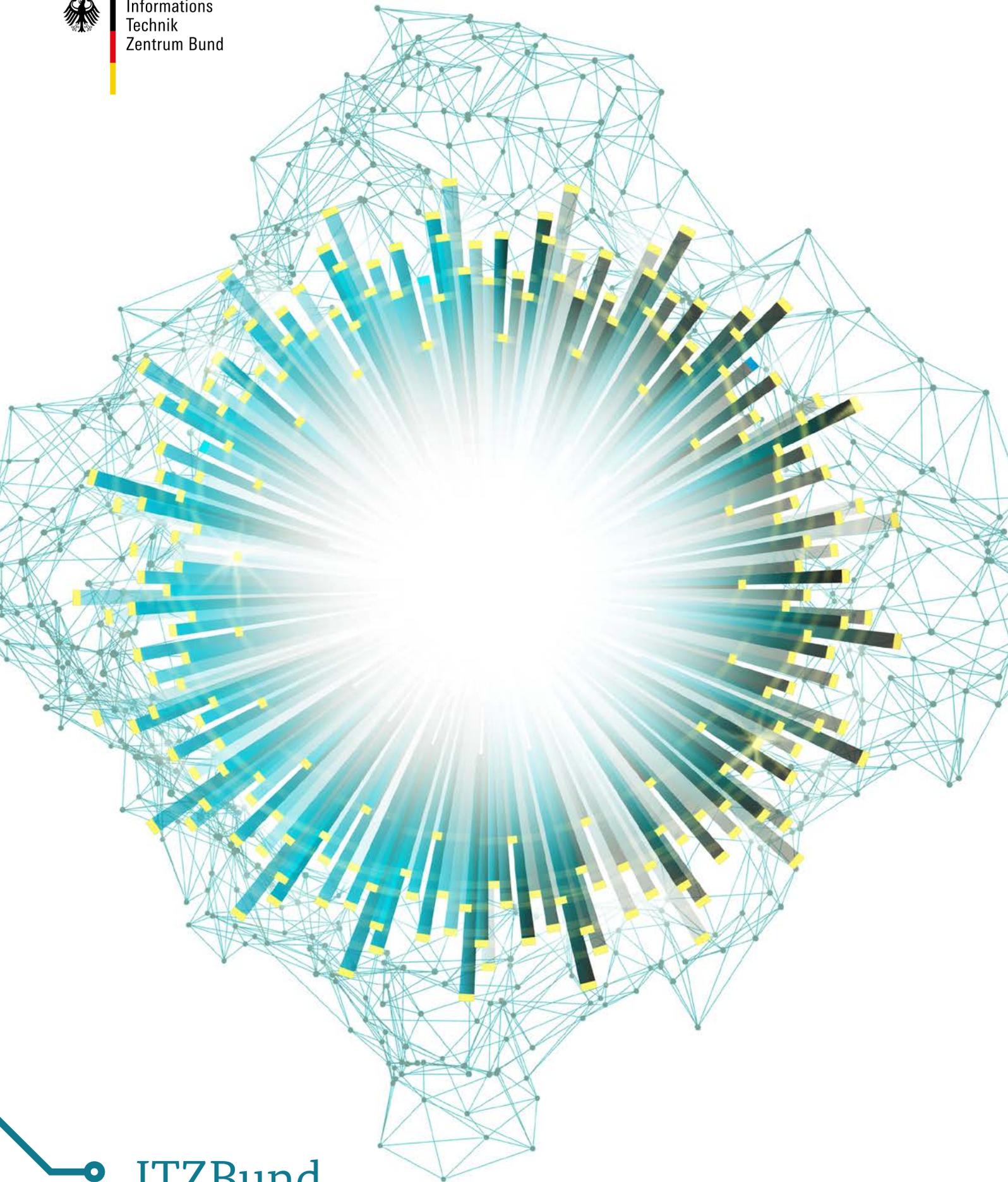




Informations
Technik
Zentrum Bund



ITZBund Geschäftsbericht 2017

Kunden stärken – wirtschaftlich wachsen – Perspektiven schaffen

Inhalt

Vorwort

4

- Vorwort von Johannes Geismann, Staatssekretär im BMF
- Vorwort von Dr. Alfred Kranstedt, Direktor des ITZBund

Erfolgreich: Projekte auf einen Blick

6

- Erfolgreiche Beispiele 2017

Kompetent: Unsere Stärken als IT-Dienstleister des Bundes und Impulsgeber

12

- Zusammenwachsen als ITZBund
- Darstellung der Kernkompetenzen
- Vielfältige Leistungen für unterschiedliche Kunden

Effizient: Konsolidieren und Standardisieren

18

- Kompetenzen bündeln – Synergien schaffen
- ITZBund als Partner in der IT-Konsolidierung des Bundes (Projekt IT-K BMI)
- Basis- und Querschnittsdienste

Innovativ: Bundescloud und Bundesclient

24

- Betriebs- und Dienstekonsolidierung

Kundenorientiert: Best Practice - Beispiele

26

- ZGR-online: ITZBund pflegt, wartet und entwickelt das IT-Verfahren weiter
- BAMF: TASK Force BAMF und ITZBund
- PEGELONLINE: IT- Systeme Geomatik - Datendrehscheibe für Bürgerinnen und Bürger

Sicherheit: Potenziellen Risiken wirksam begegnen

30

- ITZBund ist ein zuverlässiger IT-Dienstleister bei allen Belangen rund um die IT-Sicherheit

Verlässlich: Kompetenzzentrum für Personalverwaltung und Systemsteuerung

32

- Verantwortung für den Betrieb liegt beim ITZBund in kompetenten Händen

Hochverfügbar: Rechenzentren und Produktionsentwicklung

36

- Hochverfügbarkeit durch Konzentration auf drei ITZBund-Produktions-Standorte
- Service-Level-Agreements sowie Kennzahlen aus dem Betrieb

Attraktiv: Arbeitgeber ITZBund

42

- Wir sind ITZBund – Arbeiten bei dem IT-Dienstleister des Bundes
- Chancen und Perspektiven für jeden Einzelnen
- Mitgestalten ausdrücklich erwünscht!

Zukunftsorientiert: Ausblick

44

- Wir entwickeln uns kontinuierlich für unsere Kunden weiter
- Herausforderungen für ITZBund

Vorwort



Johannes Geismann

Staatssekretär im Bundesministerium der Finanzen

Liebe Leserinnen und Leser,

durch den Zusammenschluss der drei IT-Dienstleistungszentren des BMI, des BMVI und des BMF zu einem leistungsstarken IT-Dienstleister schreitet die IT-Konsolidierung im Bund

voran. Mit der Umsetzung von neuen fachlichen und technologischen Anforderungen entwickelt sich die IT-Landschaft in der öffentlichen Verwaltung zudem kontinuierlich weiter.

Der Start des ITZBund in 2016 verlief aus meiner Sicht sehr gut. So hat das ITZBund nicht nur die vereinbarten Leistungen für die Kunden reibungslos weiter erbracht, sondern darüber hinaus vielfältige neue Aufgaben hinzugewonnen.

Dem ITZBund in seiner Rolle als zuverlässigem IT-Dienstleister schenken insbesondere Ministerien und Behörden der Bundesverwaltung zu Recht ihr Vertrauen. In der heutigen Zeit hängen Sicherheit und Handlungsfähigkeit des Staates eben auch davon ab, dass die von der Verwaltung genutzte Informationstechnik zeitgemäß ist und ausfallsicher betrieben wird.

Das ITZBund steht dabei wachsenden Herausforderungen gegenüber. Aktuell sind zunehmend komplexe und integrierte IT-Lösungen zu entwickeln, bereit zu stellen und zu betreiben. Zudem hat die Bundesregierung mit dem „Grobkonzept zur IT-Konsolidierung Bund“ eine umfassende Konsolidierung und Standardisierung der IT des Bundes beschlossen und setzt hier auch auf die Leistungs-

stärke und Kompetenz des ITZBund. So ist das ITZBund innerhalb des zuständigen Teilprojektes verantwortlich für die künftige Bereitstellung der verwaltungseigenen Bundescloud und eines einheitlichen Clients für die Arbeit in der unmittelbaren Bundesverwaltung. Dies sind nur einige der innovativen Projekte im Rahmen der Dienstekonsolidierung, mit denen das ITZBund zukunftsfähige Technologien umsetzt und IT-Aufgaben bündelt.

Darüber hinaus gilt dem Datenschutz und der IT-Sicherheit die höchste Aufmerksamkeit. Darauf vertrauen die Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaft und der Staat. Sie sind ein grundlegendes Kriterium bei der Planung und dem Betrieb der IT in der öffentlichen Verwaltung.

So betreibt das ITZBund sensible und kritische Anwendungen, insbesondere für seine Gründungsressorts. Den besonders hohen Anforderungen in diesem Zusammenhang wird das ITZBund gerecht, indem es gemeinsam mit seinen Kunden sicherstellt, dass die IT-Grundschutz-Standards des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik konsequent umgesetzt werden.

Ich wünsche dem ITZBund weiterhin ein erfolgreiches Wirken - ganz im Sinne seiner Kunden und der Politik.

Beste Grüße
Ihr Johannes Geismann

Dr. Alfred Kranstedt

Direktor ITZBund

Liebe Leserinnen und Leser,

ich freue mich Ihnen den ersten Geschäftsbericht des ITZBund vorzulegen. Der Bericht soll Ihnen einen Einblick in unsere Arbeit als IT-Dienstleister der Bundesverwaltung bieten. Bei der hohen Vielzahl an IT-Lösungen, Services und Projekten mussten wir bei der Planung des Berichtes eine Auswahl möglicher Themen treffen. Es ist genau diese Vielfalt, die uns einerseits vor große Herausforderungen stellt, die uns aber auch hilft, unterschiedlichste Kundenanforderungen mit passgenauen IT-Lösungen umzusetzen. Beispiele dazu finden Sie unter anderem in den Best Practice Beiträgen, die die erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Kunden aufzeigen.

Seit der Gründung im Januar 2016 hat sich das ITZBund als verlässlicher ressortübergreifender IT-Dienstleister bei unseren Kunden etabliert. Durch den Zusammenschluss der drei IT-Dienstleistungszentren des BMF, des BMI und des BMVI zum ITZBund konnten wir zusätzliche Potenziale in unseren Kernkompetenzen erschließen: Fachkundige Beratung von Kunden im IT-Umfeld, individuelle Softwareentwicklung und -pflege sowie sicherer Betrieb in unseren Rechenzentren. Hinzu kamen wichtige Projekte im Auftrag unserer Kunden sowie der Bundesregierung mit der IT-Konsolidierung Bund. Ein besonderes Augenmerk lag und liegt hier auf der Entwicklung attraktiver Basis- und Querschnittsdienste für die Verwaltung sowie dem Aufbau einer sicheren Bundescloud, mit der wir den Betrieb unserer

IT-Lösungen sichern und das Potenzial der technischen Innovationen in diesem Bereich für die Verwaltung nutzbar machen wollen.

