beteiligte: noch offen</p>

## g) Zukunftsfähige Ausrichtung der städtischen IT-Organisation (ZA-IT)

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: 01. März 2006 <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Im Verlauf des Projektes veränderte sich die Ausgangslage gravierend. Juristische Problemstellungen widersprachen dem Aufbau eines einfachen Auslagerungsmodells. Eine erweiterte Wirtschaftlichkeitsuntersuchung sollte nun verbliebene Alternativen prüfen und zu einer Handlungsempfehlung führen. Die Neuplanung ist abgeschlossen und endet für das IV. Quartal 2007. Die dort gesetzten Termine sind im Plan. Insofern bezieht sich die Abweichung auf die notwendig gewordene Umplanung.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Kosten zur Durchführung der geforderten erweiterten Wirtschaftlichkeitsuntersuchung werden über das Verwaltungsbudget gedeckt. Eine Mittelanmeldung für mögliche Folgemaßnahmen in 2008 ist nicht erfolgt. Es soll das Ergebnis der erweiterten Wirtschaftlichkeitsuntersuchung abgewartet werden.
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Durchführung von ZAIT sollte über Externe Unterstützung ermöglicht werden. Mittel hierfür waren bis Februar 07 eingeplant. Ab Oktober 06 wurde der betreffende Projektleiter jedoch auf eine freigewordene, feste Stelle übernommen. ZAIT wurde weiterhin durch ihn betreut. Dadurch standen für andere Projekte und den laufenden Betrieb nicht die volle Personalkapazität zur Verfügung. Die bei den Personalressourcen entstandene Lücke wurde bisher nicht geschlossen.
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

### Fortschreibung

Beschreibung	Initiierung und Durchführung organisatorischer und technischer Maßnahmen zur Gestaltung einer zukunftsfähigen Ausrichtung der IT-Organisation.
Inhalt	Die zukunftsfähige Ausrichtung orientiert sich an den Leitlinien der Stadt, insbesondere zur Haushaltskonsolidierung, den Vorgaben aus E-Government- sowie IT-Masterplan und den wichtigsten technologischen

	<p>sowie organisatorischen Entwicklungstrends. Mit der notwendigen Anpassung wird ein effizienterer Einsatz der bestehenden IT möglich und eine noch engere Ausrichtung an strategischen Zielen der Stadt erreicht. Der Entwurf des Strategiepapiers „Zukunftsfähige Ausrichtung der städtischen IT-Organisation“ nennt hierfür Maßnahmen. In einem ersten Schritt sollen die Maßnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auslagerung Serverbetrieb und</li> <li>b) Auslagerung Benutzerservice</li> </ul> <p>auf deren Wirtschaftlichkeit untersucht werden.</p> <p>In der Untersuchung zur Umsetzbarkeit der angedachten Maßnahmen sollen nachfolgende Ergebnisse erzielt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung und Bestimmung längerfristiger Ausrichtungsziele</li> <li>• Ausarbeitung detaillierter Maßnahmenvorschläge für den ersten Teilschritt</li> <li>• Beschreibung der auszulagernden Prozesse</li> <li>• Ermittlung der Selbstkosten</li> <li>• Feststellung des marktüblichen Leistungsangebots und -preisniveaus</li> <li>• Sondierung möglicher Kooperationspartner</li> <li>• Risikobewertung und -vorsorge hinsichtlich einzelner Maßnahmen</li> <li>• Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der angestrebten Alternativen.</li> <li>• Chancen / Risiken / Alternativen (Szenarien) ermitteln und darstellen</li> <li>• Umsetzungs- und Zeitplan für die Auslagerungsprojekte erstellen</li> <li>• Ausschreibung der Auslagerungsmaßnahmen</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparente Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Stärkung der Governance mit Instrumenten wie IT-Sicherheitsmanagement, IT-Controlling</li> </ul>
Gründe	<p>Mittelfristig sorgen zunehmende Aufgaben und steigende Anforderungen für Ressourcenengpässe bei ZS/T. Verschärft werden diese durch personelle Fluktuation. Zudem erschwert die ausufernde Komplexität eine effiziente Bereitstellung der Leistungsverfügbarkeit. Das Gesamtsystem wird ohne Gegenmaßnahmen immer schwieriger beherrschbar. Um die anstehenden Herausforderungen zu bewältigen, verfolgt ZS/T u.a. eine weitere Fokussierung auf ihre Kernaufgaben, die Einführung eines standardisierten IT-Service Managements und die Erweiterung des IT-Controllings.</p>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzentration der Ressourcen auf Aufgaben im IT-Bereich, für die stadtspezifische Kenntnisse benötigt werden.</li> <li>• Durchführung einer höheren Anzahl an IT-Projekten, Auflösung des Inverstitutionsstaus</li> <li>• IT-Projekte intensiver und umfassender begleiten, insbesondere im Bereich der Geschäftsprozessoptimierung.</li> <li>• Daten- und Anwendungsintegration, -analyse und -verwertung vorantreiben.</li> <li>• Leistungserstellung transparenter gestalten. Abrechnung der IT-Leistungen nach Aufwand.</li> <li>• Proportionalisierung und/oder Verringerung der Kosten</li> <li>• Kostentransparente Schnittstellen zu externen Anbietern einzelner IT-Dienstleistungen schaffen.</li> </ul> <p>Folgende Effekte werden erwartet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Höheres Kostenbewusstsein durch verursacherbezogene Abrechnung</li> <li>• Bezug von IT-Leistungen zu Marktpreisen. Diese können unterhalb der eigenen Erstellungskosten liegen.</li> <li>• Reduzierung der Bereitschaftskosten</li> <li>• Prozess- bzw. serviceorientierte Ausrichtung der IT-Organisation. Das Te@MIT übernimmt im Prozess der IT-bezogenen Leistungserstellung die Rolle als Garant, Initiator, Steuerer, Partner oder Produzent.</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: Bereich ZS, ZS/T  Projektleitung: ZS/T  Weitere Beteiligte: ZS Personalrat</p>

## h) Finanzierungsmodelle für Hard- und Software

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: 13.09.2004 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen am: 28.02.2005 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: 15.03.05 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen am: 30.03.07
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Nutzen	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Durch die alternative Ausschreibung der Varianten Kauf und Leasing von Hardware wurde die für den Ausschreibungsgegenstand von 800 PCs wirtschaftlich günstigste Beschaffungsvariante ermittelt. Das Leasing von 800 PCs senkt die Höhe des gebundenen Investitionskapitals. Es entstehen Synergieeffekte im Rahmen der Garantieabwicklung und der Verkürzung der durchschnittlichen Standzeit der städtischen PCs auf vier Jahre um den steigenden Anforderungen der Softwarehersteller gerecht zu werden.

## Fortschreibung

Beschreibung	Ausschreibung alternativer Finanzierungsmodelle für Hard- und Software zur Beschaffung der benötigten Hardware und Betriebssystemsoftware für das Projekt EWI
Inhalt	<b>Projekt Leasing oder Kauf von PCs:</b> Untersuchung und Einführung der für die Stadt Ulm wirtschaftlichsten Finanzierungs- und Nutzungsalternative für PCs. Es wurde eine europaweite Ausschreibung der Hardware mit den Alternativen Kauf und Leasing durchgeführt. Das wirtschaftlichste Angebot für den Ausschreibungsgegenstand von 800 PCs war Leasing über 48 Monate. Die Vergabeentscheidung wurde am 09.02.2007 im Hauptausschuss zugunsten der Firma ScanPlus getroffen. Die 800 PCs wurden im Laufe des Jahres 2007 in zwei Phasen ausgerollt (siehe Projekt EWI).
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkung der Governance mit Instrumenten wie IT-Sicherheitsmanagement, IT-Controlling</li> </ul>
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch den Kauf von Endgeräten werden erhebliche Investitionsmittel gebunden.</li> <li>• Aufgrund der kurzen Entwicklungszyklen von Software und den damit einhergehenden steigenden Anforderungen an die Endgeräte, ist davon auszugehen, dass Endgeräte künftig nach max. 4 Jahren ausgetauscht werden müssen.</li> <li>• Durch Leasing Reduzierung des Beschaffungsaufwands und Vereinheitlichung der Garantieabwicklung.</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<p>Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der städtischen IT</p> <p>Projekt Leasing oder Kauf von PCs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der PC-Ausstattung in der Stadtverwaltung</li> <li>• Untersuchung, ob für die Stadt Ulm Leasing oder Kauf von PCs wirtschaftlicher ist</li> <li>• Bei einer Entscheidung für Leasing: Vorbereitung der finanzwirksamen und organisatorischen Veränderungen (s. o.) sowie deren frühestmögliche Umsetzung im Rahmen eines Client-Rollouts des Projekts „EWI“</li> <li>• Bei einer Entscheidung für Kauf: Optimierung der derzeitigen Prozesse bei der Beschaffung und Inbetriebnahme von PCs</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: ZS/T</p> <p>Projektleitung: ZS/T</p> <p>Weitere Beteiligte: ZS/T, ZD/B, RPA, ZS/F, Firma Advitec</p>



## i) IT-Portfolio

### Stand der Umsetzung

Status	<input checked="" type="checkbox"/> nicht begonnen  <input type="checkbox"/> Voruntersuchung: <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:  <input type="checkbox"/> Einführung <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
--------	--

### Neuaufnahme

Beschreibung	Erstellung eines IT-Infrastruktur-Portfolios
Inhalt	In einer Grobuntersuchung sollen die wichtigsten Themen der zentralen IT-Infrastruktur (Stichworte: Dokumentenmanagementsystem, Virtualisierung, Terminaldienste, Verzeichnisdienst, Identity Management, Serviceorientierte Architektur, Datenbanken, Integrationsplattform, Portale, Business Intelligence, Speicherinfrastruktur etc.) betrachtet und ein Portfolio der bei der Stadt mittelfristig einzusetzenden IT-Infrastrukturprodukte erstellt werden. Aus dem IT-Portfolio und weiteren strategischen Rahmenvorgaben der Verwaltung wird später ein gesamtstädtisches IT-Architekturkonzept entwickelt.
Zuordnung zu Zielen	Ausbau der städtischen IT-Standards zu einem umfassenden IT-Architekturmodell
Gründe	Die Entwicklung im IT-Bereich bei der Stadt Ulm war in den letzten Jahren stark durch Fachprojekte und einzelne technische Projekte geprägt. Eine ganzheitliche Betrachtung der wichtigsten IT-Infrastruktur-Bausteine und Planung für eine schrittweise Weiterentwicklung hat nur im Rahmen der IT-Masterpläne auf einer sehr groben Basis stattgefunden. Dies wurde auch bei den Vorarbeiten zum Thema Integrationsplattform deutlich. Das IT-Portfolio soll nun einen Rahmen auf Basis der vorhandenen Infrastruktur festlegen, der um aktuelle Themen erweitert und auf gegenseitige Abhängigkeiten überprüft wird. Mit Hilfe des Portfolios können für Fachprojekte genaue Vorgaben der einzusetzenden Produkte getroffen werden.
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschränkung der möglichen technischen Alternativen auf eine beherrschbare Anzahl</li> <li>• Verbesserung der Interoperabilität</li> <li>• Reduktion von Schulungsaufwänden</li> <li>• Optimierte Nutzung der vorhandenen IT-Produkte</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: ZS/T Projektleitung: ZS/T Weitere Beteiligte: noch offen

**j) Virtuelle Poststelle inkl. elektronischer Signatur**

**Stand der Umsetzung**

Status	<input checked="" type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> begonnen: <input type="checkbox"/> abgeschlossen:  <input type="checkbox"/> Einführung <input type="checkbox"/> begonnen: <input type="checkbox"/> abgeschlossen:
--------	--

