



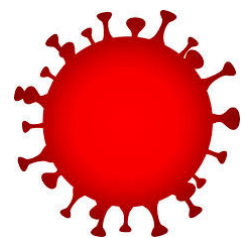
Vorwort:

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,
im Sommer waren wir ja alle noch in der Hoffnung, dass uns die „zweite Welle“ der Corona-Pandemie nicht so schlimm erwischen wird, jetzt sind wir schlauer!

Es gelingt uns aber, den sicheren IT-Betrieb zu gewährleisten und die (neuen und zusätzlichen) Anforderungen aller Kunden angemessen zu erfüllen, trotz „Teil-“ oder „verschärftem Lockdown“. Ich denke da zum Beispiel an die Impfzentren in den kreisfreien Städten Erlangen, Fürth und Schwabach.

Wir selbst können einen erheblichen Teil unserer Arbeit im „Homeoffice“ erledigen (ich sollte besser „mobile working“ sagen). KommunalBIT hatte das für seine internen Belange schon immer weitreichend genutzt. Auch unser Hygiene-Konzept funktioniert. Wir müssen aber einen Teil unserer Arbeit weiter vor Ort im Kontakt mit den Benutzer/-innen erledigen. Das trifft besonders auf den Support der Arbeitsplatzinfrastruktur, den Netzwerkbereich und bei der IT-Schulbetreuung zu. Und dass das alles (fast) reibungslos funktioniert, verdanken wir auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unseres Betriebs, bei denen ich mich ganz herzlich für ihren unermüdlichen Einsatz bedanken möchte.

Eine funktionierende und sichere IT-Infrastruktur erlaubt es, den Verwaltungsbetrieb am Laufen zu halten, auch und insbesondere in dieser Ausnahmesituation. Hoffentlich normalisiert sich die Lage im Laufe dieses Jahres wieder. Die Pandemie hat die Digitalisierung in der Verwaltung und in den Schulen auf jeden Fall deutlich angeschoben, und mit der weiter zunehmenden Digitalisierung wird sich wohl auch die Arbeit bei uns und den Kunden dauerhaft verändern. Ich darf mich natürlich auch für Ihr Verständnis bedanken! Wir tun unser Möglichstes; manchmal dauert es vielleicht etwas länger als gewohnt....



.... und damit ist das Hauptthema dieses KommunalBIT-Infos beschrieben:

IT-Service in Corona-Zeiten.

Viel Vergnügen beim Lesen!

Mit besten Grüßen aus Fürth

Walter Brosig
Vorstand, im Februar 2021

IT-Service in Corona-Zeiten gefragter denn je



Während der Corona-Krise wollen viele Kolleginnen und Kollegen im „Homeoffice“ arbeiten. Im öffentlichen Dienst ist das bisher für einige Verwaltungen ein Problem: die technische Ausrüstung ist manchmal ungenügend und mit der Flut der sprunghaft gestiegenen Nachfrage kann oft nicht mitgehalten werden.

Bei unseren Kunden ist das anders. Auch hier ist die Nachfrage nach „Homeoffice“ oder „mobile working“ weiter ungebrochen, aber allein im vergangenen Jahr konnten mehr als 1.000 zusätzliche „Homeoffice“-Möglichkeiten eingerichtet werden (ohne längere Wartezeiten oder Performanceeinbußen). Damit können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kunden auf die Daten ihrer Verwaltung von zu Hause zugreifen, Tendenz weiter steigend.

Der Fernzugriff auf die Daten ist aber nur ein Beispiel für die gestiegenen Bedarfe an unterschiedlichen Services von KommunalBIT.

Der Auftragseingang im vergangenen Halbjahr ist im Vergleich zum Vorjahr um 5.800 Aufträge oder anders ausgedrückt um 170% gestiegen. Allein knapp 3.500 Services daraus stehen direkt mit der veränderten, flexibleren Arbeitsweise während der Pandemie in Zusammenhang (siehe Tabelle).

Artikelname	II. Hj. 2019	II. Hj. 2020	Steigerung
Token	95	922	870 %
Fernzugriff	184	1017	453 %
VDI	17	43	153 %
Webex	0	241	neu
Tablet	4	23	475 %
Notebook	42	267	535 %
Webcam	0	421	neu
Headset	0	544	neu

„Homeoffice“ oder „mobile working“ bedeutet für die Nutzerinnen und Nutzer die Verlagerung von Arbeitstätigkeiten „aus dem Büro nach Hause“. Für die IT bedeutet es eine Verlagerung von Ressourcen vom Clientcomputer hin zum zentralen Rechenzentrum von KommunalBIT. Die Serverkapazitäten wurden entsprechend kurzfristig nachgerüstet und die Bandbreite für den Zugang erhöht.

