



**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 am Main**  
Wilhelm-Fay-Straße 11  
65936 Frankfurt am Main

**Dienstsitz Karlsruhe**  
Moltkestraße 152  
76187 Karlsruhe

**Dienstsitz Wiesbaden**  
Gustav-Stresemann-Ring 11  
65189 Wiesbaden

# ITZBund

## Geschäftsbericht 2018

Kompetenter Partner für eine moderne  
und wirtschaftliche IT des Bundes

„Unterschiedlichste Kundenanforderungen setzen wir mit passgenauen IT-Lösungen um.“

Dr. Alfred Kranstedt  
Direktor ITZBund

## Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>4</b>	<b>Service Desk</b>	<b>26</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorwort von Werner Gatzert, Staatssekretär BMF</li> <li>▪ Vorwort von Dr. Alfred Kranstedt, Direktor ITZBund</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konsequente Kundenorientierung</li> </ul>	
<b>Auf Wachstum programmiert</b>	<b>6</b>	<b>Attraktiver Arbeitgeber ITZBund</b>	<b>28</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dienstsitze und Standorte etc.</li> <li>▪ Aktuelle Zahlen und Fakten zum ITZBund</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalstruktur 2018</li> <li>▪ Flexible Rahmenbedingungen</li> </ul>	
<b>Der Kunde im Mittelpunkt</b>	<b>8</b>	<b>Ausblick</b>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projekte 2018: Im Auftrag unserer Kunden</li> </ul>		<b>Kunden und Partner</b>	<b>31</b>
<b>IT-Konsolidierung Bund</b>	<b>14</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grußwort</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IT-Konsolidierung als Motor für die IT-Entwicklung/Modernisierung im Bund</li> </ul>		<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>33</b>
<b>Ertüchtigungsprojekt</b>	<b>16</b>	<b>Organigramm</b>	<b>34</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abschluss des EP nach drei Jahren Laufzeit</li> </ul>			
<b>Betriebs- und Dienstekonsolidierung</b>	<b>18</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bundesclient und Bundescloud</li> <li>▪ Basis- und Querschnittsdienste</li> </ul>			
<b>Projekt PVSplus</b>	<b>24</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektstatus und Kennzahlen</li> </ul>			

# Vorwort



## Werner Gatzer

Staatssekretär im Bundesministerium der Finanzen

Liebe Leserinnen und Leser,

die Informationstechnik rückt immer weiter in das Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger. Zahlreiche Prozesse werden digitalisiert und neue Geschäftsmodelle damit ermöglicht. Damit einher geht aber auch eine zunehmende Abhängigkeit von der Informationstechnik und in Folge eine wachsende Verantwortung derer, die diese digitalen Dienstleistungen bereitstellen. Auch in der Bundesverwaltung sind mittlerweile zahlreiche Geschäftsprozesse digitalisiert. Dies reicht von der Bereitstellung der einheitlichen Steuer-Identifikationsnummer für Bürgerinnen und Bürger über das elektronische Zoll-Abwicklungssystem bis hin zu realisierten Geo-Portalen der Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung.

Im aktuellen Koalitionsvertrag wird die IT-Konsolidierung Bund als eines der Ziele der aktuellen Bundesregierung benannt. Das ITZBund leistet hierzu einen fundamentalen Beitrag und ist sowohl in der IT-Betriebskonsolidierung als auch in zahlreichen Projekten zur IT-Dienstleistungskonsolidierung, wie der E-Akte oder der Bundescloud, Auftragnehmer. Im Koalitionsvertrag ist darüber hinaus die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes verankert. Hier hat das ITZBund eine tragende Rolle bei der technischen Realisierung von Verwaltungsdienstleistungen des Bundes. So hat das ITZBund 2018 maßgeblich zur Umsetzung der Beta-Version des Bundesportals beigetragen.

In Zeiten des zunehmenden Fachkräftemangels und weiter steigender Komplexität im IT-Bereich gilt es, das

Know-how und die Ressourcen in der Bundesverwaltung im Umfeld der Informationstechnik zu bündeln. Das ITZBund ist genau aus diesem Gedanken heraus entstanden. Der vorliegende Geschäftsbericht stellt anschaulich dar, dass das ITZBund seit seiner Gründung im Jahr 2016 bereits zahlreiche Herausforderungen gemeistert hat und die Kundennachfrage nach IT-Dienstleistungen in der Bundesverwaltung stetig steigt. Hiermit verbunden sind auch weiter wachsende Anforderungen an die IT-Sicherheit mit ihren drei Komponenten Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten sowie an die Funktionalität bei immer kürzeren Bereitstellungszeiten für IT-Lösungen.

Perspektivisch werden Themen wie Künstliche Intelligenz (KI) und Big Data weiter an Bedeutung gewinnen. Auch hier gilt es, Lösungen für die Bundesverwaltung zu entwickeln.

Ich wünsche dem ITZBund, dass es weiterhin seine Leistungsstärke und Kompetenz unter Beweis stellt und seine Rolle als verlässlicher IT-Dienstleister und attraktiver Arbeitgeber ausbaut.

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen dem ITZBund, seinen Kunden und Partnern ist die dafür notwendige Grundlage.

Herzliche Grüße  
Ihr Werner Gatzer



## Dr. Alfred Kranstedt

Direktor ITZBund

Liebe Leserinnen und Leser,

ganz bewusst steht der Geschäftsbericht 2018 des ITZBund unter dem Motto: „Kompetenter Partner für eine moderne und wirtschaftliche IT des Bundes“.

Wie Sie dem aufbereiteten Zahlenmaterial entnehmen können, sind in den zurückliegenden drei Jahren die Leistungen des ITZBund quantitativ deutlich gestiegen. Exemplarisch steht dafür die Anzahl der Einzelaufträge.

Neben den reinen Zahlen gab es aber auch inhaltlich viele Themen, die das ITZBund in 2018 weiter vorangetrieben hat. Zur weiteren Umsetzung der IT-Konsolidierung Bund haben wir das interne Ertüchtigungsprojekt fristgerecht und erfolgreich nach drei Jahren Laufzeit abgeschlossen. Wir haben einheitliche Dienstvereinbarungen, organisatorische Regelungen und Prozesse für das ganze Haus erarbeitet. Wir haben technische Standards geschaffen und stellen zudem die notwendige Rechenzentrumskapazität sowie effektive Serviceprozesse bereit.

Beispiele für die erfolgreiche inhaltliche Zusammenarbeit sind unter anderem der Best-Practice-Beitrag „Erfolgreiche Anbindung des Bundesverwaltungsamtes an das einheitliche Personalverwaltungssystem PVSplus“, das durch das ITZBund in den Wirkbetrieb überführt werden konnte, und der Beitrag zur E-Akte.

Dank der Investition in moderne Techniken und attraktive Produkte wie die Bundescloud haben wir entscheidende



Grundlagen für die Zukunft der IT des Bundes geschaffen. Als langfristige Orientierung und für die Herausforderungen der Digitalisierung setzen wir dabei auf zentrale Werte wie Kompetenz, Leistungsstärke und Innovation.

Dennoch ist mir bewusst, dass sämtliche Prozesse des ITZBund, auch nach dem erfolgreichen Ertüchtigungsprojekt, verstetigt und im Sinne unserer Kunden bezüglich Qualität und Effizienz zu optimieren sind.

Wir werden uns zukünftig noch stärker als bisher auf unsere Kunden ausrichten und unsere Rolle als kompetenter IT-Dienstleister kontinuierlich ausbauen. IT ist kein Selbstzweck, sondern unterstützt immer eine Fachaufgabe. Dieses Selbstverständnis wird von unseren rund 2.800 Beschäftigten in ihrer täglichen Arbeit umgesetzt, und sie tragen mit ihrem Wissen und ihrem Engagement maßgeblich zur Entwicklung des ITZBund bei.