Eins ist mir besonders wichtig: Hinter allen dargestellten Leistungen im Geschäftsbericht stehen die Beschäftigten des ITZBund. Die mittlerweile 2.700 Kolleginnen und Kollegen an zwölf Dienstsitzen setzen sich täglich für unsere Kunden ein. Sie haben einen großen Anteil am Erfolg des ITZBund.

Weiterhin werden wir alle Ressourcen aktivieren müssen, um den wachsenden Herausforderungen aus der Digitalisierung der Verwaltung und der damit einhergehenden Bedeutung von Sicherheit und Verfügbarkeit der IT-Lösungen für unsere Kunden gerecht zu werden. Dafür optimieren wir kontinuierlich unsere Prozesse und Services. Hierbei hilft uns das Ertüchtigungsprojekt in unserem Haus, welches planmäßig voranschreitet.

Der zukünftige Erfolg des ITZBund basiert auf gegenseitiger Wertschätzung, Anerkennung und offener Kommunikation zwischen Beschäftigten, Kunden und Partnern. Für deren bisheriges Vertrauen und Unterstützung bedanke ich mich herzlich.

Beste Grüße
Ihr Dr. Alfred Kranstedt



Beispiele erfolgreicher Projekte

Hinter den Projekten stehen die Beschäftigten des ITZBund, die sich täglich für unsere Kunden einsetzen. Für sie steht der Kunde im Mittelpunkt.

Kraftfahrzeugsteuer

Seit dem 01.07.2014 hat die Zollverwaltung die Festsetzung und Erhebung der Kraftfahrzeugsteuer übernommen.

IT-gestützte Berechnung der Kraftfahrzeugsteuer für ca. **40 Mio.** Steuerpflichtige und einem Fahrzeugbestand von fast **61,5 Mio.** in 2016.

Steigerung der Automatisierungsquote in 2015 auf über **98 %**.

Über **22 Mio.** verarbeitete Mitteilungen der Zulassungsbehörden/Jahr.

Monatlich ca. **2 Mio.** gedruckte Dokumente.

Die Kraftfahrzeugsteuer ist eine der größten Einnahmequellen der Zollverwaltung mit einem Steueraufkommen von **ca. 9 Milliarden Euro** in 2016.

Projekt SAP Hosting

Bundesanstalt für Immobilienaufgaben (BImA)

Transition der zentralen unternehmenskritischen SAP IT-Systeme der BImA mit ihren **ca. 6.500** Anwenderinnen und Anwendern vom bisher extern betriebenen Rechenzentrum (RZ) in das RZ des ITZBund.

Über die BImA IT werden insgesamt **25.000** Liegenschaften, rund **490.000 Hektar** Grundstücksfläche, **38.000 Wohnungen** und ein Liegenschaftsvermögen von rund **22,4 Milliarden Euro** verwaltet.

Gleichzeitige Migration der Datenbanktechnologie von Oracle zur Zukunftstechnologie SAP HANA mit deutlicher Verbesserung der Ladeprozess-Performance und der Antwortzeiten. Beispiel: CO-Berichte um **Faktor 140 schneller**.

Parallel Reduzierung der Datenbankgröße des Business Warehouse (BW) auf **25%** gegenüber der migrierten ORACLE-Datenbank.



Neu eingeführt

Serviceorientierte Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)

Das ITZBund bietet seinen Kunden ein breit gefächertes Leistungsangebot von der Entwicklung spezifischer IT-Lösungen (Fachverfahren) bis hin zum Betrieb einer Vielzahl marktgängiger IT-Standardprodukte an.

Um dieses Leistungsangebot im Interesse der Kunden effektiv und effizient zu steuern, haben wir ein alle wesentlichen Prozesse beinhaltendes Steuerungssystem auf die nächst höhere Ebene gehoben – die serviceorientierte Kosten- und Leistungsrechnung (KLR). Damit ist eine wesentliche Grundlage für eine differenzierte Betrachtung der Einflussgrößen bei der Produktrealisierung geschaffen; auch in der Entwicklung über die Zeit.

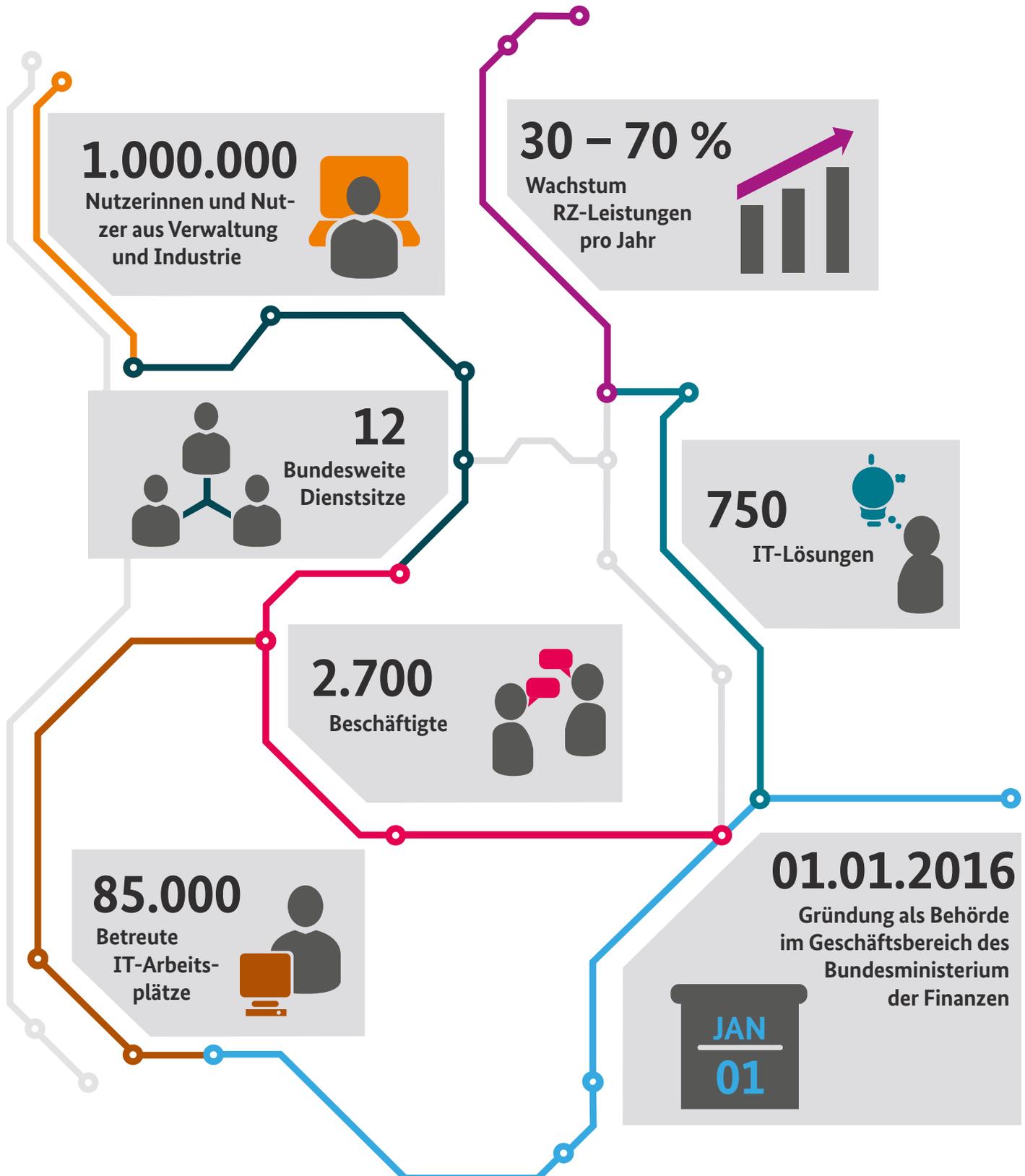
Gleichzeitig liefern die Daten der KLR eine Kalkulationsbasis für die Abrechnung der erbrachten Leistungen.

Mit der Erstellung von Rechnungen und Aufwandsnachweisen werden folgende Ziele verfolgt:

- Nachweis der Leistungserbringung,
- Schaffung von Transparenz über die gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen sowie
- Förderung des Wettbewerbsgedankens durch bessere Vergleichbarkeit von Preisen am Markt für den Kunden.

Auf Wachstum programmiert

ITZBund in Zahlen

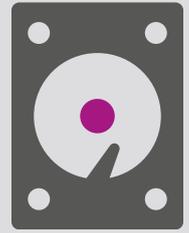




mehr als **13.000**
logische Server-Systeme
im Betrieb



ca. **10 Petabyte**
Speicherkapazität



ca. **533**
Millionen Euro /
Haushaltsvolumen / 2017





Sichere und effektive Unterstützung für Kunden

Mobile Arbeitsplätze

Das ITZBund stellt für seine Kunden aktuell verschiedene Einwahlplattformen für die mobilen Services bereit. In den nächsten Jahren sollen diese an die steigenden Sicherheits- und Kundenanforderungen und an die stark steigenden Nutzerzahlen angepasst werden.

Die Anzahl der angeschlossenen mobilen Clients beträgt **ca. 20.000**.

Die angebotenen Services sind durchgehend mandantenfähig und durch die Einhaltung des Konzepts der Kundennetztrennung netzseitig abgesichert und autark. Im Einzelfall sind für Kunden auch spezielle

Lösungen umgesetzt. Die aktuell angebotenen Services sind in zwei verschiedene Gruppen unterteilt: Secure Remote Access (abgekürzt SRA) Arbeitsplätze und SRA mobile Smartdevices (MSD).

Die Gruppe SRA-Arbeitsplätze deckt den Bereich Notebooks, vollwertige Windows-Tablets / Convertibles und stationäre Telearbeitsplätze mit den Technologien SINA-Workstation und NCP GovNet Box ab.

Die Gruppe SRA mobile Smartdevices deckt den Bereich Smartphones, Phablets und Tablets mit den Technologien BlackBerry, SecuSmart,

SecuSuite und SecurePIM für Apple iOS Devices (in Pilotphase) ab. Mit diesem Produktportfolio werden die Anforderungen der aktuellen Bedarfsträger vollständig abgedeckt. Die Einwahlplattformen sind mit aktueller Sicherheitstechnologie gegen die meisten Angriffsszenarien abgesichert und weisen eine hohe Verfügbarkeit auf. Die gesamten Einwahlplattformen des ITZBund ermöglichen den Kunden eine transparente und sichere Anbindung seiner bestehenden Infrastruktur ohne die Durchführung größerer Anpassungen.

**20.000**

Mobile Arbeitsplätze



IT-Dienstleistungen

Alles aus einer Hand

IT-Dienstleistungen

- Beratung
- Entwicklung
- Wartung und Pflege
- Betrieb
- Betreuung

Geschäftsfelder

- Fachverfahren für unsere Kunden
z.B. Zoll- und Steuerverwaltung,
Statistik, Innere Sicherheit, Wasser- und
Schifffahrtsverwaltung
- Basisdienstleistungen
z.B. E-Government Verfahren
- Geoinformationssysteme
- Personalwirtschaft, HKR, KLR
- Statistik- und Analyse-Systeme
- Basisinfrastruktur, Hosting,
Cloud Services, Netze
- Vor-Ort-Betreuung
- Qualifizierter Service Desk

Wir bieten **maßgeschneiderte Lösungen** auf der Basis zukunftsfähiger, standardisierter Technologien. Ob Portal- und Webentwicklung, automatische Massendatenverarbeitung oder Data-Warehousing – das ITZBund setzt auf flexible modulare Lösungen, eine Kombination aus am Markt etablierter Standardsoftware und anspruchsvoller Individualentwicklung.

