



### Vorwort:

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

eigentlich wollten wir in diesem Bericht vor allen auf „10-Jahre KommunalBIT“ eingehen, aber die Pandemie hat uns dabei gründlich einen Strich durch die Rechnung gemacht. Die Feierlichkeiten werden nachgeholt!

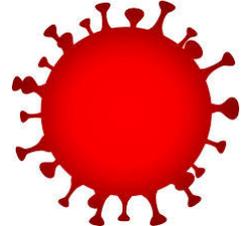
Wir sind aber sehr stolz darauf, dass es uns gelungen ist, den IT-Betrieb uneingeschränkt zu gewährleisten und die (neuen und zusätzlichen) Anforderungen aller Kunden angemessen zu erfüllen.

Die IT ist unverzichtbarer Teil aller Verwaltungsleistungen, das ist jetzt wieder einmal deutlich geworden, und die technischen Möglichkeiten erlauben es unseren Kunden, auch in Ausnahmesituationen eine funktionierende Verwaltung aufrechtzuerhalten.

Deshalb möchte ich mich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ganz herzlich für ihren Einsatz bedanken, und bei unseren Kunden für deren Verständnis. Wir waren und sind teilweise immer noch in einer Ausnahmesituation, auch wenn sich jetzt alles fast wieder normal anfühlt.

Mit besten Grüßen aus Fürth

Walter Brosig  
Vorstand, im Juli 2020



## Zusammen arbeiten mit und für unsere Kunden



Seit Unternehmensgründung hat kaum eine Entwicklung KommunalBIT so dominiert, wie die Anfang des Jahres ausgebrochene Pandemie.

Die Auswirkungen führten zu einer Verdopplung (!) von angeforderten Leistungen. Mit Flexibilität und Weitsicht konnten vor allem die sprunghaft angestiegenen Bedarfe an Services für die Führungsgruppen Katastrophenschutz und für das Arbeiten im

Home-Office sowie eine neu zu implementierende Video-Konferenz-Lösung in ausreichender Menge und Zeit kurzfristig zur Verfügung gestellt werden. In den nachfolgenden Abschnitten des Berichts gehen wir auf die gestiegenen Aufträge zur Bewältigung der Pandemie ein. Die Nachfrage an benötigte Laptops, Webcams und Headsets konnte aufgrund des weltweiten Bedarfs und bis jetzt nur teilweise wieder funktionierende Lieferketten leider nur verzögert bedient werden.

### Kommunalwahl 2020:

Wieder einmal hat KommunalBIT tatkräftig zur erfolgreichen Durchführung einer Wahl beitragen. Ob Bereitstellung von Equipment in Wahllokalen oder Hard- und Software in den Wahlbüros: die von den Kunden benötigten Services wurden in hoher Qualität und fristgerecht bereitgestellt und trugen damit zur korrekten und zeitnahen Ermittlung der Wahlergebnisse bei. Im Anschluss wurden bei einigen Kunden die Gremiumsvertreter erstmalig oder erneut mit mobilen Geräten für die digitale Sitzungsarbeit ausgestattet.

### Standorte:

Trotz der erheblichen Belastungen wurden für die Kunden die Maßnahmen zur Ertüchtigung weiterer Standorte vorangetrieben; sei es bei der Marktbücherei Neunkirchen am Brand oder anderen Standorten bei den Trägerkunden.

### Neue Services, neue Kunden:

Die Verwaltungsgemeinschaft Aurachtal wird nun mit Druckern und Kopierern aus dem POM-Segment bedient. Damit ist KommunalBIT auch leistungsstark für Kunden im Einsatz, die im Moment nur Teile unseres umfangreichen Portfolios nutzen möchten.

Die Stadt Erlangen wird künftig auch in den Kinder- und Jugendeinrichtungen mit Geräten unterstützt, mit denen Schüler bereits aus dem Schulunterricht vertraut sind.

## Kontaktbeschränkungen

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie haben sich massiv auf die Arbeitsweise der Beschäftigten der Kunden und innerhalb unseres Unternehmens ausgewirkt (wobei die Mobile-Working-Möglichkeit bei KommunalBIT schon immer gut ausgebaut war, das hat uns jetzt sehr geholfen).



Der Bedarf an Video- und Telefonkonferenzen ist sprunghaft gestiegen, innerhalb einer Woche wurde eine Teststellung für Videokonferenzen bereitgestellt. Über die Plattform können die Teilnehmer sicher Video- und Telefonkonferenzen abhalten und gemeinsam Word- oder PowerPoint-Dokumente betrachten oder bearbeiten. Über 400 Anwender wurden inzwischen als „Sitzungsorganisatoren“ angelegt, die andere Teilnehmer zu den Konferenzen einladen können. Wir gehen auch davon aus, dass das „ein Dauerbrenner“ werden wird, unsere Arbeitswelt hat sich wohl erheblich verändert.