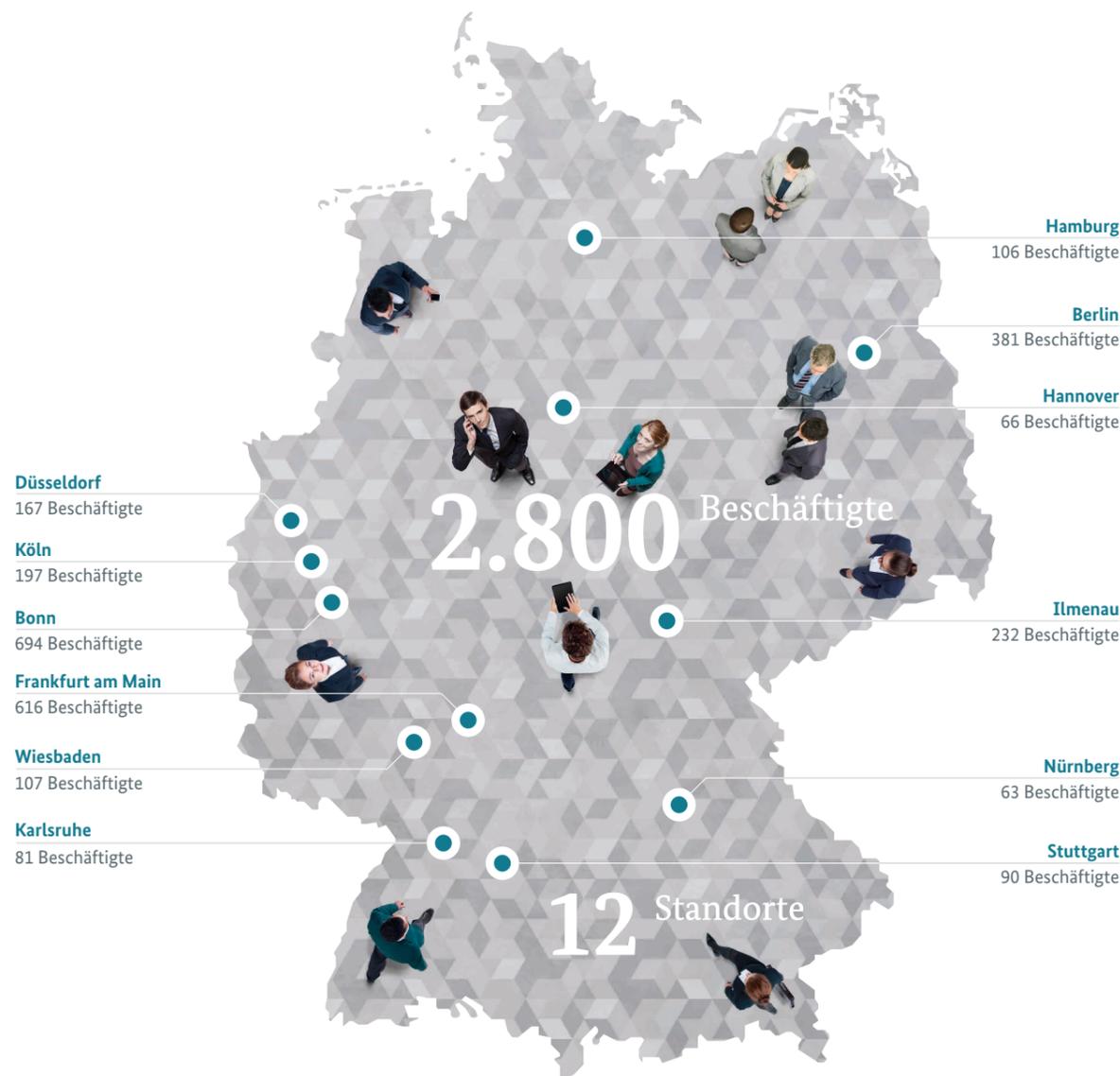
Denn die Erfolge und Weiterentwicklungsschritte im vergangenen Jahr waren nur aufgrund einer intensiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kunden und Partnern möglich. Dafür möchte ich mich herzlich bedanken.

Viel Spaß bei der Lektüre.

Beste Grüße  
Ihr Dr. Alfred Kranstedt

# Das ITZBund

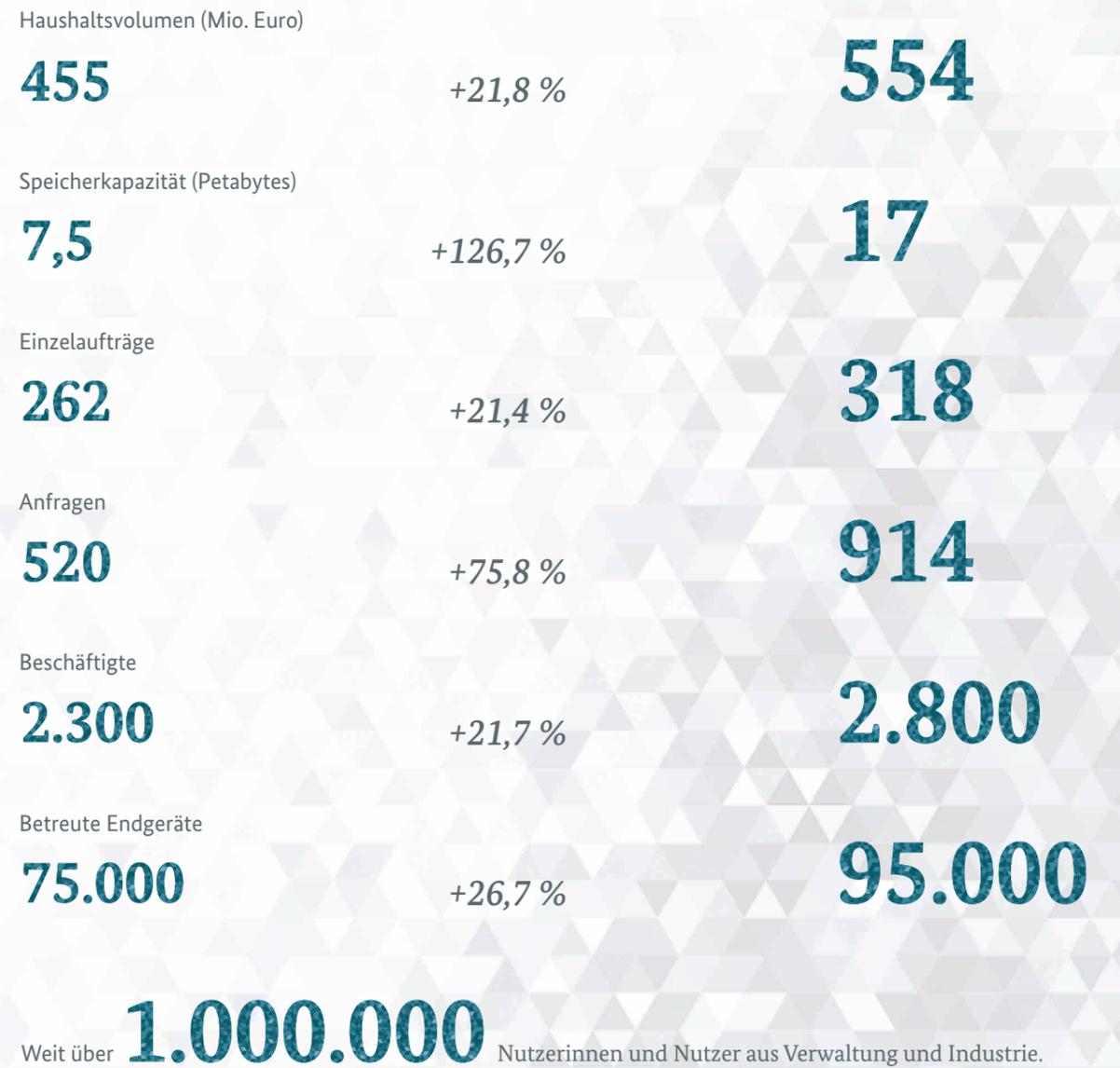
Modern verwaltet, bundesweit aufgestellt und gut vernetzt



Stand: 01.12.2018

# Zahlen und Fakten

Ständige Weiterentwicklung und Wachstum seit 2016  
Ausgewählte Kennzahlen im Vergleich 2016/2018



Stand: 31.12.2018

## Projekte 2018: Im Auftrag unserer Kunden

### IdNr-Verfahren

#### Steuerliche Identifikationsnummer

Zentrale Vergabe und Verwaltung der steuerlichen Identifikationsnummer (IdNr) gemäß § 139b AO für Bürgerinnen und Bürger der Bundesrepublik Deutschland sowie sonstige in der Bundesrepublik Deutschland steuerpflichtige natürliche Personen.



#### Wesentliche neu implementierte Funktionen im Jahr 2018:

- 1 Heuristische Suche nach Mehrfachvergaben von IdNr für dieselbe natürliche Person auf dem eigenen Datenbestand inklusive webbasierter Bearbeitung der gefundenen Dubletten durch den Kunden Bundeszentralamt für Steuern (BZSt)
- 2 Bearbeitung und Beantwortung von Anfragen mit unstrukturierten Personen- und Adressangaben



### KraftSt

#### Kraftfahrzeugsteuer

Zum 01.07.2014 hat die Zollverwaltung die Festsetzung und Erhebung der Kraftfahrzeugsteuer übernommen.

IT-gestützte Berechnung der Kraftfahrzeugsteuer für ca. **63,7 Mio. Kraftfahrzeuge bzw. Kraftfahrzeuganhänger** jährlich. Steigerung der **Automatisierungsquote** seit 2015 auf über **98 %**. Über **22 Mio. verarbeitete Mitteilungen** der Zulassungsbehörden jährlich. Monatlich ca. **2 Mio. gedruckte Dokumente**. Eine der größten Einnahmequellen des Bundes mit einem Steueraufkommen von **ca. 9 Mrd. Euro** jährlich.

# VERS

## Versicherungs- und Feuerschutzsteuer

VERS*Bund* ist die zentrale Plattform für die Verwaltung von Steueranmeldungen, Festsetzungen und Stammdaten von Versicherungs- und Feuerschutzsteuer.

