

**Wir verstehen Verwaltung!**

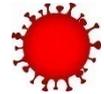


kommunalbit

**Vorwort:**

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

wir hatten uns das zweite Halbjahr etwas anders vorgestellt, wie unsere Kunden wohl auch ... ist leider nicht so gekommen! Das Virus „nervt“ und die 10-Jahresfeier konnte dann auch nicht mehr stattfinden .... aber nur Mut, es muss weitergehen!



Weiter so wie bisher, wir sind ja durchaus erfolgreich, wie sich auch in den Ergebnissen der Kundenumfrage widerspiegelt. Vielen Dank für Ihre Beteiligung!

Die Informationstechnik bleibt gerade in diesen Zeiten nicht stehen. Wir arbeiten mit Ihnen daran, dass die Technik weiter so gut für Sie und damit für die Bürgerinnen und Bürger bereitsteht.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Lesen!

Mit besten Grüßen aus Fürth

Walter Brosig  
Vorstand, im Januar 2021

## Kundenzufriedenheitsumfrage 2021

Im Juni/Juli wurde die vierte KommunalBIT-Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Im Vergleich zu den vergangenen Umfragen hat sich der Fragenkatalog deutlich verkleinert und inhaltlich mehr auf den Service und den Grad der Zufriedenheit der angebotenen Dienstleistungen abgezielt. Dabei stand die Umfrage auch unter dem Eindruck der Corona-Pandemie. Wie beurteilen unsere Kunden die Leistungen von KommunalBIT speziell für diese uns alle sehr herausfordernde Zeit? Mit der Durchführung der Umfrage wurde ein externer Dienstleister beauftragt. Im Vergleich zu den vorherigen Umfragen war die Rücklaufquote teilweise deutlich geringer, aber die Ergebnisse dennoch aussagekräftig. Die Gesamtzufriedenheit unserer Kunden ist im Vergleich zu 2018 auf beinahe gleichbleibend hohem Niveau geblieben - eine tolle Bestätigung unserer Leistungsfähigkeit. Sehr gut wurden dabei auch die Leistungen von KommunalBIT während der Pandemie beurteilt. Besonders stolz sind wir darauf, dass die Gesamtzufriedenheit bei der Bewertung von Hotline und Vor-Ort-Support wieder bei über 90 Prozent positiver Antworten lagen.



Bei allen Teilnehmer/innen bedanken wir uns auf diesem Wege noch einmal herzlich. Durch Ihr Feedback ist es uns möglich, unsere Dienstleistungen und Services für Sie weiter auszubauen und zu verbessern.

## Ein neuer Kunde in Vollbetreuung – Markt Weisendorf



Im Herbst konnte mit der Verwaltung des Marktes Weisendorf ein weiterer Kunde in unsere Betreuung aufgenommen werden. Mit der PC-Betreuung übernehmen wir hier auch wieder den Betrieb der zentralen Dienste wie E-Mail und Benutzerverwaltung, die Fachverfahren und das Netzwerk. Damit liegen die Daten des Marktes nun in unseren zertifizierten und redundant ausgelegten Rechenzentren. Die Umstellung aller Verfahren erfolgte dank tatkräftiger Unterstützung seitens der Mitarbeiter/innen des Marktes ohne nennenswerte Probleme.

Im Herbst konnte mit der Verwaltung des Marktes Weisendorf ein weiterer Kunde in unsere Betreuung aufgenommen werden. Mit der PC-Betreuung übernehmen wir hier auch wieder den Betrieb der zentralen Dienste wie E-Mail und Benutzerverwaltung, die Fachverfahren und das Netzwerk. Damit liegen die Daten des Marktes nun in unseren zertifizierten und redundant ausgelegten Rechenzentren. Die Umstellung aller Verfahren erfolgte dank

## Microsoft Office und die Abhängigkeit von Fachverfahren

Der Hersteller der Finanzsoftware Infoma gewährleistet nur vollständigen Support, wenn dazu die Version 2019 von MS Office auf den Hardware-Clients (PCs, NBs etc.) installiert wird. Dies „erzwingt“ eine Umstellung der Version der Bürosoftware Office 2016 auf Office 2019 bei weit mehr als 1.200 Rechnern der Städte Erlangen und Fürth. Da die Kompatibilität von Microsoft Office (neben Infoma) auch zu allen anderen Fachanwendungen auf allen Clients gewährleistet sein muss, wird seit Ende letzten Jahres intensiv getestet und an einigen exponierten Stellen bereits die neue Version installiert. Hersteller von Fachverfahren, welche die Anforderungen am Client nicht erfüllen, werden aufgefordert, ihre Software zukunftsfähig zu machen. Die eigentliche Umstellung ist für die erste Jahreshälfte 2022 geplant.