Daneben sind auch die Services für die Nutzung von Videokonferenzlösungen (Webcams, Headsets, Webex-Installationen und deren lizenzmäßige Berechtigungen) weiter stark nachgefragt. Innerhalb kurzer Zeit konnte KommunalBIT eine professionelle Videokonferenzlösung für hunderte Anwenderinnen und Anwender bereitstellen, die mittlerweile stabil und performant die Kunden in der internen und externen Kommunikation unterstützt.

Kurzfristige Bereitstellungen für Impfzentren

Die Pandemie sorgte dafür, dass neben der gestiegenen Nachfrage nach Standard-Services auch neuartige Leistungen oder komplexe Anforderungen mit höchster Priorität an uns adressiert wurden:

Zum Jahresende wurden für die Städte Erlangen, Fürth und Schwabach erfolgreich und mit hohem Engagement die Impfzentren mit IT- und TK-Leistungen unterstützt und das dafür angeforderte Equipment kurzfristig bereitgestellt. Dies war für alle Beteiligten zumindest teilweise Neuland. Durch die anfangs manchmal unkonkrete Anforderungslage kamen wir alle „ins Schwitzen“. Der Zeitdruck war hoch, ebenso der Abstimmungsbedarf, flexible Lösungsfindung und zum Teil unkonventionelle Realisierungen waren erforderlich, was die Kollegen aus den Impfzentren und wir gemeinsam gut gemeistert haben. Es wird weiterhin mit den Impfzentren an der Optimierung der Ausstattung mit höchster Priorität gearbeitet.



Projekte liefen weiter

Die für 2020 geplanten Projekte konnten trotz der Pandemie größtenteils weiter laufen. Große Fachanwendungen wie das **DokumentenManagementSystem** Enaio in Erlangen, das Finanzwesen newSystem der Fa. Infoma für Fürth und Erlangen und auch das GIS-System in Schwabach wurden auf die jeweils neueste Version gehoben.

Aktuelle Software wie OK.Verkehr und VOIS Meso, die in die Jahre gekommene Verfahren ablösen, wurden für die Städte schon in Teilen umgesetzt; weitere Module sind für 2021 geplant. Unterstützende Fachanwendungen wie Scubis, Doppik-al-dente oder Sopart konnten wir erfolgreich für die Benutzerinnen und Benutzer zur Verfügung stellen.

Ein großes internes Thema bei KommunalBIT ist der Versionswechsel der Oracle-Datenbanken. Jede einzelne Instanz muss auf eine aktuelle Version konvertiert werden; dies wird uns auch heuer weiter beschäftigen.

Die Software Formcycle wurde von KommunalBIT zusammen mit den Städten bei einem Projekt 2017 als die Softwarelösung für Formularmanagement ausgewählt. Nachdem die Kunden Erlangen und Fürth die Software schon eingeführt hatten, benutzt nun auch Schwabach diese Anwendung.

Auch an der Netzwerkinfrastruktur erfolgten laufend Erweiterungen oder Verbesserungen. Die „Neue Feuerwache“ und das „Sozialrathaus“ in Fürth werden in enger Abstimmung mit KommunalBIT versorgt bzw. ertüchtigt. Im Projekt „Citynetz Erlangen“ konnten in 2020 insgesamt 16 Standorte mit Glasfaser an das Verwaltungsnetz angeschlossen werden. Zudem nutzen nun bereits 17 Schulen in Erlangen schnelle Glasfaseranschlüsse zum Internet.

Leider war nicht alles zu schaffen

Geplant war zum Beispiel auch der stärkere Ausbau unseres gemanagten WLAN-Netzes. In Schwabach konnten zwar einige Räume noch versorgt werden; die Kundenanforderungen übersteigen jedoch im Moment unsere Möglichkeiten.

Die Erneuerung in die Jahre gekommener Hardware an den Arbeitsplätzen unserer Kunden konnte ebenfalls nicht vollständig erfüllt werden. Der so genannte „LifeCycle“ kam etwa Mitte vergangenen Jahres ins Stocken; die Rückstände konnten aufgrund der Pandemiesituation im 2. Halbjahr nicht mehr ausgeglichen werden. Das wird ein weiteres Thema für 2021. Wir hoffen, dass wir bei der Abmilderung der Pandemie (und Absinken der Aufträge für neue Services) hierbei dann wieder schneller weiterkommen.

Schulungen / Seminare



Die Auswirkungen der Corona-Pandemie waren auch für unser Angebot „Bereitstellung eines IT-Schulungsraums“ deutlich zu spüren.

Während der hohen Infektionszahlen im Frühjahr sowie zu Ende des Jahres wurde im Einvernehmen mit unseren Kunden auf die Belegung des Schulungsraumes gänzlich verzichtet, vor allem, um Kontakte für Schulungsteilnehmer aber auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von KommunalBIT zu minimieren. Wir benutzen den Schulungsraum seitdem, um die Raumbelastung zu entzerren und einen sicheren Abstand für unsere Kolleg/-innen beim Arbeiten zu ermöglichen.