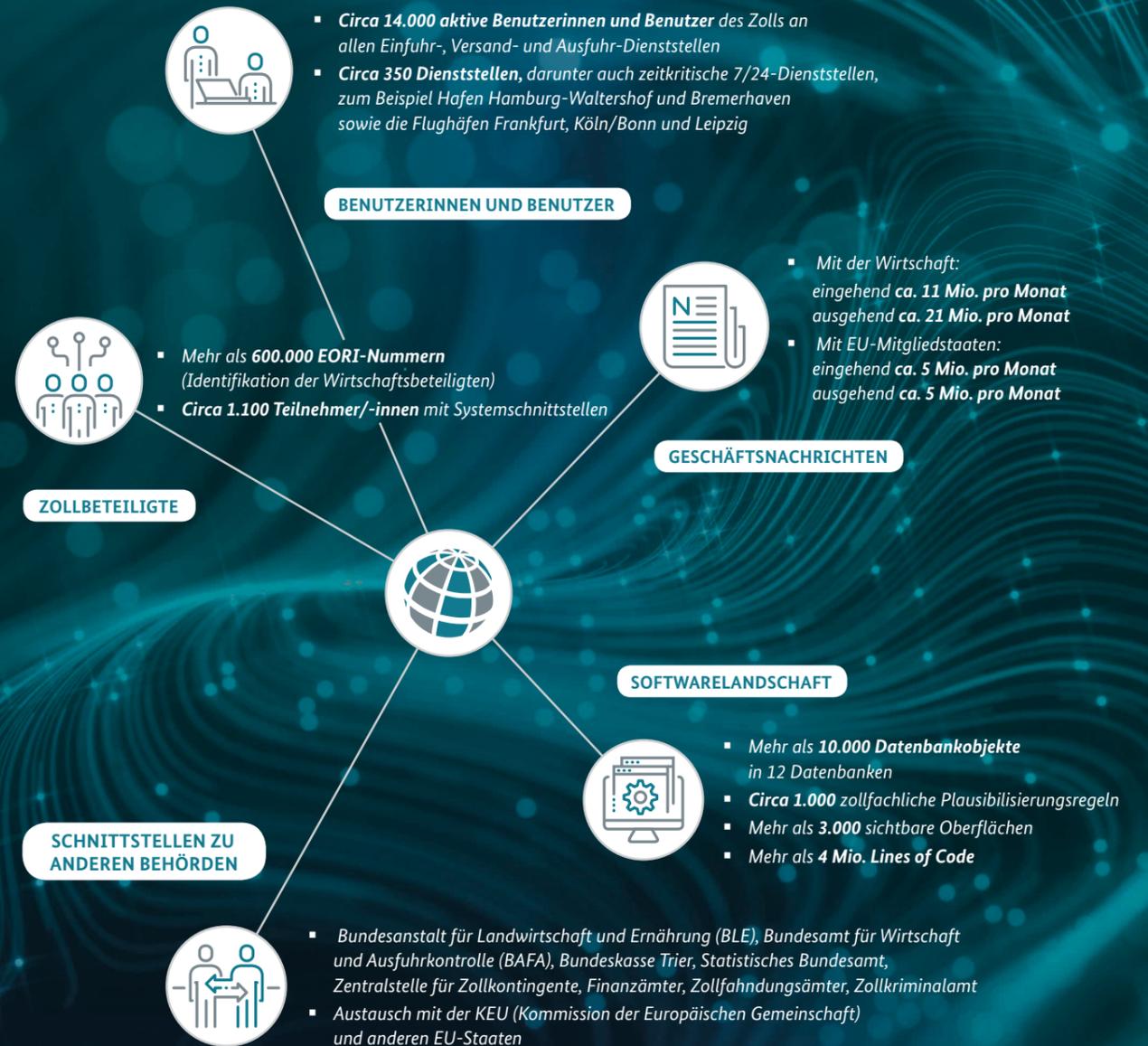
Seit dem 06.11.2017 wird sie durch das ITZBund für das Bundeszentralamt für Steuern erfolgreich betrieben.



# ATLAS

## Das Automatisierte Tarif- und Lokale Zoll-Abwicklungs-System

Weiterentwicklung und, in enger Zusammenarbeit mit den Betriebsbereichen, Sicherstellung des Betriebs von ATLAS. Ein Schwerpunkt im Jahr 2018 lag dabei auf der kontinuierlichen Modernisierung von ATLAS. Neben technischen Aspekten wurden hierbei, in enger Zusammenarbeit mit der EU, die rechtlichen Vorgaben des UZK (Unionszollkodex) umgesetzt.



## GeoPortal.WSV 4.0

Leichter – schneller – besser:  
Das neue GeoPortal der WSV wurde freigeschaltet.

Das GeoPortal der Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung des Bundes (WSV) hat ein modernes Layout und viele neue Funktionen bekommen. Am 02.05.2018 wurde das beim ITZBund gehostete und betriebene GeoPortal der Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung des Bundes (GeoPortal.WSV) in einer komplett erneuerten Version im Intranet des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) freigeschaltet.

Den **11.000 WSV-Beschäftigten** ermöglicht es eine effiziente Nutzung geografischer Fachinformationen. Die Informationen kommen aus verschiedenen Fachbereichen der WSV und können nun im gesamten Ressort des BMVI ausgetauscht werden.

Erster Schwerpunkt der Arbeiten war der Wechsel der zentralen Kartenanwendung *GeoViewer.WSV*. Sie wurde auf ein Open-Source-Produkt umgestellt. Die Themensuche und -zusammenstellung wurden optimiert. Neben den WSV-Fachdaten sind nun die umfangreichen Geodaten der Bundesländer und weiterer Bundesbehörden schneller auffindbar. Jede dieser Themenzusammenstellungen kann

jetzt via Kurzlink gespeichert und weitergegeben werden. Dazu zählen auch vielfältige historische Daten und Luftbilder, die vom Bundesamt für Kartographie und Geodäsie (BKG) geliefert werden. Mittels eines Schiebereglers (Slider) können solche unterschiedlichen Karten und Luftbilder miteinander verglichen werden.

Zweiter Schwerpunkt war die Einführung einer komplett überarbeiteten Version der dem *GeoPortal.WSV* zugrunde liegenden Portalsoftware InGrid. Dadurch konnten ein zeitgemäßes Design und die Adaption für mobile Geräte umgesetzt werden. InGrid ist ein Beispiel einer überaus erfolgreichen Bund-Länder-Kooperation, da es von allen deutschen Bundesländern sowie einigen Bundesbehörden, wie BKG und ITZBund, gemeinsam entwickelt und als Open-Source-Produkt bereitgestellt wird. Der neue Kartenviewer wurde auf Betreiben des ITZBund erstmals in die InGrid-Portalsoftware integriert und steht damit ab sofort den Partnern der InGrid-Kooperation aus Bund und Ländern sowie allen interessierten Behörden und Unternehmen zur Verfügung.

## Neues Portal „Zentrales Datenmanagement für Küstendaten

Klar – mobil – fokussiert

Seit 26.06.2018 erscheint der vom ITZBund gehostete Internetauftritt des Zentralen Datenmanagements für Küstendaten [www.kuestendaten.de](http://www.kuestendaten.de) im neuen Corporate Design der Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung (WSV). Neu sind auch zahlreiche Funktionen und der Einsatz des Government Site Builders (GSB) zur Verwaltung der **über 5.000 Webseiten**.

Das neue Portal [www.kuestendaten.de](http://www.kuestendaten.de) beinhaltet die Regionalportale Nordseeküste, Tideems, Tideelbe, Tideweser, Nord-Ostsee-Kanal und Ostseeküste. Über die Regionalportale werden Informationen und Daten zu Aus- und Neubauvorhaben der Wasserstraßen- und Schifffahrtsämter an der Nord- und Ostsee veröffentlicht und das Informationsfreiheitsgesetz (IFG) sowie das Umweltinformationsgesetz (UIG) umgesetzt. Unter anderen werden auch die Folgen der Elbvertiefung von 1999 dokumentiert. Für die Bewertung der derzeit geplanten Elbvertiefung zwischen Hamburg und Cuxhaven ist dieses Portal eine wichtige Grundlage und findet auch Eingang in die juristischen Auseinandersetzungen.

Schwerpunkte bei der Modernisierung der Webseiten waren die Einführung des Government Site Builders (GSB) als

Content-Management-System zur Verwaltung der **über 5.000 Webseiten**, der Serveraufbau aus dem Zusammenspiel von statischen und dynamischen Inhalten sowie die Übernahme und Integration vorhandener Funktionen (Import/Anzeige von Messreihen) und Services wie des Leitfähigkeitsmessnetzes und des Höchstgeschwindigkeitstools.

Zum Schutz von Mensch und Umwelt informiert das Höchstgeschwindigkeitstool die Schifffahrt zwischen Cuxhaven und Hamburg über die heute vorgeschriebenen Höchstgeschwindigkeiten. Immer wieder werden durch schnell fahrende Schiffe unter anderem Cafés an der Elbe überschwemmt und Personen gefährdet. Durch Festlegung von Höchstgeschwindigkeiten sollen Uferschäden und Gefährdungen vermieden werden. Aufgrund der hohen und variablen Strömungsgeschwindigkeiten im Tidebereich ändern sich die Höchstgeschwindigkeiten oft.

Durch das neue Webseiten-Layout und den Umzug auf das Content-Management-System Government Site Builder können nun ausgewählte Bauvorhaben besonders anschaulich dargestellt werden. Außerdem wurde die Anzeige für mobile Geräte optimiert.

# IT-Konsolidierung als Motor für die IT-Entwicklung/Modernisierung im Bund

## Migration der IT der Behörden BKG und BpB

Im Rahmen des Projekts IT-Konsolidierung des Geschäftsbereichs BMI (IT-K GB BMI) werden die IT-Betriebe des Bundesamts für Kartographie und Geodäsie (BKG) und der Bundeszentrale für politische Bildung (BpB) auf das ITZBund überführt. Beide Migrationsprojekte sind bereits weit fortgeschritten. Die technischen Voraussetzungen im ITZBund zur Betriebsübernahme sind weitestgehend abgeschlossen.

## Ausblick auf die anstehenden Migrationen in der Überführungsphase

Im Rahmen des ITZBund-internen Programms Betriebskonsolidierung Bund (BKB) werden derzeit die Projekte für die beauftragenden Behörden vorbereitet. Das ITZBund hat die für die Durchführung des Programms BKB erforderlichen organisatorischen, personalwirtschaftlichen sowie haushalterischen Programmstrukturen und -regelungen etabliert.

