

Aktenzeichen  
23-045

Kitzingen, 06.03.2023

Federführung: Abteilung 2

Vorlage-Nr.: AL 2/227/2023

Bearbeiter: Matthias Will

Tel.Nr.: 09321 928 2000

Beratungsfolge:	Status:öffentlich/nicht öffentlich	Termin:
Kreisausschuss	öffentlich / Beschluss	21.03.2023

**Fortentwicklung der Arbeitsbedingungen für den Dienstbetrieb im Landratsamt  
Ausstattung für Kommunikation und Mobiles Arbeiten am häuslichen Arbeitsplatz  
-HSt. 1.0681.9353-**

**I. Vortrag:**

**1. Grundsätzliches zur Kommunikation und Mobilen Arbeit am häuslichen Arbeitsplatz**

Als Amt mit staatlichen und kommunalen Aufgaben und dem grundlegenden Verständnis als Dienstleistungsbehörde sind wir an erster Stelle den gesetzlichen Aufgaben und den Bedürfnissen der Bürger verpflichtet; der ordnungsgemäße Dienstbetrieb und die effiziente Aufgabenerledigung stehen im Vordergrund.

Grundlage dafür ist die Sicherstellung der Besetzung der erforderlichen Personalstellen und die Vorhaltung der erforderlichen technischen Ausstattung. Steigende Aufgaben und der gleichzeitig immer stärker ausgeprägte Fachkräftemangel rücken die Parameter in der Personalbindung und -gewinnung immer stärker in den Fokus. Aufgrund der Tarifbindung und Vorgaben zur Beamtenbesoldung bestehen nur sehr begrenzte Möglichkeiten in monetärer Hinsicht. Daher müssen die Arbeitsbedingungen stetig fortentwickelt werden und, wo dies mit Blick auf die o.g. Prämissen machbar ist, mehr Flexibilität und Eigenverantwortung für das Personal ermöglicht werden.

Nicht zuletzt auch die Corona-Pandemie hat die Art und Weise der Kommunikation und der Erbringung der Arbeitsleistung nachhaltig verändert, die Nutzung flexibler Kommunikations- und Arbeitsformen hat stark an Bedeutung gewonnen: neue Kommunikationsformen ergänzen und lösen schrittweise Telefon- & E-Mail-Verkehr ab; Online-Veranstaltungen aller Art und Arbeiten auf digitalen Plattformen sind zwischenzeitlich Kommunikationsstandard (mit Vorteilen für die Umwelt und auch wirtschaftlich: Entfall von Dienst-/Fortbildungs-

reisen, damit der Reisezeiten, Übernachtungs- und Fahrtkosten und der Fahrten als solcher). Mobiles Arbeiten ist ein seitens der Mitarbeiter (sowohl im Bestand als auch v.a. im Zuge von Vorstellungsgesprächen) verstärkt nachgefragtes bzw. als Standard vorausgesetztes Instrument, um Arbeit flexibel an die dienstlichen Erfordernisse einerseits und andererseits an die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter anzupassen.

Um im Zuge des sehr harten Wettbewerbs um Nachwuchskräfte (Auszubildende / Anwärter) und wechselwillige erfahrene Arbeitnehmer / Beamte bestehen zu können, müssen daher neue Kommunikationsformen ausgebaut und Mobiles Arbeit dauerhaft am Landratsamt als attraktives Zusatzangebot implementiert werden.

Dabei wird bewusst auf „Mobile Arbeit am häuslichen Arbeitsplatz“ abgestellt, d.h. keine flexible Arbeit (an jedem Ort) oder Homeoffice, insbesondere aus Gründen der Informationssicherheit und des Datenschutzes, aber auch des Arbeitsschutzes.