**Fortschreibung**

Beschreibung	Zentrales Kommunikations-Gateway und System zur Bereitstellung von Sicherheitsfunktionalitäten für Geschäftsbeziehungen der Stadtverwaltung mit Bürgern, Wirtschaft und anderen Verwaltungen
Inhalt	<p>Folgende Funktionen sind erforderlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver- und Entschlüsselung – nur verschlüsselte Nachrichten gewähren Schutz gegen unberechtigtes Lesen</li> <li>• Prüfung und Erstellung elektronischer Signaturen (aller Sicherheitsstufen) – oft sichern nur signierte Nachrichten die erforderliche Rechtsverbindlichkeit</li> <li>• Authentisierung – Absender und Empfänger müssen bei sensiblen Informationen eindeutig identifiziert werden, um Missbrauch zu verhindern</li> <li>• Zeitstempeldienste – analog zum traditionellen Poststempel kann nachgeprüft werden, wann welche Nachricht ein- oder ausgegangen ist</li> <li>• Virenprüfung, um den Schutz vor schädlicher Software zu gewährleisten</li> </ul> <p>Da eine Einzellösung für die Stadt Ulm nicht sinnvoll wäre, wird weiterhin auf die Lösung des kommunalen Datenverarbeitungsverbundes Baden-Württemberg (DV-Verbund) gesetzt. Seit Anfang 2007 bietet der DV-Verbund eine virtuelle Poststelle in einer ersten Ausbaustufe an.</p> <p>Seit Mitte 2006 verfügen die neuen Sparkassen-Cards über einen Chip für die elektronische Signatur. Nach Projektbeginn soll geprüft werden, ob eine Kooperation sinnvoll ist.</p> <p>Das Innenministerium Baden-Württemberg stellte am 18.07.07 in einem Schreiben an den Landtag fest, dass in der öffentlichen Verwaltung immer noch nicht klar erkennbar ist, ob und in welcher Ausprägung sich elektronische Signaturen durchsetzen werden. Der Landkreistag sieht auf kommunaler Ebene derzeit das größte Hindernis in der nicht praxiskonformen Ausgestaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Außerdem fehle momentan noch eine Signaturkarte bzw. -technik, die den Bürgern eine problemlose Nutzung ermöglichen würde. Laut Städtetag mangelt es den Städten nach wie vor an einer kritischen Masse von Partnern für die signierte Kommunikation. Auch 10 Jahre nach in Kraft treten des Signaturgesetzes des Bundes tendiere die Verbreitung von Signaturen in der Bevölkerung und bei Privatunternehmen gegen Null. Hemmnisse hierfür sind laut Innenministerium der für Bürger nicht erkennbare Nutzen, die Kosten und insbesondere die noch geringe Anzahl der Anwendungen, für die elektronische Signaturen eingesetzt werden können. Die Landesverwaltung arbeite daran, die Verbreitung von Signaturkarten und Signaturzertifikaten zu fördern.</p> <p>Die Stadt Stuttgart hat am Aufbau der Zertifizierungsinfrastruktur bw-trust CA mitgearbeitet, über die Zertifikate für die elektronische Signatur ausgestellt werden.</p>

	<p>Der im Rahmen des Projekts MEDIA@Komm-Transfer federführend von der Stadt Saarbrücken erstellte Spezifikationsbericht „Elektronische kommunale Poststelle“ kann die Projektdurchführung unterstützen.</p> <p>Die Bundesregierung hat im August 2007 beschlossen, für die Kommunikation des Bürgers im Internet Bürgerportale zu schaffen, die sichere, einfach zu bedienende und zuverlässige elektronische Versanddienste anbieten.</p>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• ggf.: Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	wichtige Voraussetzung für durchgängiges E-Government (elektr. Antrag -> elektr. Signatur/sichere Übertragung -> ggf. elektr. Bezahlung -> elektr. Zustellung)
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abwicklung der sicheren, nachvollziehbaren und vertraulichen Kommunikation zwischen Stadtverwaltung und verwaltungsexternen Kommunikationspartnern im Rahmen der E-Government-Dienstleistungen entsprechend den Anforderungen des Signaturgesetzes und unter Berücksichtigung des Datenschutzes.</li> <li>• Ggf. Kooperationen</li> <li>• Beschleunigung von Verwaltungsvorgängen</li> <li>• Gewinnung von Personalkapazitäten</li> <li>• Reduzierung der Versandkosten</li> <li>• Rechtliche Absicherung des elektronischen Geschäftsverkehrs</li> <li>• Reduzierung der Papierablage</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: noch offen</p> <p>Projektleitung: ZS/T</p> <p>Weitere Beteiligte: noch offen</p>

## k) Bezahlungsfunktion

### Stand der Umsetzung

Status	<input checked="" type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> begonnen: <input type="checkbox"/> abgeschlossen: <span style="margin-left: 200px;"> <input type="checkbox"/> Einführung  <input type="checkbox"/> begonnen:  <input type="checkbox"/> abgeschlossen:         </span>
--------	--

### Fortschreibung

Beschreibung	Bezahlung digital in Anspruch genommener, gebührenpflichtiger E-Government-Dienstleistungen über das Internet
Inhalt	<p>Einführung eines geeigneten Zahlungsverfahrens zur Erhebung bzw. Weiterverarbeitung der anfallenden Gebühren. Dabei kommt dem Sicherheitsaspekt zentrale Bedeutung zu. Aus Sicht der Bürger und Unternehmen dürfen Zahlungen nicht manipuliert und umgeleitet oder von Dritten Leistungen auf Kosten der Nutzer bezogen werden. Neben den Geldbeständen der Nutzer sind auch deren persönliche Daten zu schützen. Aus Sicht der Stadtverwaltung muss ein ausreichender Schutz vor Zahlungsausfällen gewährleistet sein.</p> <p>Der kommunale Datenverarbeitungsverbund Baden-Württemberg (DV-Verbund) bietet für einzelne Anwendungsbereiche - jedoch nicht als Gesamtpaket - das Produkt „elektronischer Bezahl- und Verbuchungslauf“ an. Eine Einzellösung für die Stadt Ulm wäre nicht sinnvoll, so dass bei Projektbeginn zunächst die Lösung des DV-Verbunds in Bezug auf die Anforderungen und die Einsatzmöglichkeiten geprüft werden sollte.</p> <p>Hilfreich wird das Modul „Sichere Zahlungsverfahren für E-Government“ des E-Government-Handbuchs sein (s. Anl. 3).</p>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	wichtige Voraussetzung für durchgängiges E-Government mit Kostenpflicht (elektr. Antrag -> elektr. Signatur/sichere Übertragung -> elektr. Bezahlung -> elektr. Zustellung)
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ggf. Kooperationen</li> <li>• Auswahl eines Zahlungsverfahrens, das bei den Kunden weit verbreitet (für viele Anwendungen notwendig) und evt. auch aus dem Ausland nutzbar ist</li> <li>• möglichst einfache und schnelle Integration des Zahlungsverfahrens in die bestehenden Verwaltungsprozesse</li> <li>• möglichst geringe Kosten im laufenden Betrieb</li> <li>• effiziente Vereinnahmung von Gebühren durch Integration in die stadtinternen Prozesse und Verfahren, die mit Zahlungen verbunden sind</li> <li>• Sicherheit der Zahlungsabwicklung</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: noch offen          Projektleitung: ZS/T          Weitere Beteiligte: ZS/F, ZD/K, ggf. weitere noch offen</p>

## I) E-Signatur und Verschlüsselung intern

### Stand der Umsetzung

Status	<input checked="" type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> begonnen: <input type="checkbox"/> abgeschlossen: <span style="float: right;"> <input type="checkbox"/> Einführung  <input type="checkbox"/> begonnen:  <input type="checkbox"/> abgeschlossen:         </span>
--------	--

### Fortschreibung

Beschreibung	Einführung der elektronischen Signatur mit Verschlüsselungsverfahren innerhalb der Stadtverwaltung zwischen Mitarbeitern (digitaler Dienstausweis)
Inhalt	Als Einstiegslösung wird der Einsatz einer rein softwarebasierten Open-Source-Lösung angestrebt.
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die vertrauliche Kommunikation mit sensiblen Daten innerhalb der Stadtverwaltung ist bislang nicht möglich. Sensible Daten können nur in Papierform übermittelt werden.</li> <li>• Voraussetzung für konkrete transaktionsorientierte E-Government-Vorhaben</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absicherung von elektronischen Geschäftsvorgängen</li> <li>• Abwicklung der vertraulichen Kommunikation mit sensiblen Daten innerhalb der Stadtverwaltung</li> <li>• Optimierung von Geschäftsprozessen, z. B. Abrechnung Essenskostenzuschuss, Arbeitszeiterfassung, Zugangskontrolle, Systemanmeldung etc.</li> <li>• Beschleunigung interner Geschäftsprozesse</li> <li>• Gewinnung von Mitarbeiterkapazitäten</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: noch offen Projektleitung: ZS/T Weitere Beteiligte: diverse Abteilungen

## m) Geodatenmanagement

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: August 2006 <input type="checkbox"/> abgeschlossen:  <input type="checkbox"/> Einführung <input type="checkbox"/> begonnen: <input type="checkbox"/> abgeschlossen:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Verwaltungsführung hat bei einem Workshop im Januar 2007 Leitlinien für das Geodatenmanagement der Stadt Ulm und das weitere Vorgehen für die Stadtverwaltung beschlossen. Anschließend wurde ein Projektteam gegründet, das am 01.03.07 die Arbeit aufnahm. Zunächst wurden mit externer Unterstützung ein Projektfahrplan sowie eine Ressourcenplanung für die Konzeptionsphase erstellt. Auf dieser Grundlage wurde die Erstellung einer Konzeption für die Einführung eines Geodatenmanagements und den Aufbau einer Geodateninfrastruktur am 30.07.07 öffentlich ausgeschrieben. Die Bewertung der eingegangenen Angebote führte zur Vergabe an den wirtschaftlichsten Bieter im Dezember 07. Im Januar 2008 beginnt die Erarbeitung der Konzeption in insgesamt 7 Projektbausteinen.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

## Fortschreibung

Beschreibung	Nutzung von Daten mit Raumbezug für vielfältige strategische und operative Fragestellungen in Politik und Verwaltung, Erzeugung von Mehrwerten durch verstärkte Kombination von Daten
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbau einer Geodateninfrastruktur, die sich durch eine flächendeckende und fachübergreifende Struktur der Geodaten auszeichnet und bei Bedarf einen externen Zugriff ermöglicht</li> <li>• Einbindung von externen relevanten Geodaten (Ver- und Entsorgungsleitungen usw.)</li> <li>• Aufgrund der Fülle der Handlungsfelder kann nur mit Hilfe von organisatorischen Maßnahmen, zentralen Vorgaben und zentraler Steuerung eine verwaltungsweite Standardisierung erreicht werden, um die Informationen in gemeinsamen Analysen und Präsentationen zusammenfließen lassen zu können.</li> <li>• Bessere Entscheidungsgrundlagen für Verwaltung und Politik durch Visualisierung räumlicher Zusammenhänge</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jährliche Bereitstellung von 5 neuen Online-Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und/oder Gäste</li> <li>• Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm</li> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> <li>• Erschließung und Integration von Datenbeständen in Übereinstimmung mit der Strategie</li> </ul>
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geodaten befinden sich derzeit meist in autarken Fachanwendungen („Insellösungen“), werden demzufolge sehr eingeschränkt und nur für bestimmte Zwecke genutzt und entfalten damit nur begrenzten Nutzen.</li> <li>• Häufig ist der Datenaustausch zwischen verschiedenen Systemen schwierig und Zusammenhänge können nicht hergestellt werden.</li> <li>• Sehr viele Prozesse der Stadtverwaltung haben einen Raumbezug, so dass Geodaten in nahezu allen Fach-/Bereichen genutzt werden können.</li> <li>• Die Visualisierung von Sachdaten in Karten und Plänen erleichtert die Lesbarkeit der Informationen und ermöglicht schnellere Entscheidungen in Verwaltung und Politik.</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einfache Nutzung vorhandener Daten durch interne und externe Nutzer, z. B. auch durch Nutzung standardisierter Schnittstellen</li> <li>• Einfaches Finden vorhandener Daten, indem z. B. der Raumbezug identisch hergestellt wird</li> <li>• Vermeidung von Mehrfacherfassungen und Redundanzen, indem die Aktualität sichergestellt wird und Metadaten bereitgestellt werden</li> <li>• Schaffung von Mehrwert durch Kombination vorhandener Daten, indem vorhandene Geodatenbestände aus verschiedenen geografischen Informationssystemen zusammengeführt und veredelt werden und eine verbreitete Nutzung der Daten ermöglicht wird</li> <li>• Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung in der Verwaltung</li> <li>• schnellere und verbesserte Entscheidungsfindung</li> <li>• stärkere Bürgernähe und kundenorientiertere Verwaltung</li> <li>• Qualitätssteigerung durch schnelle und umfassendere Auskünfte</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: BM1, BM 2, BM 3, BD, Z          Projektleitung: ZS/T          Weitere Beteiligte: Projektteam mit Vertretern von VGV-ME, SUB, BD IV, BuS/KU; GPR; Nutzergruppe mit allen Nutzern von Geodaten</p>

## 5.4.2. Projekte der Fach-/Bereiche und Abteilungen

### a) Elektronische Gewerbeflächenvermarktung

#### Stand der Umsetzung der Arbeitspakete:

Einführung Standortinformationssystem (AP 1),  
 Downloadbereich und einfache Transaktionen (Objektbörse) (AP 2),  
 Öffentlicher Zugang zu Geoinformationssystemen (GIS) (AP 3),  
 Einführung Fallmanagement und E-Akte (AP 4)