Die für das Jahr 2018 vorgesehenen Migrationsprojekte umfassten folgende Kundenbehörden:

- Presse- und Informationsamt der Bundesregierung (BPA)
- Generaldirektion Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung (GDWS)

- Bundesaufsichtsamt für Flugsicherung (BAF)
- Bundesstelle für Flugunfalluntersuchungen (BFU)

Auf Wunsch der Gesamtprojektleitung (GPL) wird die Betriebskonsolidierung der GDWS entsprechend ihrem organisatorischen Aufbau als Teil der bundeseigenen Verwaltung mit eigenem Verwaltungsaufbau (derzeit 39 Wasserstraßen- und Schifffahrtsämter [WSA] und 7 Wasserstraßen-Neubauämter [WNA]) im Zeitraum 2018–2022 als ein Großprojekt durchgeführt.

Folgende zusätzliche Konsolidierungsprojekte, die nicht im RZ-Konsolidierungsplan der GPL enthalten sind, werden derzeit durchgeführt bzw. vorbereitet:

- Büro der Gemeinsamen Wissenschaftskonferenz (GWK)
- Fernstraßen-Bundesamt (FBA)

## Migrationsschema

Das ITZBund hat für die Betriebskonsolidierung Bund das Migrationsschema als standardisiertes internes Vorgehensmodell entwickelt, das auf bewährten Methoden und Werkzeugen aufbaut. Das Migrationsschema stellt den Migrationsbeteiligten einen Leitfaden zur Verfügung, der erforderliche Arbeitsschritte beschreibt und den Durchführungsverantwortlichen Vorgehensmodelle und Werkzeuge an die Hand gibt. Dies betrifft sowohl das Vorgehen



bei der technischen Migration von Servern, Daten und Anwendungen als auch die Standards für organisatorische, haushalterische sowie betriebliche Anpassungen, die in abgebenden Behörden und im ITZBund im Rahmen der Migration vorzunehmen sind.

Das Migrationsschema umfasst folgende Ebenen:

- ein *Feinkonzept* zur konzeptionellen Einführung und Erläuterung
- ein *Prozessmodell*, welches das Vorgehen in einzelne Arbeitsschritte zerlegt, sie detailliert und der jeweiligen Projektkontrolle zuordnet
- einen *Aktivitätenreport*, der die Aktivitäten der einzelnen Phasen beschreibt
- einen *Rollenreport*, der die für die Migration wesentlichen Rollen beschreibt
- eine *Sammlung von Werkzeugen* (z. B. Vorlagen, Checklisten) und Detailbeschreibungen, die die Umsetzung dieser Arbeitsschritte unterstützen

Im Projekt IT-Konsolidierung des Geschäftsbereichs BMI wurde das Migrationsschema umfangreich evaluiert und basierend auf den gesammelten Erfahrungen fortgeschrieben.

## Leistungsspektrum

Das Leistungsspektrum des ITZBund wird im Produktkatalog des Verbunds der IT-Dienstleister (VITD) beschrieben. Für die Behörden, deren IT-Betriebe in das ITZBund übergehen, wurden umfassende unterstützende Beratungsleistungen entwickelt. Auf die Ziele der IT-Konsolidierung Bund abgestimmte Produkte der Beratungs- und Durchführungsphase und cloudbasierte Dienste sind im VITD beschrieben.

Um zu erreichen, dass die IT-Betriebe der Behörden mittels Standard-Produktangebot in den Betrieb des ITZBund überführt werden können, werden die Systeme auf einer Standardplattform des ITZBund in den Produktivbetrieb gebracht. Die notwendigen Liefermodelle (IaaS, PaaS und SaaS) und ihre Beschreibung als Grundlage für die Zielarchitekturen wurden erarbeitet. Das Leistungsspektrum des ITZBund orientiert sich an geltenden IT-Architekturvorgaben und technischen Standards.

# Ertüchtigungsprojekt

## Abschluss des Ertüchtigungsprojekts (EP) nach drei Jahren Laufzeit

Das ITZBund wurde mit dem Ziel gegründet, als IT-Dienstleister der Vorgängerbehörden (BIT, DLZ-IT und ZIVIT) nach erfolgreicher Ertüchtigung weitere IT-Einheiten zu übernehmen und im Kontext des Programms IT-Konsolidierung Bund zu agieren. Dazu hat das ITZBund sowohl prozessual als auch aufbauorganisatorisch die Weichen gestellt. Auch die Steuerungs-, Entwicklungs- und Betriebsstrukturen wurden zur Bewältigung kommender Herausforderungen angepasst. Der Prozess des Zusammenwachsens wurde durch ein aktives Veränderungsmanagement sowie interne und externe Kommunikationsmaßnahmen unterstützt.

Im Rahmen des Ertüchtigungsprojekts wurden die folgenden konkreten Projektziele definiert, die bis Ende 2018 abgeschlossen worden sind.

### Ziel 1 Anpassungen des organisatorischen und personellen Rahmens:

- Die Aufbauorganisation wurde zusammengeführt und es wurden gemeinsame Regelungen, wie etwa Dienstvereinbarungen für alle Beschäftigten, etabliert.
- Einheitliche Strukturen zur Personalbeschaffung, -entwicklung und -betreuung wurden geschaffen

### Ziel 2 Einheitliche Steuerungsprozesse für das ITZBund:

- Zur Etablierung der Steuerungsprozesse zählen unter anderem die Prozesse zur Erstellung und Fortschreibung einer gemeinsamen IT-Strategie, aber auch die Architekturmanagementprozesse.

### Ziel 3 Einheitliche Betriebs- und Serviceprozesse für das ITZBund:

- Zunächst wurden die Prozesse der Entwicklung (Service Design) und der Inbetriebnahme (Service Transition) standardisiert und etabliert. Hierzu zählen insbesondere die Prozesse der Softwareentwicklung, das Konfigurations-, das Release- sowie das Lizenzmanagement.

- Darüber hinaus wurden die Betriebsprozesse, insbesondere der Service Desk und das Applikationsmanagement, vereinheitlicht.
- Zusätzlich wurden die Prozesse und die Systeme des Sicherheitsmanagements etabliert. Hierzu zählen insbesondere der Aufbau einer integrierten Informations- und Sicherheitsmanagement -Organisation (ISMS) als Grundlage für die angestrebte Zertifizierung nach ISO 27001, das Business- und IT-Service Continuity Management, das Sicherheitsreporting sowie das Notfallmanagement.

### Ziel 4 Aktive interne und externe Kommunikation zu den Maßnahmen in der Ertüchtigungsphase:

- Als erster Schritt wurde eine Corporate Identity entwickelt, die durch Maßnahmen der internen Kommunikation flankiert wurde.
- Zusätzlich wurde gezielt die externe Kommunikation aufgenommen.

### Ziel 5 Konsolidierung der Prozesse und Strukturen, um in der Überführungsphase weitere IT-Einheiten aus der Bundesverwaltung übernehmen zu können:

- Zum einen wurden die Strukturen für die Überführung weiterer IT-Einheiten geschaffen. Dazu zählen etwa eine Programmorganisation im ITZBund bezüglich der Migrationsprojekte sowie ein Migrationsschema für ein einheitliches Migrationsvorgehen.
- Zum anderen wurden die notwendigen IT-Standards definiert und entsprechende IT-Architekturvorgaben als technische Grundlage erarbeitet.

### Ziel 6 Konsolidierte und skalierbare Standorte und RZ-Flächen des ITZBund:

- Für die im Rahmen der IT-Konsolidierung benötigten RZ-Flächen wurden ausreichende Kapazitäten und Erweiterungsmöglichkeiten geschaffen.
- Die Grundlagen für die zukünftige RZ-Landschaft des ITZBund wurden konzeptionell erarbeitet.

### Ziel 7 Erstellung und Etablierung eines Produkt- und Servicekatalogs des ITZBund, der um ressortübergreifende Angebote erweitert werden kann:

- Zum einen wurde der Produkt- und Servicekatalog initial erstellt, aber auch die Prozesse und Strukturen zur Pflege und Weiterentwicklung des Produkt- und Servicekatalogs erarbeitet und etabliert.
- Zum anderen wurde der Katalog durch neue Produkte ergänzt bzw. um bereits enthaltene Produkte erweitert.

### Ziel 8 ITZBund als Vorreiter der Dienstekonsolidierung in der IT des Bundes:

- Im ITZBund wurden die Prozesse zur Identifikation von Basis- und Querschnittsdiensten etabliert. Identifizierte Standardisierungspotenziale speist das ITZBund in die Prozesse der Dienstekonsolidierung ein. Des Weiteren wurden Grundlagen für den Bundesclient erarbeitet und die Backend-Infrastruktur dafür aufgebaut.