Mobile Arbeit ergänzt dabei das bereits bestehende breite Angebot flexibler Arbeitszeitregelungen im Rahmen der jeweiligen Dienstvereinbarungen des Landratsamtes. Dabei sollen insbesondere folgende, gleichwertig nebeneinanderstehende Ziele verfolgt werden:

- die Bindung qualifizierter Mitarbeiter sowie die Attraktivität als moderner Arbeitgeber zu stärken,
- die Leistungsfähigkeit des Einzelnen und des Amtes durch eine größere Zeit- und Ortsflexibilität zu unterstützen und zu stärken,
- die Vereinbarkeit von Beruf und Familie / Pflege bzw. Privatleben zu fördern,
- die Teilhabe von Schwerbehinderten am Arbeitsleben zu verbessern,
- die Reduzierung des Raumbedarfs in der Dienststelle sowie
- die Verringerung von Fahrtzeiten und Fahrtkosten, auch zum Klimaschutz.

Grundlage sind dabei sowohl organisatorische als auch technische Maßnahmen, u.a.

- Abschluss einer Dienstvereinbarung zwischen Personalrat und Dienststelle,
- Schulung der Führungskräfte zur neuen Aufgabe „Führen auf Distanz“,
- Anpassung des work-flows (u.a. zentrale Verscannung Posteingang, verstärkter Ausbau der digitalen Aktenführung) und Vorgaben zum desk-sharing,
- Standardisierung zusätzlicher Kommunikationsformen (Collaboration-Tools wie Webex o.ä., digitale Arbeits- und Austauschplattformen),
- Vorhaltung der zentralen und dezentralen technischen Ausstattung und
- Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Informationssicherheit.

Einzelheiten sind per Dienstvereinbarung zwischen Dienststelle und Personalrat zu regeln.

Mobile Arbeit ist ein Angebot; es ist weder ein Rechtsanspruch auf Mobile Arbeit für die Mitarbeiter vorgesehen, noch eine Verpflichtung dazu. Gleichzeitig kann Mobile Arbeit nur im Rahmen der finanziellen und technischen Machbarkeit und personellen Kapazitäten zur Umsetzung schrittweise ausgebaut werden.

## **2. Technische Konzeption**

### **2.1 Kommunikation**

#### 2.1.1 bisher

Das aktuelle System basiert auf einer physikalischen und virtuellen Telefonanlage. Als Telefone kommen analoge, systemgebundene oder per IP angebundene Telefone zum Einsatz. Aus Kostengründen ist nur bei 200 Usern eine CTI / Groupware im Einsatz. Insgesamt sind bisher 73 dienstliche Smartphones im Einsatz, v.a. für Außendienstmitarbeiter aller Art oder für Führungskräfte (u.a. Erreichbarkeit Katastrophenschutz). An 30 Arbeitsplätzen ist noch ein FAX eingerichtet und weiter erforderlich, und im Rahmen einer Testphase zuletzt in einem Sachgebiet sieben Anrufbeantworter. Die Telefonanlage wurde im Oktober 2016 nach 10 Jahren auf die aktuelle Version hochgerüstet. Die Anlage unterstützt zurzeit keine Videotelefonie sowie kein „Screen-Sharing“. Headsets wurden und werden nur nach Einzelfallbetrachtung (erhöhtes Kunden- bzw. Telefonaufkommen) gesondert beschafft.

#### 2.1.2 Ergänzung um bzw. mittelfristig Ersatz durch Collaborations-Tool

Collaboration-Tools wie Cisco Webex, MS Teams o.ä. sollen flächendeckend inklusive der erforderlichen entsprechenden Technik (headset/Kamera [extern oder im Gerät]) sowohl für den regulären Bürobetrieb als auch als Grundlage für die u.g. schrittweise Implementierung Mobiler Arbeit (Kommunikation mit Führungskraft & im Team, aber auch ggf. mit Kundschaft) ausgebaut werden.

In diesem Zuge wird auch der schrittweise Einsatz einer Softphone-Telefonanlage erfolgen, d.h. Telefonieren über PC / kein Tisch-Telefonapparat wie im bisherigen Sinne, sondern Steuerung über App & Headset. Übergangsweise werden –unter Umkehr des o.g. bisherigen Regel-Ausnahme-Prinzips- in Einzelfällen weiter feste Telefone im Einsatz sein.