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen  <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: AP 1: Mai 2005 AP 2: Mai 2005 AP 3: August 2005 AP 4: Dezember 2005  <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: AP 1-4: Nov. 2006  <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: AP 1: November 2006 (Planung der Umsetzung) AP 2.1: November 2006 AP 2.2, 3, 4: Übergang zu anderen laufenden Projekten  <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: AP 2.1: Januar 2007
Sofern Vorhaben begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	<p>Im Plan:</p> <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein  <p><u>Erläuterung:</u>          Das Projekt MEDIA@Komm-Transfer des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (ehemals: Wirtschaft und Arbeit), an dem die Städte Ulm und Neu-Ulm sowie 11 IT-Firmen der Region gemeinsam teilgenommen haben, wurde am 02.11.06 beendet. Während der Projektlaufzeit wurde die Konzeptphase durchgeführt. Die dabei identifizierten Arbeitspakete bilden Bausteine im Rahmen des Prozesses der elektronischen Gewerbeflächenvermarktung.</p> <p>Anschließend wurde die Umsetzung des dabei identifizierten Arbeitspaketes AP 1 geplant. Dabei wurde eine kritische Analyse des derzeit beim Stadtentwicklungsverband Ulm/Neu-Ulm (SUN) eingesetzten Kommunalen Wirtschaftsinformationssystems (KWIS) vorgenommen. In 2008 wird geprüft, ob durch ein Software-Update realisierbare Verbesserungen bei der täglichen Arbeit erreichbar sind. Ggf. erfolgt die Einführung des Software-Updates.</p> <p>Die AP 2.2, 3 und 4 gingen in laufende Projekte über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AP 2.2 einfache Transaktionen (Objektbörse): wird durch den Stadtentwicklungsverband Ulm / Neu-Ulm bearbeitet</li> <li>• AP 3 öffentlicher Zugang zu Geoinformationssystemen (GIS): Berührungspunkte mit dem Projekt Geodatenmanagement, s. Ziff. 5.4.1 m)</li> <li>• AP 4 Einführung Fallmanagement und E-Akte: Berührungspunkte mit dem Projekt Bürgerservice Bauen, s. Ziff. 5.4.2 b)</li> </ul>
Finanz- und Sachmittel	<p>Im Plan:</p> <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein  <p><u>Erläuterung:</u></p>



Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

## Fortanschreibung

Beschreibung	<p>Elektronische Gewerbeflächenvermarktung insgesamt Einführung einer grafischen Gewerbeflächenvermarktung mit prozessgestützter Vorgangsbearbeitung</p> <p>AP 1: Einführung Standortinformationssystem Präsentationsmedium und Informationsplattform in der Phase der Anbahnung für Interessenten zu Gewerbeflächen</p> <p>Da die AP 2.2, 3 und 4 an andere laufende Projekte übergangen, werden diese hier nicht mehr näher erläutert.</p>
Inhalt	<p><b>Elektronische Gewerbeflächenvermarktung insgesamt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau zentrale Kundendatenbank</li> <li>• Fallmanager-System</li> <li>• Prozessoptimierung Gewerbeflächenanfrage</li> </ul> <p>© 2005 Capgemini – All rights reserved</p> <p><b>AP 1: Einführung Standortinformationssystem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtbild von globalen Standortfaktoren der Region bis hin zu detaillierten Angaben von konkreten Objekten für Interessenten</li> <li>• Optimierung des bestehenden SUN-Internetauftritts bzw. technologischer Umstieg aufgrund der definierten Anforderungen</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm</li> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>

Ziele und erwartete Effekte	<p><b>Ziele Elektronische Gewerbeflächenvermarktung insgesamt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperation mit Stadt Neu-Ulm, regionalen IT-Firmen, Institutionen</li> <li>• Einstieg in bedarfsgerechte, zielgruppenorientierte Dienstleistungen</li> <li>• Unterstützung der Zielgruppe Kommunen durch standardisierte Workflows und durch eine interne, bereichsübergreifende Vernetzung und Integration</li> <li>• Etablierung eines fachbereichsübergreifenden Prozesses Liegenschaften/Bauen mit E-Bauakte</li> <li>• Einführung des Fallmanagerprinzips</li> <li>• Kunden aus der Wirtschaft wollen einen schnellen, verlässlichen, transparenten, kostengünstigen Prozess.</li> <li>• Ziel der Standardisierung ist die Entwicklung und Realisierung übertragbarer Best-Practice-Lösungen unter Berücksichtigung etablierter E-Government-Standards und bewährter Verfahrensweisen</li> </ul> <p>Im Rahmen des Strukturprojekts „Stadtentwicklung im demografischen Wandel“:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forcieren des Wachstums von Ulm und Neu-Ulm</li> <li>• Schwerpunkte sind u. a. Arbeit und Wohnen</li> <li>• Zahlreiche Baugebiete und Gewerbeflächen sind ausgewiesen. Der Verkauf von Grundstücken wird forciert.</li> <li>• Der Fokus wird auf den „Kunden Wirtschaft“ gelegt.</li> </ul> <p><b>Ziele AP 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strukturierte Ablagemöglichkeit aller Daten</li> <li>• zentraler Zugriff auf alle Daten</li> <li>• optimierte Analysemöglichkeiten der Unternehmensdaten</li> </ul> <p><b>Erwartete Effekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vereinfachtes, transparentes, effektiveres, modernes und kundenfreundliches Verfahren mit ganzheitlichem Leistungs- und Verantwortungsbereich gegenüber dem Kunden</li> <li>• Verlässlichkeit, Schnelligkeit, Transparenz für den Kunden</li> <li>• Verringerung der Liegezeiten</li> </ul>
Beteiligte	<p>Träger: ZS/T - Innovationslabor E-Government und Stadt Neu-Ulm          Weitere Beteiligte: SUN, SUB, ME und Partner</p>

## b) Bürgerservice Bauen

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: 2005 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: September 2007 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Oktober 2007 <input type="checkbox"/> abgeschlossen:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Ab Januar 2008 findet eine Pilotphase für die Umsetzung statt. Diese wird voraussichtlich Ende März 2008 abgeschlossen.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Pilotphase wird Ende März 2008 ausgewertet.

### Fortschreibung

Beschreibung	Entwicklung eines Services im Baubereich, in dem der Bürger alle Informationen, Beratungen, Unterlagen und Genehmigungen erhält
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• allgemeine Auskünfte zu Planungs- und Baurecht sowie zum Liegenschaftskataster</li> <li>• Koordination bei städt. Grundstücken mit LI im Vertriebsprozess (Abstimmung Struktur und Nutzung der E-Akte)</li> <li>• Bauberatung bei konkreten Vorhaben</li> <li>• Baurechtliche Verfahren (Kenntnisgabeverfahren, Bauvorbescheid, Baugenehmigung)</li> <li>• Bebauungsplanverfahren (soweit für ein konkretes Vorhaben erforderlich)</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürgerfreundlichkeit</li> <li>• effiziente Verwaltungsorganisation</li> </ul>

Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürgerzufriedenheit</li> <li>• Wirtschaftlichkeit</li> <li>• Mitarbeiterzufriedenheit</li> <li>• Qualitätsverbesserung der angebotenen Leistung</li> <li>• Verlässlichkeit des Verwaltungshandelns</li> <li>• Rechtsbeständigkeit der Entscheidungen</li> <li>• vereinfachter und koordinierter Zugang für den Bürger zu Informationen rund um das Thema Bauen</li> <li>• Optimierung der beteiligten Prozesse und deren Abstimmung</li> <li>• Verfahrenstransparenz</li> </ul> <p>finanzieller Nutzen: Durch die Optimierung der Prozesse kann damit gerechnet werden, dass ein Einsparungspotenzial entsteht. Diese Einsparpotenziale können primär für die Verbesserung der Leistungen/des Angebotes genutzt werden.</p> <p>qualitativ/strategischer Nutzen: Qualitätsverbesserung der Leistungen und dadurch gesteigerte Zufriedenheit der Kunden/Bürger/innen und der Mitarbeiter/innen, Imagegewinn für die Stadt</p>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: Fachbereich Stadtentwicklung, Bau und Umwelt  Projektleitung: SUB  Weitere Beteiligte: ME, LI, GM, PR StBU, ZS/T – Innovationslabor  E-Government</p>

## c) Umsetzung Hartz-Konzept

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Januar 2005 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: Juli 2005 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: August 2005 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: Februar 2006 ggf. Wiederaufnahme (s. Zeit)
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Umsetzung von Hartz IV in Ulm ist erfolgt. Die getrennte Bearbeitung von Sozialhilfeträger und Agentur für Arbeit ist seit Februar 2006 vollzogen. Das Bundesverfassungsgericht hat am 20.12.2007 über die Verfassungsbeschwerde des Dt. Landkreistages gegen die Mischverwaltung des Bundes und der Kommunen bei der Aufgabenerledigung im SGB II entschieden. Diese Entscheidung hat auch Auswirkungen auf die von der Stadt Ulm gewählte getrennte Aufgabenerledigung. Sollte eine Neuausrichtung der kommunalen Aufgabenverantwortung erfolgen, muss hierzu ein neues E-Government-Projekt initiiert werden. Die politische Entscheidung hierüber wird voraussichtlich im Frühjahr 2008 fallen.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> wurden bis Projektabschluss nicht abschließend kalkuliert.
Projektziele	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> In Ulm wurde die getrennte Bearbeitung als Form der Zusammenarbeit bei der Umsetzung des SGB II gewählt. Aufgrund der Vorgaben der Bundesagentur zur getrennten Bearbeitung war keine E-Government-relevante Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit vor Ort möglich.  Durch den Entschluss, die getrennte Bearbeitung einzuführen, konnten die E-Government-Ziele nicht umgesetzt werden, da es aus Sicht der Bundesagentur bei dieser Form der Zusammenarbeit aus datenschutzrechtlichen Gründen keine Möglichkeit für einen elektronischen Datenaustausch/EDV-Schnittstellen zwischen Agentur und Stadt gibt.  Die getrennte Bearbeitung verursacht eine doppelte Datenerfassung und

	eine doppelte Aktenführung, d. h. der Bürger erfährt keine Hilfe aus einer Hand. Bislang erfolgt nur die monatliche Statistikmeldung der Stadt Ulm an die Bundesagentur per EDV (im Format XSozial, s. Ziff. 5.8).
Nutzen	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Der angestrebte Nutzen konnte nicht erzielt werden (s. Ziele).

## Fortschreibung

Beschreibung	Gesetzlicher Auftrag zur Zusammenarbeit der Sozialhilfeträger mit den Agenturen für Arbeit vor Ort nach § 18 (1) SGB II
Inhalt	Umsetzung Hartz IV – Zusammenlegung von Sozialhilfe und Arbeitslosenhilfe zu der neuen Leistungsart Grundsicherung für Arbeitsuchende. Zur Option standen die Zusammenarbeit der Agentur für Arbeit und des kommunalen Trägers in einer Arbeitsgemeinschaft (ARGE), die ganzheitliche Bearbeitung der SGB II-Fälle durch die Kommune oder die sog. „getrennte Bearbeitung“, d. h. Regelsatz- und Vermittlungsleistungen werden von der Agentur gewährt, die Kosten der Unterkunft werden vom kommunalen Träger übernommen. In Ulm wurde die getrennte Bearbeitung als Form der Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit gewählt. Neben der Gewährung der Kosten der Unterkunft erfolgt die Erstantragsannahme und die Bearbeitung von Frauenhaus- und Wohnungslosenfällen ebenfalls durch die Mitarbeiter/innen der Stadt.
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	Angestrebt war eine bessere Vernetzung und Steuerung kommunaler Integrationsleistungen mit Leistungen der Bundesagentur im Zuge der gesetzlichen Zusammenlegung von Arbeitslosenhilfe und Sozialhilfe.
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• one-face-to-the-customer</li> <li>• Hilfen aus einer Hand</li> <li>• effektive Zusammenarbeit von Leistungsabteilung, Fallmanagement und Arbeitsvermittlung</li> <li>• Vermeidung von Doppelstrukturen</li> <li>• Vermeidung von Doppeldatenerfassungsarbeiten unter Berücksichtigung des Sozialdatenschutzes</li> <li>• schnellere und effiziente Bearbeitung von SGB II-Anträgen</li> <li>• besserer Informationsfluss zwischen Leistungsgewährung, Fallmanagement und Vermittlung</li> <li>• Möglichkeit direkter Absprachen</li> <li>• kurze Wege – sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden</li> </ul>
Beteiligte	Auftraggeber: BM 1, BM 2 Projektleitung: ESI Weitere Beteiligte: ZS/F, ZS/P, ZS/T bei IT-Fragen

## d) Ausbau Ratsinformationssystem

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input type="checkbox"/> Voruntersuchung <input type="checkbox"/> begonnen:  <input type="checkbox"/> abgeschlossen:  <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen am: Mai 2004 gestoppt: Ende 04/Anfang 05 Wiederaufnahme: August 06 <input type="checkbox"/> abgeschlossen:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Der Projektabschluss wird vom 31.12.07 auf den 31.01.08 verschoben. Die Freischaltung der Auskunftssysteme für Bürger und Verwaltungsmitarbeiter erfolgt am 07.01.2008. Das Auskunftssystem für Stadträte steht ab dem 31.01.2008 zur Verfügung.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Das Projektbudget ist ausgeschöpft. Die weitere Finanzierung des zusätzlichen Mittelbedarfs ist jedoch gesichert.
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