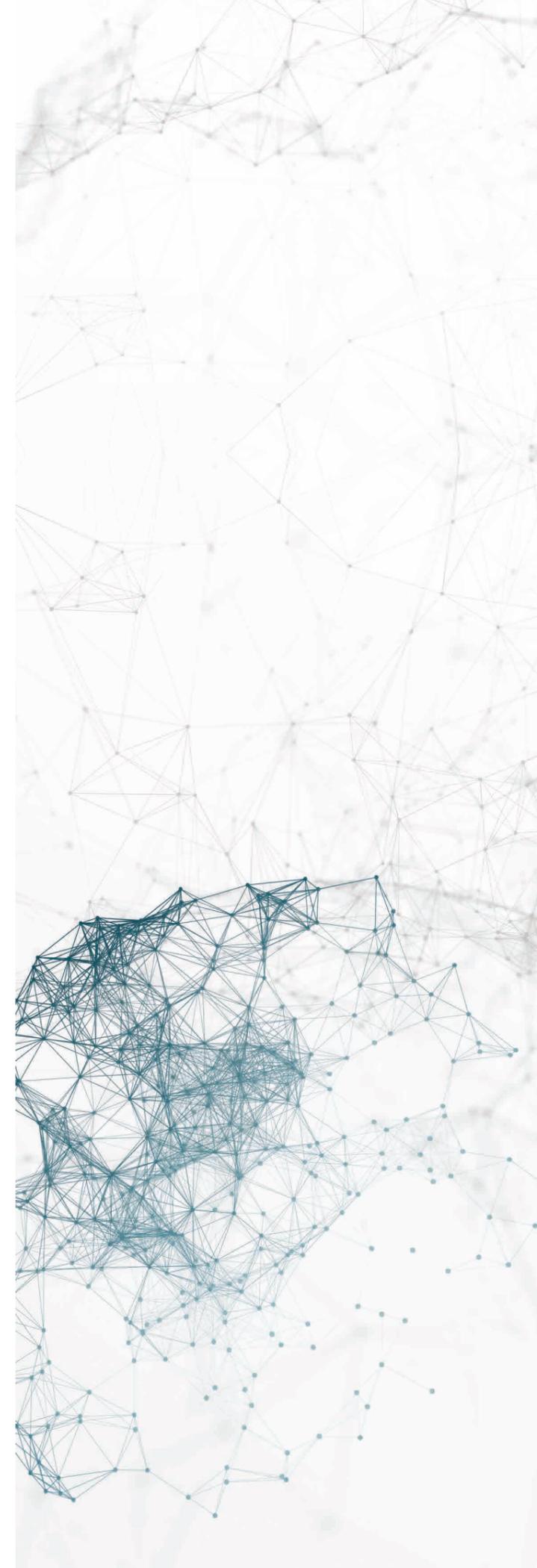
### Ziel 9 Aufbau einer Bundescloud bis 31.12.2018:

- Die technischen Grundlagen für die Bundescloud wurden geschaffen und sie wurde in einer Pilotphase aufgebaut. Erste Dienste sind für die Kunden verfügbar. Die weitere Ausgestaltung der Bundescloud wird in einem eigenen Projekt fortgeführt.

### Ziel 10 Das ITZBund arbeitet mit den anderen IT-Dienstleistungszentren im Leistungsverbund zusammen

Dies umfasst die Konzeption und die Ausprägung eines kontinuierlichen Benchmarking- und Sourcing-Prozesses sowie einer abgestimmten KLR.

- Zum einen wurden die übergreifenden Regelungen im Leistungsverbund verabschiedet. Ein einheitlicher Beschaffungsprozess im ITZBund inklusive der Werkzeugunterstützung unter Integration der Vorgaben aus der IT-Konsolidierung wurde etabliert.
- Zum anderen wurde initial eine Systematik zur ressortübergreifenden Abrechnung (auf Grundlage des in der KLR umgesetzten Servicekatalogs und im Sinne der GGB) im ITZBund aufgebaut und eingerichtet.



## Cloud Computing beim Bund – Verwaltungs-IT der nächsten Generation

Cloud-Lösungen versprechen Flexibilität, Wirtschaftlichkeit, Schnelligkeit und Standardisierung. Auch innerhalb der Bundesverwaltung steigt die Nachfrage nach Cloud-Diensten kontinuierlich an. Daraus entwickelte sich die Zielsetzung, im Rahmen der IT-Konsolidierung des Bundes ein sicheres Cloud-Angebot zu schaffen.

Das Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) wurde daher zu seiner Gründung Anfang 2016 damit beauftragt, die Bundescloud als private Cloud der Bundesverwaltung aufzubauen. Auftraggeber ist das ressortübergreifende Projekt IT-Konsolidierung Bund (Teilprojekt 6). Mit dem Aufbau der Bundescloud geht eine konsequente Konsolidierung und Standardisierung einher. Damit legt die Bundescloud die Basis für eine moderne und wirtschaftliche IT des Bundes.

An die Daten und Anwendungen der Bundesverwaltung werden hohe Sicherheitsanforderungen gestellt. Die Cloud-Dienste können daher nur von bundeseigenen Cloud-Anbietern wie dem ITZBund erbracht werden. Eine große

Herausforderung ist hierbei die Umsetzung der IT-Sicherheit, des Geheimschutzes und des Datenschutzes. Die Bundescloud muss sicherstellen, dass Bundesbehörden weiterhin ihre Daten entsprechend dem geforderten Schutzniveau verarbeiten und speichern können und dass die Daten unter der Kontrolle der Bundesverwaltung in Deutschland verbleiben.

Zur technischen Realisierung einer Cloud existiert am Markt eine Vielzahl von Public-Cloud-Lösungen. Eine nähere Betrachtung ergibt jedoch, dass viele dieser Angebote inakzeptable Risiken für die Bundesverwaltung bergen. So werden zahlreiche Public-Cloud-Lösungen außerhalb der rechtlichen Einflussmöglichkeit von Deutschland betrieben und die Umsetzung von Maßnahmen zum Datenschutz und zur IT-Sicherheit erreicht nicht das hohe Bundesniveau. Eines der herausragenden Ziele der IT-Konsolidierung Bund ist jedoch, dass die Hoheit über die Daten der Bundesverwaltung und ihr Schutz garantiert werden. Der Betrieb der Bundescloud erfolgt daher ausschließlich in den modernen Rechenzentren des Bundes.

### Umsetzung Cloud

Mittels der Cloud-Technologie können den Kundenbehörden flexible Services auf Grundlage einheitlicher Standards zur Verfügung gestellt werden. Die Bundescloud bietet eine vollständig automatisierte Plattform, auf der standardisierte Cloud-Services über ein Self-Service-Portal abgerufen werden können. Der Zugang zur Bundescloud ist ausschließlich über die abgesicherten Netze der Bundesverwaltung möglich. Die Sicherheitsanforderungen wurden in enger Abstimmung mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) geplant und umgesetzt.



- Die Bundescloud bietet Services in unterschiedlichen Servicemodellen an. Die ersten Services konnten durch das ITZBund bereits produktiv geschaltet werden und decken die drei Cloud-Servicemodelle „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS) ab.
- Mit der BundescloudBox (SaaS) können Daten sicher in der Cloud gespeichert und ressortübergreifend ausgetauscht werden. Die BundescloudBox steht der gesamten Bundesverwaltung zur Verfügung.
- Die BundescloudEntwicklung (PaaS) verbindet etablierte, aufeinander abgestimmte serverbasierte Tools und Services zu einem Ökosystem, das die gesamte Wertschöpfungskette der Softwareentwicklung unterstützt.
- Der BundescloudServer (IaaS) bietet die Möglichkeit, virtuelle Maschinen mit Betriebssystem, Speicher und den zugehörigen Netzwerkstrukturen automatisiert aus der Bundescloud zu nutzen. Über diesen Service werden zurzeit die Betriebssysteme Linux und Windows als virtuelle Systeme bereitgestellt. Dieser Dienst soll insbesondere die Betriebskonsolidierung der Behörden im Rahmen der IT-Konsolidierung Bund unterstützen.
- Die BundescloudLaufzeitumgebung wird als „Platform as a Service“ (PaaS) in der Bundescloud angeboten. Sie bietet eine Umgebung für das Ausführen von JEE-Applikationen (beispielsweise für die Bereitstellung von Webservices) und eine Datenbank zur Speicherung von Anwendungsdaten an. Alle Services sind über das Self-Service-Portal bestellbar. Die Verantwortung für den Betrieb der Applikationen übernehmen die Kunden dabei selbst.
- Die Bundescloud ist die zentrale Plattform für die Bereitstellung von einheitlichen Diensten für die Bundesverwaltung im Rahmen der Dienstekonsolidierung.
- Die Bundescloud hat das innovative und technische Potenzial, um sich nachhaltig als Plattform für den Betrieb von Fachanwendungen von Kundenbehörden zu etablieren.
- Die Ausrichtung der IT auf eine cloudbasierte Bereitstellung ist ein zentrales Element für die Digitalisierungsvorhaben der Bundesverwaltung.
- Weitere Informationen erhalten Sie unter <https://info.cloud.intranet.bund.de/>\*

\* Link nur für Kundenbehörden aus dem IVBB erreichbar

# E-Akte

## Die E-Akte Bund als ein zentraler Basisdienst für die Bundesverwaltung

Die E-Akte Bund ist ein wesentliches Kernelement des E-Government-Gesetzes (EGovG). Sie nimmt damit als ein zentraler Basisdienst bei der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen der Bundesverwaltung eine entscheidende Rolle ein.

Um die erfolgreiche Einführung der E-Akte Bund zu gewährleisten, arbeiten zahlreiche Stakeholder mit dem ITZBund als zentralem IT-Service Provider zusammen: Das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) als Auftraggeber, das Bundesverwaltungsamt (BVA) als Dienstleister für die Organisationsberatung, das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) für IT-Sicherheitsaspekte, der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) für Datenschutzbelange, das Bundesarchiv für Fragen der Langzeitspeicherung und die Firma Fabasoft Deutschland GmbH als Softwarehersteller und Projektpartner. Hinzu kommen weitere ausgewählte Pilotbehörden.