Diese Maßnahme soll im Jahr 2023 priorisiert umgesetzt werden, da insofern der flächendeckende Vorteil durch Einbindung einer Vielzahl von Mitarbeiter/innen und die nur punktuell erforderliche Ergänzung der Serverbereiche in der Gesamtschau überwiegen.

### **2.2 Mobile Arbeit am häuslichen Arbeitsplatz**

#### 2.2.1 Chronologie und Vorgehensweise

Vor der Corona-Pandemie wurde nur in sehr wenigen Einzelfällen und aufgrund individueller sachlicher Anforderungen die Arbeit auch im (umgangssprachlich) „homeoffice“ erbracht, u.a. im Bereich der IT (aufgrund der zwingenden technischen Erreichbarkeit bei kritischen Situationen) oder bei persönlichen Einschränkungen.

Im Zuge der Corona-Pandemie wurde zunächst ad hoc aus Gründen der Pandemiebekämpfung (Abstandsregeln; Vermeidung von Doppelbürobelegung; Sicherstellung des Dienstbetriebs durch Kontaktminierung, u.a.), im Folgenden dann jeweils aufgrund der jeweiligen befristeten staatlichen Vorgaben (SARS-CoV-2-Arbeitsschutzverordnungen) homeoffice ermöglicht; Erleichterungen insbesondere im Bereich des Datenschutzes oder

der Informationssicherheit waren die essentielle Grundlage dafür, ohne große technische Investitionen ein Arbeiten von zuhause zu ermöglichen, allerdings in technisch und organisatorisch engen Rahmenbedingungen (u.a. nur durch Nutzung privater Endgeräte / keine Möglichkeit zum Drucken/Scannen / digitale (E-)Aktenführung noch nicht durchgängig vorhanden / kein zentrales Verscannen des Posteingangs / keine ausreichende Kapazitäten in der für den Dienstbetrieb im Amt konzipierten Telefonanlage für Rufumleitungen nach Hause, somit private Nummern zu verwenden). Letztlich waren die Maßnahmen aufgrund des jeweils unabsehbaren Fortgangs der Pandemie stets als befristete Übergangslösung ausgelegt; die Laufzeiten waren jeweils offen bzw. kurz und wurden sehr kurzfristig vor Ablauf der Befristungen verlängert/aufgehoben. Die seitens des Bundes im Zuge der SARS-CoV-2-Arbeitsschutzverordnungen gesetzten Verpflichtungen und zuletzt Obliegenheiten, Homeoffice anzubieten, wurden stets voll umgesetzt; die letzte Rechtsgrundlage ist nach Entscheidung des Bundes zum 02.02.2023 (statt wie geplant zum 07.04.2023) mit Aufhebung der o.g. Verordnung entfallen.

Gleichzeitig stand und steht die allgemeine Verankerung eines gesetzlichen Anspruchs auf Mobile Arbeit wiederholt im Raum; eine Entscheidung ist bisher nicht gefallen.

Für eine sichere und dauerhafte Implementierung Mobilen Arbeitens im Dienstbetrieb des Landratsamtes muss daher eine grundlegend andere organisatorische und technische Konzeption erfolgen; dies wurde u.a. auch vom Innovationsring des Bayerischen Landkreistages im Juli 2022 ausdrücklich bestätigt und anhand von best-practice-Beispielen belegt. Entsprechend ist zunächst eine zeitintensive in- und externe Planung geboten, ebenfalls wird die Umsetzung sich absehbar nur im Bereich von EU-Vergabeverfahren darstellen lassen, so dass ein zeitlicher Vorlauf für die Inbetriebnahme unabweislich ist.

Daher wurde nach interner Grundlagenermittlung und Vorplanung der Sachgebiete 22 Organisation/Personal und 23 IKT im 4.Quartal 2022 ein Systemhaus (externer Dienstleister in der IT-Branche, der sowohl die Bereiche technische Konzeption als auch Umsetzung abdeckt) zur strategischen Beratung und Konzeption beauftragt.