## Fortschreibung

Beschreibung	Ausbau des vorhandenen Ratsinformationssystems zur verstärkten Nutzung innerhalb der Stadtverwaltung, für Stadträte sowie Bürger.
Inhalt	<p>u. a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verstärkte elektronische Dokumentenerstellung</li> <li>• Bereitstellung aller öffentlich zugänglichen Dokumente zum politischen Geschehen im Internet und Mitarbeiterportal</li> <li>• zusätzliche Nutzung von Funktionen</li> <li>• Verbesserung der Recherchemöglichkeiten</li> <li>• Ausbau Wissenspool mit gut aufbereiteten Steuerungsinformationen, z. B. finanzielle Rahmendaten, Kennzahlen des Haushalts, Zukunftsprogramm, Leitlinien</li> <li>• Abbildung einfacher Workflows wie z. B. elektronische Mitzeichnung</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jährliche Bereitstellung von 5 neuen Online-Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und/oder Gäste</li> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	<p><u>Investitionsschutz</u> Die Software wurde bisher lediglich zu einem geringen Teil für die Ratsarbeit genutzt. Wichtige Funktionalitäten der Software können die Effizienz der Ratsarbeit verbessern.</p> <p><u>Modernisierung und Qualitätsverbesserung der Ratsarbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstärkte elektronische Prozessabwicklung, verstärkte elektronische Dokumentenerstellung, Vermeidung von Medienbrüchen</li> <li>• Schnellere und bessere Informationsversorgung der an der Ratsarbeit beteiligten Akteure</li> <li>• Ausbau Wissenspool für Politiker mit entscheidungsorientiert aufbereiteten politischen Steuerungsinformationen</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vollständige, aktuelle und schnell einsehbare Informationsgrundlagen für Entscheidungen des Gemeinderats und der Ausschüsse</li> <li>• Verbesserung der Qualität kommunalpolitischer Entscheidungen aufgrund besserer Informationslage</li> <li>• mehr Attraktivität der Ratsarbeit</li> <li>• Informations- und Prozesstransparenz für alle Ratsmitglieder, v. a. für neue Räte</li> <li>• schneller Zugriff auf Wissenspool mit für die Ratsarbeit grundlegenden Unterlagen, die Einarbeitung und laufende Arbeit erleichtern</li> <li>• Verbesserung der Zusammenarbeit von Politik und Verwaltung aufgrund besserer Informationslage</li> <li>• höhere Transparenz und Servicequalität für Bürger</li> <li>• Förderung von Integration und Vertrauen des Bürgers in die Politik</li> <li>• Vereinfachung von Verwaltungsabläufen, schnellere Vor- und Nachbereitung von Sitzungen</li> <li>• schnellere Bereitstellung von Sitzungsunterlagen durch direkte Erstellung in den Abteilungen</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: OB/B Projektleitung: ZS/T Weitere Beteiligte: GPR, OB/G, Abteilungen, die Sitzungsunterlagen erstellen</p>



e) E-Procurement

Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> Einführung</span> <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Mai 2005 <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Februar 2006</span> <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: Februar 2006 <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> abgeschlossen:</span>						
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:							
Zeit	<p>Im Plan:  <input checked="" type="checkbox"/> ja  <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs  <input type="checkbox"/> nein  <u>Erläuterung:</u></p> <p><u>Einkaufsgemeinschaft mit der Stadt Neu-Ulm</u>  Die Städte Ulm und Neu-Ulm bilden seit 2 Jahren eine Einkaufsgemeinschaft für die Beschaffung von Büromaterialien. Hierzu wurden jeweils einjährige Lieferverträge für die Belieferung mit Büromaterialien, EDV-Verbrauchsmaterialien und Papiergrößmengen gemeinsam nach VOL ausgeschrieben und erfolgreich abgeschlossen.</p> <p><u>Elektronisches Bestellsystem</u>  Folgende Materialien wurden im Jahr 2007 über das elektronische Bestellsystem bestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Büromaterialien</li> <li>• EDV-Verbrauchsmaterialien (Tinte und Toner)</li> <li>• Kopierpapier</li> </ul> <p>Im elektronischen Bestellsystem sind mittlerweile 175 Benutzer und 199 Lieferadressen angelegt. Im Jahr 2007 wurden 1.988 Bestellungen bearbeitet.</p> <p>Ab Januar 2008 erfolgt zusätzlich die Bestellung der Reinigungs- und Sanitärmaterialien über das elektronische Bestellsystem.</p> <p>Damit werden sämtliche von ZD/B zu beschaffenden C-Artikel (Verbrauchsmaterialien) über das elektronische Bestellsystem abgewickelt.</p> <p><u>Büromaterial- und Reinigungsmateriallager</u>  Das Büromateriallager wurde zum 31.12.2007 vollständig aufgelöst. Das Reinigungsmateriallager wird im Laufe des Jahres 2008 aufgelöst.</p> <p><u>Weiteres Vorgehen</u>  Ab 2008 werden in Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachabteilungen weitere Warengruppen erschlossen.</p>						
Finanz- und Sachmittel	<p>Im Plan:  <input checked="" type="checkbox"/> ja  <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs  <input type="checkbox"/> nein  <u>Erläuterung:</u></p> <p>Im Jahr 2007 sind folgende Kosten entstanden:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Einmalige Kosten</td> <td style="text-align: right;">0 EUR</td> </tr> <tr> <td>Laufende Kosten</td> <td style="text-align: right;">4.284 EUR</td> </tr> <tr> <td>davon Anteil Stadt Ulm</td> <td style="text-align: right;">2.856 EUR</td> </tr> </table>	Einmalige Kosten	0 EUR	Laufende Kosten	4.284 EUR	davon Anteil Stadt Ulm	2.856 EUR
Einmalige Kosten	0 EUR						
Laufende Kosten	4.284 EUR						
davon Anteil Stadt Ulm	2.856 EUR						

Personalkapazitäten intern	<p>Im Plan:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><u>Erläuterung:</u></p>
Projektziele	<p>Im Plan:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><u>Erläuterung:</u></p>
Nutzen	<p>Im Plan:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><u>Erläuterung:</u></p> <p>a) Einsparung von jährlich ca. 55.000 EUR im Wesentlichen durch Reduzierung der Prozesskosten durch die Auflösung des Büro- und Reinigungsmateriallagers</p> <p>b) Qualitätsverbesserungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schnellere Anlieferung des benötigten Büromaterials bei den Abteilungen; heute bestellen -&gt; morgen liefern!</li> <li>• Verbesserung der Transparenz -&gt; jeder Besteller kann zu jeder Zeit abrufen, welches Material zu welchen Preisen beschafft wurde</li> <li>• Verringerung des Aufwands zur Erstellung des Leistungsverzeichnisses für die Ausschreibung der erforderlichen Lieferverträge</li> </ul>

## Fortschreibung

Beschreibung	<p><b>Rechtskonforme elektronische Vergabe und/oder Beschaffung</b></p> <p>Teilprojekt: rechtskonforme elektronische Beschaffung</p> <p>Der Teil „rechtskonforme elektronische Vergabe“ wird zu einem späteren Zeitpunkt in einem gesonderten Teilprojekt näher betrachtet.</p>
Inhalt	<p>Im Teilprojekt „rechtskonforme elektronische Beschaffung“ werden folgende Bereiche näher betrachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung der Einkaufsprozesse weiterer Warengruppen in Zusammenarbeit mit den jeweils zuständigen Fachabteilungen von der Bedarfsermittlung bis zur Erstellung der Verdingungsunterlagen (Leistungsverzeichnis)</li> <li>• Katalogbeschaffung durch Rahmenverträge</li> <li>• Bildung von Einkaufsgemeinschaften, z. B. mit der Stadt Neu-Ulm, Neuverhandlung gemeinsamer Einkaufskonditionen</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm</li> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung der internen Beschaffungsprozesse, insbesondere der C-Artikel (Verbrauchsmaterialien)</li> <li>• Kooperation mit der Stadt Neu-Ulm</li> </ul> <p>Verfügung der OB der Städte Ulm und Neu-Ulm vom 25.04.05 zur Kooperation Ulm/Neu-Ulm</p>

Ziele und erwartete Effekte	<p><b>Ziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenreduzierung</li> <li>• Verwaltungsmodernisierung</li> <li>• Stärkere Marktposition durch Einkaufskooperationen</li> <li>• Effizientere u. transparentere Abwicklung der Beschaffung</li> <li>• Höhere Dienstleistungsqualität</li> <li>• Korruptionsprävention im Einkauf</li> </ul> <p><b>Erwartete Effekte:</b></p> <p>Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der Beschaffung von C-Artikeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserung der Einkaufskonditionen durch Beschaffungskoope- rationen insbes. mit der Stadt Neu-Ulm</li> <li>• Optimierung der Beschaffungsprozesse von C-Artikeln, Reduzierung der Prozesskosten und Beschleunigung der Beschaffungsprozesse</li> </ul> <p>Steigerung der Transparenz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschaffungsplanung</li> <li>• Beschaffungscontrolling</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: OB/BM 1 (Verfügung der OB der Städte Ulm und Neu-Ulm vom 25.04.05 zur Kooperation Ulm/Neu-Ulm)</p> <p>Projektleitung: ZD</p> <p>Weitere Beteiligte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektteam: ZD/B, Stadt Neu-Ulm/FB Personal und Organisation</li> <li>• Beratend: RPA</li> <li>• weitere Beteiligte: ZS/S, ZS/F, ZD-PR</li> </ul>

## f) Virtuelles Bürgerbüro Familie

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: 2002 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: Dezember 2006 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Dezember 2006 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die bisherigen Vorarbeiten wurden 2006 in einer Voruntersuchung konzentriert, um schnell ein konkretes Konzept für ein Umsetzungsprojekt zu erhalten. Die Lösung der Personalfrage hat zu einer Zeitverzögerung im Projekt gegenüber der ursprünglichen Planung um ca. 1 Jahr geführt.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input checked="" type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Die Projektleitung wurde personell besetzt. Die Projektsteuerung wurde am 12.12.2007 im Fachbereichsausschuss Bildung und Soziales vom Gemeinderat als Teil der GPO beschlossen (GD 450/07).
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

### Fortschreibung

Beschreibung	Erhebung und Bereitstellung von aktuellen Daten zu den Kindertageseinrichtungen für Familien, Verwaltung, Einrichtungen und Träger
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausstattung von 71 kirchlichen und städtischen Kindertagesstätten in Ulm mit je einem PC-Arbeitsplatz</li> <li>• Anbindung der Kindertagesstätten freier Träger an die Fachsoftware über eine definierte Schnittstelle</li> <li>• Vernetzung der PC-Arbeitsplätze über eine gesicherte Netzwerkverbindung mit 2 zentralen Servern für E-Mail Kommunikation, Dateiablage und eine Fachsoftware zum KITA-Management</li> <li>• Abschluss eines Vertrages für den Erwerb und die Betreuung der eingesetzten IT-Infrastruktur</li> <li>• Auswahl und Beschaffung einer Fachsoftware für die Aufgaben der Kindertagesstättenverwaltung, der Bedarfssteuerung und einer Auskunftsmöglichkeit im Internet über freie Tagesstättenplätze für Eltern</li> </ul>

Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jährliche Bereitstellung von 5 neuen Online-Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und/oder Gäste</li> <li>• Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm</li> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bislang ist die jeweilige tagesaktuelle Belegungssituation der ca. 4.200 Plätze in den Ulmer Kindertageseinrichtungen nicht hinreichend bekannt. Die Bestandszahlen und Leerstände an Betreuungsplätzen in Kindertageseinrichtungen werden derzeit quartalsmäßig erhoben. Eine zahlengestützte Steuerung des „Kindergartenwesens“ in Ulm ist lediglich eingeschränkt gegeben.</li> <li>• Gesetzliche Vorgaben des Kinderbetreuungsgesetzes Baden-Württemberg (KiTaG § 3 Abs.2 i.V. mit § 8 Abs. 2) sowie des Tagesbetreuungsbaugesetzes (TAG § 24 Abs. 3) für die kommunale Bedarfsplanung machen es zwingend erforderlich, tagesaktuelle Planungszahlen, wie Bestandszahlen, Belegung und Anmeldesituation in den 90 Ulmer Kindertageseinrichtungen zur Verfügung zu stellen.</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<p><b>Ziele für Familien:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung von Elterninformationen über einen Internetauftritt der Kindertageseinrichtungen</li> <li>• Vermeiden von Mehrfachanmeldung durch gesicherte Belegplanung</li> <li>• Steigerung der Attraktivität „Lebensmittelpunkt Ulm“ für junge Familien</li> </ul> <p><b>Ziele für die Verwaltung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewinnung von aktuellen Daten für Statistik, Planung, Steuerung und Verwaltung</li> <li>• Aktueller Anmelde-, Warte- und Beleglistenabgleich</li> <li>• Entlastung der auskunftsgebenden Stellen</li> <li>• Unterstützung des Bürgerbüros Familie durch die Bereitstellung von relevanten Informationen</li> </ul> <p><b>Ziele für Einrichtungen und Träger:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivierung der Verwaltungsabläufe</li> <li>• Bedarfsgerechte Dienstzeitplanung durch Nutzerfrequenzanalyse</li> <li>• Technische Unterstützung bei der Umsetzung des Orientierungsplans zur pädagogischen Begleitung kindlicher Entwicklung</li> </ul> <p><b>Erwartete Effekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch die Einführung eines KITA-Managements wird die Finanzierung von Überhangplätzen vermieden.</li> <li>• Die Voraussetzung für eine effizientere Bedarfsplanung zur vorausschauenden KITA-Steuerung wird geschaffen.</li> <li>• Die häufigen und zeitintensiven Telefonrecherchen nach freien Plätzen entfallen.</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: Gemeinderat der Stadt Ulm  Projektleitung: ZS/T  Projektteam: FAM, KITA, ZS/S, ZS/T  Weitere Beteiligte: Vertreter der Evangelischen und Katholischen Kirchen, Vertreter der freien Träger</p>