Die seitens des ITZBund betriebenen IT-Fachverfahren kommen insbesondere aus den Bereichen Verkehr, Zoll, Haushalt, Steuer, Personal, Statistik, Asyl, innere Sicherheit und Integration. Zudem werden in diesen Bereichen auch Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger (z.B. Bundeseinheitliches Steuer ID-Merkmal, BaföG) sowie die Wirtschaft erbracht.

Leitgedanke des ITZBund ist die konsequente Kundenorientierung und ein klares Auftraggeber-/Auftragnehmerverhältnis. Wir bieten modernes IT-Know-how mit Behördenkenntnissen aus einer Hand. Ungeachtet des wachsenden Datenvolumens stellen wir mit technisch aktuellen Methoden die Verarbeitbarkeit der Daten sicher. Vertrauen in unsere Informationssicherheit ist entscheidend für das gesamte Handeln des ITZBund und ist die Basis eines wettbewerbsfähigen IT-Dienstleisters. Die Sicherheit von Daten, Infrastruktur und Kommunikation steht daher an erster Stelle.

Zielgruppen

des ITZ-Bund

▶ Verwaltung

IT-Unterstützung

- inkl. Schnittstellen zu EU, Ländern und Banken
- für die Erhebung von Verbrauch- (z. B. Tabak, Alkohol) und Verkehrssteuern (Luftverkehr, Kfz)
- für die Zollabgaben und Einfuhrumsatzsteuer
- für den Bundeshaushalt
- für das Ausländerzentral und das Waffenregister
- zur Umsetzung des Sicherheitspaketes des BMI

▶ Bürgerinnen und Bürger

- Statistik (Genesis)
- BaföG
- Steuer ID-Merkmal
- Auktionsplattform www.zoll-auktion.de, zweitgrößtes Online-Auktionshaus in Deutschland
- Formularserver
- Informationsportale zu den Themen Steuern, Reiseverkehr, Artenschutz

▶ Wirtschaft

- Außenhandelsstatistik
- ELStAM (elektr. Lohnsteuerkarte)
- KiStA (Kirchensteuerabzug auf Kapitalerträge)
- NSW (Gefahrgutmeldung See)
- Webportale
- ELWIS (Elektronisches Wasserstraßen Infosystem)
- PEGELONLINE

Weitere Zielgruppen und Dienstleistungen

■ Unterstützung der Exekutive:

Zollabfertigung inkl. Risikomanagement, Finanzkontrolle gegen Schwarzarbeit inkl. Abgleich mit Sozialversicherungsträgern, IT-Forensik, Abgleich steuerlicher Daten (z. B. Kontenabrufverfahren, Freistellungsaufträge, ELStAM, KiStA), IT-Unterstützung der EU-Zahlstelle Hamburg-Jonas.

■ Verwaltungsinterne Dienstleistungen:

Personalverwaltung inkl. Bezügezahlungen für **ca. 330.000** Bundesbedienstete, Beihilfeberechnung und -auszahlung für öffentliche Arbeitgeber des Bundes, Webportale (z. B. www.bka.de, www.zoll.de, www.formulare-bfinv.de, www.bund.de), BSCW-Kollaborationsplattform.

Zusammenwachsen als ITZBund

Das Beste aus den drei Vorgängerbehörden

ZIVIT

DLZ-IT BMVI

BIT

Informationstechnik- zentrum Bund

Vor der Zusammenführung

- unterschiedliche Größe
- unterschiedliche Kernkompetenzen
- unterschiedliche Kulturen

Nach der Zusammenführung

- „Wir-Gefühl“ in der Praxis leben
- sukzessive Synergieeffekte heben
- IT weiter konsolidieren



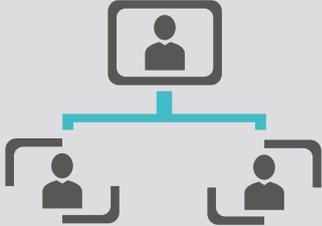
Das ITZBund ist aus den drei Vorgängerbehörden BVA/BIT (Ressort BMI), dem DLZ-IT BMVI und dem ZIVIT im Geschäftsbereich des BMF hervorgegangen. Durch den Zusammenschluss ist noch mehr Know-how vorhanden, um den Kunden ein breites Portfolio von IT-Lösungen auf Wunsch vollständig aus einer Hand bereitzustellen. Zum Start am **01.01.2016** wurde der neue IT-Dienstleister deshalb auch daran gemessen, dass der Betrieb der vorhandenen Verfahren auch weiter sicher und hochverfügbar funktionierte. Wie „Strom aus der Steckdose“ – transparent und reibungslos. Dieses Ziel wurde erreicht. Nun gilt es, sukzessive Synergieeffekte zu heben und die IT Technik weiter zu konsolidieren und standardisieren. Besondere Aufmerksamkeit legen wir hierbei auf **hohe Servicequalität**.

Unsere Verteilung an **zwölf Dienstsitzen** hilft uns dabei, die erforderliche Kundennähe und Präsenz vor Ort zu gewährleisten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern den laufenden Betrieb sowie die Versorgung aller Kunden mit Informationstechnik und entwickeln, pflegen und warten individuelle IT-Lösungen bzw. Fachverfahren oder adaptieren marktübliche Standard-Software auf die Belange der Kunden. Beispiele dafür

sind im Internet die Zoll-Auktion, Informationsportale zu den Themen Steuern, Reiseverkehr, Artenschutz etc., aber auch die Erhebung von Verbrauch- und Verkehrssteuern, die Bereitstellung von Hochwasserinformationen, Geo-Informationssysteme sowie auch die Verfahren für den Bundeshaushalt. Ferner gehören Verfahren aus den Bereichen Statistik, Asyl und Innere Sicherheit dazu sowie „klassische“ querschnittliche Verfahren wie Personalmanagement- und KLR-Systeme. Außer Politik, Verwaltung und Wirtschaft zählen Bürgerinnen und Bürgern zu den Nutzerinnen und Nutzern. Die entsprechenden Anwendungen werden meist im Internet angeboten. Die Wirtschaft profitiert unter anderem von der zentralen Vergabeplattform des Bundes, der elektronischen Lohnsteuerkarte oder der Steuer-Identifikationsnummer.

Das ITZBund betreibt für die Zollverwaltung eine durchgängige IT-Lösung: das Automatisierte Tarif und lokale Zoll-Abwicklungs-System (ATLAS). Der kontinuierlich wachsende, die EU-Grenzen überschreitende Warenverkehr macht eine IT-gestützte Zollabfertigung unverzichtbar.

Unsere Kernkompetenzen



Ausbau von fachspezifischen Plattformen und Kollaborationsplattformen, Flächenbetreuung, Kommunikationsnetze



Effizienter Betrieb komplexer Fachverfahren, Portallösungen, inklusive 7x24 Stunden Service Desk auf der Basis von Service Level Agreements

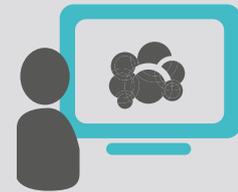
Beratung, Planung, Design und Entwicklung von individuellen IT-Fachverfahren in enger Zusammenarbeit mit den Kunden.

Verfahrensbetreuung (Pflege, Support)



Beratungs- und IT- Architekturleistungen, Gewährleistung von Datenschutz und IT-Sicherheit

Mobile, sichere Einwahlplattformen, Entwicklung, Betrieb von Basis- und Querschnittanwendungen, Client-Virtualisierung, Cloud-Lösungen



Unterstützung und Beratung bei der Anforderungsanalyse sowie Lastenhefterstellung





Effizient

Konsolidieren und Standardisieren

Maßgebliche Motivationen für die IT-Konsolidierung

- Erhalt der Hoheit über die Daten des Bundes
- Erhöhung von Datenschutz und IT-Sicherheit
- Verknappung der Finanz- und IT-Personalressourcen
- Nutzung von Synergie-Effekten
- Standardisierung
- Wiederverwendbarkeit und Modularität

▶ **Verwaltung 4.0**

Perspektive ITZBund

Motivation für die IT-Konsolidierung

Eine glatte Konsolidierung aus Sicht des ITZBund sorgt mit standardisierten Verfahren für Transparenz, senkt Kosten, macht Informationen rascher verfügbar, erlaubt schnellere und sicherere Prozesse und minimiert systematisch die Risiken.

Kompetenzen bündeln – Synergien schaffen

- Zusammenlegung der drei IT-Dienstleister ZIVIT, BIT und DLZ-IT BMVI zum ITZBund organisatorisch abgeschlossen
- Im Scope: Betriebskonsolidierung, Dienstekonsolidierung, Leistungsverbund mit anderen IT-Dienstleistern des Bundes
- Der Weg: Ertüchtigungsprojekt im ITZBund mit den Schwerpunkten Organisation, Steuerung, Fertigungs-optimierung
- Ein besonderes Ziel: Bereitstellung von Basisdiensten und fachlichen Querschnittsdiensten aus der Cloud



Das ITZBund

Verlässlicher Dienstleister in der Betriebskonsolidierung der IT-Konsolidierung Bund

Aufgaben des ITZBund

- Koordination und Durchführung der Migrationen der IT-Betriebe der Behörden

Das Teilprojekt 1 des Projektes IT-K Bund befindet sich aktuell im Übergang von der Ertüchtigungs- zur Überführungsphase. Dabei wird zurzeit das Vorgehen der Migration weiterer RZ in das ITZBund pilotiert. Hierzu wurde das Projekt Konsolidierung des IT Betriebs des Geschäftsbereichs BMI (IT-K GB BMI) aufgesetzt.

**Ziel: Zentralisierung
des RZ Betriebes
bei wenigen
IT-Dienstleistern**

Die IT-Dienstleister ITZBund und BWI GmbH gestalten ihre Zusammenarbeit konkret aus, damit sie ihre aktiven Rollen innerhalb der IT-Konsolidierung Bund und bei der Betriebskonsolidierung wirksam wahrnehmen können.

Das ITZBund

Verlässlicher Dienstleister in der Betriebskonsolidierung

Im Projekt IT-K GB BMI werden aktuell die Migrationen der Behörden Bundesamt für Kartographie und Geodäsie (BKG) und Bundeszentrale für politische Bildung (BpB) geplant und umgesetzt. Weitere Behörden sind in Planung. Die genaue Reihenfolge der Behördenmigrationen legt der RZ-Konsolidierungsplan fest. Dieser wird von der GPL erstellt.

Die aus der Pilotierung gewonnenen Erkenntnisse sollen als Grundlage für die Umsetzung der IT-Konsolidierung Bund dienen.

Die konkrete Überföhrungsweise der liefermodellabhöngigen IT-Betriebsaufgaben wird zwischen Behörde und IT-Dienstleister in einem Überföhrungsprojekt vereinbart.