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Arbeitsweisen und Anforderungen (alleine u.a. rund 200 verschiedene Fachverfahren wie OK.Vorfahrt, OK.Vote, OK.FIS, usw.) wurde zunächst eine umfassende Nutzerbeteiligung durchgeführt; die Anwendungsszenarien wurden über zwei Tage hinweg im Interviewverfahren mit sog. „key-usern“ (Mitarbeiter/innen aus allen Bereichen und Ebenen) aufgenommen. Zusätzlich wurden die bestehende IT-Infrastruktur und die vorhandene Telefonanlage betrachtet. Darauf aufbauend wurde bis Ende Januar 2023 ein erstes, sowohl user- als auch IT-orientiertes Grobkonzept mit mehreren Varianten (insbesondere auch in finanzieller Hinsicht) entwickelt.

Im Zuge der darauf aufbauenden Feinplanung erfolgte die Einbindung der örtlichen Datenschutzbeauftragten und Informationssicherheitsbeauftragten. Im Rahmen von

digitalen Workshops ist die technologische Vertiefung zu leisten, um die Funktionsfähigkeit vor Ort zu validieren; dieser Prozess wird in einem Proof of Concept enden. Ebenso wird auf eine Skalierbarkeit der Lösung (Option des schrittweisen Ausbaus der User-Plätze, insbesondere aus Gründen der Finanzierbarkeit) Wert gelegt.

Insgesamt wird so die Grundlage für eine Beschaffung (in mehreren Teilschritten) gelegt. Dieser Prozess dauert aktuell noch an.

Final muss o.g. Konzept dann Eingang in den Entwurf der Dienstvereinbarung finden, über die mit dem örtlichen Personalrat zu beraten und Einvernehmen herzustellen ist.

### 2.2.2 Technische Konzeption und stufenweiser Ausbau / Skalierbarkeit

2022 wurde die bestehende Infrastruktur durch ein neues hyperconvergentes Cluster der Fa. Nutanix ausgetauscht, die physikalischen Server sind optimiert auf Datenbankanwendungen, serverseitige Anwendungen und Filetransfer. Zeitintensive Systemarbeiten, z.B. Datenbankwartungen, Backups, Softwareupdates haben sich um den Faktor 2-10 verschnellert, gleichzeitig wurde die Sicherheit gegenüber Verschlüsselung erhöht, da zusätzlich zur Virtualisierungsumgebung VMWare auf Hardwareebene ein eigener Hypervisor eingesetzt wird.

Das erste (o.g.) Konzept sieht vor, dass zukünftig die Mitarbeiterarbeitsplätze über VDI abgebildet werden sollen – die abschließende Prüfung läuft aktuell parallel zu den Haushaltsberatungen.

VDI steht für **virtuelle Desktop Infrastruktur**, d.h. die Rechenleistung für CPU und Grafikkarte wird nicht mehr lokal am Arbeitsplatz-PC, sondern über spezielle Server abgebildet. Hierfür sollen in einem ersten Schritt für 150 Arbeitsplätze zusätzlich drei redundante Nodes mit speziellen Grafikkarten angeschafft werden. Die lokalen Arbeitsplätze werden virtualisiert und der Zugriff erfolgt über eine spezielle Softwarelösung Citrix für Remotezugriff. Citrix ermöglicht die schnelle Übertragung der Daten zwischen Server und Client, gleichzeitig können auch zeitkritische Bild und Toninformationen über dieses System übertragen werden. Um die Grafikkartenleistung optimal auf die einzelnen Clients zu verteilen wird das System um die Software NIVIDA vPC ergänzt, hierüber ist die freie Skalierung von Grafikkartenspeicherplatz und Rechenleistung möglich.