## g) Integriertes Personalmanagementverfahren

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u>  <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: November 2005 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: März 2006 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: April 2006 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Vorhaben begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> Seit Januar 2007 ersetzt SAP HR das vorherige Abrechnungsverfahren. Der Stellenplan wird ebenfalls seit 01.01.07 in SAP HR geführt. Im Jahr 2007 wurde folgendes erledigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• weitere Anpassung der Abrechnung an die städt. Anforderungen sowie Weiterentwicklung</li> <li>• weitere Anpassung des Organisationsmanagements an die städt. Anforderungen sowie Weiterentwicklung</li> <li>• Beginn der Einführung der Module Stellenplan und Personalkostenplanung</li> </ul> Für 2008 ist folgendes geplant: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ab 01.04.2008 Fehlzeiterfassung (Urlaub, Krankheit usw.) durch die Fach-/Bereiche, die Meldungen an ZD/P entfallen.</li> <li>• Ab 1. Quartal 2008 Zugriff für Controller auf Personalkostenplanung und Auswertungen</li> <li>• Beginn der Einführung der Module Leistungsbezahlung und Bewerberverwaltung</li> </ul>
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>

## Fortschreibung

Beschreibung	Einführung eines Personalmanagementverfahrens zur besseren Information der Verwaltungsführung, der Personalverantwortlichen und der Mitarbeiter/innen
Inhalt	Mit dem Verfahren kann folgendes erledigt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personaladministration</li> <li>• Zeitwirtschaft</li> <li>• Personalabrechnung</li> <li>• Organisationsmanagement</li> <li>• Stellenwirtschaft</li> <li>• Bewerbermanagement</li> <li>• Bescheinigungswesen</li> <li>• Personalkostenplanung</li> <li>• Dynamische Mails</li> <li>• Reisekostenabrechnung</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationssystem für Personalverantwortliche (Manager-Self-Service)</li> <li>• Integration der Mitarbeiter/innen in die Geschäftsprozesse (Employee-Self-Service, Work-Flow-Prozess)</li> <li>• Informationssystem für die strategische Verwaltungssteuerung</li> <li>• Effizientere Gestaltung der Organisationsstruktur</li> <li>• Verbesserte Abläufe bei der Bezügeabrechnung</li> <li>• Verbesserte Informationsbeschaffung für das Personal- und das Personalausgabencontrolling</li> <li>• Genauere Personalkostenplanung und Unterstützung von Konsolidierungsmaßnahmen im Personalbereich</li> <li>• Verbesserte Unterstützung strategischer Entscheidungen des Gemeinderats und der Verwaltungsspitze</li> </ul>
Beteiligte	Projektleitung: ZS/P Weitere Beteiligte: ZD, ZD/P, GPR, Vertreter der Fach-/Bereiche, ZS/T, ZS/F

## h) Ticketing-Software Theater

### Stand der Umsetzung

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen <u>Erläuterung:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Januar 2006 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: Juni 2007 <input checked="" type="checkbox"/> Einführung <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: Juli 2007 <input checked="" type="checkbox"/> abgeschlossen: Sept. 2007
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> TH hat sich für den weiteren Einsatz der Software „Muethos“ in einer weiterentwickelten Version entschieden. In der Sommerpause 2007 wurde ein neuer Server installiert. Das Verfahren wurde im September 2007 installiert, ist aber im für den Internet-Verkauf noch nicht vollständig eingerichtet. Aufgrund des Austauschs vieler Rechner und des damit verbundenen Wechsels auf das Betriebssystem Windows Vista entstand ein höherer Aufwand bei der Installation. Die Einrichtung des Internetverkaufs erfolgt im laufenden Betrieb im Zusammenhang mit der Realisierung technischer Details für einen sicheren Zugriff auf den Server. In Kürze werden die technischen Voraussetzungen für den Internet-Vertrieb und den Kartenvertrieb außerhalb des Theaters (CCU, Wilhelmsburg) geschaffen. Der Start des Internetverkaufs sowie der kabellose Zugriff auf das System ist für das 1. Quartal 2008 geplant.
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Nutzen	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung des weiteren Betriebs durch Aktualisierung der Software- und Hardware</li> <li>• Qualitätsverbesserungen</li> <li>• Schnittstellenreduzierung durch direkte SAP-Anbindung</li> <li>• Verbesserung der Verkaufsmöglichkeiten</li> </ul>



## Fortschreibung

Beschreibung	Verkauf und Reservierung von Theaterkarten, Abwicklung von Abonnements auch über Internet, Einbindung der Vorverkaufsstellen
Inhalt	Die Arbeitsabläufe bei der Reservierung und Buchung werden für die Kunden wie auch für die Mitarbeiter vereinfacht. Kunden können online die Verfügbarkeit von Plätzen sowie die Kosten abfragen, ggf. buchen und bezahlen sowie evt. die Bestätigung der Buchung zu Hause ausdrucken. Bei Online-Buchung verringert sich der Aufwand für die Mitarbeiter, da die Verfügbarkeit der Plätze vom Kunden abgefragt wird und die Bezahlung direkt online abgewickelt werden kann. Die finanztechnische Bearbeitung der Vorgänge wird erleichtert. Die Arbeit der Vorverkaufsstelle wird vereinfacht.
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Jährliche Bereitstellung von 5 neuen Online-Dienstleistungen für Bürger, Wirtschaft und/oder Gäste</li> <li>◆ transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>◆ Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	<p>Aufgrund der veralteten Software und dem damals nachlassenden Support sah sich TH gezwungen, eine neue Ticketing-Software zu beschaffen. Weiter konnte zu diesem Zeitpunkt der Vertrieb von Theaterkarten nicht über Internet abgewickelt werden und die direkte Anbindung der Software an SAP war nicht möglich.</p> <p>Einige Anwender hatten bereits den Software-Anbieter gewechselt und es musste befürchtet werden, dass der Support durch den Hersteller bald eingestellt wird.</p>
Ziele und erwartete Effekte	<p><b>Ziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinfachung von Abläufen z.B. Buchungen und interne Weiterverarbeitung, Vorverkauf</li> <li>• Kostenersparnis durch weniger Einzelbuchungen</li> <li>• Steigerung der Attraktivität des Theaters</li> <li>• Steigerung der Besucherzahlen</li> </ul> <p><b>Erwartete Effekte auf Kundenseite:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit- und Kostenersparnis, da Weg zum Theater entfällt</li> <li>• schnellerer Kartenerwerb</li> </ul> <p><b>Erwartete Effekte auf Mitarbeiterseite:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitserleichterung und Zeitersparnis durch Automatisierung</li> <li>• Reduzierung von Fehlermöglichkeiten</li> <li>• Konzentration auf andere Aufgaben</li> <li>• Reduzierung des Beratungsaufwandes</li> </ul> <p><b>Erwartete Effekte gesamtstädtisch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erschließung eines neuen Vertriebsweges bei TH</li> <li>• Steigerung der Besucherzahlen und damit bessere finanzielle Ausstattung</li> <li>• Steigerung der Attraktivität, insbes. für jüngeres Publikum</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: TH          Projektleitung: ZS/T          Weitere Beteiligte: KU-PR, KIRU</p>

**i) ServiceCenter Neue Mitte**

**Stand der Umsetzung**

Status	<input type="checkbox"/> nicht begonnen Erläuterung: <input checked="" type="checkbox"/> Voruntersuchung/Konzept <input checked="" type="checkbox"/> begonnen: August 2007 <input type="checkbox"/> abgeschlossen am: <input type="checkbox"/> Einführung <input type="checkbox"/> begonnen am: <input type="checkbox"/> abgeschlossen am:
Sofern Projekt begonnen oder abgeschlossen:	
Zeit	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Finanz- und Sachmittel	Im Plan: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> derzeit kein Projektbudget vorhanden, bei der Aufstellung des Haushalts 2008 war das Projekt noch nicht gestartet
Personalkapazitäten intern	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u>
Projektziele	Im Plan: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Abweichung ohne Gefährdung des Projekterfolgs <input type="checkbox"/> nein <u>Erläuterung:</u> rechtliche Prüfung noch nicht abgeschlossen

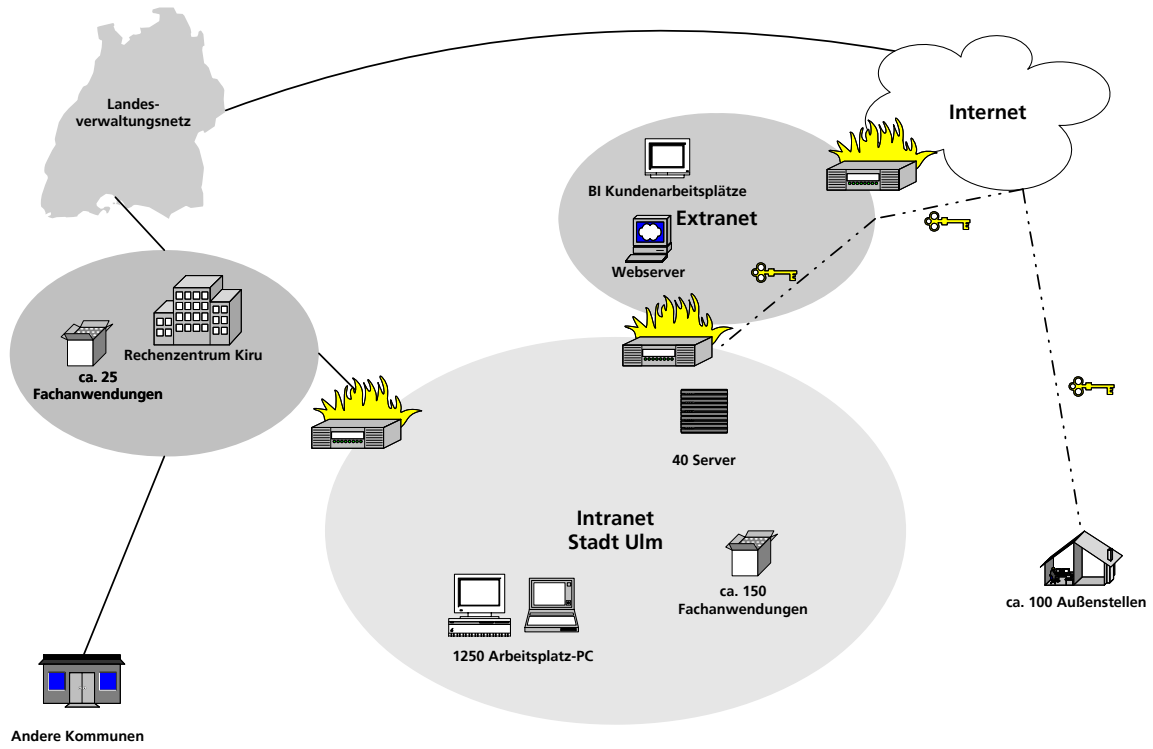
**Neuaufnahme**

Beschreibung	Betrieb eines gemeinsamen ServiceCenters von Stadtwerken Ulm/Neu-Ulm (SWU) und Stadt Ulm in der Neuen Mitte
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abriss des vorhandenen Gebäudes (ehem. Buchhandlung Hoffmann)</li> <li>• Planung und Bau eines mehrgeschossigen Hauses, Einrichtung des ServiceCenters mit flexiblen Arbeitsplätzen, Ausstellungsflächen und Veranstaltungsräumen</li> <li>• Konzeption und Betrieb des ServiceCenters</li> </ul>
Zuordnung zu Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung von Kooperationen mit Partnern, v. a. städtischen Gesellschaften, Wirtschaftsunternehmen, Stadt Neu-Ulm</li> <li>• transparentere Gestaltung der Produkte, Prozesse und Leistungen der Stadtverwaltung</li> <li>• Weiterentwicklung der städtischen Ablauforganisation hin zur bedarfsgerechten Prozessorientierung</li> </ul>
Gründe	Notwendigkeit, Dienstleistungen von SWU und Stadt an zentraler Stelle in der Neuen Mitte anzubieten

Ziele und erwartete Effekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service aus einer Hand (ein Ansprechpartner)</li> <li>• innovative Serviceoptimierung für die Kunden der Stadt/SWU: nachfrageorientierte Öffnungszeiten, neuartiges IT-gestütztes Kundenmanagement, optimales Management von Lastspitzen, hoher Service-Level, Vorqualifizierung von Kundenanliegen, hohe Bearbeitungsqualität</li> <li>• optimale Einbindung in die vorhandenen Servicestrukturen:</li> <li>• flache, flexible und vernetzte Aufbauorganisation, Organisation der Servicestrukturen untereinander, Synergien</li> <li>• Geschäftsprozessoptimierung und Verbesserung der Wirtschaftlichkeit, Aufbau eines Controllingsystems</li> <li>• Imagegewinn der Stadt/SWU durch gezieltes Servicemarketing</li> <li>• Schaffung eines guten Arbeitsumfeldes für die Beschäftigten des ServiceCenters</li> </ul>
Beteiligte	<p>Auftraggeber: BM1          Projektleitung: BD, SWU          Weitere Beteiligte: GPR, ZS/T, externe Projektleitung</p>

31.01.2008  
 ZST-020/500 IT- und E-Masterplan

# Anlage 1: Netzgrafik – Stand der IT bei der Stadt Ulm



## Anlage 2: Beschreibung der für die Stadt Ulm relevanten Standards

### 1. Technologiestandards

#### **SAGA-Standard**

Kurz nach dem Start der bundesweiten Initiative BundOnline stellte die Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung (KBSt) im Jahr 2002 das Dokument erstmalig zur Verfügung. SAGA (Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen) beschreibt Standards, Verfahren und Methoden des Einsatzes der Informationstechnik in den Behörden. Es legt technische Normen und Architekturen für E-Government-Anwendungen fest. Sie sind die Grundlage für die Interoperabilität und Kompatibilität der zu entwickelnden E-Government-Anwendungen. Hierbei besteht die Notwendigkeit, Grundlagen zur Vereinheitlichung von Prozessen und Daten zu schaffen.