## Enaio, das DMS der Städte Erlangen, Fürth und Schwabach ...

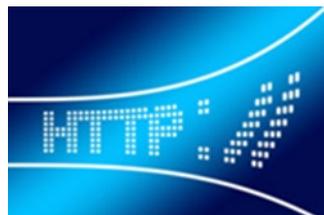
ist bei allen unseren Trägerkunden im Einsatz, bei der Stadt Erlangen an nahezu jedem Arbeitsplatz. Bei einem solch zentralen System ist die Betreuung aber nicht mit der Einführung erledigt. Immer mehr Schnittstellen werden geschaffen, um das zentrale Dokumentenmanagement mit Daten aus allen Arbeitsplätze versorgen zu können.

## KommunalBIT liefert erste Smartboards und Large Format Displays aus

KommunalBIT beschäftigte sich bereits seit 1 ½ Jahren mit der Standardisierung und Produkteinführung von Smartboards und Large Format Displays für kleinere Besprechungsräume und Büros. Seit Anfang 2021 stehen die Geräte im Bestellkatalog und können von unseren Kunden abgerufen werden. Die ersten Geräte wurden trotz allgemeiner Lieferengpässe im zweiten Halbjahr 2021 ausgeliefert und in Betrieb genommen.



## Log4j – Sicher ist, dass nichts sicher ist?



Die Meldung über eine neu entdeckte Sicherheitslücke ging gegen Ende des Jahres 2021 um die Welt und betrifft nahezu jeden Hersteller von Software. Wir mussten fast alle Anwendungen auf die Benutzung der relevanten Java-Komponente prüfen und dazu manchmal auch erst beim Hersteller anfragen. Mit ersten Maßnahmen wurde die Ausführung des unsicheren Java-Moduls unterbunden, Sicherheitspatches wurden zeitnah eingespielt. IT-Sicherheit ist eine Daueraufgabe und wir stellen uns auch dieser Herausforderung!

## Corporate Identity

KommunalBIT unterstützt seine Kunden auch in Bezug auf Corporate Identity, insbesondere bei der Bereitstellung von zentralen Schriftarten. Die Stadt Fürth setzt seit einigen Jahren für den elektronischen Schriftverkehr eine Hausschrift ein. Im zweiten Halbjahr 2021 haben wir auch die Stadt Erlangen bei der Einführung ihrer Hausschriften unterstützt und den flächendeckenden Roll-Out durchgeführt.



## KommunalBIT beteiligt sich erneut an Ausschreibung für Endgeräte



Der Rahmenvertrag für PCs, Monitore und Beamer läuft nach nunmehr vier Jahren aus. KommunalBIT wird auch weiterhin moderne und innovative Endgeräte seinen Kunden zur Verfügung stellen. Deshalb haben wir uns intensiv mit der Ausarbeitung des aktuellen technischen Leistungsverzeichnisses befasst und beteiligen uns erneut an der europaweiten Ausschreibung der Einkaufsgemeinschaft ProVitako eG. Mit dem Bezug der Endgeräte aus dem neuen Rahmenvertrag rechnen wir im zweiten Quartal 2022.

## IT-Schulbetreuung

Das 2. Halbjahr 2021 war auch in der Schulbetreuung wieder durch die COVID-19-Pandemie geprägt. Im Vordergrund stand dieses Mal die Beschaffung und Bereitstellung von Lehrerdienstgeräten. Darüber hinaus haben die Aktivitäten zur Gewinnung neuer Kunden nach langer Vorbereitungszeit zu konkreten Vereinbarungen geführt.