Bezöglich der Realisierung von Sicherheitsanforderungen gibt es eine enge Zusammenarbeit mit dem BSI.

Generell gilt: Betriebsumgebungen in den Rechenzentren skalierbar, flexibel, hochsicher und hochverfögbar auszulegen. Dies erfordert eine Standardisierung nicht nur im Bereich der Prozess, sondern auch im Bereich der Services, Basis- und fachlichen Querschnittsdienste. Unsere RZ sind skalierbar und können das erwartete Wachstum durch die Konsolidierung erfolgreich bewältigen. Das ITZBund verfögt über die Leistungsstärke und das Know-how, um als verlösslicher Partner zu überzeugen und hat dies bereits mehrfach bewiesen.



Der Weg

Generalisierung und Wiederverwendung

Fachliche Querschnittsdienste

(z.B. Personalmanagement, Beihilfe, Kindergeld)

Verfahrensspezifische Dienste und Komponenten

(z.B. Stammdaten, Korrespondenz, Protokollierung, Registrierung, Fallverwaltung, Festsetzung, Erhebung)

Basisdienste und technische Komponenten

(z.B. Archivierung, Benutzerverwaltung, Batchsteuerung)

Software Produkte

(z.B. Adressdaten, Druckvorlagen, Statistiken)

Middleware (PAAS)

(z.B. Datenbanken, Portal, Prozesssteuerung, Regelwerke)

Infrastruktur (IAAS)

(z.B. Netzwerk, Server, SAN, Sicherheit)

Entwicklungsvorlagen,
Bibliotheken

Konfiguration, Anpassung

Nutzung möglichst
ohne weitere Änderungen

Unsere Plattformstrategie

Verfahren 1

Verfahren 2

Verfahren 3

Domänenspezifische Funktionen

Fallverwaltung, Stammdaten, Antragstellung, Registrierung, Geschäftsregeln

Fachliche Basisfunktionen

Validierung von Adressen und Bankdaten, Statistiken und Berichte, Arbeitskorb/
Postfach, Dokumentenablage

Technische Basisfunktionen

Fehlerbehandlung, Batchsteuerung, Archivierung, ID- und Access-Management,
Drucken, Benutzeroberfläche

Middleware

Datenbank, Application Server, Portal, Rules Engine

Plattform



Synergien besser nutzen

Modularisierte Anwendungen

- **„Wiederverwendbarkeit“** von Komponenten zur Kostensenkung (Lego-Prinzip)
- Individualentwicklungen nur, wenn am Markt **keine gleichwertigen Produkte** vorhanden sind
- **Einführung** von Basis- und fachlichen Querschnittsdiensten
- **Standardisierte Anwendungen**, die leichter in homogene IT-Landschaften/Plattformen einzubinden sind
- **Basisdienste**, wenn möglich und sinnvoll, aus der Cloud anbieten



Innovativ

Bundescloud und Bundesclient



Betriebs- und Dienstekonsolidierung

Innovationen umsetzen

Für den Auftrag „Betriebs- und Dienstekonsolidierung“ setzt das ITZBund unter anderem auf Bundescloud und Bundesclient. Denn nur mit einer konsequenten Konsolidierung und Standardisierung wird die Basis für eine moderne und wirtschaftliche IT des Bundes geschaffen.

Innerhalb der Bundesverwaltung steigt die Nachfrage besonders nach Cloud-Diensten. Cloud Computing schafft durch Standardisierung und Automatisierung hochflexible, dynamische und skalierbare IT Umgebungen, die kostengünstig durch Automatisierung und Standardisierung verwirklicht werden.

An die Daten und Anwendungen werden seitens der Bundesverwaltung überwiegend hohe

Sicherheits- und Datenschutzanforderungen gestellt. Die Bundescloud muss sicherstellen, dass Bundesbehörden weiterhin ihre Daten entsprechend dem geforderten hohen Schutzniveau verarbeiten und speichern können und die Daten in der Kontrolle der Bundesverwaltung in Deutschland bleiben. Die Cloud-Dienste können daher nur von einem vertrauenswürdigen Cloud-Anbieter wie dem ITZBund oder anderen IT-Dienstleistern der Bundesverwaltung erbracht werden.

„ **Verlässliche
Cloud-Dienste?
Mit Sicherheit!** “

Die Bundescloud wird eine einheitliche und vollständig automatisierte Plattform bieten, auf der standardisierte Dienste über ein Selfservice-Portal abgerufen werden können. Das vom Teilprojekt 6 (TP 6) „Gemeinsame IT des Bundes“ derzeit beauftragte fachliche Dienstespektrum wird die Bereitstellung von Entwicklungsumgebungen und -plattformen als „Platform as a Service“ (PaaS) bis hin zu Basis- und Querschnittsdiensten als „Software as a Service“ (SaaS) umfassen.

Zum 30.06.2017 wurde mit der BC-Box der erste Dienst mittels der Bundescloud produktiv gesetzt. Vorausgegangen war eine erfolgreiche Pilotphase. Es ist vorgesehen, die BC-Box sukzessive für alle Bundesbediensteten zur Verfügung zu stellen. Mit der BC-Box können Daten sicher in der Cloud gespeichert und selbstbestimmt auch ressortübergreifend geteilt oder gemeinsam bearbeitet werden.

Eine hochmoderne skalierbare Infrastruktur wurde sowohl hardware- wie auch softwareseitig realisiert. Der Betrieb erfolgt ausschließlich in den gesicherten Rechenzentren des ITZBund.

Mittels der Cloudtechnologie können den Kunden somit schnelle und flexible Services und moderne Verfahren auf Grundlage vorhandener Standards zur Verfügung gestellt werden.



Standardisiertes Clientangebot

Mit einem standardisiertem Clientangebot für die Bundesverwaltung soll künftigen Kunden schnell ein flexibles Angebot zur Arbeitsplatzbetreuung gemacht werden können: Die Services des Bundesclient werden Kundenbehörden über einheitliche Bestellwege angeboten und den Endnutzer mit kurzen Bereitstellungszeiten zur

Verfügung gestellt. Gleichzeitig soll den Kundenbehörden eine höhere Flexibilität bei der Wahl standardisierter Endgerätetypen (Notebook, Tablet, Smartphone, etc.) ermöglicht werden, für die entsprechend hohe Sicherheitsstandard gemeinsam mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) realisiert werden.

Standard-IT-Arbeitsplatz

Geplant bis Ende 2025 in den Bundesbehörden

Mit der Windows 10 Migration werden wesentliche Voraussetzungen für den Roll-out des Bundesclients geschaffen.

Die Umstellung auf Windows 10 soll bei allen Bestandskunden des ITZBund in 2019 abgeschlossen werden, bevor der Support für Windows 7 im Januar 2020 ausläuft. Für die Behörden, deren IT noch nicht bis 2020 durch einen der IT Dienstleister des Bundes betrieben wird, werden derzeit Migrationsleitfäden erarbeitet, um die

Migration auf Windows 10 kompatibel zum Bundesclient durchzuführen, so dass die anschließenden Migrationen auf den Bundesclient mit möglichst geringem Aufwand erfolgen können.

Ob Bundescloud oder Bundesclient, das gesamte Portfolio des ITZBund richtet sich zukünftig noch stringenter an den Kundenanforderungen aus, um diese schneller und wirtschaftlicher umzusetzen.

Kundenorientiert

Best Practice Beispiel

Taskforce des BAMF und ITZBund

Gemeinsam viel erreicht

Nach einem Jahr ihres Bestehens zieht die gemeinsame TaskForce des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und des ITZBund zur Entwicklung der IT-Infrastruktur des Bundesamtes ein positives Fazit.

Gemeinsame Aufgaben wurden bewältigt, viele Ziele erreicht.

So konnten **mehr als 100 Liegenschaften** des Bundesamtes neu an die IT-Infrastruktur angebunden oder IT-technisch erweitert werden. Eine Vielzahl neuer IT-Lösungen wie der elektronische Ankunftsachweis oder der elektronische Datenaustausch mit den Verwaltungsgerichten wurden neu entwickelt.

Sehr kurze Reaktionszeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der IT-technischen Auskundschaftung der neuen Liegenschaften haben dies ermöglicht. An jedem zweiten bis dritten Arbeitstag wurde somit im Schnitt eine Liegenschaft optimiert. So konnte schnell eine Antwort auf die große Herausforderung der effizienteren Bearbeitung von Asylanträgen gegeben und die Asylverfahren auch mittels der technischen Arbeitsausstattung beschleunigt werden.

„Diese erfolgreiche Zusammenarbeit kann sich sehen lassen“

Zudem wurde ein Koordinierungsbüro im ITZBund als Schnittstelle und Ansprechpartner zwischen BAMF und weiteren in das Asylverfahren involvierten Behörden und externen Firmen eingerichtet.

„Die Kapazität für die zentralen Verfahren des BAMF wurde verdoppelt, die IT-Infrastruktur erneuert und **6000 neue Computer-Arbeitsplätze** entstanden. Ein neuer Backup-Standort des Rechenzentrums zur weiteren Erhöhung der Ausfallsicherheit der Anwendungen des BAMF wurde eingerichtet. Diese erfolgreiche Zusammenarbeit kann sich sehen lassen“, sagt Dr. Markus Richter, Abteilungsleiter Infrastruktur und IT im BAMF. Bei all diesen Anstrengungen stand neben der Modernisierung der Technik auch immer das Schicksal der Geflüchteten im Mittelpunkt, das nicht zuletzt durch beschleunigte Verfahren auch unmittelbar mit der Leistungsfähigkeit. IT-Ausstattung des Bundesamtes zusammenhängt. Denn schnellere, effektivere Verfahren bedeuten frühere Sicherheit über die Bleibeperspektive in Deutschland und verringern unnötige Wartezeiten – ganz im Sinne der Menschen.

- Mehr als 100 neue BAMF-Liegenschaften ans IT-Netz angeschlossen
- Neue IT-Lösungen eingeführt
- Asylverfahren beschleunigt

Kundenorientiert

Best Practice Beispiel ZGR-Online

Plattformgedanken vom ITZBund übergreifend umgesetzt

Deutscher und niederländischer Zoll nutzen IT-Verfahren ZGR-online gemeinsam. Vertrag zur gemeinsamen Nutzung einer Datenbank zum Schutz vor Produktpiraterie unterzeichnet.

ZGR-online steht für Zentrales Datenbanksystem zum

Schutz Geistigen Eigentumsrechte online. Es wird vom deutschen Zoll seit Mai 2009 eingesetzt, um die Einfuhr von gefälschten Produkten auf den EU-Binnenmarkt zu verhindern und die Innovationskraft der europäischen Wirtschaft zu erhalten. Das IT-Verfahren ZGR-online ist ein umfassendes

Datenverarbeitungssystem, über das Anträge auf Tätigwerden der Zollbehörden gestellt, bearbeitet und an die Zollstellen verteilt werden. Künftig wird es auch den Zollbehörden in den Niederlanden zur Verfügung stehen.