Im Sommer 2020 (als die Infektionszahlen zeitweise niedrig waren) konnten wir mit unserem eingeführten Hygienekonzept einige wenige Schulungen durchführen lassen. Wir hoffen natürlich sehr, dass wir unseren Kunden so schnell wie möglich diesen Service wieder uneingeschränkt zur Verfügung stellen können.

IT-Schulbetreuung

Das zweite Halbjahr war ähnlich wie das erste stark von den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie geprägt. Die Vorsichtsmaßnahmen wie angeordnete Quarantäne, empfohlene Selbstisolierung mit Arbeiten von zu Hause aus (soweit das möglich ist), haben unsere Arbeitsfähigkeit etwas eingeschränkt. Wir sind aber froh, dass bisher kein Mitarbeiter an COVID-19 erkrankt ist.

Die gesteckten Ziele der Abarbeitung von beauftragten Mehrungen oder zum Lifecycle konnten aber weitgehend erreicht werden. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der betreuten PC-Einheiten (stationäre PCs, Notebooks, Tablets, i-Pads) von 4.330 Stück auf 4.740 Stück. Da wir ursprünglich (vor der Pandemie!) mit einem Zuwachs von ca. 300 Stück geplant hatten, hat sich das Betreuungsverhältnis, also die Anzahl der von einem Mitarbeiter zu betreuenden Endgeräte, um ca. 10% erhöht. Trotzdem wurde das mit den Kunden vereinbarte ServiceLevelAgreement erfüllt. Für die Zukunft ist aber eine weitere Erhöhung der Mitarbeiterzahl unumgänglich, um mit dem bestehenden und zusätzlich zu erwartenden Arbeitsaufkommen Schritt halten zu können. Die Verlängerung des Programms smartER-school gibt uns und den Schulen in Erlangen eine klare Perspektive, dass die Digitalisierung weiter vorangetrieben wird.

Eine besondere Herausforderung war die Ausstattung des im Um- und Ausbau befindlichen Marie-Therese-Gymnasiums in Erlangen. Da unsere Arbeiten wie üblich am Ende von Baumaßnahmen und kurz vor Unterrichtsbeginn nach den Ferien eingeplant waren, die tatsächlichen Bauverzögerung jedoch unübersehbar wurden, kamen wir und unsere Partner mit der Erledigung der Aufgaben in enorme zeitliche Bedrängnis. Nur mit besonderem Einsatz und hoher Flexibilität wurde diese Herausforderung bewältigt (am Ende lagen aber die Nerven blank). Wir werden solche Extremsituationen vermeiden müssen und mit deutlich mehr Puffer planen.

Die Verlängerung von Microsoftlizenzen für Server, Clients und Office-Produkte konnte abgeschlossen werden. Eine Schulung zur „datenschutz-konformen“ Administration wurde noch im Sommer durchgeführt. Der Spagat zwischen den Wünschen der Lehrer und Schüler nach hoher Funktionalität auf der einen Seite und die Kenntnis aller datenschutzrechtlichen Probleme auf der anderen Seite ist für uns eine große Herausforderung. Wir haben über alle Bedingungen informiert, letztlich haben ja die für den Datenschutz verantwortlichen Schulleiter die Entscheidung. Das Ergebnis war machmal für uns überraschend, aufgrund der in der COVID-19-Pandemie entstandenen Notlage verstehen wir das natürlich.

Der pädagogische Bereich der Grundschule Igensdorf und die Verwaltung der Mittelschule Neunkirchen am Brand werden jetzt von uns betreut, wir führen auch noch Gespräche und Datenerhebungen mit weiteren Interessenten.

Interne Maßnahmen im Umgang mit der Corona-Virus-Krise

Wir standen und stehen hierbei vor den üblichen Herausforderungen eines Dienstleisters. Vorgaben des Hygiene- und Infektionsschutzes umzusetzen, um Schutzmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Betriebes (und seiner Arbeitsfähigkeit) zu treffen, ist die eine Seite. Kontakte auf ein Mindestmaß zu reduzieren und dabei trotzdem die Services für unsere Kunden in gewohnter Qualität aufrechtzuerhalten, die andere.