Das bei der Stadt Ulm aufzubauende Architekturmodell wird sich an SAGA orientieren und dabei auch die unterschiedlichen Rahmenbedingungen berücksichtigen.

#### **XÖV und OSCI**

Grundlage für das reibungslose Zusammenwirken von Geschäftsprozessen über die Stadtverwaltung hinaus sind fachspezifische Verwaltungsstandards (XÖV) auf der Basis der XML-Technologie. Im Bereich des Meldewesens werden z. B. auf Basis von XMeld verschiedene Dienste realisiert, mit denen das Meldeverfahren Daten medienbruchfrei und sicher über offene Schnittstellen austauschen kann, z. B. die einfache Meldeabfrage oder die automatisierte Rückmeldung. Weitere fachspezifische Standards (s. a. Anlage 3) sind u. a. XGewerbe (Datenaustauschformat für Gewerbemeldungen), XFinanz (Austausch von Finanzdaten) XBau (Kommunikation im Bauwesen) und XPlanung (Austausch von Daten verschiedener Planarten, z. B. Bebauungsplan, Flächennutzungsplan).

Die Nutzung der XÖV-Standards hat für die Stadt strategische Bedeutung, so dass bei der Auswahl neuer Verfahren die Nutzung von fachspezifischen XÖV-Standards – soweit vorhanden – als obligatorisch anzusehen ist.

Als ein wichtiger Standard für E-Government hat sich OSCI-Transport (Online Services Computer Interface) entwickelt, ein XML-basiertes Nachrichtenaustauschformat, das die sichere und rechtsverbindliche Übertragung von beliebigen Dokumenten ermöglicht.

### 2. Prozessstandards

#### **ITIL**

Im Sinne einer modernen Verwaltung intensiviert die städtische IT-Organisation künftig ihre Rolle als Garant kommunaler IT-Leistungen. Unter diesem Aspekt ist professionelles IT-Service Management zukünftig von zentraler Bedeutung. Bewährte Ansätze zur Verbesserung eines IT Service Managements liefert der de-facto Standard ITIL, auf dessen Basis sich viele der Anforderungen an eine effiziente und strategiegetreue Organisation einer städtischen IT umsetzen lassen. Eine Ausrichtung nach ITIL ermöglicht einen konsequenten, kontinuierlichen und kostengünstigen Einsatz der städtischen IT zur Verwirklichung gesamtstädtischer Ziele. IT Service Management steht für:

- garantierbare Servicequalität
- transparente, standardisierte und effiziente Prozesse
- proaktives Handeln zur Vermeidung störungsbedingter Ausfallzeiten
- übersichtliche, leicht steuer- und anpassbare Leistungen

Eine Ausrichtung gemäß der IT Infrastructure Library (ITIL) bedeutet ein eng mit der städtischen Gesamtstrategie verzahntes Service Management.

### 3. IT-Sicherheitsstandards

#### **Grundschutzkataloge des BSI**

Ein wesentlicher Aspekt für den erfolgreichen Einsatz von E-Government-Anwendungen ist die Gewährleistung der Datensicherheit. Der Einsatz der technischen Mittel muss so gestaltet werden, dass Vertrauen zwischen den kommunizierenden Instanzen gebildet wird, der Grundschutz gewährleistet ist und die klassischen Schutzziele erfüllt werden.

Die Relevanz von Sicherheitsmaßnahmen ist in den letzten Jahren durch die zunehmende Nutzung des Internets extrem gestiegen. Parallel hierzu wird ein Anstieg von Normungsbestrebungen in diesem Bereich verzeichnet. Zur Erstellung von IT-Sicherheitskonzepten für normalen Sicherheitsbedarf werden vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mit dem IT-Grundschutz Standardsicherheitsmaßnahmen für typische IT-Systeme empfohlen. Das Ziel dieser IT-Grundschutz-Empfehlungen ist es, durch geeignete Anwendung von organisatorischen, personellen, infrastrukturellen und technischen Standard-Sicherheitsmaßnahmen ein Sicherheitsniveau für IT-Systeme zu erreichen, das für den normalen Schutzbedarf angemessen und ausreichend ist und das als Basis für hochschutzbedürftige IT-Systeme und -Anwendungen dienen kann.

### Anlage 3: Informationen/Regelungen/Empfehlungen/Rechtsvorschriften

Bezeichnung	Beschreibung, Link bzw. Literaturhinweis
<p>Projekt Deutschland-Online und Aktionsplan Deutschland- Online</p>	<p>gemeinsame E-Government-Strategie für Bund, Länder und Kommunen vom 26.06.2003 – Ziele: Online-Bereitstellung von 20 Verwaltungsdienstleistungen (von der Kfz-Anmeldung über das Meldewesen bis zum Gewereregister), Vernetzung von Portalen, Entwicklung gemeinsamer Infrastrukturen und Standards</p> <p>Aktionspläne vom 22.06.06 und 14.06.2007– Kernstück: Errichtung eines integrierten sicheren Kommunikationsnetzes für die deutsche Verwaltung in Bund, Ländern und Gemeinden. Neben der Basisinfrastruktur und der Standardisierung erhalten die Vorhaben Kraftfahrzeugzulassung, Personenstandswesen und Meldewesen höchste Priorität.</p> <p><a href="http://www.deutschland-online.de">http://www.deutschland-online.de</a>, <a href="http://www.deutschland-online.de/DOL_Internet/broker.jsp?uMen=60d70293-553f-4011-aeb6-df14b826c994">http://www.deutschland-online.de/DOL_Internet/broker.jsp?uMen=60d70293-553f-4011-aeb6-df14b826c994</a></p>
<p>Programm E-Government 2.0 der Bundesregierung</p>	<p>Programm vom 13.09.2006 – vier Handlungsfelder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portfolio: bedarfsorientierter qualitativer und quantitativer Ausbau des E-Government-Angebots des Bundes</li> <li>• Prozessketten: Elektronische Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Verwaltung durch gemeinsame Prozessketten</li> <li>• Identifizierung: Einführung eines elektronischen Personalausweises und Erarbeitung von E-Identity-Konzepten</li> <li>• Kommunikation: sichere Kommunikationsinfrastruktur für Bürger/innen, Unternehmen und Verwaltungen</li> </ul> <p><a href="http://www.kbst.bund.de/cln_006/nn_839178/Content/Egov/Initiativen/EGov2/EGov2.html_nnn=true">http://www.kbst.bund.de/cln_006/nn_839178/Content/Egov/Initiativen/EGov2/EGov2.html_nnn=true</a></p>
<p>E-Government- Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative der EU</p>	<p>Aktionsplan für elektronische Behördendienste in der EU vom 25.04.2006 sowie Jahresbericht vom 30.03.07; umfasst fünf Bereiche, die bis 2010 vordringlich sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Bürger haben Zugang zu einem breiten Spektrum an Informations- und Kommunikationstechnik.</li> <li>• Beträchtliche Effizienzgewinne, wesentlich geringerer Verwaltungsaufwand</li> <li>• Verwirklichung der elektronischen Vergabe öffentlicher Aufträge</li> <li>• Sicherer Zugang zu Diensten in der ganzen EU</li> <li>• Stärkung der Bürgerbeteiligung und der demokratischen Entscheidungsprozesse</li> </ul> <p><a href="http://europa.eu/scadplus/leg/de/lvb/l24226j.htm">http://europa.eu/scadplus/leg/de/lvb/l24226j.htm</a></p>
<p>Dienstleistungsrichtlinie der EU</p>	<p>Richtlinie vom 12.12.2006 – Ziel der Richtlinie ist es, die rechtlichen und administrativen Hindernisse für den Dienstleistungsverkehr zwischen den Mitgliedstaaten zu beseitigen, damit ein echter Dienstleistungsbinnenmarkt entstehen kann.</p> <p><b>Für Stadtverwaltungen sind folgende Vorgaben von besonderer Bedeutung:</b></p> <p><u>Schaffung einheitlicher Ansprechpartner:</u> Dies sind Kontaktstellen, über die Dienstleistungserbringer zur Verwaltungsvereinfachung alle erforderlichen Verwaltungsverfahren zu ihren Dienstleistungen abwickeln können.</p> <p><u>Zugang zu Informationen:</u> Erbringer und Empfänger von Informationen sowie die Öffentlichkeit müssen leichten Zugang zu den für sie relevanten Verfahrensinformationen zu ihren Dienstleistungen haben, z.B. Ansprechpartner in Behörden, Formerfordernisse.</p> <p><u>Elektronische Verfahrensabwicklung:</u> Für alle Beteiligten ist ein System zur elektronischen Abwicklung von Verfahren und Formalitäten einzurichten.</p>

	<p>Die Verortung der einheitlichen Ansprechpartner dürfte jedem Bundesland für sein Gebiet obliegen. Bei der Realisierung des Rechts auf Information und der elektronischen Verfahrensabwicklung will das Innenministerium Baden-Württemberg dem Landesportal service-bw (<a href="http://www.service-bw.de">www.service-bw.de</a>) eine Schlüssel-funktion übertragen.</p> <p>Die Vorgaben der Richtlinie sind von den EU-Mitgliedsstaaten bis spätestens 28.12.2009 in nationales Recht umzusetzen. Die Fragen zur Umsetzung werden derzeit vielschichtig diskutiert; konkrete Festlegungen werden aller Voraussicht nach im Bundes- und Landesverwaltungsverfahrenrecht getroffen. Nach derzeitigem Stand ist dies nicht vor 2009 zu erwarten.</p> <p>Die Kommunalen Landesverbände haben mit IHK und den Handwerkskammern in Baden-Württemberg eine gemeinsame Arbeitsgruppe zur Richtlinienumsetzung eingerichtet, die sich am 19.09.07 erstmals getroffen hat. In dieser Arbeitsgruppe ist die Stadt Ulm, Bereich Bürgerdienste vertreten.</p> <p><a href="http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/oj/2006/l_376/l_37620061227de00360068.pdf">http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/oj/2006/l_376/l_37620061227de00360068.pdf</a></p>
Standards des E-Government-Konzepts 2008 mit staatlich-kommunalem IuK-Architekturmodell und E-Government-Richtlinien Baden-Württemberg 2005	<p><a href="http://www.verwaltungsreform-bw.de/servlet/PB/show/1232613/E-GK-Standards%202008.pdf">http://www.verwaltungsreform-bw.de/servlet/PB/show/1232613/E-GK-Standards%202008.pdf</a></p> <p><a href="http://www.verwaltungsreform-bw.de/servlet/PB/show/1153020/E-GOURL%20GABL_2004_0510_0516_P.pdf">http://www.verwaltungsreform-bw.de/servlet/PB/show/1153020/E-GOURL%20GABL_2004_0510_0516_P.pdf</a></p>
SIGA - Sichere Integration von E-Government-Anwendungen (Studie)	<p>Hrsg.: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, August 2005</p> <p><a href="http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/4_siga.htm">http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/4_siga.htm</a></p>
Datenschutz für unsere Bürger, 28. Tätigkeitsbericht	<p>Hrsg.: Landesbeauftragter für den Datenschutz Baden-Württemberg, Stand 2007</p> <p><a href="http://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/dfd/tb/default.htm">http://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/dfd/tb/default.htm</a></p>
IT-Grundschutzkataloge	<p>Hrsg.: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Stand 2006</p> <p><a href="http://www.bsi.de/gshb/deutsch/index.htm">http://www.bsi.de/gshb/deutsch/index.htm</a></p>
Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2007	<p>Hrsg.: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik</p> <p><a href="http://www.bsi.de/literat/lagebericht/index.htm">http://www.bsi.de/literat/lagebericht/index.htm</a></p>
E-Government-Handbuch des BSI	<p>Nachschlagewerk und Informationsbörse zum Thema E-Government, erstellt unter Federführung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik, u. a. Module „Rechtliche Rahmenbedingungen für E-Government“, „Authentisierung im E-Government“, „Barrierefreies E-Government“</p> <p><a href="http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/3.htm">http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/3.htm</a></p>
Handlungsempfehlungen „Datenschutzgerechtes eGovernment“	<p>Hrsg.: Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder</p> <p><a href="http://www.bfdi.bund.de/cln_027/nn_531474/SharedDocs/Publikationen/Orientierungshilfen/eGovernment.html_nnn=true">http://www.bfdi.bund.de/cln_027/nn_531474/SharedDocs/Publikationen/Orientierungshilfen/eGovernment.html_nnn=true</a></p>
Broschüren des Arbeitskreises Digitales Rathaus beim Deutschen Städtetag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eröffnung des Zugangs für die elektronische Kommunikation</li> <li>• Wo ist der Schlüssel zum digitalen Rathaus?</li> <li>• Welche elektronische Signatur braucht die Kommunalverwaltung?</li> </ul> <p><a href="http://edoc.difu.de/staedtetag">http://edoc.difu.de/staedtetag</a></p>
OSCI (Online Services Computer Interface)	<p>XML-basierter Protokollstandard für die deutsche Kommunalwirtschaft für einen gesicherten Datenaustausch von E-Government-Anwendungen (entwickelt von der OSCI-Leitstelle in Bremen)</p> <p><a href="http://www.osci.de">http://www.osci.de</a></p>