Eine weitere Ausprägung der Kontaktbeschränkungen am Arbeitsplatz ist der sprunghaft gestiegene Bedarf an Telearbeit / mobiler Arbeit / Home-Office. Um ausreichend Leistung bereitstellen zu können, wurde unsere Serverplattform für die Citrix-Umgebung nahezu verdoppelt. Die Internetkapazität wurde zeitnah auf 1 GBit/s erweitert. Zusätzlich wurden weitere Lizenzen beschafft, damit mehr Anwender/-innen gleichzeitig arbeiten und „aus der Ferne“ auf die Programme zugreifen können. Mit diesen Maßnahmen wurden die Kapazitäten

entsprechend den Anforderungen unserer Kunden mehr als verdoppelt, ein weiterer Ausbau ist bei Bedarf möglich.

Gleichzeitig sind auch weitere Fachanwendungen für den Zugriff von zu Hause eingerichtet, um noch mehr Dienste über diesen Weg bereitstellen zu können. Wir erwarten, dass mobile Working / Telearbeit / Home-Office auch über die Pandemie hinaus weiter in hohem Maße nachgefragt wird.

Viele unserer Kunden haben in der Spitze der Pandemie Warteschlangen bei Ihren Ämtern durch vorherige Terminreservierungen vermieden. KommunalBIT unterstützte dabei die Einrichtung von Online-Plattformen für die Terminbuchung durch die Bürger.

## IT-Schulbetreuung

Seit Anfang Februar ist die Umstellung aller Windows-Clients auf Windows 10 Professional abgeschlossen. Danach ist dieses Halbjahr auch bei den Schulen sehr stark von den Auswirkungen Pandemie geprägt, das hat die Arbeit beeinflusst, aber nicht über Gebühr behindert



Die zeitweise Einstellung des Unterrichtsbetriebes bedeutete einerseits einen Rückgang bei den Störungstickets, ermöglichte es uns aber andererseits die Arbeit an zentralen Systemen, die sonst nur außerhalb der Unterrichtszeiten möglich ist. Im März wurde so ein Update der Virtualisierungssoftware an allen Schulen durchgeführt, was sonst nur „in Randzeiten“ möglich gewesen wäre. In der Zeit des „Unterrichts zu Hause“ hat KommunalBIT die Sachaufwandsträger mit der Ausleihe von Geräten an bedürftige Schüler bei der Fortführung des Bildungsauftrages unterstützt. In die Lösungsfindung zur Lehrer-Schüler-Kommunikation waren wir intensiv mit eingebunden.

Durch die frühzeitige Abstimmung mit den Sachaufwandsträgern konnten auch viele Aufträge über zusätzliche Hardware trotz Problemen in der Lieferkette bearbeitet werden. Leider mussten aber einige geplante Termine mit den Schulen zur Detail-Abklärung wegen anderer Vorhaben entfallen.

Insgesamt wurde bis Ende Juni ein Tiefststand an offenen Tickets erreicht, der 30% unter dem Wert des Vorjahres lag. Der mit den Kunden vereinbarte SLA wurde Ende April nicht nur erfüllt, sondern deutlich übertroffen.

Eine zum Teil in der Cloud gehostete Software zur Unterstützung von Verwaltungsprozessen (Stunden- und Vertretungsplanung, Elternkommunikation etc.) ist beschafft, so weit notwendig an den beteiligten Schulen installiert und wird jetzt mit Unterstützung durch Schulungen in die Nutzung überführt. Ebenso haben wir einen neuen Partner für die interaktiven Whiteboards gefunden. Ein weiterer Schwerpunkt waren die Vorarbeiten zur Beschaffung bzw. Verlängerung von Microsoft-Lizenzen mit dem Ziel, dass nach Klärung rechtlicher Hemmnisse neue Möglichkeiten zur Softwarebereitstellung (aus der Cloud) und zusätzliche Softwareprodukte den Schulen zur Verfügung gestellt werden können.

Zu Pfingsten haben wir die Betreuung der Grundschule Neunkirchen am Brand aufgenommen. Gespräche über weitere Schulen wurden auch in Fürth, Igensdorf und Schwabach geführt, im Oktober werden wir die Betreuung der Grundschule Igensdorf übernehmen.

## Informationssicherheit



Sicherheit ist auch in der Pandemie ein hohes Gut, dass nicht kurzfristigen Lösungsbedarfen geopfert werden kann, so eine Handlungsweise würde uns alle bald wieder einholen. Deshalb sorgen wir weiter für ein hohes Sicherheitsniveau. Wir stehen vor dem zweiten Überwachungsaudit, das wir wieder bestehen werden.