Für die effiziente Umsetzung wurde der zentrale Basisdienst E-Akte Bund durch das ITZBund auf Basis der Standardsoftware eines beauftragten Softwareherstellers konzipiert und umgesetzt. Hierbei wurden sämtliche zuvor identifizierten fachlichen Anforderungen der Ressorts und die organisatorischen Anforderungen aus dem „Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit“ (OeV) bei der Lösungsanpassung berücksichtigt. Die E-Akte Bund wird im ITZBund für alle Bundesbehörden zentral zur Nutzung zur Verfügung gestellt.

### Anforderungen und Lieferumfang

Die E-Akte Bund Lösung deckt die breiten Anforderungen der Bundesverwaltung bereits als Standard für alle Kundenbehörden gleichermaßen ab. Sie bietet darüber hinaus einen definierten Satz an Konfigurationsparametern, um individuelle Behördenausprägungen zu ermöglichen. Ihr modularer Aufbau stellt sicher, dass einzelne Komponenten unabhängig voneinander weiterentwickelt und, sofern notwendig, ausgetauscht werden können, was langfristig zu mehr Flexibilität und Investitionssicherheit führen wird.

- Die E-Akte Bund beinhaltet in der Version 1.0 die zentralen Komponenten sowohl für das elektronische Dokumentenmanagement (DMS) als auch für die elektronische Vorgangsbearbeitung (WfM), die durch eine Integration in die Standardarbeitsplatzsoftware der Bundesverwaltung mit Microsoft Office, Outlook und Webbrowsern verschiedener Hersteller ergänzt werden.
- Für angrenzende Systeme und Fachverfahren werden zusätzliche Integrationsschnittstellen zur Verfügung gestellt, z. B. für das Formularmanagementsystem (FMS), das Digitale Zwischenarchiv des Bundes (DZAB) für die Zwischen- bzw. Archivierungslösung oder für die E-Rechnung.
- Die E-Akte Bund nutzt für das Dokumenten- und Workflow-Management definierte Rollen- und Rechtekonzepte. Die dokumentenbasierte Workflow-Komponente unterstützt dabei sowohl Ad-hoc- als auch vorstrukturierte Weiterleitungsprozesse bei der Bearbeitung von Dokumenten und Vorgängen.



E-Akte

- Die in der E-Akte Bund voll integrierte Recherche bzw. Volltextsuche ermöglicht dabei ein umfassendes und effizientes Wissensmanagement.

### Phasenmodell zur Einführung

Die Einführung der E-Akte Bund ist in drei Phasen mit unterschiedlichen Schwerpunkten strukturiert.

- Phase 1 (bis Dezember 2018)** konzentrierte sich auf die Realisierung, die Abnahme und die Bereitstellung der E-Akte Bund in der Version 1.0. Dabei wurde eine rahmende Konzeptgrundlage geschaffen, um eine zielgerichtete und effektive Einführung und Nutzung der E-Akte Bund in den weiteren Bundesbehörden zu ermöglichen. Die Konzeptgrundlage ergänzt dabei nahtlos das organisatorische Einführungskonzept des BVA. Die Phase 1 wurde im Dezember 2018 mit der Bereitstellung der Lösung sowie der Konzeptgrundlagen durch das ITZBund abgeschlossen.
- Phase 2 (bis Dezember 2019)** fokussiert auf die Validierung und Etablierung der E-Akte Bund als Basisdienst im Pilotbetrieb mit fünf Bundesbehörden:
  - dem Bundesamt für Justiz (BfJ)
  - dem Bundesministerium der Finanzen (BMF)
  - der Bundeszentrale für politische Bildung (BpB)
  - dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)
  - dem Statistischen Bundesamt (StBA)

- Phase 3 (ab Januar 2020)** beinhaltet den breiten Roll-out in den nachfolgenden Bundesbehörden, der bis Ende 2025 abgeschlossen sein soll.

### Aufgaben des ITZBund

In der Einführungsphase bis 2019 sind die Hauptaufgaben des ITZBund aus technischer Sicht die Vorbereitung, Betreuung und Abnahme des Pilotbetriebs. Für den weiteren Roll-out in den nachfolgenden Bundesbehörden ab 2020 stellt das ITZBund als verantwortliche Instanz neben dem System auch weitere Hilfsmittel zur Verfügung:

#### 1. Aufgaben bei der Vorbereitung, Umsetzung und Pilotierung

- Technische Begleitung der Realisierung
- Integration, Test und Abnahme der Lösung
- Betreuung des Pilotbetriebs

#### 2. Aufgaben beim technischen Roll-out

- Bereitstellung der technischen Musterkonzepte
- Bereitstellung von Migrationswerkzeugen
- Begleitung des technischen Roll-outs in den nachfolgenden Bundesbehörden

#### 3. Aufgaben beim Betrieb und der Weiterentwicklung

- Bereitstellung und Betrieb der IT-Infrastruktur
- Umsetzung der IT-Service-Management-Prozesse (z. B. Anforderungs- und Änderungsmanagement)
- Vertrags- und Lizenzmanagement

## Standardisiertes Client-Angebot

Mit einem standardisierten Client-Angebot für die Bundesverwaltung soll künftigen Kunden schnell eine flexible Bereitstellung eines IT-Arbeitsplatzes möglich gemacht werden: Die Services des Bundesclient werden Kundenbehörden über einheitliche Bestellwege angeboten und den Endnutzern mit kurzen Bereitstellungszeiten zur Verfügung gestellt. Gleichzeitig soll den Kundenbehörden eine höhere Flexibilität bei der Wahl standardisierter Endgerätypen (Notebook, Tablet, Smartphone etc.) ermöglicht werden, für die entsprechend hohe Sicherheitsstandards gemeinsam mit dem BSI realisiert werden. Auftraggeber ist das Teilprojekt 6 der IT-K im BMI. Dieses Serviceangebot wird durch das ITZBund und die BWI in einem Leistungsverbund erbracht.

### **Standard-IT-Arbeitsplatz: geplant bis Ende 2025 in den Bundesbehörden**

Mit der Windows-10-Migration werden wesentliche Voraussetzungen für den Roll-out des Bundesclient geschaffen. Die Umstellung auf Windows 10 soll bei allen Bestandskunden des ITZBund im Jahr 2019 abgeschlossen werden, bevor der Support für Windows 7 im Januar 2020 ausläuft.

Die Backend-Infrastruktur steht fest und Beratungspakete sind für Kunden entworfen worden.

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 zu vollziehen, damit die anschließenden Migrationen auf den Bundesclient mit möglichst geringem Aufwand möglich sind.

### **Technische Basisdienste für die IT-Konsolidierung: Bundescloud und Bundesclient**

Bundesclient und Bundescloud sind elementare Komponenten bei der Konsolidierung/Standardisierung. Sie sind Grundlage für die Digitalisierung.

Ob Bundescloud oder Bundesclient: Das ITZBund realisiert Standards gemäß den Architekturnichtlinien des Bundes. An diesen Standards richten sich die Verfahren der Behörden aus.



# Projekt PVSplus

## Ready for Roll-out

Die Konsolidierung von Querschnitts-, Basis und Infrastrukturdiensten stellt in der IT-Konsolidierung Bund neben der Betriebskonsolidierung und der Beschaffungsbündelung einen der drei großen Eckpfeiler dar. In der Maßnahme PVS Bund verantwortet das ITZBund die fachliche und die technische Teilprojektleitung für die Überführung der verschiedenen Personalverwaltungssysteme der Bundesverwaltung in den Querschnittsdienst PVSplus.

Im Geschäftsjahr 2018 wurde die 2017 begonnene Pilot-Migration des bisher im Bundesverwaltungsamt genutzten EPOS-Systems abgeschlossen. Ausgehend von den Erfahrungen mit dieser Migration wurden im ITZBund unter Beteiligung anderer Ressorts standardisierte Vorgehensweisen entwickelt, die es den zu migrierenden Behörden ermöglichen, die in PVSplus implementierten Geschäftsprozesse auf Passgenauigkeit mit der eigenen Aufbau- und Ablauforganisation zu prüfen. Daneben wurden durch den zuständigen Entwicklungsbereich mit dem EPOS-Readiness-Check und dem Migrationsnavigator Werkzeuge entwickelt, die eine umfassende regelbasierte Migration der bisher in EPOS gespeicherten Daten nach PVSplus unterstützen.

In der im 2. Quartal 2018 abgeschlossenen Pilot-Migration der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung wurden die entwickelten Vorgehensweisen überprüft und weiter an die Migrationserfordernisse angepasst.

Aus den in den beiden Pilot-Migrationen gewonnenen Erkenntnissen wurde in der Maßnahme PVS Bund für den ab 2019 geplanten Regel-Roll-out ein abgestuftes Vorgehen entwickelt, mit dem die bisherigen EPOS-Behörden der Bundesverwaltung nach PVSplus überführt werden sollen. In den Roll-out-Wellen werden Behörden nach Ressortzugehörigkeit zusammengefasst. Die Steuerung der Rollouts wird durch ein Roll-out-Gremium mit Ressortverantwortlichen begleitet.

In der Regel-Migration sollen verpflichtend 53 Behörden aus 14 Ressorts und optional fünf weitere Behörden der unmittelbaren Bundesverwaltung mit insgesamt 103.000 neuen Personalstammsätzen überführt werden. Da im Rahmen der Maßnahme 5.600 Sachbearbeitungskräfte neu für PVSplus geschult werden müssen, wurden Eckpfeiler für ein neues Schulungskonzept mit dem Ziel entwickelt, ab Ende 2019 effizient die erforderlichen Schulungen anbieten zu können.

