

Kennzahlenbericht 2017

- **IT-Sicherheit**

In den letzten Jahren wurde über Kennzahlen aus dem Bereich IT-Sicherheit berichtet, die auf einer Checkliste IT der Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen (GPA NRW) basierten. Nach dieser Checkliste ist ein Wert von mindestens 80 Prozent laut GPA NRW erstrebenswert. In den Jahren 2015 und 2016 betrug der Erfüllungsgrad jeweils 91,8 %. Diesen hohen Erfüllungsgrad hat die GPA NRW in einer Nachprüfung der IT des Kreises Mettmann auch für das Jahr 2017 nochmals bestätigt.

Die auf der Checkliste der GPA NRW basierende Kennzahl zeigt den hohen Grad der IT-Sicherheit der Kreisverwaltung Mettmann.

Da die Kreisverwaltung auf eine Zertifizierung der IT nach ISO 27001 auf Basis des IT-Grundschutzes hinarbeitet, wird ab diesem Jahr über Kennzahlen, die auf dem IT-Grundschutz des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) basieren, berichtet. Diese Kennzahlen sollen in den nächsten Jahren ausgeweitet werden.

Bei der Umsetzung von IT-Grundschutz muss der zu betrachtende Informationsverbund¹ einer Institution wie der Kreisverwaltung Mettmann mit Hilfe von vorhandenen Bausteinen² nachgebildet werden. Es müssen also die relevanten Sicherheitsmaßnahmen aus den IT-Grundschutz-Katalogen zusammengetragen werden. Dafür werden eine Strukturanalyse und eine Schutzbedarfsfeststellung angefertigt. Darauf aufbauend wird ein IT-Grundschutz-Modell des Informationsverbunds erstellt, das aus verschiedenen, gegebenenfalls auch mehrfach verwendeten IT-Grundschutz-Bausteinen besteht und eine Abbildung zwischen den Bausteinen und den sicherheitsrelevanten Aspekten des Informationsverbunds beinhaltet. Für die Abbildung eines im Allgemeinen komplexen Informationsverbunds auf die Bausteine der IT-Grundschutz-Kataloge bietet es sich an, die Sicherheitsaspekte nach Themen gruppiert zu betrachten.

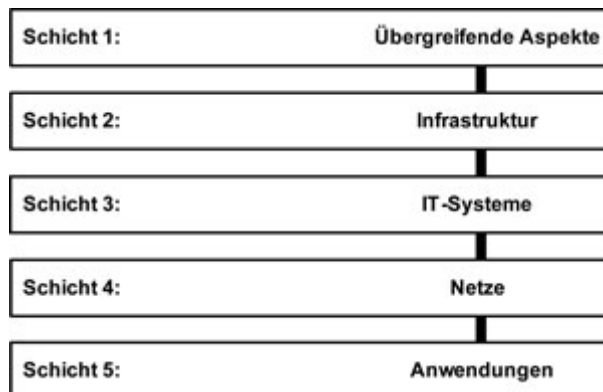
1 Informationsverbund

Unter einem Informationsverbund (oder auch IT-Verbund) ist die Gesamtheit von infrastrukturellen, organisatorischen, personellen und technischen Objekten zu verstehen, die der Aufgabenerfüllung in einem bestimmten Anwendungsbereich der Informationsverarbeitung dienen. Ein Informationsverbund kann dabei als Ausprägung die gesamte Institution oder auch einzelne Bereiche, die durch organisatorische Strukturen (z. B. Abteilungen) oder gemeinsame Geschäftsprozesse bzw. Anwendungen (z. B. Personalinformationssystem) gegliedert sind, umfassen (Glossar zum BSI-IT-Grundschutzkatalog).

² Baustein

Der Begriff dient zur Strukturierung von Empfehlungen der IT-Grundschutz-Kataloge. Bausteine sind die Einheiten innerhalb einer Schicht (z. B. IT-Systeme, Netze). Sie beschreiben teils technische Komponenten (wie Verkabelung), teils organisatorische Verfahren (wie Notfallvorsorge-Konzept) und besondere Einsatzformen (wie Häuslicher Arbeitsplatz). In jedem Baustein werden die betrachtete IT-Komponente und die Gefährdungslage beschrieben sowie organisatorische und technische Sicherheitsmaßnahmen empfohlen (Quelle: Glossar zum BSI-IT-Grundschutzkatalog).

