



► **Nr. VO/2017/05157**  
**öffentlich**

**Lübeck, 11.07.2017**

**Bearbeitung: Kristina Wittig (E-Mail: [kristina.wittig@luebeck.de](mailto:kristina.wittig@luebeck.de) Telefon: 122-1023)**

## **Vermerk betr. Bürgerkoffer**

Beigefügter Vermerk des Bereichs Informationstechnik vom 11.07.17 betr. Bürgerkoffer wird dem Hauptausschuss zur Kenntnis gegeben.

Zeichen: Be/-105.

Tel.: 7420; Fax: 7492  
e-mail: informationstechnik@luebeck.de

## Vermerk

### Antwort zu Anfrage BM Lötsch VO/2017/04875: Bürgerkoffer

#### 1. Wer ist für die Beschaffung, technische Wartung und Einrichtung (Sicherstellung der Funktionsfähigkeit) der Bürgerkoffer zuständig?

Zuständig für die Auswahl von Fachsoftware bzw. von dazugehörigen IT-Komponenten zur Durchführung fachlicher Aufgaben ist der fachlich zuständige Bereich – hier Meldestelle. Dazu gehören Marktbeobachtung, Auswahl und Vergabeentscheidung. Ob sich Soft- oder Hardware in die technische HL-Umgebung integrieren lässt und somit für die Lübecker Umgebung geeignet ist, wird durch den Bereich IT anhand der gegebenen Informationen des Bereichs bzw. des Herstellers beurteilt.

Die Beschaffung des Bürgerkoffers (5 Geräte) der Fa. Bundesdruckerei erfolgte auf Antrag des Bereichs Meldestelle vom 23.11.2016 durch den Bereich IT aus dem IT-Budget des Bereichs IT. Die Auswahl des Bürgerkoffers der Fa. Bundesdruckerei erfolgte somit durch den zuständigen Bereich Meldestelle.

Die Einrichtung des Bürgerkoffers und die Installation der Software erfolgt durch den Bereich IT, wobei der Bereich Meldestelle verantwortlich ist für die Hergabe der notwendigen Installationsbeschreibungen bzw. Konfigurationsbeschreibungen durch den jeweiligen Hersteller ist. Die Wartung übernimmt ebenfalls der Bereich IT.

#### 2. Wie viele Bürgerkoffer angeschafft?

Zunächst wurde erst ein Bürgerkoffer beschafft, um ihn ausgiebig zu testen. Es gab erste Anhaltspunkte, dass der Einsatz des Bürgerkoffers als mobiles Stadtteilbüros in Frage gestellt wird.



#### Auszug - Verschiedenes Herr Senator Möller - Bürgerkoffer

TO: 17. Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Sicherheit und Ordnung (Wahlperiode 2013 – 2018)  
TOP: Ö 8.6  
Gremium: Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung  
Datum: Di, 21.04.2015  
Zeit: 16:00 - 20:15  
Raum: Entsorgungsbetriebe  
Ort: Malmöstraße 22, Lübeck

Wortprotokoll  
Abstimmungsergebnis

Beschlussart: (offen)

Status: öffentlich/nichtöffentlich

Anlass: Sitzung

Herr Senator Möller berichtet, dass man sich bei Dataport über den mobilen Bürgerkoffer informiert habe. Demnach würden die schleswig-holsteinischen Kunden Dataports diesen gar nicht einsetzen. Auch habe sich der Bürgerkoffer bundesweit nicht etabliert. Grund dafür könne sein, dass an jeder mobilen Stelle eine Freischaltung des Internets zu den Verfahrensservern existieren müsse. Hier trete die Problematik des Datenschutzes in Kraft. Es müsste somit eine verschlüsselte Internetverbindung aufgebaut werden (personenbezogene Daten). In Abhängigkeit der Leitungskapazität der Verbindung vor Ort könnten extreme Performanceprobleme auftreten. In Hamburg seien die mobilen Bürgerdienste getestet und aufgrund der Verbindungsprobleme wieder eingestellt worden. Weiterhin müsse das mobile Gerät wie ein Citrix-Client behandelt werden. Dafür müsste man das OK.EWO in einer Citrix-Farm bereit stellen. Das sei in Lübeck aktuell nicht der Fall.

Der Ausschuss nimmt Kenntnis.

Der FB 3 hat am 21.04.2015 im Ausschuss für Sicherheit und Ordnung den Einsatz des Bürgerkoffers kritisch beurteilt und deren Einsatz nicht befürwortet, u.a. aus folgenden Gründen: Das Verfahren Einwohnerwesen

(OK EWO) muss über Citrix zur Verfügung gestellt werden, in Lübeck wird OK EWO aber lokal installiert und nicht in einer Citrix-Farm bereit gestellt (siehe Auszug Protokoll USO vom 21.04.2015).