## PVSplus in Zahlen



### Mit PVSplus abgerechnete Personalfälle (Stand: August 2018)

Gesamtzahl: **ca. 297.000**

Beamte: **ca. 129.000**

Tariffbeschäftigte: **ca. 91.000**

Versorgung: **ca. 77.000**

### Nutzerinnen und Nutzer des PVSplus-Portals (Stand: Juli 2018)

Circa **47.500 Beschäftigte** nutzen das PVSplus-Portal, z.B. bei der Beantragung von Urlaub.

### Anwenderinnen und Anwender des Verfahrens PVSplus (Stand: Juli 2018)

Circa **5.650 Beschäftigte** nutzen PVSplus zur Erledigung von Aufgaben, z.B. im Personalreferat.

# Best-Practice-Beispiel

## Erfolgreiche Anbindung des BVA an PVSplus

- Im Zuge der Zusammenführung des Bundesverwaltungsamts (BVA) mit Teilen des Bundesamts für zentrale Dienste und offene Vermögensfragen (BADV) hat sich das BVA entschieden, zur elektronischen Unterstützung des Personal-, Organisations- und Stellenmanagements das Personalverwaltungssystem PVSplus zu nutzen. Diese Entscheidung entspricht auch der Strategie der IT-Konsolidierung Bund, die eine Vereinheitlichung und Standardisierung der IT-Verfahren für das Personalmanagement durch die Einführung von PVSplus bei allen Behörden der unmittelbaren Bundesverwaltung vorsieht.
- Es wurde eine gestaffelte Einführung von PVSplus verabredet und konzipiert, die in der ersten Phase die Komponenten der Personaladministration, des Organisationsmanagements und der Stellenwirtschaft inklusive benötigter Schnittstellen umfasste.
- Die Projektarbeiten begannen Anfang März 2017 und wurden wie geplant im Dezember 2018 abgeschlossen.
- Heute befinden sich die eingeführten Komponenten erfolgreich in der dauerhaften Nutzung durch das BVA.
- Zur Sicherstellung des gewünschten Projekterfolgs und unter Berücksichtigung der besonderen zeitlichen Rahmenbedingungen bedurfte es engagierter und kompetenter Projektteams auf beiden Seiten. Nach kurzfristig geplanten und durchgeführten Initialschulungen konnten die Projektbeteiligten auf der Grundlage eines Abgleichs der systemgestützten Geschäftsprozesse den Bedarf an Einstellungen in PVSplus und den Bedarf für die Anpassung an die organisatorischen Abläufe im BVA ermitteln.
- Die Migrationsphase mit der Erstellung eines umfassenden Migrationskonzepts, der Begleitung der Migrationsabläufe durch die Fachlichkeit sowie die vor- und nachbereitenden Datenpflege-Arbeiten zur Vermeidung von Dateninkonsistenzen konnten durch das mittlerweile eingespielte Projektteam erfolgreich abgeschlossen werden.
- Maßgeblich für die erfolgreiche Realisierung waren neben den Kompetenzen und dem Engagement aller Beteiligten die direkten Zugriffsmöglichkeiten auf die jeweiligen Organisationen und die direkte, transparente und zeitgerechte Kommunikationskultur der Projektleitungen.
- Mit dem Abschluss der parallel zur Migration organisierten Anwenderschulungen durch das ITZBund konnte PVSplus im BVA im Januar 2018 in den Wirkbetrieb überführt und EPOS 2.0 abgeschaltet werden. Bereits bis zur Jahresmitte 2018 hat das BVA mit der Einführung zusätzlicher PVS-Komponenten weitere Schritte zur Digitalisierung von Personalverwaltungsprozessen unternommen. Die gute Kooperation zwischen BVA und ITZBund hat sich auch hier bewährt.
- Viele der Projektergebnisse und die damit verbundenen Erkenntnisse aus Phase 1 der Anbindung stellen zudem einen wertvollen Mehrwert für die EPOS-Ablösung auf Bundesebene dar, da EPOS vom BVA entwickelt und auch betrieben wird und das BVA damit quasi die Prototyp-Behörde ist.
- Über die eigentliche Anbindung hinaus wurden zudem auch Nebenergebnisse realisiert, die im K-PVS institutionalisiert wurden und so die Dienstleistungsqualität für alle existierenden und hinzukommenden Kundenbehörden nachhaltig heben.

# Der Service Desk des ITZBund

## Konsequente Kundenorientierung

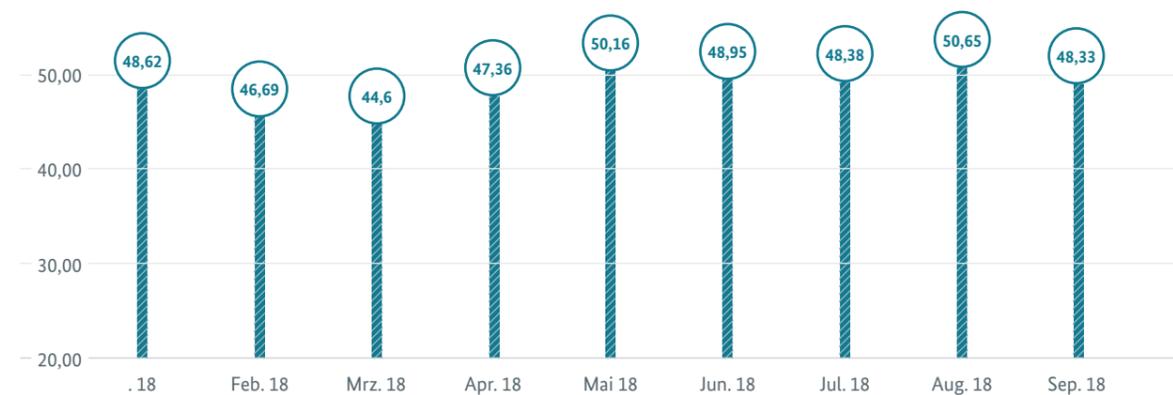
Der Service Desk des ITZBund ist die zentrale Anlaufstelle für Kunden bei Störungen, Fragen und Änderungswünschen rund um die von uns betriebenen IT-Verfahren, IT-Arbeitsplätze und mobilen Endgeräte. Wir erfassen, dokumentieren und verfolgen die Anliegen der Kunden und sorgen für schnellstmögliche Erledigung.

**Der Service Desk steht Ihnen 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung. Sie erreichen den Service Desk unter 0800 800-75451 oder per Mail an „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, Web-Ticket-system)
- 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 Support-Einheiten sicher.
- Durchgängige Dokumentation aller eingeleiteten Maßnahmen in einem ITSM-Tool
- Information über den Status der Ticketbearbeitung, bekannte Lösungswege oder absehbare Service-Einschränkungen (z. B. Wartungsarbeiten)
- Automatisierte Erkennung und proaktive Beseitigung von Störungen und Servicegüte-Einschränkungen durch hochentwickelte Monitoring-Systeme

### Erstlösungsquote des Service Desk:



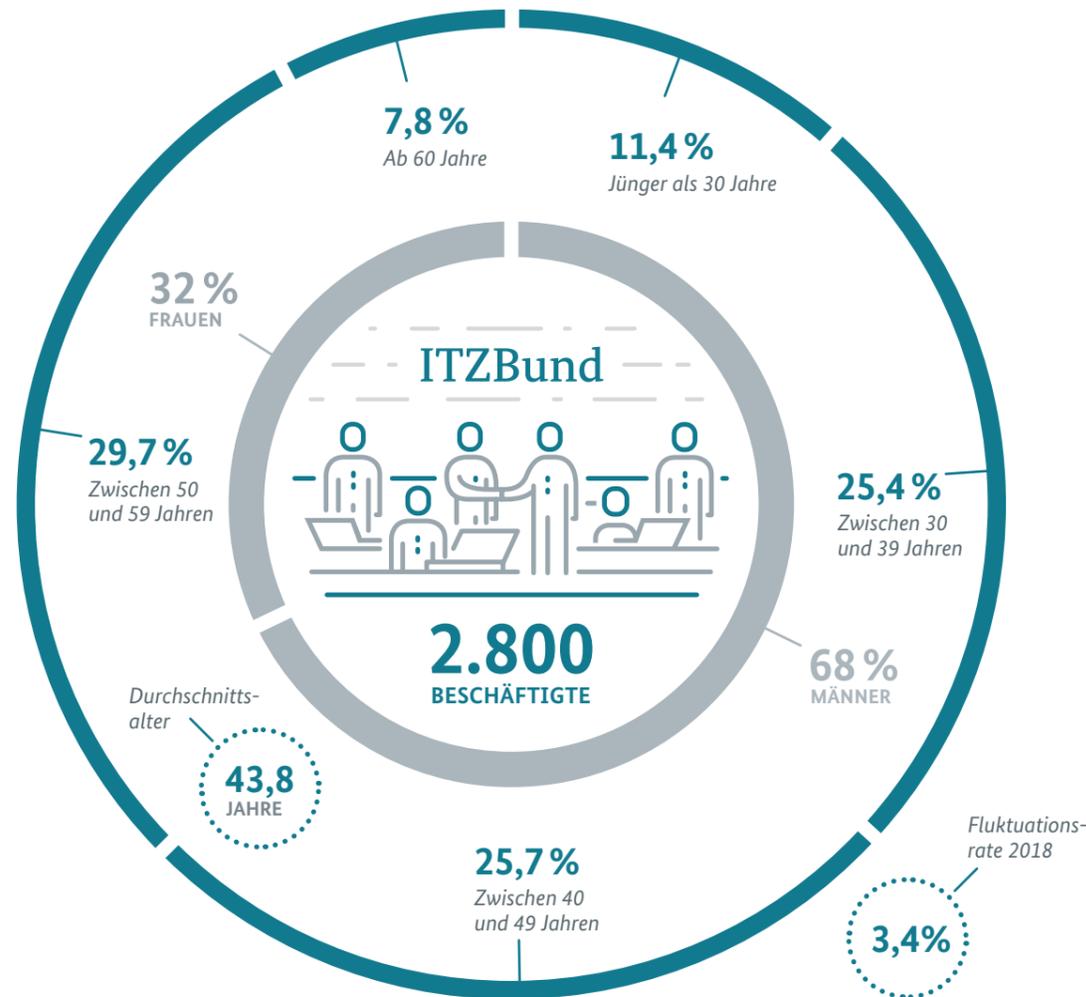
Die Erstlösungsquote für den zentralen Service Desk gibt an, wie viele Tickets im Verhältnis zu allen eingehenden Tickets bereits durch den Service Desk selbst als erste Anlaufstelle in jedem Monat gelöst wurden (Auswertung prozentual pro Monat).