Diese Sicherheitsaspekte des Informationsverbundes des Kreises Mettmann werden wie folgt den einzelnen Schichten zugeordnet:



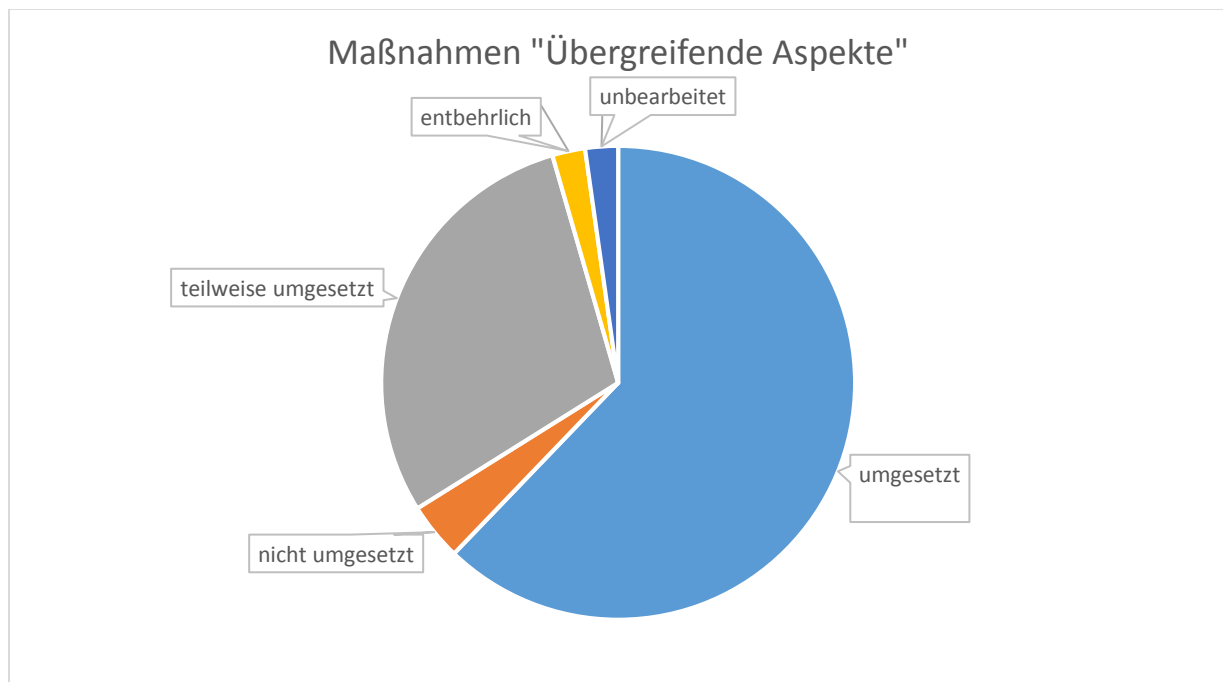
- **Schicht 1 (Übergreifende Aspekte)**
umfasst die übergreifenden Sicherheitsaspekte, die für sämtliche oder große Teile des Informationsverbunds gleichermaßen gelten. Dies betrifft insbesondere übergreifende Konzepte und die daraus abgeleiteten Regelungen. Typische Bausteine der Schicht 1 sind unter anderem IT-Sicherheitsmanagement, Organisation, Datensicherungskonzept und Schutz vor Schadprogrammen.
- **Schicht 2 (Infrastruktur)**
befasst sich mit den baulich-physischen Gegebenheiten. In dieser Schicht werden Aspekte der infrastrukturellen Sicherheit zusammengeführt. Dies betrifft zum Beispiel die Bausteine Gebäude, Serverraum, Rechenzentrum und häuslicher Arbeitsplatz.
- **Schicht 3 (IT-Systeme)**
betrifft die einzelnen IT-Systeme eines Informationsverbunds, die gegebenenfalls in Gruppen zusammengefasst wurden. Hier werden die Sicherheitsaspekte sowohl von Clients als auch von Servern, aber auch von Einzelplatz-Systemen behandelt. In diese Schicht fallen beispielsweise die Bausteine TK-Anlage, Laptop sowie Client.
- **Schicht 4 (Netze)**
betrachtet die Vernetzungsaspekte, die sich in erster Linie nicht auf bestimmte IT-Systeme, sondern auf die Netzverbindungen und die Kommunikation beziehen. Dazu gehören zum Beispiel die Bausteine Netzmanagement, WLAN, VoIP sowie VPN.
- **Schicht 5 (Anwendungen)**
schließlich beschäftigt sich mit den eigentlichen Anwendungen, die im Informationsverbund genutzt werden. In dieser Schicht können unter anderem die Bausteine E-Mail, Webserver, Faxserver und Datenbanken zur Modellierung verwendet werden.