Ungefähr die Hälfte der Erlanger Schulen haben das Angebot des Sachaufwandsträgers genutzt, um über KommunalBIT **Lehrerdienstgeräte** mit vollem Support durch die IT-Betreuung für Schulen abzurufen. Dabei konnte zwischen drei Gerätetypen gewählt werden: einem klassischen Notebook, einem Windows-basierten Tablet oder einem iPad. Insgesamt 259 Geräte wurden beantragt und von uns im Rahmen von EU-weit ausgeschriebenen Lieferverträgen bei

den Herstellern abgerufen. Bedingt durch die Chipkrise und weltweite Lieferengpässe gestaltet sich die Bereitstellung sehr schwierig; bis Ende des Jahres konnten aber bereits 137 Geräte übergeben werden.

Die EU-weite Ausschreibung von interaktiven Whiteboards wurde mit Unterstützung eines Partners ebenfalls abgeschlossen. Für die kommenden Jahre können aus diesem Vertrag jährlich 30 dieser Tafelsysteme für die Schulen abgerufen werden.

Nach erfolgreichen Verhandlungen zur Unterstützung der **Stadt Fürth** bei der Bereitstellung von IT-Dienstleistungen für Schulen wurde uns Ende des Jahres der Auftrag erteilt, im Rahmen eines Pilotprojektes die Hans-Böckler-Schule zu betreuen. Das Projekt hat einige Abweichungen von unserem bisherigen Geschäftsmodell und sieht vor allem die Zusammenarbeit mit einem externen IT-Dienstleister bei der Leistungserbringung vor. Wir denken, dass unsere Expertise hier hilft, einen spürbaren Mehrwert für die Schule und den Sachaufwandsträger zu generieren.

Ebenfalls zu einem konkreten Auftrag führten Ende des Jahres die Bemühungen, die Markt-gemeinde **Weisendorf** von unserem Angebot zu überzeugen. Darüber hinaus konnten wir unsere Leistungen für bestehende Kunden in **Neunkirchen** und auch bei unserem Hauptkunden in der Schulbetreuung, der **Stadt Erlangen**, weiter deutlich ausweiten.

Baumaßnahmen und die Neuausstattung einer „Sanierungsschule“ in Erlangen stellten uns wieder vor einige Herausforderungen, da Zeitpläne für notwendige Vorarbeiten nicht immer eingehalten werden konnten und wir deshalb innerhalb viel kürzerer Zeit als geplant die IT an der Schule neu in Betrieb nehmen mussten.

Das wäre nicht möglich gewesen, wenn wir nicht einige zusätzliche Mitarbeiter hätten einstellen können. Da die Anzahl der zu betreuenden Geräte, die Aufträge und die zu bearbeitenden Tickets spürbar gestiegen sind, hat sich Arbeitsbelastung des Teams bisher leider nicht spürbar gemildert. Im Jahr 2022 sollen weitere offene Stellen besetzt werden. Bis dahin versuchen wir, mit der Einbindung externer Dienstleister Fortschritte zu erzielen.

## Glasfaserausbau in Erlangen



**Alle** Erlanger Schulen haben nun einen Glasfaseranschluss zum Internet! Das Projekt mit den Partnern ESTW und M-net konnte nun im Zeitplan abgeschlossen werden. Damit stehen die benötigten Bandbreiten für modernen Unterricht zur Verfügung.

Auch bei den Liegenschaften der Stadtverwaltung, die bisher nur über einen VDSL-Anschluss mit dem zentralen Netz verbunden waren, gab es im letzten Halbjahr Fortschritte. Fünf neue Glasfaserleitungen sind in Betrieb gegangen (der Schlachthof, Kindertagesstätten/-gärten, Lernstuben). Damit sind nur noch wenige, eingeplante Standorte übrig, zu denen es noch keine Glasfaser gibt. Hier werden die Arbeiten in 2022 fortgesetzt.

Beim gemeinsamen Impfzentrum der Stadt Erlangen und des Landkreises Erlangen-Höchstadt gab es auch Einiges zu tun. So wurde eine weitere Etage im Gebäude neu ausgestattet. Diese Anforderung hatte natürlich besondere Priorität in Erlangen.

## Interne Maßnahmen im Umgang mit der Corona-Virus-Pandemie

Wie schon eingangs bemerkt, hatten wir viel Hoffnung, dass die Pandemie abflaut ... das ist leider nicht so gekommen! Wir lassen deshalb mit den Maßnahmen nicht nach. Unser betriebliches Hygienekonzept funktioniert auch bei Omikron.



