

Kennzahlenbericht 2018

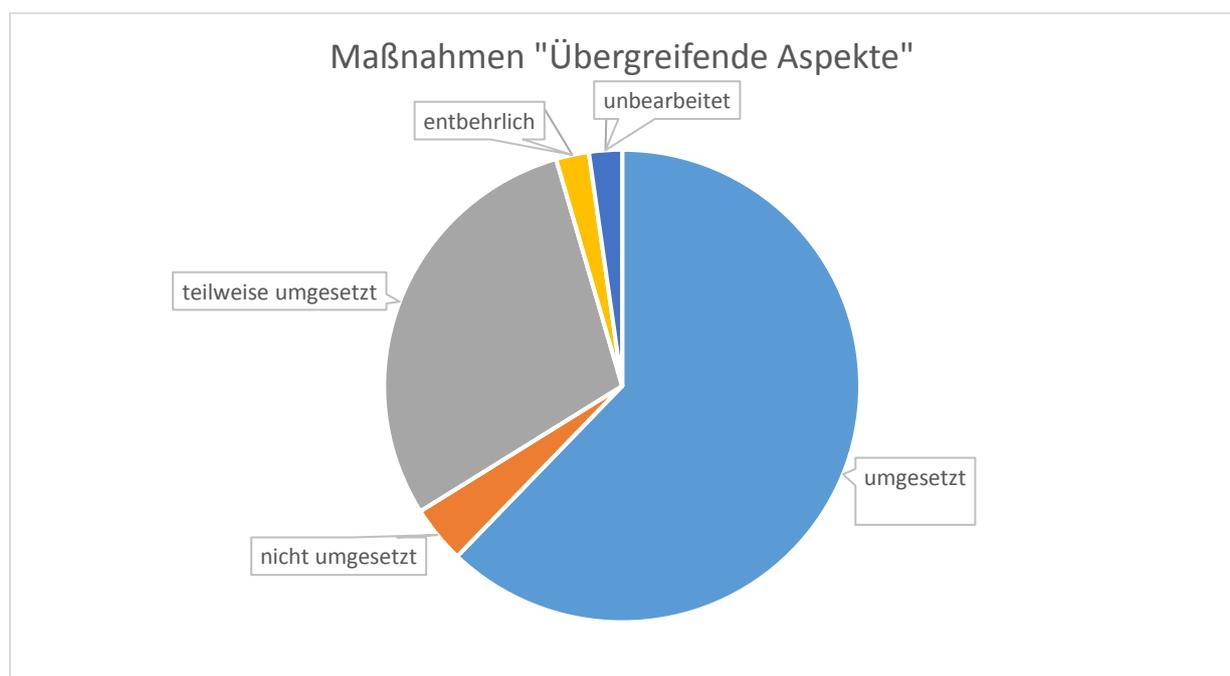
• IT-Sicherheit

Im Jahr 2018 wurde das abgekündigte Grundschutz-Tool des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) durch ein modernes und supportetes Produkt (HiScout) ersetzt.

In Vorbereitung der Umstellung auf die neue Software HiScout werden alle Schichten des BSI-Grundschutzes betrachtet. Bis zum jetzigen Zeitpunkt konnten die Schichten 1 („übergreifende Aspekte“) und 2 („Infrastruktur“) aufgearbeitet werden. Diese Schichten sollen im folgenden Jahr in das neue Produkt überführt werden. Zudem hat das BSI im Jahr 2018 einen neuen Grundschutzstandard (BSI Standards 200-1, 200-2 und 200-3) veröffentlicht. Mit der Überführung der vorhandenen Daten in das neue System werden die Daten auch an diesen neuen Standard angeglichen.