Deshalb haben wir schon frühzeitig die Möglichkeit des „mobile working“ für uns weiter erhöht. Alle Tätigkeiten, die nahezu vollständig digital abzubilden sind, werden nicht mehr in unseren Büros, sondern vom heimischen Arbeitsplatz aus durchgeführt. Durch die dann mögliche Einzelbelegung von Büroplätzen konnten wir die Raumlage entzerren und damit das Ansteckungsrisiko verringern. Dies wird flankiert durch die wechselnden Anwesenheiten von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Dies war möglich, weil die technischen (und formellen) Rahmenbedingungen vorbereitet waren. Hier zählt sich aus, dass wir schon vor Jahren viele Abläufe ausschließlich digital organisiert und die Techniken und Arbeitsplatzausstattung auf „mobile working“ ausgerichtet haben. Der persönliche Kontakt bei der Behebung von Störungen oder der Serviceerbringung beim Kunden vor Ort ist davon logischerweise nicht betroffen, aber unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschränken Kontakte entsprechend geltender Corona-Maßnahmen und im Rahmen der Abstandsregelungen auf ein Minimum. Vielleicht wirkt das manchmal „etwas seltsam“, aber daran haben wir uns ja schon gewöhnt. Wir wollen möglichst alle gesund bleiben!

Informationssicherheit



Sicherheit ist und bleibt auch in der Pandemie wichtig, gerade bei einem hohen Anteil von „mobile working“ (aus den Medien erfährt man, das „Cybercrime“ während der Pandemie ansteigt).

Wir sorgen weiter für ein hohes Sicherheitsniveau. Das kostet durchaus Geld, aber es rentiert sich (allerspätstens dann, wenn mal ein Problem auftritt). Das zweite Überwachungsaudit haben wir erfolgreich bestanden! In 2021 erfolgt die Re-Zertifizierung. Anstrengend, aber lohnend, auch im Sinne unserer

Kunden.

Zweckverband Informationstechnik Franken



Der ZV IT Franken hat seit 01.01.2021 drei weitere Mitglieder, die auch alle Kunden bei KommunalBIT sind.

Die aktuellen Mitglieder finden Sie auf:
<https://www.zv-it-franken.de/Mitglieder/Aktuelle-Mitglieder/>

KommunalBIT stellt hier auf Wunsch den externen Datenschutzbeauftragten und/oder den externen Informationssicherheitsbeauftragten und entwickelt dann 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 Juli 2017 mit dem „Rund-um-Sorglos-Paket“ betreut. Der Markt Neunkirchen am Brand wird seit Sommer 2019 bedient und der Markt Pretzfeld seit November 2019. Für den Markt Neunkirchen erledigen wir die IT-Schulbetreuung für die Grundschule, für den Schulverband Igensdorf ebenso. Der Schulverband Mittelschule Neunkirchen wird in 2021 mit neuer IT für die Mittelschule ausgestattet werden.

Fachleute sind immer gefragt

Wir stellen zum September 2021 drei Auszubildende Fachinformatiker – Systemintegration– ein. 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.



Ein Studienplatz zum dualen Studium „Diplom-Verwaltungsinformatik (FH)“ wird zum Herbst 2021 besetzt. Weitere Informationen dazu unter www.aiv.hfoed.de/de/studium/gtvi.html.

Unternehmenskennzahlen für das zweite Halbjahr 2020 (Verwaltungen)	
Mitarbeiter KommunalBIT (ohne IT-Schulen, ohne Azubis)	72
Zu betreuende Standorte (<i>ohne Schulen</i>)	341
Anzahl PC-Arbeitsplätze (<i>incl. Laptops, ThinClients etc.</i>)	4.873
Anzahl Peripheriegeräte an den Arbeitsplätzen (<i>Drucker, Scanner, Beamer etc.</i>)	3.206
Anzahl aktiver Benutzerkennungen	5.376
Anzahl Mailkonten (<i>personalisiert, Funktionsadressen</i>)	6.108
Anzahl betreuter Fachanwendungen	843
bereit gestellte Speicherkapazitäten in TB	151
Anzahl Mobilfunkgeräte (<i>jede Bauform</i>)	1.816
Anzahl Festnetzanschlüsse und Faxgeräte an den (Haupt-)TK-Anlagen	4.272
Anzahl Posthauptanschlüsse bei den Carriern	707
Anzahl Mobilfunkanschlüsse bei den Carriern	2.029
An der Hotline eingegangene Anrufe (<i>innerhalb der Öffnungszeiten</i>)	18.179
Anzahl behobene Störungen	7.948
Anzahl bearbeitete Serviceanfragen/-aufträge	5.337
Erfüllungsgrad „Life-Cycle-Tausch“ lfd. Jahr	41 %
Mailaufkommen (<i>Eingang</i>)	11,7 Mio
Unternehmenskennzahlen für das zweite Halbjahr 2020 (Schulbetreuung)	
Mitarbeiter KommunalBIT (Schulbetreuung)	14
Anzahl Schulen (<i>IT-Betreuung</i>)	46
Anzahl PC-Arbeitsplätze Schulen (<i>incl. Laptops, Tablets etc.</i>)	4.738