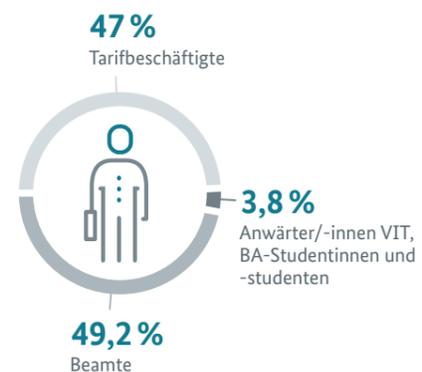
# Personalstruktur 2018

Alter/Geschlecht

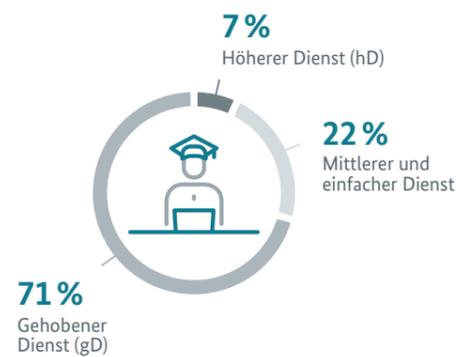
Stand: 01.09.2018



## Personalsituation



## Qualifikation



# Personalförderung

## Rahmenbedingungen für flexible Arbeit

Für flexible Arbeit für unsere Beschäftigten im Sinne unserer Kunden

- Dienstvereinbarung (DV) gleitende Arbeitszeit
- Keine Kernarbeitszeit, sondern Funktionszeiten
- DV Rufbereitschaft
- DV Telearbeit
- Perspektivisch: DV Mobiles Arbeiten

## Welche Vorteile bieten diese Rahmenbedingungen?

### Für die Kunden:

Hoher Service, vereinbarte Service Levels werden durch hohe Eigenverantwortung der Organisationseinheiten im ITZBund und DV-Rufbereitschaft gewährleistet.

### Für die Beschäftigten:

Arbeitszeitmodelle und Rahmenbedingungen an die jeweilige Lebenssituation anpassbar.

## Leistungsprämien



## Ausgezeichnet! – ITZBund als familienfreundlicher Arbeitgeber zertifiziert

Am 10.12.2018 erhielt das ITZBund das Zertifikat zum audit berufundfamilie. Das von Spitzenverbänden der deutschen Wirtschaft empfohlene Qualitätssiegel honoriert das erfolgreiche Durchlaufen des Audits für eine strategisch ausgerichtete familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik.



# Ausblick

**ITZBund: Kompetenter Partner für eine moderne und wirtschaftliche IT des Bundes**

**Der Auftrag:**

- Moderne IT für eine zeitgemäße Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Staat und Wirtschaft gewährleisten, z. B. medienbruchfreie Prozesse mit IT unterstützen
- ITZBund als der IT-Dienstleister, der den Kundenbehörden die Digitalisierung ermöglicht, sie dabei berät, unterstützt und Lösungen umsetzt
- Als Technologietreiber wird das ITZBund seine Rolle als Gestalter und Vordenker für die IT des Bundes bei Innovationen wie KI und Blockchain stärker wahrnehmen und ausüben.
- Umsetzung großer und komplexer Kundenprojekte mit Außenwirkung, z. B. das Programm Innere Sicherheit
- Schaffung zentraler Schnittstellen zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung, z. B. Aufbau und Betrieb Verwaltungsportal und Servicekonto Bund
- Integration und Modernisierung der IT-Systeme der Asylprozesse
- Aufbau von Datenbeständen als Grundlage des Verwaltungshandelns, z. B. Zensus 2021
- Mit der Personalkampagne „[www.digital-fuer-deutschland.de](http://www.digital-fuer-deutschland.de)“ das Team von 2.800 Beschäftigten kontinuierlich vergrößern

Wir danken unseren Kunden und Partnern für das entgegengebrachte Vertrauen und freuen uns auf eine weiter erfolgreiche Zusammenarbeit!

# Abkürzungsverzeichnis

<b>AeDL</b>	Abrechnung externer Dienstleister	<b>ELWIS</b>	Elektronischer Wasserstraßen-Informationsservice
<b>ATLAS</b>	Automatisiertes Tarif- und Lokales Zollabwicklungssystem	<b>FBA</b>	Fernstraßen-Bundesamt
<b>BADV</b>	Bundesamt für zentrale Dienste und offene Vermögensfragen	<b>GDWS</b>	Generaldirektion Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung
<b>BAF</b>	Bundesaufsichtsamt für Flugsicherung	<b>GGB</b>	Gemeinsame Geschäftsbedingungen
<b>BAMF</b>	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge	<b>GPL</b>	Gesamtprojektleitung
<b>BfDI</b>	Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit	<b>GSB</b>	Government Site Builder
<b>BfJ</b>	Bundesamt für Justiz	<b>GWK</b>	Büro der Gemeinsamen Wissenschaftskonferenz
<b>BFU</b>	Bundesstelle für Flugunfalluntersuchungen	<b>GZD</b>	Generalzolldirektion
<b>BIT</b>	Bundesstelle für Informationstechnik	<b>IAAS</b>	Infrastructure as a Service
<b>BKB</b>	Betriebskonsolidierung Bund	<b>IFG</b>	Informationsfreiheitsgesetz
<b>BIM</b>	Building Information Modeling	<b>ITSM</b>	IT-Service-Management
<b>BKG</b>	Bundesamt für Kartographie und Geodäsie	<b>ITZBund</b>	Informationstechnikzentrum Bund
<b>BMF</b>	Bundesministerium der Finanzen	<b>KLR</b>	Kosten- und Leistungsrechnung
<b>BMI</b>	Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat	<b>K-PVS</b>	Kompetenzzentrum für Personalverwaltung und Systemsteuerung
<b>BMJV</b>	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	<b>KraftSt</b>	Kraftfahrzeugsteuer
<b>BMVI</b>	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur	<b>OeV</b>	Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit
<b>BPA</b>	Presse- und Informationsamt der Bundesregierung	<b>PaaS</b>	Platform as a Service
<b>BpB</b>	Bundeszentrale für politische Bildung	<b>PVS</b>	Personalverwaltungssystem
<b>BSI</b>	Bundesamt für Sicherheitstechnik in der Informationstechnik	<b>RZ</b>	Rechenzentrum
<b>BVA</b>	Bundesverwaltungsamt	<b>SaaS</b>	Software as a Service
<b>BZSt</b>	Bundeszentralamt für Steuern	<b>SLA</b>	Service Level Agreements
<b>CRM</b>	Customer-Relationship-Management	<b>StBA</b>	Statistische Bundesamt
<b>DHGE</b>	Duale Hochschule Gera-Eisenach	<b>UIG</b>	Umweltingformationgesetz
<b>DLZ-IT BMVI</b>	Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (Geschäftsbereich des BMVI)	<b>VERS</b>	Versicherungs- und Feuerschutzsteuer
<b>DV</b>	Dienstvereinbarung	<b>VIT</b>	Verwaltungsinformatik
<b>EGovG</b>	E-Government-Gesetz	<b>VITD</b>	Verbund der IT-Dienstleister
<b>ELStAM</b>	Elektronische Lohnsteuerkarte	<b>WSDN</b>	Wasserstandsnachrichtendienst
		<b>WSV</b>	Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung
		<b>ZIVIT</b>	Zentrum für Informationsverarbeitung und Informationstechnik

## Impressum

**Herausgeber:** Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund), Leitungsstab/Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, An der Kuppe 2, 53225 Bonn, www.itzbund.de // **Stand:** April 2019 // **Druck:** Software AG, 64297 Darmstadt // **Gestaltung:** crossrelations brandworks GmbH, Kaiserstraße 65, 60318 Frankfurt am Main // **Bildnachweis:** Christian Daitche, Fotostudio Fotobonn: S. 5, 7 / Bundesministerium der Finanzen/Photothek: S. 6 / Adobe Stock: S. 9, 10, 27, 30 / Getty Images: Umschlag, S. 4, 8, 11, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 29, 31, 32, 33, 34

Die Broschüre gibt inhaltlich den Stand zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses wieder. Aktuelle Informationen zum ITZBund sind der Internetseite www.itzbund.de zu entnehmen // 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.