## Informationssicherheit



Wir sorgen weiter für ein hohes Sicherheitsniveau und den Schutz der uns anvertrauten Daten. Verschiedene Meldungen in den Medien haben verdeutlicht, dass das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in eine sichere öffentliche IT besonders wichtig ist. Unsere erste „Re-Zertifizierung“ haben wir im September erfolgreich abgeschlossen. Bis das offizielle Ergebnis durch das Bundesamt für Informationssicherheit bei uns eintrifft (leider lässt sich das BSI coronabedingt etwas Zeit) müssen wir noch mit dem alten Siegel „werben“.

## Zweckverband Informationstechnik Franken



Der ZV IT Franken hat seit Jahresbeginn 2022 35 Mitglieder. Neu hinzugekommen sind der Markt Cadolzburg und der Schulverband Cadolzburg.

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

KommunalBIT stellt hier auf Wunsch den externen Datenschutzbeauftragten und/oder den externen Informationssicherheitsbeauftragten und entwickelt für die Kunden das Informationssicherheitskonzept nach dem BayEGovG, das ja auch von der EU-DSGVO und dem BayDSG gefordert wird.

## Was wären wir ohne unsere Kolleginnen und Kollegen?

Nicht so erfolgreich! Vielen Dank für die gute Arbeit!

Zur Jahresmitte haben wir zwei Auszubildende Fachinformatiker-Systemintegration nach bestandener Prüfung bei der IHK übernommen und ein Anwärter, der das duale Studium zum Diplom-Verwaltungsinformatiker (FH) absolviert hat, wurde zum Beamten auf Probe ernannt.

Herzlichen Glückwunsch an die „neuen“ Kollegen!

Für September 2022 werden wir wieder zwei Auszubildende Fachinformatiker/in - Systemintegration einstellen. Die dreijährige Ausbildung im dualen System schließt mit der IHK-Prüfung ab. Für das duale Studium zum Diplom-Verwaltungsinformatiker (FH) suchen wir wieder Bewerber! Weitere Informationen dazu, zum Praktikum bei KommunalBIT und zu unseren Stellenanzeigen finden Sie unter [www.kommunalbit.de/Karriere](http://www.kommunalbit.de/Karriere).



<b>Unternehmenskennzahlen für das zweite Halbjahr 2021 (Verwaltung)</b>	
Mitarbeiter KommunalBIT (ohne IT-Schulen, ohne Azubis)	85
zu betreuende Standorte ( <i>ohne Schulen</i> )	368
Anzahl PC-Arbeitsplätze ( <i>incl. Laptops, ThinClients etc.</i> )	5.320
Anzahl Peripheriegeräte an den Arbeitsplätzen ( <i>Drucker, Scanner, Beamer etc.</i> )	3.436
Anzahl aktiver Benutzerkennungen	5.757
Anzahl Mailkonten ( <i>personalisiert, Funktionsadressen</i> )	6.576
Anzahl betreuter Fachanwendungen	870
bereitgestellte Speicherkapazitäten in TB	195
Anzahl Mobilfunkgeräte ( <i>jede Bauform</i> )	1.816
Anzahl Festnetzanschlüsse und Faxgeräte an den (Haupt-)TK-Anlagen	4.644
Anzahl Posthauptanschlüsse bei den Carriern	661
Anzahl Mobilfunkanschlüsse bei den Carriern	2.350
An der Hotline eingegangene Anrufe ( <i>innerhalb der Öffnungszeiten</i> )	16.203
Anzahl behobene Störungen	6.965
Anzahl bearbeitete Serviceanfragen/-aufträge	4.545
Erfüllungsgrad „Life-Cycle-Tausch“ lfd. Jahr	74 %
Mailaufkommen ( <i>Eingang</i> )	13,6 Mio.
<b>Unternehmenskennzahlen (Schulbetreuung)</b>	
Mitarbeiter KommunalBIT (Schulbetreuung)	15
Anzahl Schulen ( <i>IT-Betreuung</i> )	47
Anzahl PC-Arbeitsplätze Schulen ( <i>incl. Laptops, Tablets etc.</i> )	5.289