<p>Standardisierte Datenaustauschformate für fachbezogene Daten:</p> <p>XMeld  XKfz und XGewerbe  XFinanz  weitere</p>	<p>XMeld: XML-basiertes Datenaustauschformat für das Einwohnermeldewesen (entwickelt von der OSCI-Leitstelle in Bremen) - <a href="http://www.osci.de">http://www.osci.de</a></p> <p>XKfz und XGewerbe: XML-basierte Datenaustauschformate im Kfz-Zulassungswesen und für Gewerbemeldungen (PAS 1034 und 1035; PAS: Publicly Available Specification (öffentlich verfügbare Spezifikation)) - Publikation: PAS 1034 und PAS 1035: XML-Datenaustausch ... (kostenpflichtig)  Hrsg.: DIN, 2004</p> <p>XFinanz: XML-basiertes Datenaustauschformat für Finanzdaten im kommunalen Bereich (entwickelt von den Arbeitsgruppen „Definition prozessübergreifender Objekte“ und „Finanzdatenaustausch“ beim DIN) – <a href="http://standards.sakd.de">http://standards.sakd.de</a></p>
<p>RISER – Registry Information Service on European Residents</p>	<p>Entwicklung einer europaweiten elektronischen Melderegisterauskunft durch Partner aus Deutschland, Österreich, Irland und Polen (gefördert von der Europäischen Kommission) unter Nutzung von OSCI und XMeld</p> <p><a href="http://www.riser.eu.com">http://www.riser.eu.com</a></p>
<p>Architekturmodell für Interoperabilität von E-Government-Anwendungen in Bund, Ländern und im kommunalen Bereich in Deutschland</p>	<p>Ziel: Befähigung der öffentlichen Verwaltung, dem Verwaltungskunden möglichst einheitlich gegenüber zu treten, d. h. ein „integriertes E-Government“ von Bund, Ländern und kommunalem Bereich zu nutzen</p> <p>Hrsg.: Kooperationsausschuss Automatisierte Datenverarbeitung Bund, Länder, Kommunalbereich (2003)  <a href="http://www.koopa.de/beschluesse/dokumente/Architekturmodell.pdf">http://www.koopa.de/beschluesse/dokumente/Architekturmodell.pdf</a></p>
<p>Ergebnisse des Bündnisses für elektronische Signaturen</p>	<p>Ziel: durch eine institutions- und branchenübergreifende Kooperation der Bündnispartner auf Basis gemeinsamer Standards ein investitionsfreundliches Klima und eine stabile Grundlage für die Anwendung von elektronischen Signaturen zu schaffen</p> <p>Geschäftsführende Bündnispartner sind das Bundesministerium des Inneren und das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.</p> <p><a href="http://www.bund.de/nn_189586/DE/Vul/WIN/2003/08-August/INFO-1768-Signaturbuendnis-sb.html">http://www.bund.de/nn_189586/DE/Vul/WIN/2003/08-August/INFO-1768-Signaturbuendnis-sb.html</a></p>
<p>Handlungsleitfaden für die Einführung der elektronischen Signatur und Verschlüsselung in der Verwaltung</p>	<p>Hrsg.: Kooperationsausschuss ADV Bund, Länder, kommunaler Bereich (Dez. 2002)</p> <p><a href="http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/6_KoopA.pdf">http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/6_KoopA.pdf</a></p>
<p>E-Government in Kommunen – Hintergründe und Orientierungshilfen für Mandatsträger in Räten und Kreistagen</p>	<p>Hrsg.: Friedrich-Ebert-Stiftung  Autoren: Frick/Hokkeler, Referenten der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement, Köln)  Publikation, 2002  <a href="http://library.fes.de/pdf-files/kommunalpolitik/01429.pdf">http://library.fes.de/pdf-files/kommunalpolitik/01429.pdf</a></p>
<p>Erfolgsfaktoren für E-Government-Lösungen: Nutzungsanreize, Marketing und mehr</p>	<p>Hrsg.: Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt)  Bericht Nr. 1/2006, März 2006</p> <p><a href="https://wissen.kgst.de/loadDocQuery.do?context=results&amp;documentIndex=1&amp;dsUID=1f297e7:10f5adb0a9c:-7a6b">https://wissen.kgst.de/loadDocQuery.do?context=results&amp;documentIndex=1&amp;dsUID=1f297e7:10f5adb0a9c:-7a6b</a> (nur über städt. Intranet erreichbar)</p>
<p>Designrichtlinien und Formulierungsstandards für E-Government-Applikationen (PAS 1020)</p>	<p>Hrsg.: Bundesverwaltungsamt</p> <p>Publikation, Feb. 2003 (kostenpflichtig)  <a href="http://www.bva.bund.de/aufgaben/win/beitraege/00206/">http://www.bva.bund.de/aufgaben/win/beitraege/00206/</a> (Auszug)</p>
<p>Ergonomie-Normen und –Spezifikationen des Deutschen Instituts für Normung e. V. (DIN)</p>	<p>Normenreihen DIN EN ISO 9241 (Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten), ISO 14915 (Software-Ergonomie für Multimedia-Benutzungsschnittstellen); ISO 13407 (benutzerorientierte Gestaltung interaktiver Systeme), ISO/TS 16071 (Ergonomics of human-system interaction) (kostenpflichtige Publikationen)</p>

## Rechtsvorschriften

Bezeichnung	Beschreibung, Link bzw. Literaturhinweis
Signaturgesetz, Signaturverordnung	<a href="http://www.vd-bw.de/Signaturgesetz">http://www.vd-bw.de/Signaturgesetz</a> <a href="http://www.vd-bw.de/Signaturverordnung">http://www.vd-bw.de/Signaturverordnung</a> nur über städt. Intranet erreichbar!
Gesetz zur Anpassung der Formvorschriften des Privatrechts und anderer Vorschriften an den modernen Rechtsgeschäftsverkehr	<a href="http://www.vd-bw.de/Moderner_Rechtsgeschäftsverkehr">http://www.vd-bw.de/Moderner_Rechtsgeschäftsverkehr</a> nur über städt. Intranet erreichbar!
Gesetz zur Anpassung des Verwaltungsverfahrenrechts an die moderne elektronische Kommunikation (Elektronik-Anpassungsgesetz-EAnpG) des Landes, inkraft getreten am 01.03.2005	<a href="http://www.vd-bw.de/webvdbw/cd.nsf/.navigation?Openform&amp;DatabaseSynonym=BW_GBL&amp;navigation=.jahrgangvd&amp;teil=&amp;jahr=2004&amp;heft=17&amp;seite=884&amp;status=3&amp;ende">http://www.vd-bw.de/webvdbw/cd.nsf/.navigation?Openform&amp;DatabaseSynonym=BW_GBL&amp;navigation=.jahrgangvd&amp;teil=&amp;jahr=2004&amp;heft=17&amp;seite=884&amp;status=3&amp;ende</a> nur über städt. Intranet erreichbar!
Bundesmelddatenübermittlungsverordnung, zuletzt geändert am 22.09.2005	<a href="http://www.staedtetag-bw.de/gbg/baum/rundschreiben/Jahr2003/rindex.htm">http://www.staedtetag-bw.de/gbg/baum/rundschreiben/Jahr2003/rindex.htm</a> dort Anlage zu Rundschreiben Nr. 7113/2003 vom 19.11.2003, nur über städt. Intranet erreichbar!
Behindertengleichstellungsgesetz (BGG), Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV)	<a href="http://www.vd-bw.de/Behindertengleichstellungsgesetz">http://www.vd-bw.de/Behindertengleichstellungsgesetz</a> <a href="http://www.vd-bw.de/Barrierefreie_Informationstechnik-Verordnung">http://www.vd-bw.de/Barrierefreie_Informationstechnik-Verordnung</a> nur über städt. Intranet erreichbar!
Informationsfreiheitsgesetz des Bundes (IFG), inkraft getreten am 01.01.2006	<a href="http://www.vd-bw.de/webvdbw/cd.nsf/.navigation?openform&amp;DatabaseSynonym=rd-vd-bw&amp;navigation=.searchrd_neu&amp;indx=4&amp;e">http://www.vd-bw.de/webvdbw/cd.nsf/.navigation?openform&amp;DatabaseSynonym=rd-vd-bw&amp;navigation=.searchrd_neu&amp;indx=4&amp;e</a> nur über städt. Intranet erreichbar! Informationsfreiheitsgesetz Baden-Württemberg liegt als Entwurf vor.
Allgemeine Rechtsvorschriften soweit tangiert, z. B. Verwaltungs(verfahrens)recht, kommunales Wirtschaftsrecht, Datenschutzrecht, Vergaberecht, Teledienstegesetz und Mediendienstestaatsvertrag	

## Anlage 4: Ergänzende Informationen (Zahlen und Daten aus Untersuchungen)

### Thema: Kommunales E-Government 2006 – eine empirische Bestandsaufnahme

- Die wichtigsten Ziele des kommunalen E-Government haben sich in den letzten Jahren leicht verschoben. Die Ausschöpfung von Spar- und Rationalisierungspotenzialen ist wichtiger, wenn auch nicht dominant geworden. Wie schon 2001 stehen für die Kommunen die Modernisierung von Politik und Verwaltung sowie die verbesserte Erreichbarkeit für „Kunden“ im Vordergrund.
- Bei den Online-Services ist man mit den Informations- und Kommunikationsangeboten oft schon weit fortgeschritten; Transaktionsangebote hängen im Vergleich dazu weit zurück.
- Neben der Fortentwicklung der Fachanwendungen und Online-Services ist ein Ziel des kommunalen E-Government die insgesamt stärkere Durchdringung der Verwaltungstätigkeit mit IT. Dabei geht es insbesondere um den weiteren Ausbau der Basisinfrastruktur.
- Die dominierenden Technikthemen im kommunalen E-Government sind IT-Sicherheit, Datenschutz sowie die Standardisierung von Datenstrukturen (XÖV) und Prozessen.
- Es gibt eine starke Befürwortung einer Zentralisierung von Verfahren und Datenbeständen und damit einer veränderten Interpretation der kommunalen Selbstverwaltung. Dabei gibt es bei den Kommunen eine leichte Präferenz zugunsten einer Zentralisierung auf regionaler Ebene.
- Ein großes Defizit ist nach wie vor die wirkliche Optimierung und Neugestaltung von Prozessen. Stattdessen wird IT vielfach eingesetzt, um die bestehenden, oft suboptimalen Prozesse 1:1 abzubilden. Geschäftsprozessanalysen, unumgängliche Bestandteile bei der Konzeption von E-Government-Services, sind noch immer nur für einen sehr kleinen Teil der Kommunen Bestandteil eines jeden E-Government-Projekts.
- Kosten-/Nutzenanalysen oder regelmäßige Wirtschaftlichkeitsberechnungen werden nur von einem kleinen Teil der deutschen Kreise, Städte und Gemeinden vorgenommen.