Die Aufgabenstellung bei der Modellierung nach IT-Grundschutz besteht nun darin, für die Bausteine einer jeden Schicht zu entscheiden, ob und wie sie zur Abbildung des Informationsverbunds herangezogen werden können. Je nach betrachtetem Baustein können die Zielobjekte dieser Abbildung von unterschiedlicher Art sein: einzelne Geschäftsprozesse oder Komponenten, Gruppen von Komponenten, Gebäude, Liegenschaften, Organisationseinheiten, usw.

Gegenwärtig beschafft die Kreisverwaltung Mettmann einen Nachfolger für das abgekündigte Grundschutz-Tools (GS-Tool) des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik).

In Vorbereitung der Umstellung auf ein Nachfolgeprodukt des GS-Tools, werden alle Schichten des BSI-Grundschutzes betrachtet. Bis zum jetzigen Zeitpunkt konnte die Schicht 1 (übergreifende Aspekte) aufgearbeitet werden.

In der Schicht 1 wurden insgesamt 357 Maßnahmen identifiziert. Von diesen Maßnahmen sind 222 (61,18%) umgesetzt. 14 (3,92 %) Maßnahmen sind zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht umgesetzt. 105 (29,41%) Maßnahmen sind teilweise umgesetzt. D.h. es wurden schon Maßnahmen ergriffen, allerdings gibt es noch Themen, die sich in der Bearbeitung befinden. 8 (2,24 %) Maßnahmen wurden als entbehrlich identifiziert, da diese Maßnahmen für Gefährdungen entwickelt wurden, die beim Kreis Mettmann nicht vorhanden sind (wie z.B. Regelungen für das Outsourcen von IT Aufgaben). Weitere 8 (2,24%) Maßnahmen sind im Status unbearbeitet, da diese gegenwärtig noch geprüft werden.



Mit diesem Bericht wird erstmalig auf die Kennzahlen basierend auf dem Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik umgestellt. Diese Kennzahlen werden in den nächsten Jahren auf die anderen Schichten ausgeweitet und weiter fortgeschrieben.

- **Kundenzufriedenheit (Bearbeitungszeit)**

Ticket-System zu IT-Anfragen und Unterstützung

2016	W. als 1 Tag	Zwischen 1 und 2 Tagen	Zwischen 2 und 3 Tagen	Zwischen 3 und 4 Tagen	Länger als 4 Tage	Quartals-summe
Q1	1359	138	20	25	194	1736
Q2	1186	123	19	29	188	1545
Q3	1192	81	16	29	174	1492
Q4	1271	115	22	35	185	1628
Jahr	5008	457	77	118	741	6401
%	78,24%	7,14%	1,20%	1,84%	11,58%	100%

2017	W. als 1 Tag	Zwischen 1 und 2 Tagen	Zwischen 2 und 3 Tagen	Zwischen 3 und 4 Tagen	Länger als 4 Tage	Quartals-summe
Q1	1261	258	30	45	195	1789
Q2	1096	95	21	20	118	1350
Q3	1298	102	17	19	142	1578
Q4	-	-	-	-	-	-
Jahr	3655	455	68	84	455	4717
%	77,49%	9,65%	1,44%	1,78%	9,65%	100%

Im Berichtsjahr wurde die überwiegende Anzahl der gelösten Tickets innerhalb eines Tages bearbeitet und beantwortet. Der Austausch der Multifunktionsgeräte ist reibungslos vollzogen worden. Mit Unterstützung der IT-Koordinatoren in den Ämtern konnten alle Nutzer/innen an die neuen Systeme herangeführt werden.