### Passwortsicherheit

Mit zunehmender Rechenleistung können auch Passwörter immer schneller „geknackt“ werden. Um dem zu begegnen, empfiehlt das Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) möglichst lange Passwörter. Dem tragen wir Rechnung und werden ab Herbst in Absprache mit den kommunalen Datenschutzbeauftragten die Länge der Windows-Anmeldepasswörter auf mindestens zwölf Stellen festlegen. Dafür entfällt dann im Gegenzug die zwangsweise Änderung des Passworts aller 90 Tage.

Das automatische Speichern von Passwörtern „im Browser“ wird ab Herbst nicht mehr möglich sein. Als Alternative wird das Programm KeePass auf jedem Rechner zur Verfügung gestellt. Hier können alle eigenen Passwörter verwaltet und leicht in die Anmeldefenster der Anwendungen kopiert werden.

## Zweckverband Informationstechnik Franken



Der ZV IT Franken wächst weiter. Ab 01.01.2021 hat der ZV 33 Mitglieder, die auch alle Kunden bei KommunalBIT sind.

Die aktuellen Mitglieder finden Sie auf [www.zv-it-franken.de](http://www.zv-it-franken.de)

Dabei sind weiterhin vor allen Dienstleistungen für Datenschutz und Informationssicherheit nachgefragt. KommunalBIT stellt hier auf Wunsch den externen Datenschutzbeauftragten oder den externen Informationssicherheitsbeauftragten und entwickelt für die Kunden das Informationssicherheitskonzept nach Art. 11 BayEGovG, dass ja auch von der EU-DSGVO und dem BayDSG gefordert wird.

Der Markt Igensdorf wird seit 2017 mit dem „Rund-um-Sorglos-Paket“ betreut. Neunkirchen am Brand wurde im Sommer 2019 umgestellt, und der Markt Pretzfeld im November 2019. Der Markt Neunkirchen hat uns auch mit der Schulbetreuung für die Grundschule beauftragt, für den Schulverband Igensdorf werden wir ab Oktober die Vollbetreuung der Grundschule Igensdorf übernehmen, der Schulverband Mittelschule Neunkirchen ist ebenfalls an der Betreuung interessiert und deshalb dem Zweckverband beigetreten.

## Fachleute sind immer gefragt

...und wir können mit Freude vermelden, dass zwei unserer Auszubildenden die Abschlussprüfung bestanden haben.

Wir gratulieren herzlich, und werden auch weiterhin Ausbildungsplätze zum Fachinformatiker –Systemintegration– bereitstellen. Die dreijährige Ausbildung im dualen System schließt mit der IHK-Prüfung ab. Weitere Informationen dazu und zum Praktikum bei KommunalBIT finden Sie auf unserer Webseite unter [www.kommunalbit.de/Karriere](http://www.kommunalbit.de/Karriere).



<b>Unternehmenskennzahlen für das erste Halbjahr 2020 (Verwaltungen)</b>	
Mitarbeiter KommunalBIT (ohne IT-Schulen, ohne Azubis)	66
Zu betreuende Standorte ( <i>ohne Schulen</i> )	337
Anzahl PC-Arbeitsplätze ( <i>incl. Laptops, ThinClients etc</i> )	4.589
Anzahl Peripheriegeräte an den Arbeitsplätzen ( <i>Drucker, Scanner, Beamer etc.</i> )	3.110
Anzahl aktiver Benutzerkennungen	5.132
Anzahl Mailkonten ( <i>personalisiert, Funktionsadressen</i> )	5.815
Anzahl betreuter Fachanwendungen	839
bereit gestellte Speicherkapazitäten in TB	138
Anzahl Mobilfunkgeräte ( <i>jede Bauform</i> )	1.679
Anzahl Festnetzanschlüsse und Faxgeräte an den (Haupt-)TK-Anlagen	4.154
Anzahl Posthauptanschlüsse bei den Carriern	673
Anzahl Mobilfunkanschlüsse bei den Carriern	1.891
An der Hotline eingegangene Anrufe ( <i>innerhalb der Öffnungszeiten</i> )	14.474
Anzahl behobene Störungen	5.494
Anzahl bearbeitete Serviceanfragen/-aufträge	3.926
Erfüllungsgrad „Life-Cycle-Tausch“ lfd. Jahr	22%
Mailaufkommen ( <i>Eingang</i> )	12,2 Mio
<b>Unternehmenskennzahlen für das erste Halbjahr 2020 (Schulbetreuung)</b>	
Mitarbeiter KommunalBIT (Schulbetreuung)	13
Anzahl Schulen ( <i>IT-Betreuung</i> )	46
Anzahl PC-Arbeitsplätze Schulen ( <i>incl. Laptops, Tablets etc.</i> )	4.579