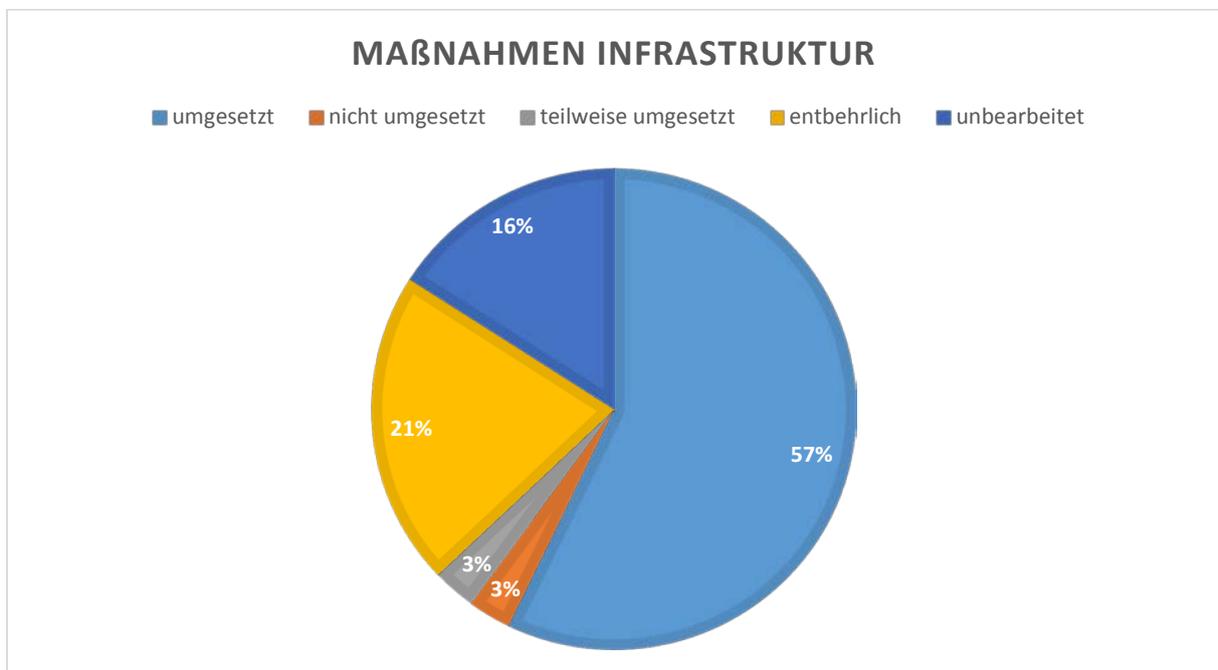
In der Schicht 1 („übergreifende Aspekte“) nach dem BSI-Standard wurden insgesamt 357 Maßnahmen identifiziert:

- 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.
- Acht (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 acht (2,24%) Maßnahmen sind im Status unbearbeitet, da diese gegenwärtig noch geprüft werden.



In der Schicht 2 („Infrastruktur“) wurden insgesamt 383 Maßnahmen identifiziert:

- Von diesen Maßnahmen sind 219 (57,18 %) umgesetzt.
- 11 (2,87 %) sind zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht umgesetzt.
- 11 (2,87%) Maßnahmen konnten bisher nur teilweise umgesetzt werden.
- 81 Maßnahmen (21,15%) werden als entbehrlich betrachtet. Diese hohe Zahl an entbehrlichen Maßnahmen ergibt sich durch die Einbeziehung der Funktionsräume wie Technik- und Lagerräume, die nicht denselben Maßnahmen wie dem Rechenzentrum unterliegen.
- 61 (15,93 %) der Grundschutzmaßnahmen aus der Schicht 2 konnten noch nicht bearbeitet werden.



- **Kundenzufriedenheit (Bearbeitungszeit)**

Ticket-System zu IT-Anfragen und Unterstützung

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	1315	78	31	5	101	1530
Jahr	4970	533	99	89	556	6247
%	79,55%	8,53%	1,58%	1,42%	8,90%	100%

2018	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	1145	301	28	61	217	1752
Q2	994	115	25	34	115	1283
Q3	867	65	19	9	176	1136
Q4	-	-	-	-	-	-
Jahr	3006	481	72	104	508	4171
%	72,06%	11,53%	1,72%	2,49%	12,17%	100%

Im Berichtsjahr wurde die überwiegende Anzahl der gelösten Tickets innerhalb eines Tages bearbeitet und beantwortet.