Ein neuer Trend konnte in diesem Jahr ausgemacht werden. Die Zahl der Arbeitsplätze, an denen inzwischen mit zwei Bildschirmen gearbeitet werden muss, ist stark angestiegen. Auch werden vermehrt 34 Zoll Monitore nachgefragt. Dies ist im Wesentlichen der Komplexität der Fachanwendungen in den Ämtern geschuldet. Die Maßnahmen werden allesamt durch den IT-Lenkungsausschuss unter Federführung des Amtes 10 begleitet.

- **Zufriedenheitsabfrage**

Im Jahr 2016 hat der Kreis Mettmann Info-Service (Ehemalige Telefonzentrale, 115 – Einheitliche Behördennummer, Neanderland-Info) eine Kundenzufriedenheitseinschätzung vorgenommen. Hierbei konnten nach Zustimmung der Anrufer 64.453 Telefonate in die Bewertung einbezogen werden.

Die überwiegende Zahl der Anrufer gab eine positive Rückmeldung. 98,5% fühlten sich ausreichend und gut beraten. 1,45% (926 Anrufer/innen) gaben ein sehr gutes Votum ab. Dennoch gab es auch 18 Anrufer (0,03%) die nur bedingt zufrieden waren.

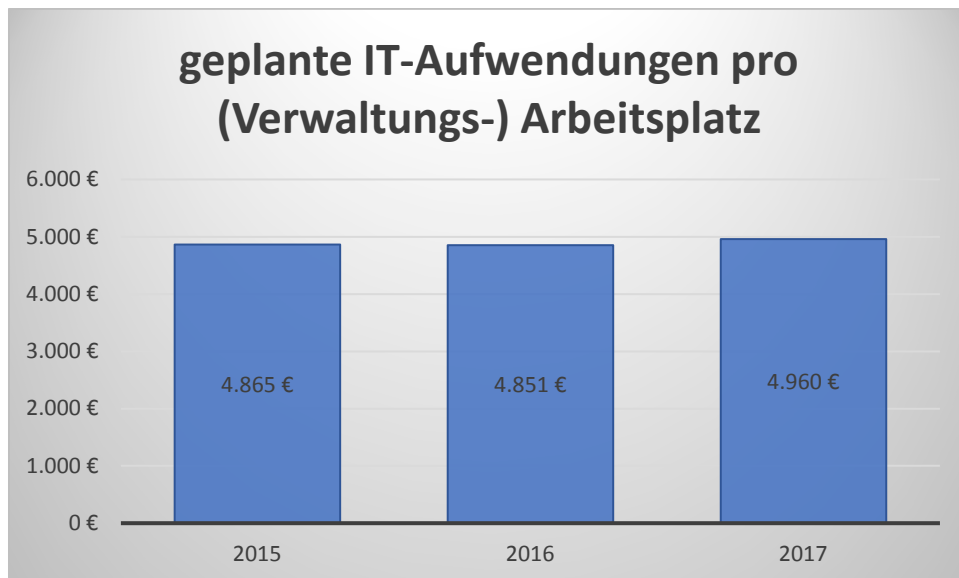
Im Jahre 2018 soll es eine Neuauflage einer hausinternen Abfrage zum Service des technischen HelpDesk geben.

- **Ausleihe IT-Präsentationsgeräte**

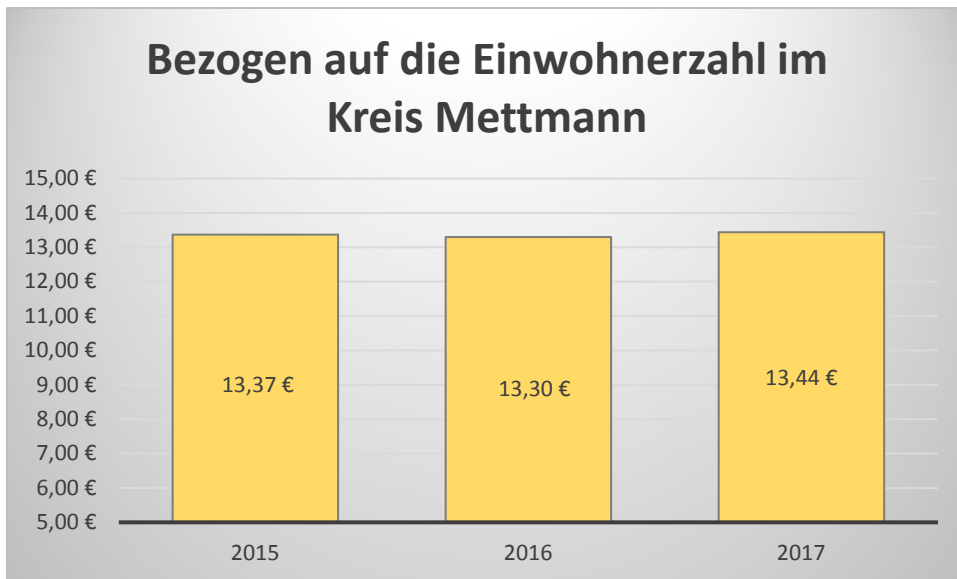
Der Benutzerservice verleiht diverse präsentationstechnische Geräte. Es werden Beamer, Präsenter (Fernbedienung mit Laserpointer), Notebooks, Lautsprechersysteme und eine mobile Leinwand angeboten. Dieser Verleihservice wird regelmäßig genutzt. Im Berichtsjahr 2017 wurden bis Ende Oktober rund 220 Reservierungen registriert.

IT-Aufwendungen

Die geplanten IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz betragen im Jahr 2017 4.960 EUR.

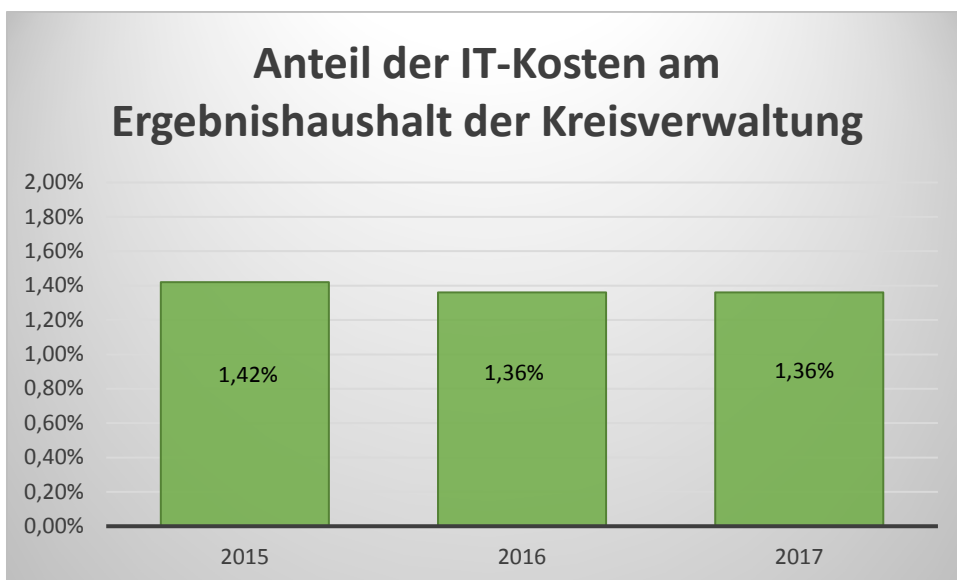


Im Vergleich zum Jahr 2016 sind die geplanten IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz um rund 2% angestiegen. Bezogen auf die Einwohnerzahl ist ein Anstieg um rund 1% zu verzeichnen.