Quelle: Veröffentlichung des Deutschen Instituts für Urbanistik, Berlin in Zusammenarbeit mit der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement, Köln, August 2006 (Auszug) aufgrund einer Umfrage bei 330 deutschen Kommunen (Stadt Ulm hat teilgenommen)

### Thema: Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland hat sich bei der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen deutlich verbessert. Im Mehrländervergleich erreicht Deutschland in diesem Jahr den 10. Platz. 2006 hatte es nur für Platz 19 gereicht. Die Studie vergleicht, wie umfangreich und wie gut Bürger und Unternehmen in 31 europäischen Ländern (EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Norwegen, Schweiz und Türkei) mit den Behörden über das Internet zusammen arbeiten können. Die deutlich bessere Platzierung für das deutsche E-Government liegt u. a. daran, dass mittlerweile schon 75 Prozent der wichtigsten Verwaltungsdienstleistungen vollständig im Internet verfügbar sind. Im Vorjahr waren es nur 47 Prozent. Besonders gut vorangekommen ist Deutschland bei der Bereitstellung von Online-Dienstleistungen für Unternehmen. Hier konnte Platz 6 von 31 Staaten erreicht werden.

Quelle: 7. Studie von Capgemini im Auftrag der Europäischen Kommission zum Fortschritt der Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand, September 2007 (Auszug)

### Thema: Nutzung und Nichtnutzung des Internets

Mit einem Zuwachs um zwei Prozentpunkte ist die Internetnutzung innerhalb eines Jahres auf erstmals über 60 Prozent gestiegen und liegt heute bei 60,2 Prozent. Damit hat sich die Zahl der Onliner in den zurückliegenden zwölf Monaten um 1,4 Millionen Personen vergrößert, was einer Zunahme um etwa die Einwohnerzahl der beiden Großstädte Köln und Nürnberg entspricht. Nach den vorliegenden Zahlen beabsichtigen in den nächsten zwölf Monaten rund 3,7 Millionen Bundesbürger (5,7 Prozent) online zu gehen. Durch das eher moderate Wachstum der Internetnutzung

und den leicht rückläufigen Anteil von Nutzungsplanern zählen immer noch 22,2 Millionen Deutsche (34,1 Prozent) zu den Offlinern, den Nicht-Nutzern des Internets ohne Anschaffungsabsicht. Mehrheitlich sind die Offliner weiterhin eher weiblichen Geschlechts, haben formal eine vergleichbar geringere Bildung sowie ein niedrigeres Einkommen. Das Durchschnittsalter der Nicht-Nutzer liegt derzeit bei 61,9 Jahren (61,3 Jahre in 2006).

Quelle: (N)Onliner Atlas 2007 von TNS Infratest und der Initiative D21, Juni 2007 (Auszug)

#### Thema: Nutzung von E-Government-Diensten durch Unternehmen, Online-Verfügbarkeit von E-Government-Diensten

Im Jahr 2006 nutzen in Deutschland 49 Prozent aller Unternehmen E-Government-Dienste. Der Wert ist im europäischen Vergleich deutlich unterdurchschnittlich. Die europäischen Spitzenreiter sind Island (95 Prozent), Finnland (93 Prozent), Dänemark (87 Prozent) und Italien (87 Prozent). 2007 werden 54 Prozent der deutschen Unternehmen E-Government-Dienste in Anspruch nehmen. Bis 2010 will Deutschland weiter zu anderen europäischen Ländern aufholen. Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie ist auch europaweit Treiber für die E-Government-Nutzung durch die Wirtschaft.

Die Online-Verfügbarkeit von E-Government-Diensten beträgt im Jahr 2006 in Deutschland 47 Prozent. Dieser Wert liegt deutlich unter dem westeuropäischen Durchschnitt. Damit kommt Deutschland im innereuropäischen Ranking auf den 15. Rang. Europäischer Spitzenreiter ist Österreich mit einer Online-Verfügbarkeit von 83 Prozent der ausgewählten Dienste. Für 2007 wird in Deutschland ein konstanter Wert prognostiziert.

Quelle: 1. E-Performance Report 2007 Deutschland im Vergleich der TNS Infratest Forschung GmbH im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, Juli 2007 (Auszug)

#### Thema: Nutzung der Online-Dienste der Verwaltung durch Privatpersonen

32 Prozent (2002: 17 Prozent) der 16- bis 74-jährigen Deutschen haben 2006 die Online-Dienste von Ämtern genutzt. Im europäischen Vergleich liegt Deutschland allerdings nur knapp über dem Durchschnitt (24 Prozent). Vorreiter sind die Benelux-Länder und Skandinavien. Insbesondere bei den Online-Formularen besteht in Deutschland noch großes Verbesserungspotenzial, da viele Ämter sich darauf beschränken, auf ihren Homepages allein Downloads anzubieten.

Quelle: Mitteilung des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (BITKOM), August 2007 (Auszug)

#### Thema: Akzeptanz von E-Government-Standards in deutschen Kommunen

In einer Umfrage bei 214 Mitgliedsgemeinden des deutschen Städtetags (Stadt Ulm hat teilgenommen) wurde die Akzeptanz des deutschen E-Government-Standards SAGA und die des europäischen Standards EIF gemessen. Kernergebnisse der Umfrage sind:

- Der Bekanntheitsgrad von SAGA ist ausgesprochen hoch.
- Die Akzeptanz der gemachten Vorgaben und Richtlinien ist dagegen nur mittelmäßig.
- Die Empfehlungen von technischen Standards stellen den am stärksten genutzten Bereich von SAGA dar.
- Bei weitem die geringste Akzeptanz verzeichnen die „Einer für alle“-Angebote.
- Der europäische Standard EIF ist dagegen in deutschen Gemeinden relativ unbekannt (kleiner als 10 Prozent).

Quelle: Studie der Universität Mannheim, März 2007 (Auszug)

## Anlage 5: Erfolgsfaktoren der Stadt Ulm für E-Government-Angebote (zu Ziff. 5.1)

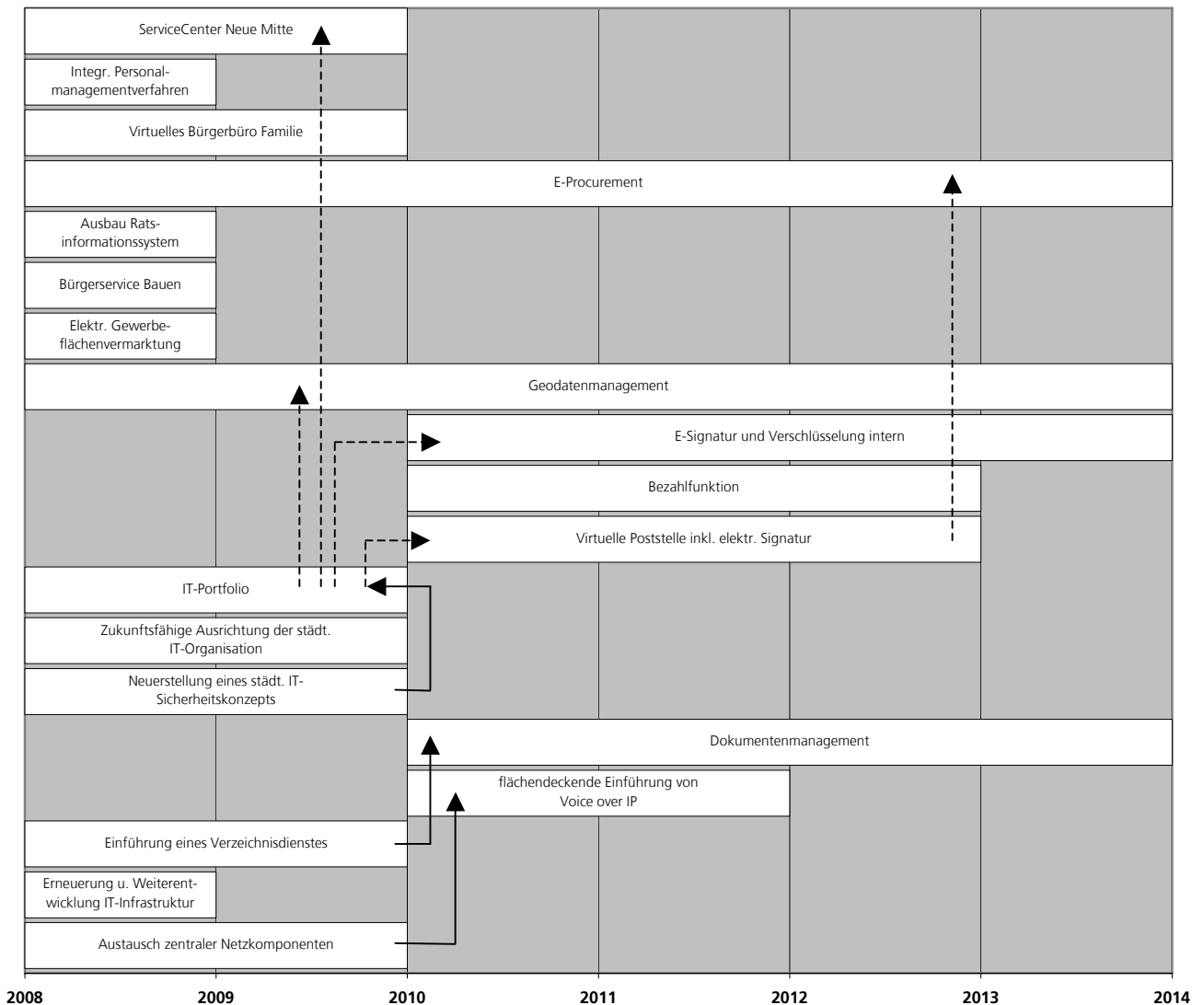
Für die E-Government-Angebote der Stadt Ulm werden folgende Erfolgsfaktoren festgelegt:

- Vor der Einführung neuer Angebote werden diese auf Bedarf, Nutzen, Anforderungen und Voraussetzungen untersucht.
- Ebenso erfolgt vorab eine Überprüfung, inwieweit im Rahmen des Verwaltungsverfahrens auf die Einreichung von Unterlagen, die üblicherweise nur in Papierform vorliegen, verzichtet werden kann und/oder alternative Einreichungsmöglichkeiten bestehen.
- Neue E-Government-Angebote sollen zu einer für den Nutzer spürbaren Verfahrensbeschleunigung führen, indem die gesamte Bearbeitungskette in der Verwaltung – vom Nachrichteneingang über den internen Workflow bis zum Nachrichtenausgang – verkürzt und informationstechnisch integriert wird. Es wird vorab geprüft, ob dies gegeben ist.
- Die Lebens- und Geschäftssituationen im städtischen Internetportal sollen konsequenter ausgebaut werden.
- Dienstleistungen, von denen Bürger häufig fälschlicherweise annehmen, dass sie im Zuständigkeitsbereich der Stadt Ulm liegen, sollen in den Dienstleistungskatalog des städtischen Internetportals aufgenommen und an die zuständige Stelle weitervermittelt werden, z. B. Ba-föG.
- Es wird geprüft, ob E-Government-Angebote dazu geeignet sind, durch finanzielle Anreize (z. B. geringere Gebühren) zur verbesserten Nutzung beizutragen
- Bei der Einführung neuer Software werden bundesweit abgestimmte Standards der Kommunikations- und Sicherheitsinfrastruktur berücksichtigt. Diese Standards sind teilweise unter Ziff. 5.7 genannt.
- Bedienoberflächen von E-Government-Anwendungen sollen sich an marktgängigen Lösungen orientieren. Das elektronische Ausfüllen von Formularen soll unterstützt werden. Dies wird ggf. durch Befragung ausgewählter Bürger oder Unternehmen sowie durch Einsatz städtischer Mitarbeiter als Testpersonen geprüft. Web-basierte Lösungen sind bei elektronischen Angeboten i. d. R. zu bevorzugen.
- Neue E-Government-Angebote werden durch intensive Öffentlichkeitsarbeit beworben, z. B. durch Pressemeldung, aktuelle Meldung im Internetportal sowie je nach Bedeutung ggf. durch weitere Maßnahmen.
- Um die Veränderungsprozesse in der Verwaltung professionell zu gestalten, werden die sich ergebenden Änderungen mit der Leitung der betroffenen Abteilung/en direkt besprochen. Die Fach-/Bereicheleiter werden informiert.
- Die städtischen Auszubildenden erhalten im Rahmen der Azubi-Einführung Informationen über E-Government bei der Stadt Ulm sowie die vorhandenen und geplanten Angebote.
- Ein regelmäßiger Informationsaustausch mit E-Government-/E-Business-Verantwortlichen in der Region wird angestrebt.

Zur Steigerung von Bekanntheit und Qualität der Einstiegspunkte zu den Online-Dienstleistungen wurde auf der Startseite des städtischen Internetportals an repräsentativer Stelle in der Litfassspalte folgender Button angebracht.



## Anlage 6: Übersicht zur zeitlichen Abwicklung der einzelnen Projekte (zu Ziff. 5.3)



- ▶ ist Voraussetzung für
- - -▶ ist teilweise Voraussetzung für

### Anmerkung:

Das Diagramm stellt dar, in welchem Zeitraum das jeweilige Projekt unabhängig von seiner Dauer durchgeführt werden soll.

### Hinweis:

Änderungen der Übersicht gegenüber den vorigen Masterplan-Versionen sind auf Veränderungen bei den Projekten (Erläuterungen s. Ziff. 5.4) sowie veränderte Prioritäten bei der Gesamtbetrachtung der Projekte zurückzuführen.