

# Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Finn Ole Ritter (FDP) vom 09.09.11

## und Antwort des Senats

- Drucksache 20/1535 -

### **Betr.: IT-Dienstleister Dataport und Projekt „Herakles“**

*Durch die Antwort des Senats auf eine Große Anfrage der FDP-Fraktion (Drucksache 20/969) konnten einige offene Fragen zur Rolle und zu den Kosten des IT-Dienstleisters Dataport geklärt werden. Es haben sich jedoch darauf aufbauend weitere Fragen hinsichtlich einiger Kennzahlen sowie erste Fragen zum Projekt „Herakles“ und zum Umwelt- und Datenschutz ergeben.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise aufgrund von Auskünften von Dataport wie folgt:

- 1) *Niedersachsen ist deutlich das größte unter den an Dataport beteiligten Bundesländern hinsichtlich Fläche, Einwohnerzahl und Behördenumfang. Worin liegt daher die Ursache dafür, dass aus Niedersachsen die mit Abstand wenigsten Vollzeitäquivalente (VZÄ), nämlich nur 12 VZÄ, auf Dataport übertragen wurden?*

Das Land Niedersachsen ist der Anstalt des öffentlichen Rechts Dataport nicht als Vollträgerland, sondern zunächst nur für die Aufgaben des Data Center Steuern (Betrieb der steuerlichen Verfahren) und zur Nutzung des Druckzentrums als Träger beigetreten. Eine Option für erweiterte Nutzung von Dataport wurde jedoch im Staatsvertrag verankert. Im Zuge der Beitrittsverhandlungen wurde vereinbart, dass das Land Niedersachsen seinen Anteil am Stammkapital Dataport teilweise durch Einlage seines Druckzentrums in Lüneburg erbringen wird. Im Staatsvertrag (vgl. Drucksache 19/6234) wurde die Vereinbarung entsprechend umgesetzt. Zum Zeitpunkt des Übergangs des Druckzentrums Lüneburg sowie der Überleitung der Beschäftigten auf Dataport am 1. Januar 2011 waren zwölf Vollzeitäquivalente im Druckzentrum beschäftigt.

- 2) *Der sprunghafte Anstieg der Jahresumsätze 2006 und 2007 ist gemäß angegebener Tabelle mit dem Beitritt von Mecklenburg-Vorpommern und Bremen zum Dataport-Staatsvertrag zu erklären. Welche „außerordentlichen“ Projekte/Aufträge waren Auslöser für den Sprung von 241,7 auf 281,9 Mio. Euro im Jahr 2009 bzw. 294,7 Mio. Euro im Jahr 2010?*

Die Veränderungen der Jahresumsätze sind bei einer Mehrländeranstalt nicht vollständig aus Hamburger Unterlagen belegbar. Daher wird auf die zu den jeweiligen Jahresabschlüssen vorgelegten Lageberichte Bezug genommen. Ausweislich dieser Unterlagen sind für 2009 insbesondere Umsätze für eine Neustrukturierung der Rechenzentren (Projekt ZaBl), zusätzliche Leistungen im Data Center Steuern (DCS), im Bereich der Government Gateways von Hamburg und Schleswig-Holstein sowie neuer Projekte wie EG-DLR (Umsetzungen der EG Dienstleistungsrichtlinie), Jugend- und Soziales (SoJus) sowie BOS SH (Polizeilicher digital Funk) zu nennen. Das Wachstum 2010 begründet sich u.a. mit zusätzlichen Aufträgen wie BOS für Schleswig-Holstein, Ausweitung des Data Center Steuern auf Niedersachsen, SoJus und das Projekt für den Ersatz der Personalverfahren in Schleswig-Holstein und Hamburg (KoPers).

3) Hinsichtlich der Leistungskennzahlen für IT-Dienstleistungen der zentralen Endgeräteadministration wurde geantwortet, dass die im Service Level Agreement (SLA) zwischen FHH und Dataport festgelegten Sollwerte „im Jahresmittel“ eingehalten werden.