Die Pflege, Wartung und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens ZGR-online erfolgt durch das Informatikzentrum Bund (ITZBund). Ende 2016 unterzeichneten Hans Josef Haas, Vizepräsident der deutschen

„**Mit dem IT-Verfahren ZGR online wird erstmals eine deutsche IT-Anwendung des Zolls auch in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union genutzt.**“

Generalzolldirektion und Gerard Teuwissen, IT-Direktor des niederländischen Zolls, ein Abkommen über die künftige Nutzung des deutschen IT-Verfahrens ZGR-online in den Niederlanden. Für die Nutzung des IT-Verfahrens ZGR in den Niederlanden mussten dort zunächst die erforderlichen IT-Anpassungen an das deutsche

System vorgenommen werden, damit der niederländische Zoll das Verfahren auf einem eigenen Server-System betreiben kann. Nach erfolgreichen Tests in Groningen/NL wird das IT-Verfahren ZGR-online (NL) ab 2017 in den Echtbetrieb gehen.

Vizepräsident Haas äußerte sich zufrieden über den Vertragsabschluss: „**Mit dem IT-Verfahren ZGR-online wird erstmals eine deutsche IT-An-**

wendung des Zolls auch in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union genutzt. Dies ist ein Beispiel für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit unserer Zollverwaltungen, die wir jetzt noch vertiefen werden. Gewinner sind sowohl die beiden Zollverwaltungen als auch insbesondere die Wirtschaft.“ Besonders hervorgehoben wurde vom Zoll der Niederlande die Flexibilität und Unterstützung durch die internen und externen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ITZBund.

Kundenorientiert

Best Practice Beispiel PEGELONLINE

Echtzeitdaten im (Wasser)Verkehr

Datendrehscheibe mit Nutzen für Bürgerinnen und Bürger

PEGELONLINE (www.pegelonline.wsv.de) ist ein zentral im ITZBund betriebener Internetservice. Im Auftrag der Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung (WSV) werden tagesaktuelle Messwerte verschiedener gewässerkundlicher Parameter (z.B. Wasserstand) von Binnen- und Küstenpegeln der Wasserstraßen des Bundes zur Ansicht und zur kostenfreien Nutzung bereitgestellt. Die Messwerte werden ungeprüft weitergegeben.

Registrierte Nutzerinnen und Nutzer können auf erweiterte Informationen und Funktionen des Systems zugreifen, wie z.B. den Bezug von Messdaten im Abonnement.

Über den in PEGELONLINE integrierten Wasserstandsnachrichtendienst (WSND) werden Daten in den Betriebszentralen der WSV vorplausibilisiert und der Schifffahrt zu festgelegten Zeiten über das Portal ELWIS (www.elwis.de) zur Verfügung gestellt.

Daten aus PEGELONLINE werden bereits vielfältig genutzt: in der Wissenschaft, Behörden, Wirtschaft sowie durch Bürgerinnen und Bürger und Vereine. PEGELONLINE ermöglicht aufgrund standardisierter Schnittstellen die Einbindung der bereitgestellten Daten in die Infrastruktur von Dritten. Auf Basis der Daten und Dienste in PEGELONLINE sind bereits mehr als 30 mobile Anwendungen entstanden.



Im Dezember 2016 fand der 2nd BMVI Data-Run im Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) in Berlin statt. Hierzu waren Entwicklerinnen und Entwickler eingeladen, innerhalb von 24 Stunden innovative Mobilitätslösungen auf Basis von Echtzeit-Daten aus dem Geschäftsbereich des BMVI zu erarbeiten. PEGELONLINE lieferte mit seinen Diensten eine wichtige Basis. Der erste Preis im Bereich Wirtschaftspotenzial wurde an das Team Water. RUNners für das Projekt „Entwicklung eines Schifffahrtsassistenten auf Basis vielfältigster Datenquellen“, darunter vor allem PEGELONLINE, vergeben.

Dirk Jacke, im BMVI Leiter des Referats Open Data, Modernitätsfonds, Geoinformation (DG25) versicherte: **„Der 2nd BMVI Data Run hat gezeigt, dass in der Bereitstellung offener Daten ein hohes Entwicklungspotenzial besteht und eine breite Wertschöpfung zu erwarten ist. Die Bundesregierung wird sich dafür einsetzen, innovative Verfahren wie PEGELONLINE, die dem Open Data Gedanken folgen, weiter auszubauen.“**

Eckdaten Betrieb ITZBund

Datenimporte:	Zwischen 2 bis 5 Messdaten / Sekunde
Datenabfragen:	Normal: 5 bis 20 Zugriffe / Sekunde Hochwasser: bis zu 700 Zugriffe / Sekunde*
Zugriffe 2016	160 Mio.
Zugriffe 2017	183 Mio.

*(Hochwasser 2013)



Mit Sicherheit

Mit systematischem Vorgehen potenziellen Risiken wirksam begegnen

Die umfassende Berücksichtigung der Einzelaspekte der IT-Sicherheit bildet eine wesentliche Grundlage bei der Erreichung eines stabilen und nachhaltig orientiert umgesetzten Sicherheitsniveaus des ITZBund. Erforderlich ist dabei ein stets systematisches Vorgehen, um allen potenziellen Risiken wirksam zu begegnen.

Dies betrifft nicht nur die technische und organisatorische Integration der Technologien in die bestehende IT-Infrastruktur wie Data Growth, Clouddienste, Soziale Medien, Virtualisierung, Client-Computing oder Mobile Zugänge, sondern auch die ganzheitliche Betrachtung der damit einhergehenden neuen Angriffsvektoren.

In Anbetracht der gesetzten Zielvorgaben muss sichergestellt werden, dass eine Umsetzung der Grundlagen in dem Kontext Informations-Sicherheit nicht nur auf dem Papier vorhanden ist, sondern auch praktikabel und nachvollziehbar in die Fläche getragen und dort integriert wird. **Es gilt dabei, die bestehenden Strukturen zu berücksichtigen, Entwicklungen vorherzusehen, neue Partner zu integrieren und die Summe der einzelnen Teile zu einem Gesamt-Konstrukt zusammenzufassen.**



Um diesem eigenen Anspruch gerecht zu werden und den Gedanken der Service-Orientierung zielführend umzusetzen, hat sich das Referat **„Informationssicherheitsmanagement“** in einem ersten Schritt neu strukturiert und reorganisiert. Der Informationssicherheitsbeauftragte (ISB) der Organisation nebst Vertretung wurde eine neue Stabsstelle bei der Leitung eingerichtet. Die mit der Wahrnehmung der Rolle ISB beauftragte Person stellt wie bisher die zentrale Ansprechstelle für die Leitung des Hauses dar.

Unterstützung erhält er dabei von den drei neuen Arbeitsbereichen des Referates I 5:

- Steuerung IT-Sicherheitskonzeption
- Informations- und Vorfallmanagement
- Mentoring IT-Sicherheitskonzeption

Der Service **„Steuerung“** sorgt dafür, dass die Ausrichtung der zukünftigen Informationssicherheit unter anderem durch die Bereitstellung notwendiger taktischer Vorgaben und Verfahrensanweisungen, aber auch durch den Aufbau und die iterative Fortführung des

Sicherheitskonzeptes des ITZBund in geeigneten Bahnen verläuft.

Der Service **„Informations- und Vorfallmanagement“** stellt sicher, dass den notwendigen Anforderungen an das Haus, resultierend aus identifizierten Schwachstellen und Sicherheitsmängeln, nachhaltig begegnet wird. Ebenfalls angesiedelt ist in diesem Bereich die Forensik des ITZBund und zukünftig das geplante ITZBund-CERT.

Durch den dritten Servicebereich **„Mentoring“** erfolgt eine methodische Beratung zur Anwendung der IT-Grundschutz-Standards des BSI und die Vorbereitung von anstehenden Audits und Revisionen durch externe Stellen.

So konnten bereits viele Unterlagen mit dem Informationssicherheitsbezug neu erstellt oder bestehende Dokumente der Gründungsbehörden aktualisiert und an die neuen Anforderungen angepasst werden.

Die Informationssicherheit des ITZBund begegnet den kommenden Herausforderungen, beispielsweise anstehenden Revisionen und Audits oder der bereits angestrebten ISO 27001 Zertifizierung auf der Basis von IT-Grundschutz auf Augenhöhe.

Verlässlich

Kompetenzzentrum für Personalverwaltung und Systemsteuerung (K-PVS)

Personalverwaltungssystem des Bundes

Betrieb des künftigen Systems beim ITZBund in kompetenten Händen

Im Juni 2016 hat das K-PVS im Bundesamt für zentrale Dienste und offene Vermögensfragen (BADV) die vollständige Betriebsverantwortung für das Personalverwaltungssystem übernommen. Das Projekt „Einheitliches Personalverwaltungssystem in der Bundesfinanzverwaltung“ im BMF, sowie die Zusammenarbeit des bisherigen Generalunternehmers für die Einführung des Verfahrens, wurden planmäßig abgeschlossen. Somit trifft das K-PVS nun alle notwendigen betrieblichen Entscheidungen in eigener Verantwortung, wie die Weiterentwicklung oder Änderungsanforderungen an das System.

Während der sechsjährigen Projektzeit wurden stufenweise die Komponenten der Personalverwaltung, Personaladministration, Organisationsmanagement, Stellenwirtschaft, Personalabrechnung, Personalentwicklung, E-Recruiting, Zeitwirtschaft, Learning Solution und Arbeits- und Gesundheitsschutz, in den einzelnen Behörden eingeführt. Die letzte Einführung wurde zum Januar 2016 mit der Komponente „Tarif“ in der gesamten Bundesfinanzverwaltung realisiert.

Zum 01.01.2017 wurde das K-PVS in das ITZBund als Abteilung VI „PVS Bund“ integriert.

Betreuung durch das K-PVS

300.000

Bezügeempfängerinnen und -empfänger

63.000

Nutzerinnen und Nutzer (Portalfunktion)

4.000

Nutzerinnen und Nutzer der Personalverwaltung und Bezügefestsetzung

Als Kommunikationsbrücke zwischen Betreiber des Verfahrens und den Nutzerinnen und Nutzern und Bedarfsträgern wurden zwei grundsätzliche Kommunikationsstrukturen eingerichtet, die Key-User und der Kundenbeirat.

Die Key-User sind fachliche Ansprechpartnerinnen und -partner vor Ort in den Behörden, die durch ihre tägliche Arbeit die Spezialisten in der Fläche sind und Schwachpunkte identifizieren können. Es besteht ein stetiger fachbezogener Informationsaustausch zwischen Key-User und K-PVS, der durch regelmäßige komponentenbezogene Key-User Treffen intensiviert wird. Die Wünsche der Key-User werden durch das jeweilige Mitglied im Kundenbeirat vertreten.

Der Kundenbeirat besteht aus Behördenvertretern und ist ein ständiges Gremium, das zweimal im Jahr vom K-PVS einberufen wird. Der Kundenbeirat soll den Dialog zwischen Kunden und dem K-PVS fördern und die Zusammenarbeit erleichtern. Er bildet die Kunden- und Nutzersicht ab und sichert eine Einbindung der Kunden in betreffende Entscheidungen. Dieses Forum schafft Transparenz über die Arbeit und Prozesse des K-PVS und zukünftige Entwicklungen.

