

Digitalisierungsausschuss, 04.05.2021, öffentlich

Anfrage Bündnis 90/Die GRÜNEN „IT-Support Verwaltung“

Die Anfrage lautet:

„Gerade durch die Digitalisierung verbunden mit ihren Projekten steigt der Bedarf an Hardware und Software in der Verwaltung sowie den kommunalen Zuständigkeiten enorm. Hierzu ist ebenso ein Mehraufwand an IT-Support zu erwarten. Vor diesem Hintergrund bitten wir um die Beantwortung der folgenden Anfrage:“

Frage:

„Wie ist der IT Support in der Verwaltung strukturiert?“

Für den IT-Betrieb der Stadt Bielefeld ist das Amt für Organisation, IT und Zentrale Leistungen (Amt 100) verantwortlich. Die Organisationseinheiten der Stadtverwaltung entscheiden unter Beachtung vorgegebener Standards, der Wirtschaftlichkeit und der städtischen IT-Strategie, welche Hard- und Software sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben einsetzen. Als Bindeglied zwischen den Organisationseinheiten und dem Amt 100 benennen die Organisationseinheiten IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren, die erster Ansprechpartner für Amt 100 sind. Sie fungieren als Multiplikatoren für die Informationen von Amt 100 und sind für die organisatorische Betreuung in Hard- und Softwarefragen (z.B. Koordination von Neugerätebestellung) verantwortlich. Den Organisationseinheiten obliegt die fachliche Anwendungsbetreuung. Die technische Anwendungsbetreuung inkl. Serverbetreuung von über 200 Systemen nimmt zentral Amt 100 wahr. Ausnahmen gelten hier für den eigenständigen Umweltbetrieb und die eigenbetriebsähnliche Einrichtung Immobilienservicebetrieb, die hier eigenverantwortlich tätig sind.

Die Rechenzentrumsdienstleistungen und der Support inkl. Hotline für die derzeit rund 5250 Arbeitsplatzsysteme (PCs und mobile Endgeräte) wird seit 2004 durch den Geschäftsbereich I der Stadtwerke Bielefeld sichergestellt. Grundlage ist der IT-Rahmenvertrag zwischen dem Amt 100 und den Stadtwerken Bielefeld GmbH, der zum 01.01.2019 umfangreich überarbeitet und zuletzt zum 01.01.2020 aktualisiert wurde.

Zusatzfrage:

„Wieviele Supportfälle sind in den letzten drei Jahren angefallen?“

Nach der Auswertung des IT-ServiceManagement-Tool (ITSM) der Stadtwerke Bielefeld sind in dem Zeitraum 01.04.2018 bis 31.03.2021 insgesamt 30.437 Supportanfragen (inkl. Telefonie) für die Stadt Bielefeld erfasst worden.