Bezogen auf die Einwohnerzahl im Kreis Mettmann ergab sich ein Wert in Höhe von 13,44 EUR.

1,36 Prozent betrug der Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung.

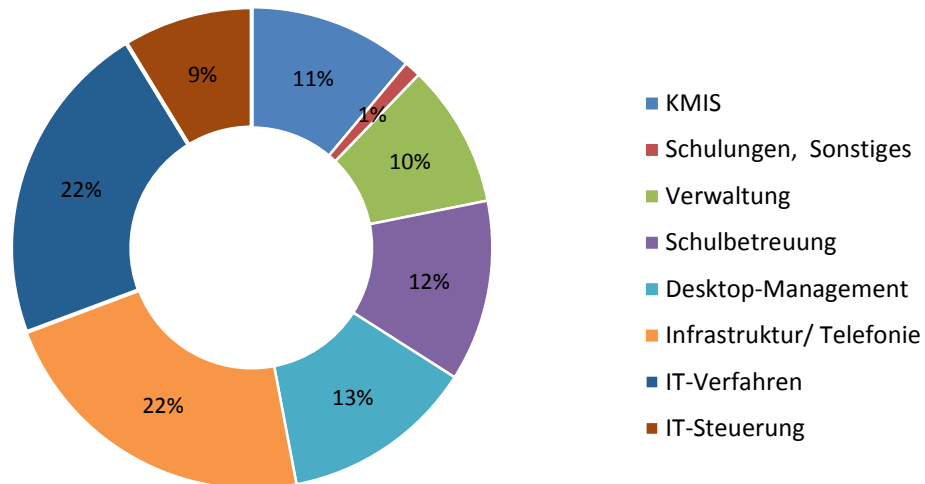


Der Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung ist im gleichen Zeitraum unverändert geblieben.

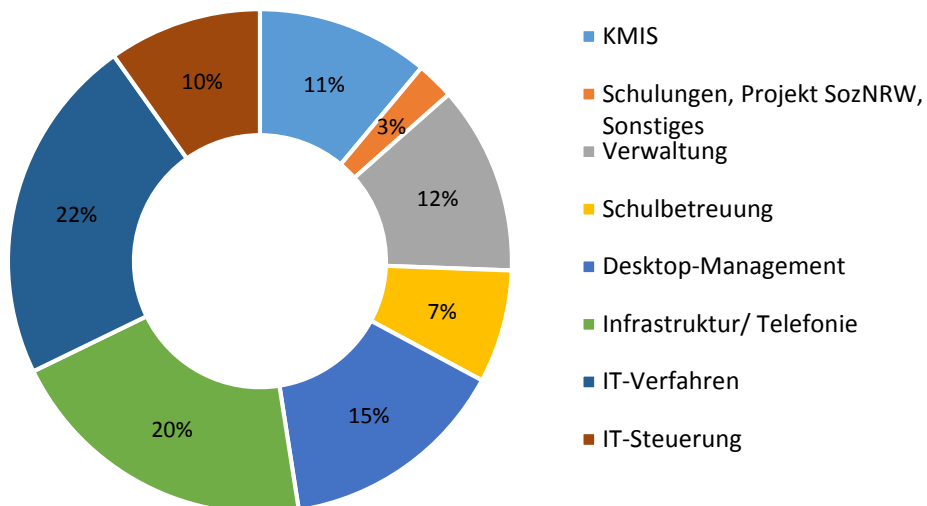
Vollzeitäquivalente nach Aufgaben

Die prozentuale Aufteilung der Vollzeitäquivalente ist auch im Vergleich zum Vorjahr weitgehend konstant geblieben. Ein Darstellungsfehler im Bereich der Schulbetreuung aus dem Jahr 2016 wurde korrigiert – das Diagramm aus dem Jahr 2015 wurde daher zum Vergleich beigelegt.

Vollzeitäquivalente nach Aufgaben 2017



Vollzeitäquivalente nach Aufgaben 2016



Vollzeitäquivalente nach Aufgaben 2015