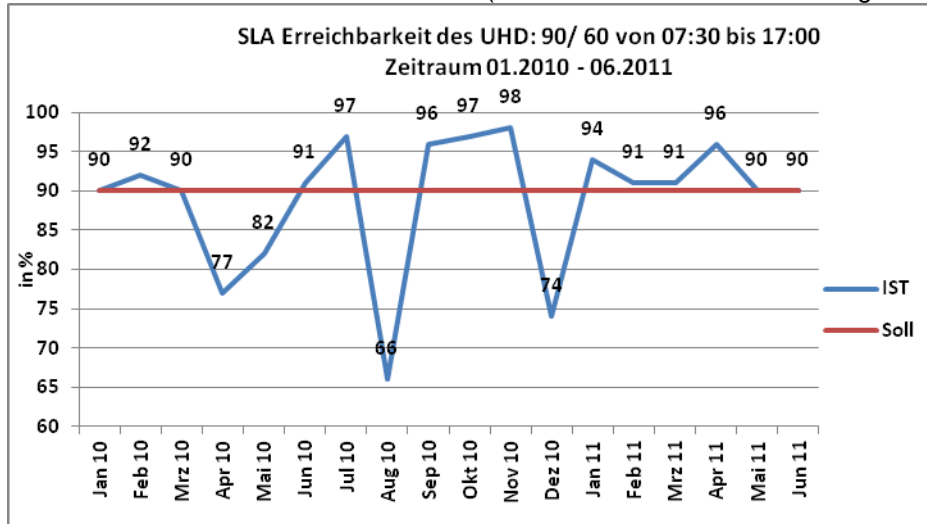
3.1) Wie sehen die jeweils monatlich berichteten Werte der unterschiedlichen Serviceobjekte aus? Bitte für das Beispieljahr 2010 und erstes Halbjahr 2011 angeben.

Es werden monatliche Berichten zu folgenden Service Level abgegeben:

Service Level : Erreichbarkeit des User Help Desk (UHD)

Soll: 90% der eingehenden Anrufe werden innerhalb von 60 sec. angenommen.

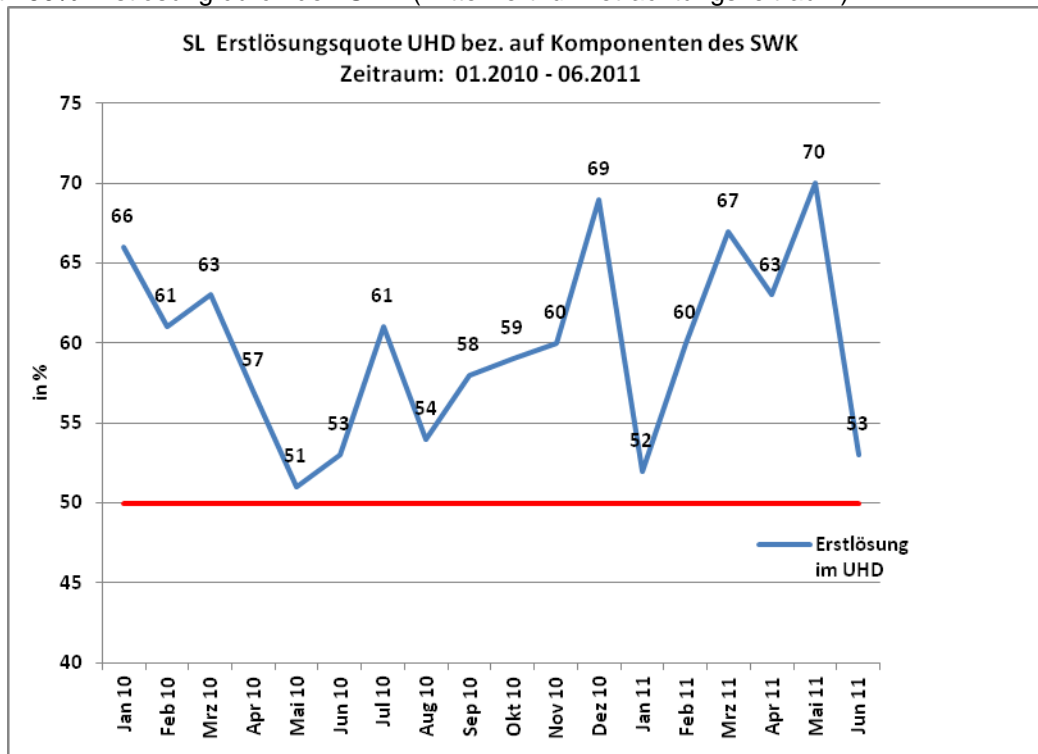
Ist: 89% Anrufannahme innerhalb von 60 sec. (Mittelwert über den Betrachtungszeitraum).