PVS

Key-User

Fachbezogene Ansprechpartnerinnen und -partner
Intensiver Austausch
Key-User Treffen
Vertretung durch Mitglieder im Kundenbeirat

Kundenbeirat

Ständiges Gremium
Kunden- und Nutzersicht
Transparenzschaffende Plattform für Kommunikation und Informationsaustausch



Ablösung von EPOS durch PVSplus geplant

Kundenveranstaltung im Februar 2017

Das ITZBund stellte im BMF in Berlin das Einheitliche Personalverwaltungssystem PVSplus vor großem Publikum vor. Eingeladen waren die Behörden und Einrichtungen aus Bund und Ländern, die bisher das Personalverwaltungssystem EPOS nutzen. Im Rahmen der IT-Konsolidierung des Bundes sollen die Personalverwaltungssysteme auf Bundesebene vereinheitlicht werden. Zielsystem ist PVSplus, das vom ITZBund zentral betrieben wird. Es basiert auf SAP HCM und unterstützt das Konsolidierungsziel durch Standardisierung und Vereinheitlichung. Gleichzeitig bietet das System durch sein breites Funktionsspektrum ein großes Potenzial zur Ablösung von Insellösungen und Schnittstellen (z. B. in den Bereichen Personalgewinnung sowie Aus- und Fortbildung). Die Präsentation stieß auf ein breites Interesse. Auch der Bedarf an einer schnellen Anbindung an PVSplus wurde von einer Reihe potenzieller Kunden vorgetragen. Das ITZBund wird aus dem Kreis der Bundesressorts als verlässlicher Partner für den kompetenten und verantwortungsvollen Betrieb des Personalverwaltungssystems gesehen.





Wir sind für Sie da!



Hochverfügbar

Konzentration auf drei ITZBund-Produktions-Standorte

Synergieeffekte heben

Moderne Rechenzentren gewährleisten einen hohen Sicherheits-Standard

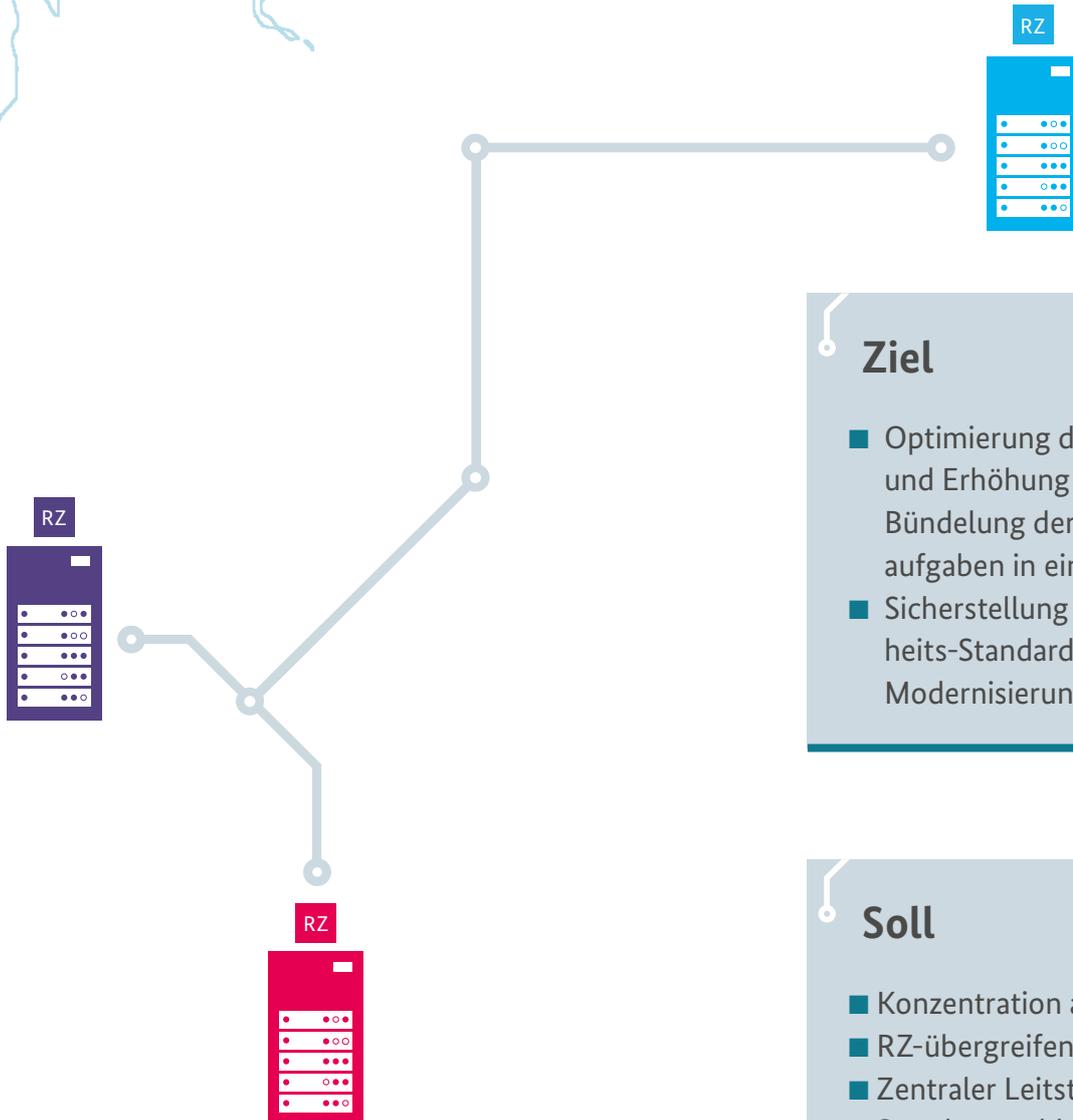
Hochverfügbarkeit, IT-Sicherheit und eine den Green-IT-Anforderungen entsprechende Energiebilanz: Das sind nur einige der Koordinaten der leistungsstarken Rechenzentren des ITZBund. Die Konzentration der IT des Bundes, im Rahmen der Betriebskonsolidierung, auf weniger, dafür effizientere Rechenzentren, senkt mittelfristig nicht nur die Kosten, sondern erhöht auch die IT-Sicherheit, Skalierbarkeit und Wartbarkeit. Bei einer Datensicherung von **circa 250 Terabyte pro Tag** werden in den Rechenzentren Basis-Dienste und fachliche Querschnittsanwendungen für Bundesressorts bereitgestellt. Beispiele für solche Dienste sind E-Payment, Aufbau und Betrieb einer verwaltungseigenen, sicheren Bundescloud sowie dazu passend die Entwicklung und Bereitstellung eines Bundesclient.

Um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden, wird der Ressourceneinsatz an den Produktionsstandorten optimiert und die Flexibilität durch Bündelung der Administrationsaufgaben in einem RZ-Verbund erhöht. Dank einer ständigen Modernisierung der RZ-Standorte wird ein hoher Sicherheits-Standard gewährleistet und ein Lastausgleich angepeilt – entscheidende Grundlagen für einen logischen, sicheren RZ-Verbund.

Die Konsolidierung der IT des Bundes wird – insbesondere im Betriebsumfeld – weiter vorangetrieben. Das ITZBund verfolgt das Ziel, drei untereinander vernetzte Produktionsrechenzentren zu betreiben.

Dafür werden die vorhandenen Rechenzentren so ertüchtigt, dass jedes die Last des anderen übernehmen kann.

Zentrale Aufgabe des ITZBund ist es darüber hinaus, die Kunden so zu beraten und zu unterstützen, dass sie ihre fachlichen Aufgaben mit Hilfe der IT noch besser wahrnehmen können. Dies beginnt bei der Beratung und der Anforderungsanalyse und endet bei der Pflege und dem Betrieb der Fachverfahren. Zudem wird verstärkt die Möglichkeit angeboten, die immer größer werdenden Informationsmengen zu analysieren und auszuwerten. Die ersten „Big Data“ Projekte sind in Planung bzw. Realisierung. Mit intelligenten Lösungen sichert das ITZBund nachhaltig den Erfolg der Kunden. Kundendaten werden hochverfügbar, sicher verarbeitet und aufbewahrt. Schließlich ist Vertrauen in die Informationssicherheit entscheidend für das gesamte Handeln eines verlässlichen IT-Dienstleisters.



Ziel

- Optimierung des Ressourceneinsatzes und Erhöhung der Flexibilität durch Bündelung der Administrationsaufgaben in einem RZ-Verbund
- Sicherstellung eines hohen Sicherheits-Standards, u.a. durch laufende Modernisierung der RZ-Standorte

Soll

- Konzentration auf drei georedundante RZ
- RZ-übergreifende Sicherungsprozesse
- Zentraler Leitstand
- Standortunabhängiges Kapazitäts-Management
- Lastausgleich

▶ **Ein logischer, hochverfügbarer, sicherer RZ-Verbund**

Wir sind für Sie da

Der Service Desk des ITZBund

Der Service Desk des ITZBund ist die zentrale Anlaufstelle für Kunden bzgl. Störungen, Fragen und Änderungswünschen rund um die von uns betriebenen IT-Verfahren. Wir erfassen, dokumentieren und verfolgen die Anliegen der Kunden und sorgen für schnellstmögliche Erledigung im Rahmen der vereinbarten Service Level.

Der Service Desk steht Kunden 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung. Sie erreichen den Service Desk unter 0800 800-75451 oder per Mail „servicedesk@itzbund.de“.



Unser Service für Sie:

- Zentrale Erreichbarkeit für die Aufnahme von Störungsmeldungen und IT-Anfragen über verschiedene Eingangskanäle (z. B. per Telefon, E-Mail, Fax, Web-Ticketsystem)
- Diagnose und Klassifizierung der aufgenommenen Störungsmeldungen
- Effiziente Ereignisbearbeitung im Rahmen der individuell für jedes betreute IT-Verfahren vertraglich festgelegten Service Level
- Erstlöseversuch der gemeldeten Sachverhalte durch den Service Desk (First Level Support)
- Falls das Anliegen durch den First Level Support nicht abschließend bearbeitet werden kann, stellen wir die fachgerechte Bearbeitung Ihrer Meldungen und Anforderungen durch unsere nachgelagerten Supporteinheiten sicher.
- Durchgängige Dokumentation aller eingeleiteten Maßnahmen bis hin zur Beschreibung der Lösung
- Information über den Status der Ticketbearbeitung, bekannte Lösungswege oder absehbare Service-Einschränkungen (z. B. Wartungsarbeiten)
- Automatisierte Erkennung und proaktive Beseitigung von Störungen und Servicegüteeinschränkungen durch hochentwickelte Monitoring-Systeme

Konsequente Kundenorientierung

Service Level Agreements (SLA) (Stand: 1. Quartal 2017)

▶ **98,6 %** Jahresziel

IST-SLA-Erfüllungsquote bzgl.
Incident-Bearbeitung in der
Bundesfinanzverwaltung (BFV)