Dem Bereich IT ist nicht bekannt, dass die Bedenken vollständig ausgeräumt werden konnten. Eine Prüfung auf technische Umsetzbarkeit durch den Bereich IT war bisher abschließend aufgrund der vorliegenden Unterlagen nicht möglich.

### **3. Bei welcher Firma wurden die Bürgerkoffer gekauft?**

Bundesdruckerei. Das macht im Grundsatz auch Sinn, weil sämtliche Peripherie-Geräte von der Bundesdruckerei angeboten werden und sämtliche für den Bürgerkoffer benötigten Geräte durch die Bundesdruckerei zu zertifizieren sind.

### **4. Warum ist der Bürgerkoffer bisher nicht wie angekündigt zum Einsatz an der Musikhochschule gekommen? Woran ist der Einsatz des Bürgerkoffers gescheitert?**

Ein voll umfänglicher Produktionseinsatz mit dem Funktionsumfang eines Stadteilbüros einer Kommune wie in Lübeck gefordert, konnte in einer vergleichbaren Kommune nicht ermittelt werden. Landes- und bundesweit hat sich der Bürgerkoffer nach Aussage von Dataport 2015 nicht etabliert. Es werden einzelne Bürgerkoffer als Piloteinsätze getestet, u.a. auch in Hamburg, die ermittelten Produktionseinsätze beschränken sich auf Hausbesuche z.B. in Altersheimen und nur auf einzelne, ausgewählte Anwendungen.

Die Funktionalität im Umfang eines gesamten Stadteilbüros mit dem benötigten Durchsatz ist nach Auffassung des Bereichs IT keineswegs gesichert. Hier werden umfangreiche Tests und ggf. auch ein Pilotbetrieb notwendig sein, wenn die Bürgerkoffer als „mobiles Stadteilbüro“ eingesetzt werden sollen.

Eine lokale Installation erfordert andere Sicherheitsvorkehrungen als die Bereitstellung über Citrix. Auch die Installationsvoraussetzungen sind andere. Deshalb wurden entsprechende Dokumentationen angefordert, um die Lauffähigkeit ggf. unter Citrix zu gewährleisten. Eine Nachfrage bei dem Hersteller des Bürgerkoffers ergab, dass dieser nach wie vor über Citrix zu installieren ist.

Bisherige Erkenntnisse nach Beginn der Installation:

- Die mitgelieferte Web-Cam kann lt. Dataport nicht für OK EWO eingesetzt werden – somit ist eine biometrische Erfassung – Passfoto – nicht möglich
- Das vorkonfigurierte Betriebssystem des mitgelieferten Notebooks entspricht nicht dem HL-Standard
- Die mitgelieferte WLAN-Komponenten müssen noch auf Tauglichkeit geprüft werden

### **5. Wann wird der Verwaltung der erste funktionsfähige Bürgerkoffer zur Verfügung stehen?**

Das ist derzeit noch nicht einschätzbar. Zurzeit laufen die Testversuche mit den verschiedenen aufzuspielenden Fachanwendungen. OK EWO wird jetzt lokal (entgegen der Betriebsempfehlung des Herstellers) installiert – mit ungewissem Ergebnis.

Aufgrund der Unvollständigkeit von benötigten Installationsunterlagen und eines fehlenden Nutzungskonzeptes wurde jetzt nach Abstimmung dem Bereich Meldestelle in Abweichung der bisherigen Standardverfahren zur Einführung von IT-Komponenten/Fachsoftware die Installation vorgenommen. Ein Support bei der Installation der Hardware durch den Hersteller des Bürgerkoffers wird auf Anfrage nicht durchgeführt. Da der Bürgerkoffer grundlegend anders konfiguriert ist als die in der HL eingesetzte Standardsoftware (Betriebssystem), muss hier ein weitaus höherer Aufwand betrieben werden als bei der Installation auf einem HL-Standardrechner. Das Betriebssystem wurde zwischenzeitlich an die HL-Umgebung angepasst.

Folgende Arbeitsschritte werden jetzt umgesetzt:

- Installation und Test, ob alle benötigten Funktionen eines Stadtteilbüros fachlich erfüllt werden (Einwohnerwesen, Ausländerrecht, KFZ-Zulassung, Gewerbeangelegenheiten)
- Einrichtung und Test der Internetverbindung zum HL-Netz (Performance, Leitungsdurchsatz, usw.)
- Entwickeln eines Nutzungskonzeptes anhand der einsetzbaren Komponenten und ggf. Reduzierung der Anzahl der nachzubestellenden Bürgerkoffer) – vor dem Hintergrund des Gesamtvolumens für 5 Bürgerkoffer in Höhe von ca. 30.000 EUR
- Erarbeitung eines Umsetzungsplans mit 3.322 (Checkliste)
- Eine feste Terminzusage für die Fertigstellung der Installation und Produktiveinsatz konnte bisher und kann auch weiterhin aufgrund der beschriebenen Probleme und Unwägbarkeiten nicht verbindlich zugesagt werden

Stefan Behnke