Service Level : Erstlösungsquote bezogen auf die Komponenten des Standard Warenkorbs der FHH (SWK)

Soll: 50% aller eingehenden Störungen (SWK) werden durch den UHD gelöst.

Ist: 60% Erstlösung durch den UHD (Mittelwert für Betrachtungszeitraum).

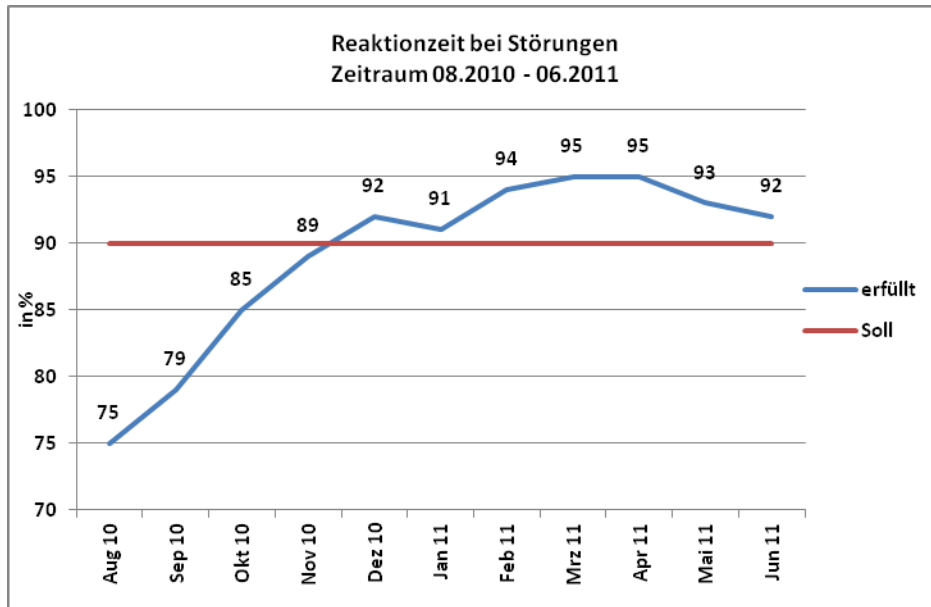


Service Level : Reaktionszeit bei Störungen über alle Prioritäten

Soll: Für 90% aller eingehenden Störungen wird die Reaktionszeit eingehalten.

Ist: Bei 89% Einhaltung der Reaktionszeit (Mittelwert für Betrachtungszeitraum).

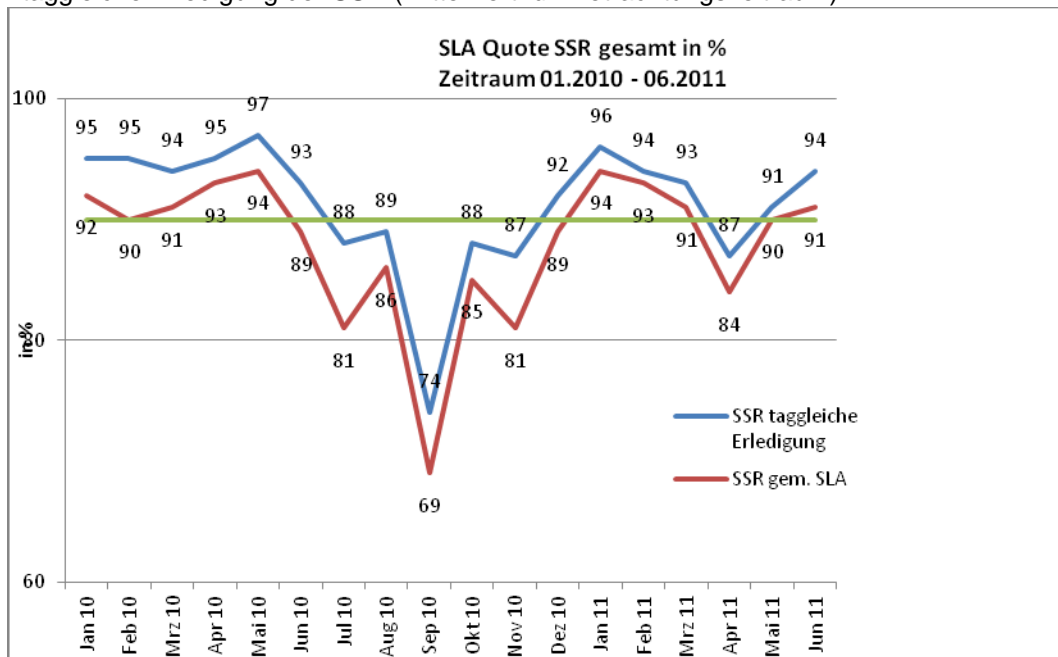
Anmerkung: Die Messung der Reaktionszeit erfolgt erst seit August 2010. Die vergleichsweise ungünstigen Werte der Anfangsmonate sind messmethodisch bedingt. Bei früher eingegangenen Meldungen wurde das Merkmal „Reaktionszeit erfüllt“ nicht erfasst. Nach der Einführungszeit wurden die Sollwerte durchgängig übertroffen.