▶ **99,9 %** Jahresziel

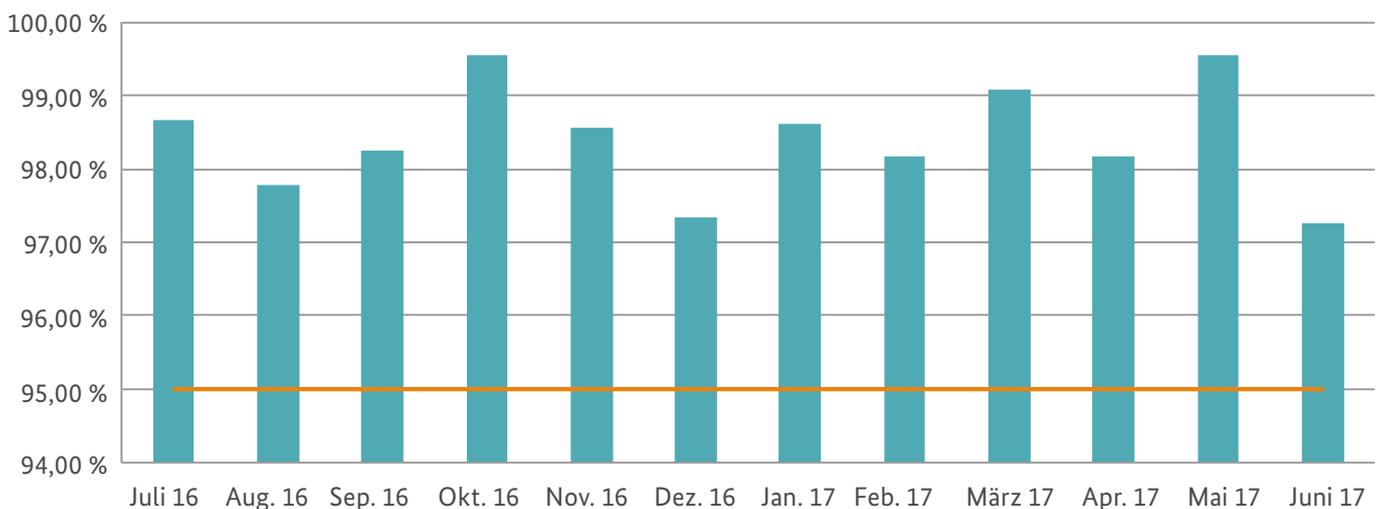
IST-SLA-Erfüllung bzgl.
Verfügbarkeit in der BFV

Innerhalb der Bundesfinanzverwaltung wird für jedes Fachverfahren ein an den Service Levels orientierte Erfüllungsquote für die Bearbeitung von Incidents (Anfragen und Störungen) ausgewiesen, welche generell über dem ITZBund-intern gesetzten Jahresziel von 95 % liegen.

Ticketeingang Ressort BMVI (Ilmenau)

nach Startzeit im Zeitraum 01.10.2016 – 01.01.2017 (Stand: Dezember 2016)

SLA-Erfüllungsquote bei der Incidentbearbeitung





Störungsmeldungen

Erstlösungsquote

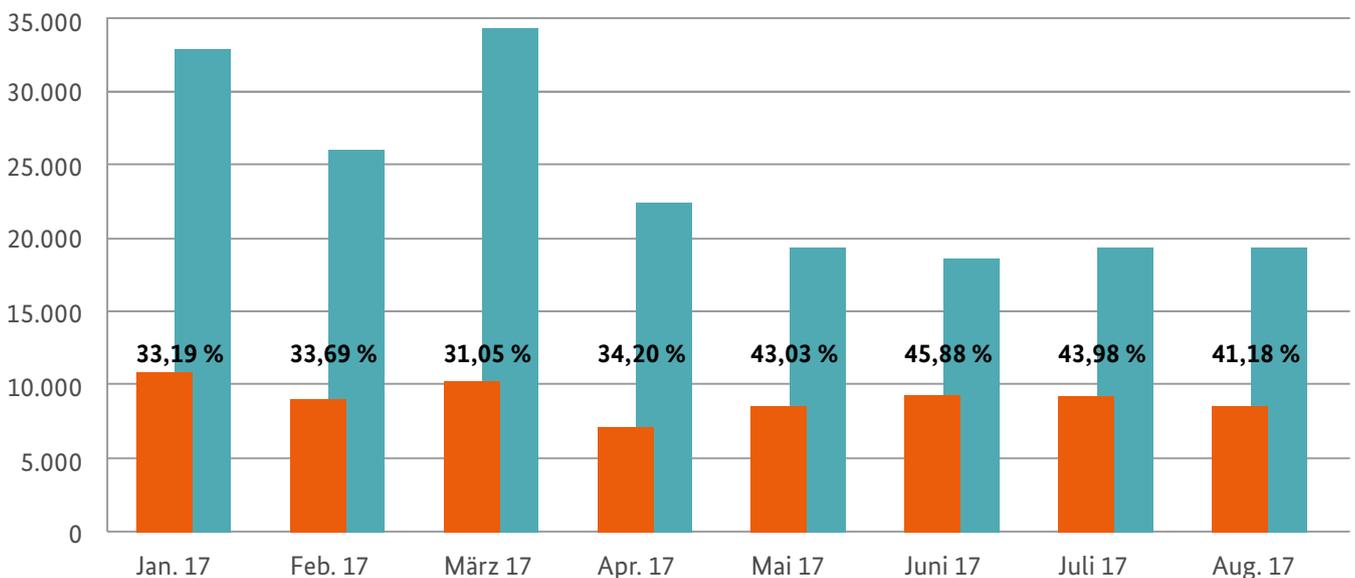
Monat	Oktober	November	Dezember
Anzahl Tickets insgesamt	2.014	2.130	18.77
Quote Ist %	41	41	43

Die Erstlösungsquote berechnet sich aus allen Incidents (Anfragen und Störungen), die im Service Desk des ITZBund erstellt werden oder eingehen und ohne die Einbindung von Fachgruppen gelöst werden.

37 % Erstlösungsquote für die Betreuung Ressort BMI (Nürnberg) Stand: Dezember 2016, nicht berücksichtigt sind die telefonischen Calls.

Erstlösungsquote

■ Geschlossene Tickets seitens SD
■ Durch SD erstellte Tickets



Attraktiver Arbeitgeber

mit Perspektiven

Individualität und Leistungsförderung unserer Beschäftigten

Als attraktiver Arbeitgeber bieten wir unseren Beschäftigten Perspektiven. Die Bereitschaft, kontinuierlich zu lernen, sich zu verändern und sich verbessern zu wollen, ist der Anspruch, den wir an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen. Unsere Beschäftigten tragen aktiv zur Gestaltung der IT des Bundes bei.

Im Gegenzug bieten wir dafür eine Vielzahl von interessanten und qualifizierten Weiter- und Fortbildungsmaßnahmen. Lebenslanges und lebensphasenorientiertes Lernen und Förderung der persönlichen Entwicklung unter Berücksichtigung von individuellen Verhältnissen gehören bei uns zusammen.

Die öffentliche Verwaltung befindet sich in einem innovativen Prozess der Veränderung, und das ITZBund ist Teil davon. Arbeiten im ITZBund bedeutet daher auch: bei einem IT-Dienstleister mitzuarbeiten, der Verwaltungsabläufe des Bundes bestmöglich mit IT unterstützt, damit diese für die Bürgerinnen und Bürger transparent, gut nutzbar und kostengünstig sind.

Das ITZBund versteht sich dabei auch als gutes Beispiel und Vorbild für gesellschaftliche Aspekte wie die tatsächliche Chancengleichheit von Frauen und Männern.

Wir sorgen für ein Gleichgewicht!

Dank flexibler Arbeitszeitmodelle durch Teilzeit, Gleitzeit und Telearbeit sowie Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung sorgen wir für den optimalen Ausgleich zwischen Beruf und Privatleben.

Wir stehen mitten im Leben! Wir nehmen die praktische Gleichstellung von Frauen und Männern ernst!

Die Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Berufstätigkeit sind uns ebenso wie die besonderen Belange von Menschen mit Behinderungen wichtig. Wir unterstützen unsere Beschäftigten durch Angebote wie beispielsweise Vermittlungsmöglichkeiten von Kinderbetreuung- und Pflegeleistungen sowie Eltern-Kind-Büros. Transparente Prozesse zur beruflichen Entwicklung kommen allen Beschäftigten zu Gute.

Wir setzen auf eigene Ausbildung.

Mit dem „Studiengang der Verwaltungsinformatik (VIT)“ an der HS Bund reagiert das ITZBund aktiv auf den Fachkräftemangel. Wir unterstützen künftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits beim Einstieg in ihre Ausbildung und bereiten sie auf die anspruchsvollen Anforderungen des Berufslebens vor.

In enger Kooperation mit der Dualen Hochschule Gera-Eisenach (DHGE) wird zudem ein dreijähriges duales Studium in den Studiengängen Praktische Informatik, Wirtschaftsinformatik oder Informations- und Kommunikationstechnologie angeboten.

Das ITZBund ist bunt, entwicklungsstark und chancenreich! Gestalten Sie die Zukunft des ITZBund aktiv mit.



Auf www.itzbund.de finden Sie aktuelle Jobangebote sowie weitere Infos zum Studiengang VIT

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

ITZBund

**Gemeinsam für zukunftsstarke und sichere Lösungen,
für zufriedene Kunden und Partner und für ein aktives,
gelingendes Miteinander**



Zukunftsorientiert

Ein Ausblick

Herausforderungen annehmen, Ziele erreichen.

Wir entwickeln uns kontinuierlich für unsere Kunden weiter.

- Wir werden die Konsolidierung von Rechenzentren in das ITZBund **zügig mit einem Piloten antreiben** (BKG und BpB) und die gewonnenen Erfahrungen **zur effizienten** Migration weiterer RZs nutzen.
- Weiterentwicklung von Bundescloud und Pilotierung von Bundesclient, um **spätestens in 2020** Windows 7 in der Fläche abgelöst zu haben.
- Wir werden **weitere Services aus der Cloud** pilotieren und anbieten sowie weitere Querschnittsdienste (z.B. PVSplus, E-Akte) weiter entwickeln, betreiben und anbieten.
- Wir werden zusätzlich einige große externe wie interne Projekte umsetzen (HKR-neu, Moeve, AIA, Zensus 2021, Smart Borders, Ablösung Adabas-Natural etc.). Dabei spielen Komplexitätsreduktion, Einführung von Standards und der Plattformgedanke eine tragende Rolle. Durch die Realisierung von **Basis- und Querschnittsdiensten** festigt das ITBund sein Leistungsspektrum.
- Wir werden die Betriebsumgebungen in den Rechenzentren skalierbar, flexibel, hochsicher und hochverfügbar auslegen und Betriebs-Prozesse einer Reifegradprüfung unterziehen.

Wir gestalten die technische und funktionale Basis für die Konsolidierung der IT im Bund.