### 2.3 Sicherheit

Der externe Zugriff auf eine IT-Infrastruktur wird über eine Firewall geregelt. Mittlerweile müssen auch interne Netzteilbereiche voneinander getrennt und in sichere Bereiche gekapselt werden. Hierzu soll die bestehende Netzwerksegmentierung über die physikalische Hardware (Check-Point), die aktuell nur einzelne Bereiche trennt, z.B. Drucker, DMZ segmentiert erweitert werden. Es sollen zukünftig einzelne Abteilungen/Sachgebiete getrennt werden. Wichtig ist hierbei auch den Zugriff durch Mobiles Arbeiten auf einzelne Bereiche im internen Netzwerk zu betrachten. Dieser Punkt findet aktuell noch keine ausreichende

Beachtung, d.h. es ist zwar der Zugriff durch mobiles Arbeiten abgesichert, auch wird der Abgriff von Daten am mobilen Arbeitsplatz gesichert, im internen Netzwerk findet aber keine Überwachung und Trennung statt. Hier soll zukünftig auch eine Softwareretzwerksegmentierung auf Virtualisierungsebene für Mobiles Arbeiten/VDI eingesetzt werden. Dies erhöht signifikant die Sicherheit, da der Zugriff bei mobilen Arbeiten auf die interne Infrastruktur nur auf das Nötige beschränkt und gleichzeitig Netzwerkdatenverkehr überwacht wird. Der Kostenanteil für Nutanix Flow (funktioniert nur mit Core-Lizenzierung) liegt geschätzt bei 65.000,- Euro, zuzüglich Lizenzierungskosten für die Core. Die Maßnahme ist aus Sicht der Verwaltung zwingend geboten, um sowohl mit der neuen Arbeitsweise als auch mit den unabhängig davon steigenden Risiken Schritt zu halten.

### **3. Finanzierung**

Wichtig ist zu verstehen, dass das o.g. Konzept bzw die Umsetzung einerseits stark geprägt ist von Lizenzkosten & Support, die jährlich zu leisten und gleichzeitig auf mehrere Jahre hin auszulegen sind; daher ist seitens des Systemhauses das Konzept insoweit aktuell auf 5 Jahre konzeptioniert.

Andererseits ist beim roll-out zu unterscheiden:

- das CollaborationsTool muss von Beginn an flächendeckend eingerichtet werden, damit eine medienbruchfreie und flexible Kommunikation möglich ist, auch aus Sicht einer sinnvollen und wirtschaftlichen Administration.
- der Aufbau der Möglichkeiten zur Nutzung Mobiler Arbeit ist schrittweise geboten und möglich, d.h. die Nutzerzahl der o.g. Konzeption ist zunächst auf 150 User limitiert; Erfahrungswerte werden zeigen, ob auf Basis der technischen Ausstattung (Hardware) die User-Anzahl erhöht werden kann (Nutzungsfrequenz und technische Performance), ebenso, ob/wie sich aufgrund der parallel erfolgenden verstärkten Digitalisierung an sich (E-Akte/OZG) die Nutzungsmöglichkeiten entwickeln. Ziel ist ein schrittweise flächendeckendes Angebot im Rahmen der finanziellen Machbarkeit und entsprechend der Nachfrage.

Daher wurde als Planungsgrundlage die Finanzierung im Vermögenshaushalt 2023 mit 300.000 € und in mittelfristiger Finanzplanung jeweils mit einer Verpflichtungsermächtigung 150.000 € p.a. für die Jahre 2024-2026 angesetzt. Exakte Kosten können erst nach Fertigstellung der o.g. Feinplanung festgelegt werden, die o.g. Planungsgrundlage ist eng gewählt. Die HH-Anforderung erfolgte parallel zur o.g. Planung und damit zu einem Zeitpunkt, zu dem einerseits der Bedarf klar ist, hinsichtlich der Umsetzung andererseits aktuell und fortwährend die Verfeinerung des o.g. Grobkonzepts läuft. Ziel ist es, zeitnah mit der Umsetzung zu starten, insofern sind die erbetenen Haushaltsmittel erforderlich, um handlungsfähig zu sein.

## **II. Beschlussvorschlag:**

Für die Beschaffung von Hard- und Software im Landratsamt für Kommunikationsmittel und Mobiles Arbeiten werden im Haushalt 2023 bei Haushaltsstelle 1.0681.9353 Mittel in Höhe von 300.000,00 Euro bereitgestellt, sowie Verpflichtungsermächtigungen für die Jahre 2024, 2025 und 2026 in Höhe von jeweils 150.000 € vorgesehen.

Tamara Bischof  
Landrätin