Service Level : Einhaltung der Zeiten über alle SSR Typen (Standard Service Request)

Soll: 90% aller SSR werden in der vereinbarten Zeit erledigt.

Ist: 88% Einhaltung der SSR-Zeiten (Mittelwert für Betrachtungszeitraum); bei 91% taggleiche Erledigung der SSR (Mittelwert für Betrachtungszeitraum).



3.2) *Auf welche Weise werden die Jahresmittelwerte gebildet? Wird das arithmetische Mittel aus den prozentualen Monatswerten herangezogen?*

Das Berichtswesen erfolgt vereinbarungsgemäß auf Monatsbasis. Die oben genannten Mittelwerte für den nachgefragten Betrachtungszeitraum wurden als arithmetisches Mittel aus den prozentualen Monatswerten errechnet.

4) *Welchen Wert haben die zentralen (Leistungs-)Kennzahlen in den vier SLAs zum Sondervermögen Hamburgisches TK-Netz jeweils in den Jahren 2005 – 2011 angenommen?*

Die Kennzahlen wurden im Jahr 2011 vereinbart. Eine rückwirkende Ermittlung für die Zeit ab 2005 kann nicht vorgenommen werden. Das Berichtswesen zu den Kennzahlen befindet sich im Aufbau. Erste Zwischenergebnisse liegen vor. Im Service Level Agreement -Telefonie ist eine Verfügbarkeit der zentralen Systeme von 99,5% vereinbart, erreicht wurde eine Verfügbarkeit von 99,88%. Die Verfügbarkeit von 98,5% je Anschluss wurde mit 98,9% übertroffen. Die vertragliche vereinbarte Verfügbarkeit von 98,5% an jedem IP-Anschluss wurde an allen Anschlüssen übertroffen.

Die für Übertragungswege vereinbarten Verfügbarkeiten von 98% ohne Redundanz und 99,5% mit Redundanz wurden mit einer Ausnahme alle erreicht. Ausnahme war die Funkverbindung nach Harburg als Folge eines Frostschadens im ersten Quartal 2011.

5) *Welches (Zwischen-)Ergebnis liefert der aktuelle Stand der anonymen Online-Befragung zur Kundenzufriedenheit bei der PC-Installation in der FHH?*

Die Rücklaufquote der Online-Befragung beträgt im Schnitt ca. 30%. Dies stellt einen für derartige Befragungen überdurchschnittlichen Wert dar. Über 80% der Antwortgeber sind mit dem Kundenservice von Dataport bei der PC-Installation zufrieden bis sehr zufrieden.

6) *Was sind die Hauptursachen für die verhältnismäßig vielen „Incidents“ (Störungen) mit niedriger Priorität (also keinem Publikumsverkehr) im Jahr 2010 v. a. bei der Schulbehörde und der Sozialbehörde sowie für die über 1000 Fälle mit hoher Priorität beim Bezirksamt Mitte?*

In Drs. 20/969 wurde unter TZ 6.2.1 auf die Ursachen der Inanspruchnahme der Benutzerbetreuung eingegangen. Diese sind weitgehend identisch für alle Behörden. Die „vielen Incidents bei Schul- und Sozialbehörde“ erklären sich durch die Anzahl der betreuten Arbeitsplätze. Die Behörde für Schule und Berufsbildung war in 2010 mit Abstand die Behörde mit den meisten unterstützten Arbeitsplätzen (außer der Bezirksverwaltung als Ganzes), gefolgt von der damaligen Behörde für Soziales und Gesundheit.

Die „über 1.000 Fälle mit hoher Priorität beim Bezirksamt Mitte“ erklären sich mit der hohen Anzahl von Express Usern. Beschäftigte an den Arbeitsplätzen in den Kundenzentren werden wegen der Auswirkung auf Publikumsverkehr als Express User und damit automatisch mit hoher Priorität behandelt. Die Anzahl der Arbeitsplätze im Bezirksamt Hamburg-Mitte ist innerhalb der 7 Bezirksamter mit ca. 1.380 die zweithöchste (nach dem Bezirksamt Wandsbek mit ca. 1.450 Arbeitsplätzen), die Anzahl der Störungen ist insofern nicht überproportional hoch.

7) *Ist es bereits vorgekommen, dass nicht auftragsberechtigte Personen der FHH Aufträge an Dataport ausgegeben haben?*

7.1) *Wenn ja: Wie häufig, wann und in welchem Zusammenhang?*

7.2) *Wie hoch war der dadurch verursachte (finanzielle) Schaden?*

Wie in Drs. 20/969 erläutert, obliegt die Festlegung der auftragsberechtigten Personen den internen Regelungen der Auftraggeber. Dataport kann und soll die interne Rollenverteilung nicht überprüfen.

Bislang wurden keine Dataportrechnungen mit dem Hinweis auf nicht auftragsberechtigte Personen beanstandet. Eine Beauftragung durch nicht auftragsberechtigte Personen ist daher nicht erkennbar.

Allein im Jahr 2010 hat Dataport an die FHH 22.835 Rechnungen gestellt. Eine Auswertung ist in der Kürze der für die Beantwortung einer schriftlichen kleinen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit, auch unter Beteiligung der Behörden, nicht möglich.

8) *Wieso wurde das Projekt der Entwicklung eines IT-gestützten Bestellwesens vor dem Projekt „Herakles“ aufgegeben?*

Die Entwicklung eines isolierten IT-gestützten Bestellwesens wurde aufgegeben, weil Gegenstand des Projektes „Herakles“ unter anderem auch die Entwicklung einer umfassenderen Unterstützung aller Rechnungswesenvorgänge ist.

8.1) *Was waren die Ergebnisse und Erkenntnisse zum Zeitpunkt des Abbruchs?*

Die technischen Schnittstellen zwischen dem Bestellwesen und dem Rechnungswesen wurden übernommen. Die Bestellkataloge wurden weiterhin genutzt.

8.2) *Ist Dataport am Projekt „Herakles“ beteiligt?*

8.2.1) *Wenn ja, inwiefern?*

8.2.2) *Wenn nein, warum nicht?*

Ja. Die IT-Verfahren des Projektes „Herakles“ werden im Rechenzentrum von Dataport betrieben (Capturing für die Belegverarbeitung, KIOSK für die Genehmigungsworkflows, Web-Services für die sonstige IT-Unterstützung von Fachverfahren durch das Rechnungswesen, siehe Drs. 19/5094).

8.3) *Sind die im Rahmen des Projektes beantragten 15 neuen Stellen in der Finanzbehörde bereits besetzt worden?*

Nein, zurzeit sind 13 Stellen besetzt.

8.4) *Welche Erkenntnisse lassen sich durch die Projektverantwortlichen bereits jetzt aus dem bisherigen Verlauf des Projekt „Herakles“ hinsichtlich des konkreten Einsparpotenzials (jenseits „qualitativer Verbesserungen“) in den Hamburger Behörden ableiten?*

Siehe Drs. 20/969.

8.5) *Wie viele Haushaltsmittel wurden bislang zu welchem Zweck im Rahmen des Projektes ausgegeben?*

|  |              |
|--|--------------|
| Personalausgaben                       | 1.528 Tsd. € |
| Aus- und Fortbildung                   | 392 Tsd. €   |
| Beratungsleistungen                    | 1.736 Tsd. € |
| Sonstige sächliche Verwaltungsausgaben | 20 Tsd. €    |
| Erstattung zentraler Dienstleistungen  | 47 Tsd. €    |
| Investive Beschaffungen                | 465 Tsd. €   |

9) *Wer sind die Dataport-Vertragspartner hinsichtlich Entsorgung und Verwertung von IT-Komponenten bzw. welche konkreten Vereinbarungen sind im Hardware-Rahmenvertrag hierzu getroffen?*

Dataport hat in seinen Rahmenverträgen über die Beschaffung von IT-Komponenten gleichzeitig Vereinbarungen über die Entsorgung der Komponenten nach ihrem Nutzungsende getroffen. Es handelt sich hierbei um die Fa. Fujitsu Technology Solutions GmbH und seit 2009 die Fa. Bechtle GmbH. Im Rahmen der Vereinbarung sind die zu erbringenden Leistungen, die Service-Level, die Servicezeiten, die Standorte und Objekte, die Voraussetzungen der Entsorgung, die Mitwirkungspflichten der Auftraggeber, das Ergebnis der Entsorgung (mit Löschzertifikat) und die Dokumentation der Leistungserbringung (mit Übermittlung des Löschzertifikats) definiert.