Wir danken unseren Kunden und Partnern für das entgegengebrachte Vertrauen und freuen uns auf eine weiter erfolgreiche Zusammenarbeit!
„ITZBund - innovativ und wirtschaftlich,
Ihre IT in sicherer, verlässlicher Hand.“



Abkürzungsverzeichnis

ATLAS	Automatisiertes Tarif- und Lokales Zollabwicklungssystem	ELStAM	Elektronische Lohnsteuerkarte
BADV	Bundesamt für zentrale Dienste und offene Vermögensfragen	ELWIS	Elektronischer Wasserstraßen-Informationsservice
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz	GPL	Gesamtprojektleitung
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge	GZD	Generalzolldirektion
BI	Business Intelligence	HKR	Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen
BIT	Bundesstelle für Informationstechnik	ITZBund	Informationstechnikzentrum Bund
BImA	Bundesanstalt für Immobilienaufgaben	KiStA	Kirchensteuerabzug auf Kapitalerträge
BKG	Bundesamt für Kartographie und Geodäsie	KLK	Kosten- und Leistungsrechnung
BMF	Bundesministerium der Finanzen	K-PVS	Kompetenzzentrum für Personalverwaltung und Systemsteuerung
BMI	Bundesministerium des Innern	OZEAN	Online Zugriff auf Ein- und Ausfuhrdaten
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur	PVS	Personalverwaltungssystem
BpB	Bundeszentrale für politische Bildung	RZ	Rechenzentrum
BSI	Bundesamt für Sicherheitstechnik in der Informationstechnik	SaaS	Software as a Service
BW	Business Warehouse	SLA	Service Level Agreements
BZSt	Bundeszentralamt für Steuern	VIT	Verwaltungsinformatik
CRM	Customer-Relationship-Management	WSDN	Wasserstandnachrichtendienst
DHGE	Duale Hochschule Gera-Eisenach	WSV	Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung
DLZ-IT BMVI	Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (Geschäftsbereich des BMVI)	ZGR-online	Zentrales Datenbanksystem zum Schutz-Geistiger Eigentums Rechte online
		ZIVIT	Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

Herausgeber:

Informationstechnikzentrum Bund
 Leitungsstab/Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 An der Kuppe 2 · 53225 Bonn
www.itzbund.de

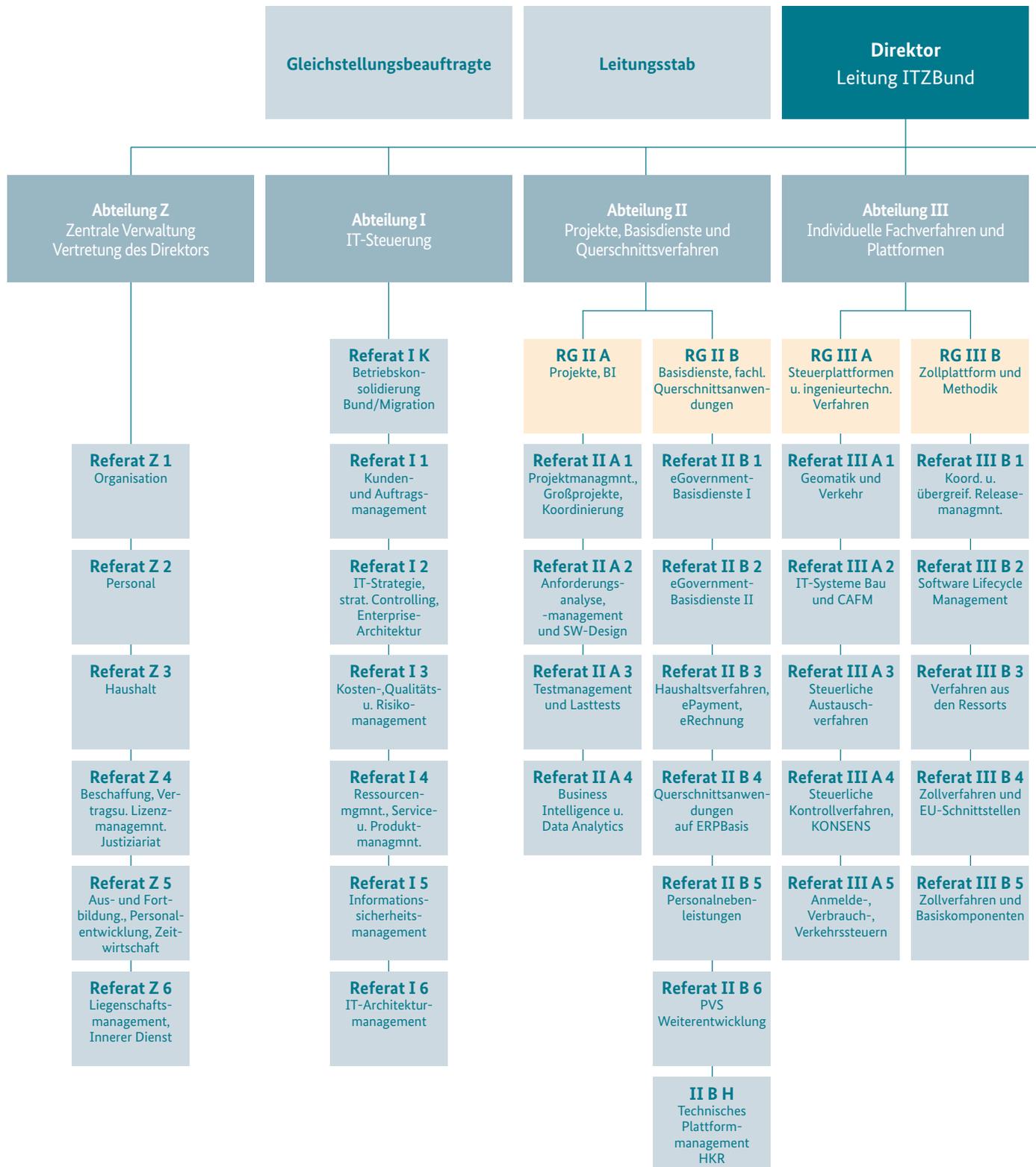
Die Broschüre gibt inhaltlich den Stand zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses wieder. Aktuelle Informationen zur Thematik dieser Broschüre können Sie der Internetseite des ITZBund entnehmen: www.itzbund.de

Copyright ©: ITZBund. Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht auf Verbreitung, Nachdruck von Text und Bild, Übersetzung in Fremdsprachen sowie Vervielfältigung für alle veröffentlichten Beiträge einschließlich Abbildungen. Bildnachweis Seiten 7, 8, 15, 20, 34, 35, 40, 43: nik van veenendaal.

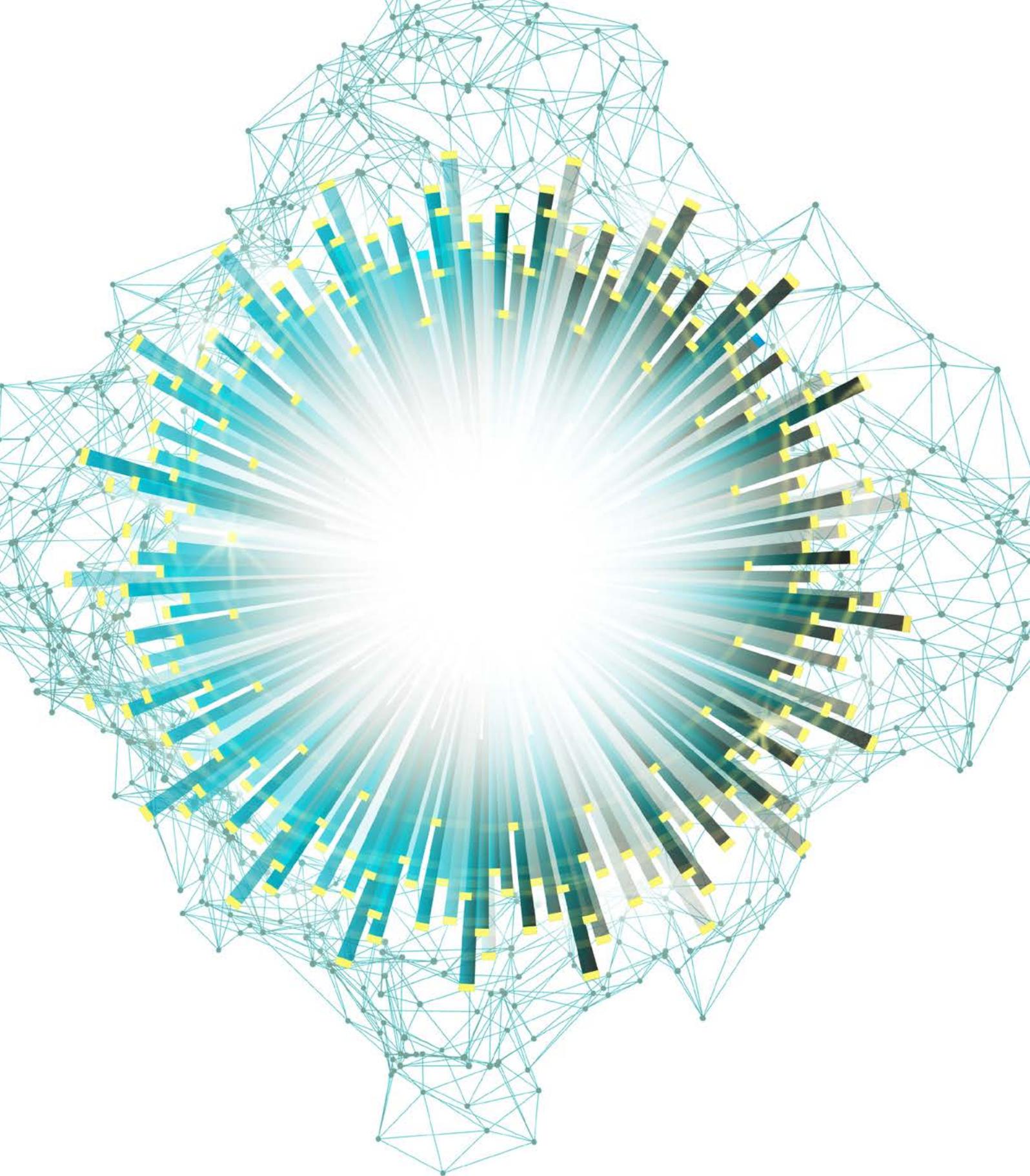
Alle verwendeten Markennamen und -logos sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und als solche zu betrachten.

Organigramm des ITZBund

Stand: Juli 2017







Dienstsitz Berlin
Prenzlauer Promenade 28
13089 Berlin

Dienstsitz Hamburg
Süderstraße 63
20097 Hamburg

Dienstsitz Köln
Barbarastraße 1
50735 Köln

Dienstsitz Bonn
An der Kuppe 2
53225 Bonn

Dienstsitz Hannover
Waterloostraße 4
30169 Hannover

Dienstsitz Nürnberg
Frankenstraße 210
90461 Nürnberg

Dienstsitz Düsseldorf
Fontanestraße 2
40470 Düsseldorf

Dienstsitz Ilmenau
Am Ehrenberg 8
98693 Ilmenau

Dienstsitz Stuttgart
Ostendstraße 1
70190 Stuttgart

Dienstsitz Frankfurt a.M.
Wilhelm-Fay-Straße 11
65936 Frankfurt

Dienstsitz Karlsruhe
Moltkestraße 152
76187 Karlsruhe

Dienstsitz Wiesbaden
Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden