



## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Horst Arnold SPD**  
vom 01.02.2016

### EDV in der Justiz

Das Fachverfahren web.sta wurde in der bayerischen Justiz eingeführt.

Ich frage die Staatsregierung:

1. Seit wann wird das System im Bereich der bayerischen Justiz flächendeckend eingesetzt?
2. a) Zu welchen Störungen kam es während dieses Zeitraumes bis heute?  
b) Mit welchen Auswirkungen?
3. Wie gestaltet sich das Management bei Störungen und Veränderungen innerhalb des Fachverfahrens?
4. Wie hoch sind die jährlichen Kosten für die Aufrechterhaltung und Durchführung des Fachverfahrens?
5. Werden Störungsfälle innerhalb des Fachverfahrens vom Systembeauftragten gesondert berechnet?
6. a) Welche Absichten bestehen im Hinblick auf die Fortführung bzw. den Einsatz eines neuen Systems in der gleichen Wirk- und Funktionsweise?  
b) Mit welchen weiteren Kosten ist zu rechnen?

## Antwort

des **Staatsministeriums der Justiz**  
vom 08.03.2016

Die Schriftliche Anfrage wird im Einvernehmen mit dem Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat wie folgt beantwortet:

### Einleitung

Bei den bayerischen Gerichten (ordentliche Gerichtsbarkeit) und Staatsanwaltschaften sind rund 15.000 Arbeitsplätze eingerichtet. Dabei handelt es sich um vernetzte PC-Arbeitsplätze mit Anschluss an das Internet. An diesen Arbeitsplätzen werden insgesamt etwa 80.000 IT-Geräte betrieben (PC, Monitor, Drucker, Scanner, etc.). Staatsanwälte, Vollstreckungsrechtspfleger und Servicekräfte verwenden das zur Verfügung gestellte Fachverfahren web.sta und das Textsystem TV-StA, um damit die Entscheidungen und Verfügungen erstellen und die Vorgänge verwalten zu können.

Die bayerischen Staatsanwaltschaften arbeiten schon seit über 20 Jahren mit EDV-Unterstützung. In den Jahren von 2007 bis 2010 wurde für die ca. 2.000 Anwender bei den Staatsanwaltschaften in Bayern die Fachanwendung web.sta 3.0 eingeführt. Sie bietet für alle anfallenden Aufgaben eine einheitliche Oberfläche und Datenbank. In Kombination mit web.sta werden Nebenprogramme eingesetzt, mit denen spezielle Aufgaben wie z. B. die Geldstrafenvollstreckung und die Mitteilungen zu den zentralen Registern des Bundes unterstützt werden. Allein in Bayern werden mit web.sta jährlich weit über eine Million Ermittlungsverfahren bearbeitet.

Aufgrund des flächendeckenden Einsatzes von web.sta samt Nebenprogrammen wirken sich selbst kleinere Störungen nachteilig auf den Betrieb der Staatsanwaltschaften aus. Um die Ursachen von Störungen zu minimieren und die im Bereich der Staatsanwaltschaften verwendete Fachanwendung web.sta nachhaltig zu verbessern, wurde in den letzten Jahren ein Bündel von Maßnahmen eingeleitet, die zum Teil umgesetzt sind und sich teilweise in Umsetzung befinden.

- a) Maßnahmen zur Verbesserung der technischen Infrastruktur:  
Die IT-Infrastruktur der Justiz wird von externen Partnern betrieben:
  - Rechenzentrum (RZ) Nord im Landesamt für Steuern: Rechenzentrum (Server)
  - Vodafone: Justiznetz im Rahmen des BayKom-Vertrags
  - Unisys: Betrieb der IT-Arbeitsplätze und des PC-Netztes samt Infrastruktur- und Dateiserver.

- aa) Im Bereich der Infrastruktur wurde das Datennetz (Justiznetz) an über 100 Justizstandorten durch Bandbreitenerhöhung und redundante Leitungen und Komponenten verbessert. In einigen Fällen stehen noch Verbesserungen der Ausfalleitung aufgrund dafür erforderlicher Bauarbeiten aus.
- bb) Durch den Umzug der Rechenzentrumsinfrastruktur vom derzeitigen Gerichtsstandort in der Infanteriestraße (München) in ein Rechenzentrumsgebäude in der St.-Martin-Straße sollen die technischen Rahmenbedingungen und damit auch die Verfügbarkeit verbessert werden. Der Umzug wird vom RZ Nord in Abstimmung mit der Justiz und mit externer Unterstützung durchgeführt. Nach derzeitigem Planungsstand ist mit einem Abschluss dieser umfangreichen Maßnahme im Mai 2017 zu rechnen.
- cc) Im Zuge des weiteren Ausbaus der Testsysteme ist vorgesehen, die gesamte Testinfrastruktur (nur Hardware, nicht Personal) aus dem Standort Pegnitz, in die Räume des Rechenzentrums Nord nach Nürnberg umzuziehen, um durch die verbesserte Infrastruktur (z. B. Notstromversorgung, Klimaanlage) einen ausfallsicheren Testbetrieb sicherzustellen, der auch Last- und Performancetests für web.sta ermöglicht. Der Abschluss der umfangreichen Maßnahmen ist nach derzeitiger Planung bis Juli 2017 vorgesehen.
- dd) Damit bei zentralen Störungen die Zusammenarbeit besser organisiert und die notwendigen Maßnahmen rasch abgestimmt werden können, wurde im vergangenen Jahr ein Krisenmanagement eingerichtet, in das die Gemeinsame IT-Stelle der bayerischen Justiz, das RZ Nord und das Staatsministerium der Justiz sowie bedarfsweise externe Spezialisten eingebunden sind.
- ee) Das Staatsministerium der Justiz prüft zusammen mit dem RZ Nord die Voraussetzungen und Möglichkeiten, Schritt für Schritt einen 24-Stunden-Betrieb an sieben Wochentagen im RZ Nord zu erzielen. Damit sollen vor allem Störungen vermieden werden, die infolge automatisch in der Nacht ablaufender Systemprozesse entstehen und zu Dienstbeginn am nächsten Tag zu nicht verfügbaren Anwendungen führen. In einer ersten Stufe wird ein aktives Systemmonitoring verfolgt.
- b) Maßnahmen zur Verbesserung des Fachverfahrens web.sta
- aa) Anwenderbefragung  
Ende 2014/Anfang 2015 wurde eine Online-Anwenderbefragung mit einer repräsentativen Beteiligungsquote von über 33 % durchgeführt. Die Auswertung der Ergebnisse hat ergeben, dass die zwei großen IT-Fachanwendungen forumSTAR und web.sta von dem weit überwiegenden Teil der Bediensteten als Arbeitsmittel akzeptiert sind.
- 70 % der befragten Anwender gaben an, bei der täglichen Arbeit durch das Fachverfahren web.sta sehr gut bzw. gut unterstützt zu werden.
  - Auf die Frage, welche Unterstützung das Fachverfahren bei der täglichen Arbeit leistet, hat die Gesamtheit der Befragten bezüglich web.sta im Durchschnitt eine 2,2 vergeben.
- bb) Verbesserungen von web.sta  
Das System wurde seit der flächendeckenden Einführung kontinuierlich weiterentwickelt, Fehler wurden be-

reingt und neue Funktionen hinzugefügt. Insbesondere wurden in den vergangenen Jahren die nachfolgend dargestellten größeren Modernisierungsmaßnahmen getätigt:

- Die technischen Basiskomponenten wurden auf einen aktuellen Stand gebracht. Diese technischen Verbesserungen dienen der Programmstabilität sowie einer Erhöhung der Performance.
- Die an web.sta angegliederte Kommunikationsplattform ICOM, über die der Austausch mit externen Partnern, insbesondere der Bundes- und Landespolizei, den zentralen Registern (z. B. Bundeszentralregister) und den Gerichten erfolgt, wurde in mehreren Schritten technisch modernisiert. Ziel der Maßnahmen ist eine Vereinfachung der Pflfegbarkeit der Anwendung, die Verbesserung der Programmstabilität und die Sicherstellung der Zukunftssicherheit.
- Der elektronische Datenaustausch mit den Gerichten und der Bundespolizei wurde ausgebaut bzw. neu eingeführt, was zur Verringerung von Erfassungsaufwänden bei der Justiz führt.
- Das Haftmodul zur Erfassung der Daten über die freiheitsentziehenden Maßnahmen wurde erheblich erweitert, sodass nunmehr alle Haftentscheidungen und Haftzeiten erfassbar sind. Diese werden programmgestützt weiterverarbeitet und in Form von Prüf- und Kontrollfristen ausgegeben bzw. für Textausgaben verwendet.
- Das Archivmodul für die Verwaltung der weggelegten Akten wurde auf eine wahlfreie Einlagerung umgestellt, d. h. die Einlagerung muss nicht mehr die laufenden Aktennummern beachten, sondern richtet sich nach dem verfügbaren Platz. Dadurch werden eine stärkere Verdichtung der Akten, eine bessere Nutzung der verfügbaren Ablageflächen und eine effizientere Aktenbearbeitung erreicht. Die Platzersparnis liegt bei bis zu 40 % des bisherigen Lagerbedarfs.
- Die Bausteine der staatsanwaltschaftlichen Textverarbeitung TV-STA wurden erheblich verbessert. Für die Textbausteine der Strafvollstreckung wurde ein vollständig neu entwickeltes Vollstreckungsschreibwerk eingeführt. Dort wurde neben der Aktualisierung der Formulare auf eine Vereinheitlichung der Programmierung sowie auf eine beschleunigte und einfachere Bedienbarkeit geachtet. Diverse Komfortfunktionen, wie Maskenvorbelegungen, Vorlagen und Favoriten in den Bausteinen sowie umfassende Behörden- und Anwendereinstellungen, wurden geschaffen. Außerdem wurde eine einheitliche Einleitungsverfügung konzipiert, welche insbesondere bei Vollstreckungsübernahmen und Personalwechsel vorteilhaft ist.
- Der Ermittlungsabschluss wurde grundlegend überarbeitet und neu gestaltet. Die bayernweite Einführung wird ab dem 2. Quartal 2016 erfolgen. Hierbei wurden besonders die fachlichen Rückmeldungen und Hinweise aus der Praxis eingearbeitet.
- Die Textbausteine für Einstellungsverfügungen wurden mit Blick auf eine einheitliche Ausgestaltung überarbeitet.
- Schließlich wird im staatsanwaltschaftlichen Bereich seit einiger Zeit im Rahmen des Projekts Elektronische Hilfsakte bei den Staatsanwaltschaften (EHS) eine elektronische Zweitakte in Umfngsverfahren bei

einigen bayerischen Staatsanwaltschaften mit sehr guter Akzeptanz erprobt, die weitreichende Möglichkeiten der Strukturierung umfangreicher Akten bietet.

c) Zusammenfassung

Ohne web.sta könnte der Geschäftsbetrieb in den Staatsanwaltschaften in der derzeitigen Form nicht aufrechterhalten werden. Der Einsatz von web.sta hängt von einer Reihe technischer Voraussetzungen ab, die in der zurückliegenden Zeit erheblich verbessert worden sind. Zusätzliche Verbesserungen sind bereits auf den Weg gebracht und werden künftig zu einer weiteren Steigerung der Verfügbarkeit des Programms führen. Die Textverarbeitung TV-StA wird künftig im Zuge der Modernisierung des zugrunde liegenden Programms forumSTAR-Text grundlegend überarbeitet und modernisiert. Bei der Überarbeitung hat die Anwenderakzeptanz oberste Priorität und stehen die Verbesserung der Performance sowie die Stabilität des Programms im Vordergrund. Voraussichtlich ab 2018 werden erste Teile des neuen Programms zur Verfügung stehen.

**1. Seit wann wird das System im Bereich der bayerischen Justiz flächendeckend eingesetzt?**

Das Fachverfahren web.sta ist bei den bayerischen Staatsanwaltschaften flächendeckend in den Jahren 2003 und 2004 eingeführt worden. Die mit der web.sta Version 3.0 verbundene Textverarbeitung TV-StA (auf Basis forumSTAR-Text) wurde bis einschließlich 2010 bei den bayerischen Staatsanwaltschaften ausgerollt.

**2. a) Zu welchen Störungen kam es während dieses Zeitraumes bis heute?**

**b) Mit welchen Auswirkungen?**

Bei der Beantwortung wird davon ausgegangen, dass sich die Fragen auf solche Störungen/Systemausfälle abzielen, die sich nicht nur auf einzelne Arbeitsplätze, sondern überregional ausgewirkt haben, und wodurch der Gebrauch von web.sta entweder nicht möglich war oder erheblich erschwert wurde. Nicht eingegangen wird auf kleinere Störungen wie kurzzeitige Netzausfälle oder vorübergehende Nichtbenutzbarkeit von Druckerschächten.

Eine systematische Dokumentation solcher Störungen erfolgt seit 2014. Vorher wurden diese Störungen nicht systematisch dokumentiert. Auch eine Auswertung des Ticketsystems bringt keine näheren Erkenntnisse, da geschlossene Tickets nach zwei Jahren gelöscht werden. Von einer Auflistung der Störungen vor 2014 wurde deshalb abgesehen, da die Zahlen nicht verlässlich wären.

Die Auflistung der Systemausfälle und Nutzungseinschränkungen umfasst auch solche Fälle, in denen die Ursache nicht in web.sta begründet lag (z. B. Netzausfälle) und damit zusätzlich auch andere Fachanwendungen oder etwa die Nutzung des Internet betrafen.

Unter Berücksichtigung der obigen Rahmenbedingungen sind dem Staatsministerium der Justiz aus dem Zeitraum Januar 2014 bis Januar 2016 folgende Störungen bekannt:

Art der Störungen	Anzahl	Auswirkungen
Performanceprobleme	3	verlangsamte Reaktionszeiten des Fachverfahrens und des Textsystems
Fachanwendungsprobleme	9	eingeschränkte Bedienbarkeit oder kein Zugriff auf die Fachanwendung möglich

Art der Störungen	Anzahl	Auswirkungen
Netzwerk (Justiznetz oder Hausnetze)	11	kein Zugriff auf die Fachanwendung möglich
Zentrale Infrastruktur	15	kein Zugriff auf die Fachanwendung möglich
Sonstiges (Stromausfälle, Bauarbeiten)	1	eingeschränkte Bedienbarkeit oder kein Zugriff auf das Fachverfahren oder das Textsystem

Von den genannten Störungen dauerten drei mit einem ganzen Arbeitstag am längsten.

**3. Wie gestaltet sich das Management bei Störungen und Veränderungen innerhalb des Fachverfahrens?**

Im Rahmen des Projektes bajTECH2000 wurden in der bayerischen Justiz neben der Neugestaltung der IT-Ausstattung auch die Betriebs- und Betreuungsprozesse neu ausgerichtet.

Zur Behandlung von Störungsmeldungen wurde die IT-Beratungsstelle der bayerischen Justiz – IBS – als zentrale Anlaufstelle für alle IT-Anwender der bayerischen Justiz eingerichtet. Dabei werden sämtliche Störungen als Tickets in einem System erfasst, bearbeitet und überwacht.

Jedes Ticket kann die folgenden Betreuungsstufen durchlaufen:

**1. First Level (Anwenderbetreuung)**

Der First Level Support wird durch die IBS-Justiz (Besetzung mit Justiz-Bediensteten) und die IBS-Technik (externe Dienstleister) wahrgenommen und leistet Unterstützung für alle IT-Anwender bei den Gerichten und Staatsanwaltschaften sowie für das Staatsministerium der Justiz. Auf dieser Ebene werden über 60 Prozent aller Probleme gelöst; bis zu 40 Prozent der Tickets werden zur Bearbeitung an die zweite oder dritte Stufe weitergeleitet.

**2. Second Level (Betreuung und Betrieb)**

Kann im First Level das Ticket nicht gelöst werden, dann wird es an den Second Level im Ticketsystem weitergeleitet. Im Second Level arbeitet auf bestimmte Bereiche speziell geschultes Personal an dem Störungsticket. Als Second Level Dienstleister fungieren die Fa. Unisys, das Rechenzentrum Nord und Fachverfahrensgruppen der Gemeinsamen IT-Stelle der bayerischen Justiz.

**3. Third Level (Betrieb und Weiterentwicklung)**

Der Third Level bearbeitet die Störungen, die weder im First noch im Second Level gelöst werden konnten. Dort wird auch nach den genauen Ursachen geforscht, sollte das Ticket zu einem größeren Problem werden. Der Third Level besteht aus speziell geschultem Personal bzw. Anwendungsexperten. Als Third Level Dienstleister fungieren die Fachgruppen der Gemeinsamen IT-Stelle der bayerischen Justiz, die Fa. Unisys, das RZ Nord, die Firmen IBM und dvhaus und weitere externe Experten.

**4. Problem-Management**

In den drei Betreuungsstufen wurden 2015 61 % aller gemeldeten IT-Probleme der Gerichte und Staatsanwaltschaften innerhalb von 30 Minuten behoben; innerhalb eines Tages wurden 81 % der Tickets gelöst.

Kann das Ticket in den vorgenannten Betreuungsstufen nicht gelöst werden, wird es in ein Problem übergeleitet und im Rahmen des Problem Managements weiter bearbeitet. Mit dem implementierten Prozess „Problem Management“ soll die Betriebsstabilität der Fachverfahren im Geschäftsbereich des Staatsministeriums der Justiz nachhaltig gesichert werden.

#### 5. Krisen-Management

Um bei Störungen mit großer Auswirkung noch koordinierter und wirkungsvoller vorgehen zu können, wurde Ende 2014 ein Krisen-Management eingerichtet. Damit bei zentralen Störungen die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Stellen besser organisiert und die notwendigen Maßnahmen rasch abgestimmt werden können, wurde ein Kriseninterventionsteam gebildet, in das die Gemeinsame IT-Stelle der bayerischen Justiz, das RZ Nord und das Staatsministerium der Justiz sowie bedarfsweise externe Spezialisten eingebunden sind. Die rasche Kommunikation im Krisenfall wird durch ein Notfalltelefonverzeichnis unterstützt. Die Anwender werden über Newsticker (Laufband am Monitor), die Entscheidungsträger über regelmäßige Statusberichte und einen Abschlussbericht über den Bearbeitungsstand und die veranlassten Maßnahmen informiert.

#### 4. Wie hoch sind die jährlichen Kosten für die Aufrechterhaltung und Durchführung des Fachverfahrens?

##### 1. Betriebskosten

a) Betrieb der zentralen Server im Rechenzentrum Nord: Im Jahr 2015 sind im RZ Nord Sachkosten i. H. v. € 195.000 (u. a. jährlicher AfA-Anteil für Hardware, Lizenzen, Dienstleistungen) und Personalkosten i. H. v. € 85.000,- angefallen, die direkt dem Verfahren web.sta zugeordnet werden können. Die zugrundeliegenden Werte wurden entsprechend dem für die Rechenzentren geltenden Kosten- und Leistungsrechnungs-(KLR)-Fachkonzept ermittelt.

In den genannten Kosten sind ausschließlich die Aufwände des Produktivbetriebs enthalten. Kosten für Test- bzw. Schulungsumgebungen sind nicht eingerechnet, da diese nicht den einzelnen Verfahren zugeordnet werden können. Ebenso sind Aufwände für Basis-, Netz- und Sicherheitsinfrastruktur (z. B. Netz, Speicher, Strom, Fläche) sowie Personal- und Sachkosten (z. B. Personalkosten für Führung/Leitung, Gemeinkosten), die anteilig auch für web.sta anfallen, nicht enthalten. Als Besonderheit ist bei web.sta im Unterschied zu den übrigen Fachverfahren zu beachten, dass das RZ Nord Betrieb und Betreuung der Clusterinfrastruktur und der Plattform bis einschließlich zur Betriebssystemebene und Virtualisierung mit Bereitstellung der virtuellen Maschinen übernimmt. Die eigentliche Fachverfahrensadministration, Einrichtung/Konfiguration innerhalb der virtuellen Maschinen sowie Updates und Störungsbehebung erfolgt durch die Fachgruppe bei der Gemeinsamen IT-Stelle der bayerischen Justiz. In den oben genannten Personalkosten sind demgemäß nur die im RZ Nord angefallenen Aufwände enthalten.

b) Betrieb der PC-Arbeitsplätze durch die Fa. Unisys  
Die jährlichen von der Fa. Unisys berechneten Betriebskosten für einen Arbeitsplatz betragen 603 €. Geht man von ca. 2000 web.sta-Nutzern aus, entstehen für den Betrieb der IT-Arbeitsplatzausstattung Kosten in Höhe von 1.206.000 €.

Dabei handelt es sich um die Betriebskosten, in denen auch die Kosten des Supports enthalten sind. Zu berücksichtigen ist, dass die IT-Arbeitsplätze von den web.sta-Nutzern nicht nur für web.sta, sondern auch für andere IT-Verfahren genutzt werden. Die Berechnung eines spezifischen Nutzungsanteils allein für web.sta ist nicht möglich, da der Nutzungsanteil aufgabenabhängig variiert.

2. Kosten der Pflege und Weiterentwicklung von web.sta  
Der Rahmenvertrag mit den entsprechenden Dienstleistungsfirmen sieht sowohl die Weiterentwicklung im Rahmen von einzeln zu vergütenden Aufträgen (sog. Change Request) als auch eine pauschal vergütete Pflege des Fachverfahrens vor. Die in den Jahren 2013 bis 2015 in Bayern für die Pflege und Weiterentwicklung angefallenen Kosten werden in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

	2013	2014	2015
<b>Fachverfahren</b>	128.000 €	175.000 €	262.000 €
<b>Textprogrammierung</b>	205.000 €	132.000 €	106.000 €
<b>Pflege</b>	177.000 €	177.000 €	177.000 €

#### 5. Werden Störungsfälle innerhalb des Fachverfahrens vom Systembeauftragten gesondert berechnet?

Die Beseitigung von Programmfehlern erfolgt durch das Dienstleistungsunternehmen entweder im Rahmen der Gewährleistung oder über den Pflegevertrag. In beiden Fällen erhält das Dienstleistungsunternehmen für die Fehlerbehebung keine zusätzliche Vergütung.

#### 6. a) Welche Absichten bestehen im Hinblick auf die Fortführung bzw. den Einsatz eines neuen Systems in der gleichen Wirk- und Funktionsweise?

##### b) Mit welchen weiteren Kosten ist zu rechnen?

Das Programm web.sta wird in neun Ländern eingesetzt. Der Anwenderkreis web.sta als das für die Beschlussfassung über die Weiterentwicklung des Fachverfahrens web.sta zuständige länderübergreifende Gremium hat in seiner Sitzung im November 2015 entschieden, dass eine Arbeitsgruppe Ansätze für eine Modernisierung des Fachverfahrens zusammentragen soll. Dabei sollen alle im Entwicklungsverbund betroffenen Fachbereiche (z. B. Ermittlung, Vollstreckung, Archiv) eingebunden werden. Die Arbeitsgruppe wurde zwischenzeitlich einberufen und hat mit der Themensammlung begonnen. Detaillierte Ergebnisse bzw. Fachkonzepte liegen noch nicht vor.

Eine endgültige Entscheidung über die Durchführung einer Modernisierung wurde durch den Anwenderkreis web.sta noch nicht getroffen. Daher werden bis zu einer abschließenden Beschlussfassung die erforderlichen Anpassungen am bestehenden Fachverfahren weiter durchgeführt.

Nachdem bisher noch keine Fachkonzepte für eine Modernisierung vorliegen, sind valide Kostenschätzungen nicht möglich.

Das genutzte Textverarbeitungssystem wird im Rahmen der Modernisierung von forumSTAR-Text, das die Grundlage von TV-StA bildet, grundlegend erneuert. Die für das Textsystem von forumSTAR-Text entwickelten Neuerungen und Verbesserungen werden in gleicher Weise auch web.sta zugutekommen. Die Anbindung von web.sta an das neue Textsystem sowie die Anpassung der Textformulare werden zusätzliche Kosten verursachen, deren Höhe derzeit noch nicht belastbar geschätzt werden kann.