- 9.1) *Wird die sachgerechte Entsorgung (Recycling) kontrolliert? Wenn ja, wie oft und durch wen?*
- 9.2) *Was haben solche Stichproben – sofern durchgeführt – in den letzten Jahren ergeben?*

Eine über die Dokumentation der Leistungserbringung hinausgehende Kontrolle der Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen findet nicht statt. Im Übrigen: Entfällt

- 9.3) *Was verbirgt sich konkret hinter dem Terminus „fachgerechte Entsorgung von PDA/Mobiltelefonen durch die Behörden“?*

Die Behörden entsorgen in eigener Zuständigkeit die Geräte unter Beachtung der geltenden rechtlichen Regelungen, insbesondere des Gesetzes über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Elektro- und Elektronikgeräten (ElektroG).

- 9.4) *Wird sichergestellt, dass eine sichere Löschung (dienstlicher) Daten auf diesen Geräten vor der Entsorgung erfolgt ist? Wenn ja, wie und durch wen?*

Mit den E-Mail -, Kalender und Kontakte-Systemen der Stadt ist für mobile Geräte nur eine Verbindung mit sog. Blackberry-Endgeräten zulässig. Diese werden bei Außerbetriebnahme zentral gelöscht.

- 10) *Ausgemusterte Alt-Geräte der FHH, wie z. B. PCs, Notebooks etc., werden der Antwort auf die Große Anfrage (Drs 20/969) zufolge von den Hardware-Lieferanten abgebaut, einer Funktionsprüfung unterzogen und danach ggf. durch diese Lieferanten die Festplatte gelöscht und formatiert sowie das Gerät einem Spendenpool zugeführt. Befinden sich zum Zeitpunkt der Abholung des Alt-Geräts folglich noch (dienstliche) Daten auf dessen Speichermedien?*

- 10.1) *Wenn nein: Auf welche Weise wird die Löschung sämtlicher Daten durchgeführt und sichergestellt?*
- 10.2) *Erfolgt in irgendeiner Form eine Überprüfung der Datenlöschung entweder noch in der jeweiligen Behörde oder beim Hardware-Lieferanten? Wenn ja, wie und durch wen?*

Siehe Antwort zu 9.

- 11) *Ist es nach Kenntnisstand von Dataport respektive der Behörden der FHH bereits zu unerlaubten versuchten, vereitelten oder vollendeten Zugriffen von außerhalb auf die Daten- und Telekommunikationsleitungen des Sondervermögens TK-Netz der FHH sowie auf IT-Geräte der FHH im Allgemeinen gekommen?*

- 11.1) *Wenn ja, wie häufig in welchem Bereich bzw. welcher Behörde?*
- 11.2) *Welcher Art waren diese Zugriffe jeweils?*

Erfolgreiche Angriffe auf die IT-Infrastruktur hat es nach Kenntnisstand von Dataport und des Sicherheitsmanagements der FHH nicht gegeben. Angriffe auf die Netzinfrastruktur des Hamb. TK-Netzes sowie die IT-Geräte der FHH von außerhalb erfolgen laufend auf dem von Dataport betriebenen, zentralen Internetzugang. Eine Zuordnung zu Behörden oder Bereichen ist nicht möglich, da die gesamte Verwaltung der FHH diesen zentralen Übergabepunkt in externe Netze, insbesondere

das Internet, nutzt. Durchschnittlich werden monatlich rund 10 Millionen Mails mit gefährdenden Inhalten (Spam, Phishing, Malware) abgewehrt, das sind 75% des gesamten ankommenden Mailverkehrs aus dem Internet.

*11.3) Welche Daten sind dabei z.B. kopiert, mitgehört oder gestohlen worden? Bitte jeweils als Jahresangaben auflisten.*

Nach dem jetzigem Kenntnisstand des Sicherheitsmanagements der FHH sind keine Daten kopiert, mitgehört oder gestohlen worden.