- **Zufriedenheitsabfrage**

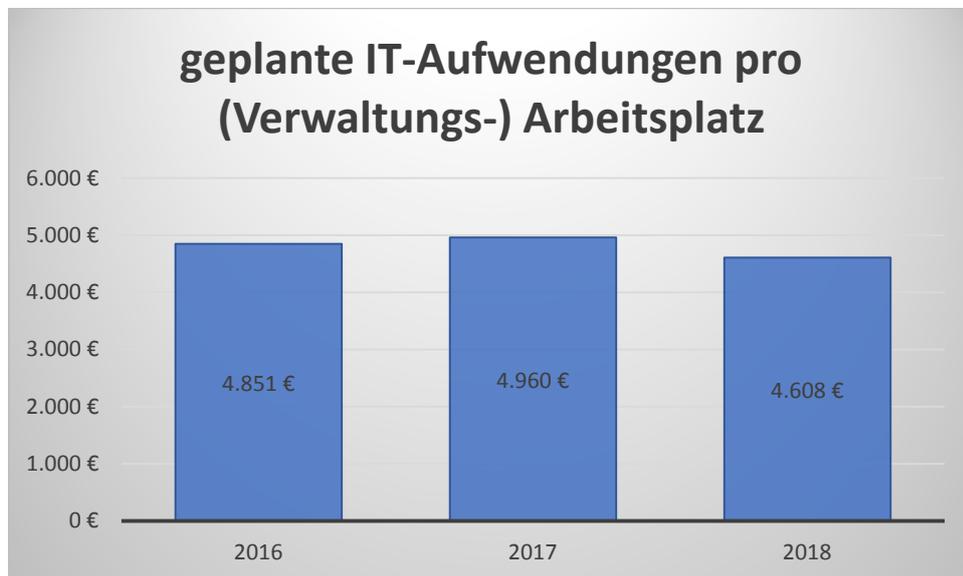
Die geplante Neuauflage einer hausinternen Abfrage zum Service des technischen HelpDesk wurde aufgrund anderer wichtiger Projekte nicht durchgeführt.

- **Ausleihe IT-Präsentationsgeräte**

Der Benutzerservice verleiht diverse präsentationstechnische Geräte. Es werden Beamer, Presenter (Fernbedienung mit Laserpointer), Notebooks, Lautsprechersysteme und eine mobile Leinwand angeboten. Dieser Verleihservice wird regelmäßig genutzt. Im Berichtsjahr 2018 wurden bis zum 19.10.2018 rund 180 Reservierungen registriert.

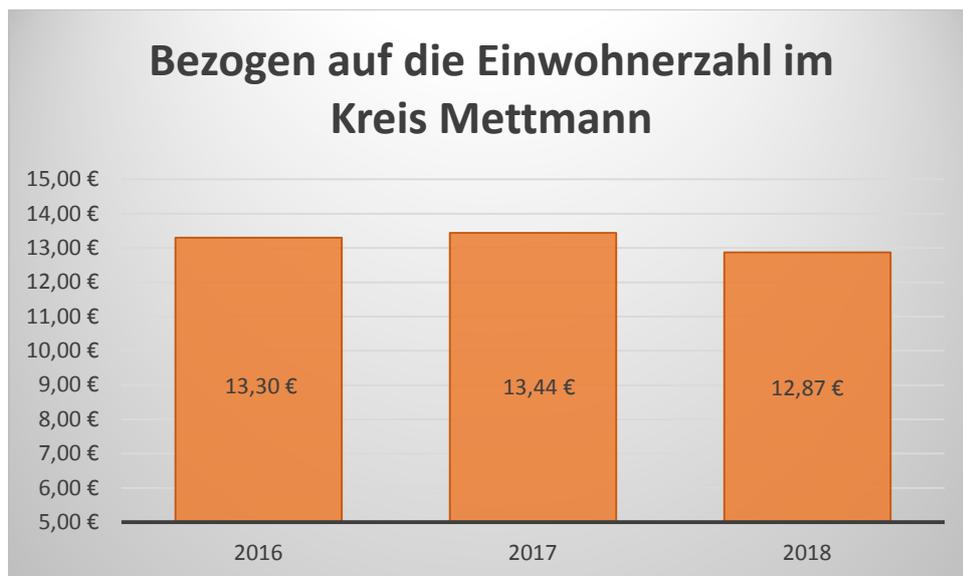
- **IT-Aufwendungen**

Die geplanten IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz betragen im Jahr 2018 4.608 EUR.



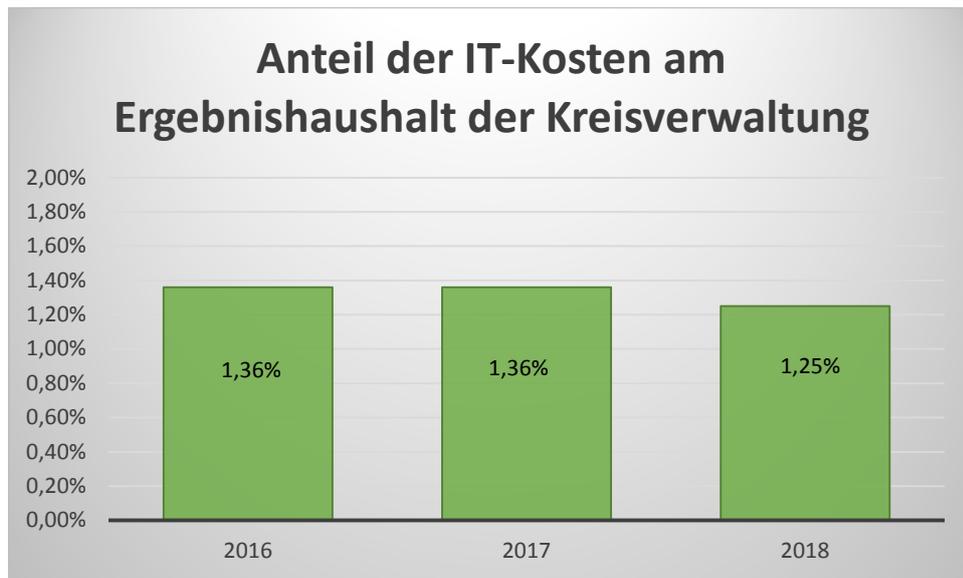
Im Vergleich zum Jahr 2017 sind die geplanten IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz um rund 7% gefallen. Bezogen auf die Einwohnerzahl ist ein Absinken um rund 4% zu verzeichnen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung des Vorjahresberichtes lag keine aktuelle Bevölkerungsfortschreibung vor, d.h. die Berichte 2016 und 2017 beruhen auf der gleichen Einwohnerzahl.



Bezogen auf die Einwohnerzahl im Kreis Mettmann ergab sich ein Wert in Höhe von 12,87 EUR.

1,25 Prozent betrug der Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung.

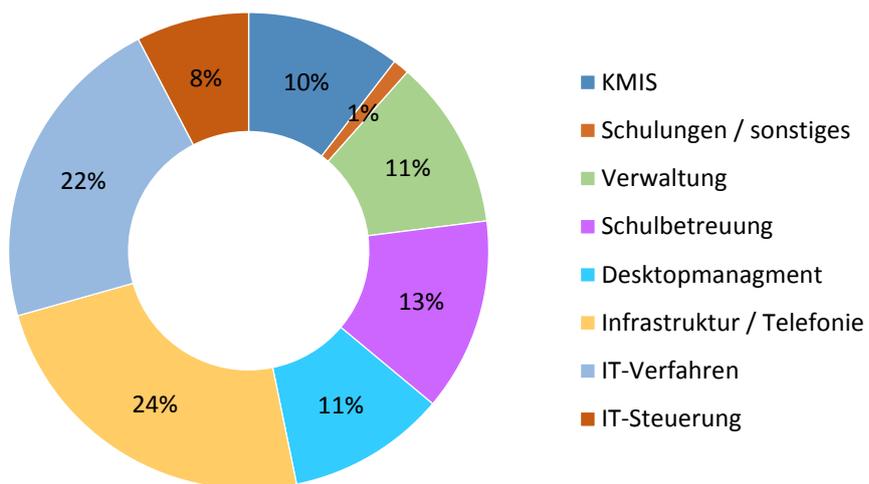


Der Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung ist im gleichen Zeitraum leicht gesunken.

- **Vollzeitäquivalente nach Aufgaben**

Die prozentuale Aufteilung der Vollzeitäquivalente ist auch im Vergleich zum Vorjahr weitgehend konstant geblieben.

Vollzeitäquivalente nach Aufgaben 2018



Vollzeitäquivalente nach Aufgaben 2017

