

IT-Outsourcing

Ressourcen freimachen

[22.02.2019] Gerade für kleinere Verwaltungseinheiten wird es immer schwieriger, eine komplexe EDV zu betreuen. Der Wissensstand ist dafür einfach nicht mehr ausreichend. Die bayerische Verwaltungsgemeinschaft Theres hat daher ein zeitgemäßes Outsourcing eingeführt.

Eine funktionale IT-Ausstattung zählt auch in öffentlichen Verwaltungen zu einer der wichtigsten Säulen im Geschäftsalltag. Um alle geforderten Ansprüche und Voraussetzungen zu erfüllen, hat sich die Verwaltungsgemeinschaft (VG) Theres im unterfränkischen Landkreis Haßberge schon vor Jahren entschieden, Outsourcing-Angebote zu nutzen. Denn allein um die Einsatzbereitschaft der PC-Arbeitsplätze sicherzustellen, bedarf es eines immer größeren Zeitaufwands und Wissensstands. Gesetzliche Verordnungen und Bestimmungen erfordern heute eine vielseitige und aktuelle Fachkompetenz. Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), E-Government-Gesetze, das Informationssicherheitsgesetz oder das Onlinezugangsgesetz (OZG) sind nur einige Beispiele für komplexe Rechtsnormen.

Hinzu kommt bald die Einführung der E-Rechnung: Laut Gesetz müssen Kommunen ab April 2020 in der Lage sein, Rechnungen vollständig digital zu empfangen und weiterzuverarbeiten. Auch hier will die VG Theres die im Outsourcing mögliche Datenspeicherung nutzen. Die im Jahr 2016 eingeführte E-Akte im Dokumenten-Management-System (DMS) wird ebenfalls im Outsourcing-Verfahren bei der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) genutzt. Somit ist ein Großteil der IT-Verantwortung an einen zuverlässigen und zertifizierten Dienstleister übergeben.

Wesentlich höhere Ausfallsicherheit

Der EDV-Beauftragte der Verwaltungsgemeinschaft Theres verfügt über vielseitiges Verwaltungsstrukturwissen und breite Grundkenntnisse der bestehenden Rechtsnormen. Er versucht, diese Regelungen bei der IT-Nutzung sicherzustellen. Dafür ist ein ständiger Austausch mit der Geschäftsführung, dem Datenschutzbeauftragten und dem Informationssicherheitsteam erforderlich. Dennoch können ohne Fachpersonal oder das Hinzuziehen externer Dienstleister die vielfältigen und umfangreichen Aufgaben nicht mehr ordnungsgemäß und vor allem vollständig bewältigt werden. Beim Outsourcing hingegen müssen Software, Updates oder neue Versionen nicht mehr selbstständig gepflegt, ausgeführt und installiert werden. Die Ausfallsicherheit ist wesentlich höher als bei einer örtlichen Datenspeicherung. Eine Wiederaufnahme des Geschäftsbetriebs bei Zwischenfällen wie Wasserschäden oder Bränden ist kurzfristig möglich – sogar von einem anderen Gebäude aus.

Datenspeicherung und -zugriff erfolgen streng nach aktuellen Datenschutz- und Datensicherheitsvorschriften im vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifizierten Rechenzentrum der AKDB. Eine fachliche Weiterbildung der Sachbearbeiter ist bei komplexen Aufgabenfeldern nicht mehr erforderlich. So wurden zum Beispiel das Standesamt der VG Theres an die naheliegende Kreisstadt Haßfurt und die Personalverwaltung mit Gehaltsabrechnung an das Landratsamt Haßberge übertragen. Diese Behörden können notfalls fachgerechte Beratung für eine weitere, sachgebietsübergreifende Bearbeitung leisten. Das Outsourcing erleichtert der VG Theres außerdem Personaleinsatz und -planung, vor allem bei längeren Krankheits- und Urlaubszeiten.

E-Akten ermöglichen schnellen Zugriff

Trotz moderner Software und elektronischer Akten wird es in der kommunalen Verwaltung weiterhin papierbasierte Prozesse geben: Gesetzliche Bestimmungen schreiben Aufbewahrungsfristen der Originaldokumente vor. Die E-Akten ermöglichen aber einen schnellen Zugriff – auch von mehreren Bearbeitern gleichzeitig – über das DMS, etwa bei Nachfragen und Nachforschungen. Der Vorgang ersetzt den Aktenordner und ist für Bürgermeister und Verbandsvorsitzende der VG Theres über einen gesicherten Token-Zugang jederzeit und von überall aus zugänglich. So können etwa Sitzungen, Versammlungen und Gesprächstermine leichter von zu Hause aus vorbereitet werden.

In der E-Akte findet der Zugriffsberechtigte den eingescannten Schriftverkehr inklusive der Original-E-Mails, Bilder und sonstiger Dateien. Es ist sofort erkennbar, wer einen Vorgang angelegt, bearbeitet und verändert hat. Dadurch kann auf vorhergehende Dateiversionen zurückgegriffen werden. Der Vorteil für den IT-Bbeauftragten liegt auf der Hand: Er muss weniger Speicherplatz auf dem Server vorhalten, die Daten – gleich welcher Sicherheitskategorie – werden nach neuesten Bestimmungen sowie dem Einheitsaktenplan gespeichert und gesichert. Befürchtungen, dass Internet- oder Leitungsstörungen zu größeren Ausfällen führen könnten, haben sich bis heute im Großen und Ganzen nicht bestätigt.

Die zur Verfügung gestellten Dienste im Bürgerservice-Portal der AKDB werden unterschiedlich stark angenommen, so die Beobachtung der Verwaltungsgemeinschaft Theres. Die beste Akzeptanz zeigt sich derzeit bei der Beantragung von Briefwahlunterlagen und Wasserzählerstandsmeldungen über das Portal. Potenzial gibt es noch bei der Urkundenanforderung im Standesamtswesen sowie bei der Nutzung des Bürgerkontos in Verbindung mit dem neuen Personalausweis.

Dienstleister sorgfältig auswählen

Ein externer Dienstleister, an den einzelne Aufgaben übertragen werden, muss sorgfältig ausgewählt werden. Immerhin laufen auch sensible Bürgerdaten und vertrauliche Informationen an Dritte. So entsteht eine gewisse Abhängigkeit vom Dienstleister. Leistung und Verfügbarkeit sind deshalb die wichtigsten Entscheidungsgründe bei der Auswahl. Gleichzeitig müssen Datenmissbrauch und Sicherheitslücken ausgeschlossen sein. Insgesamt kann IT-Outsourcing positiv zur Abwicklung des täglichen Geschäftsverkehrs beitragen, Ressourcen freimachen, Mitarbeiter motivieren oder Verwaltungsvorgänge vereinfachen und beschleunigen – ohne auf die erforderliche Sicherheit und die gewünschte Eigenständigkeit verzichten zu müssen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Outsourcing, VG Theres