

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stephan Lenz (CDU)**

vom 19. November 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. November 2019)

zum Thema:

Weiterentwicklung des Service-Portals Berlin

und **Antwort** vom 03. Dezember 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Dez. 2019)

Herrn Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/21663
vom 19. November 2019
über Weiterentwicklung des Service-Portals Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie ist die technische Verknüpfung von berlin.de und dem Service-Portal Berlin (service.berlin.de)?

Zu 1.:

Berlin.de und die redaktionellen Seiten des Service-Portals nutzen dasselbe Redaktionssystem und werden durch die BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG betrieben.

In den dezentral verantworteten Auftritten einzelner Behörden oder Bezirke unter www.berlin.de können auf redaktionellen Seiten Inhalte des Service-Portals über eine Schnittstelle eingebunden werden, so dass diese Inhalte nur an einer Stelle gepflegt werden müssen, aber an beiden Stellen aktuell sind. Dazu gehören Informationen zu Dienstleistungen und Standorten der Berliner Verwaltung.

Das Service-Portal selbst wurde als eigenständige Applikation entwickelt und wird ebenfalls von der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG betrieben. Die dahinter liegende Dienstleistungsdatenbank (DLDB) dient der Erfassung der Daten zu Standorten und angebotenen Dienstleistungen. Diese Daten werden dezentral durch Standort- oder Dienstleistungsredakteure in den einzelnen Behörden bzw. Bezirken erfasst.

2. Wer ist der Betreiber des Service-Portals und wer kümmert sich administrativ um das Portal?

Zu 2.:

Technischer Betreiber des Service-Portals ist die BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG.

Mit dem Aufgabenübergang am 01.10.2019 wurde die Zuständigkeit und inhaltliche bzw. redaktionelle Verantwortung für das Service-Portal von der Senatskanzlei / Landesredaktion auf die Senatsverwaltung für Inneres und Sport verlagert.

3. Wie viele Zugriffe gibt es derzeit täglich auf das Service-Portal?

Zu 3.:

Auf das Service-Portal unter service.berlin.de erfolgen durchschnittlich 7 Mio. Zugriffe / Monat, also täglich rechnerisch rund 230.000. Dabei unterliegen die Zugriffszahlen sowohl saisonalen als auch Nachfrage-Schwankungen bezüglich neuer/veränderter Verwaltungsleistungen (bspw. durch Gesetzesänderungen).

4. Mit welcher Entwicklung der Zugriffszahlen rechnet die zuständige Senatsverwaltung innerhalb der nächsten zwei Jahre?

Zu 4.:

Zum jetzigen Zeitpunkt lassen sich noch keine genauen Vorhersagen treffen. Insgesamt ist mit einer Erhöhung der Zugriffszahlen zu rechnen.

5. Welche Dienstleistungen werden am stärksten nachgefragt (bitte die zehn häufigsten Dienstleistungen in den letzten drei Monaten aufzählen)?

Zu 5.:

In den Monaten August bis Oktober 2019 wurden am häufigsten Informationen zu folgenden Dienstleistungen angezeigt (in absteigender Reihenfolge):

- Anmeldung einer Wohnung
- Personalausweis beantragen
- Führungszeugnis
- Reisepass beantragen
- Meldebescheinigung beantragen
- Kinderreisepass beantragen / verlängern / aktualisieren
- Wohnberechtigungsschein - WBS - Antragsannahme
- Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz - Bescheinigung
- Abmeldung einer Wohnung
- Ersterteilung einer Fahrerlaubnis

6. Mit welchen Kosten wird die Ausweitung der Verwaltungsvorgänge in den kommenden sechs Monaten (entsprechend meiner Anfrage zur technischen Umsetzung der Online-Kfz-Zulassung, Drs. 18/21 267) einhergehen und welche Stellen wurden mit der Umsetzung beauftragt?

Zu 6.:

Die Kosten für die Ausweitung oder Änderung von Verwaltungsvorgängen entstehen im Wesentlichen in den jeweiligen Fachverfahren und werden in den zugeordneten Einzelplänen abgebildet. Die Zuständigkeit für die Umsetzung liegt bei den einzelnen Fachverfahrensverantwortlichen.

7. Welche neuen Verwaltungsdienstleistungen werden voraussichtlich im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) bis 2023 über das Service-Portal angeboten?

Zu 7.:

Bereits heute werden im Service-Portal zu über 700 Dienstleistungen der Berliner Verwaltung standardisiert Informationen bereitgestellt. Ziel ist es, grundsätzlich alle Verwaltungsdienstleistungen auch zur Online-Abwicklung anzubieten. Davon ausgenommen bleiben Dienstleistungen, zu deren Abwicklung ein persönliches Erscheinen zwingend erforderlich ist, bspw. medizinische Untersuchungen und vorerst sicherheitssensible Prozesse, wie die Beantragung eines Personalausweises

oder Reisepasses. Hier muss vor einem Online-Angebot zwingend sichergestellt werden, dass ein Missbrauch von Identitäten weitestgehend ausgeschlossen werden kann. Solche Lösungen stehen bislang noch nicht zur Verfügung.

8. Wie beurteilt die zuständige Senatsverwaltung die veränderten Eigentumsverhältnisse der Berlin-Online Stadtportal GmbH & Co. KG und die Ausführungen des neuen Mehrheitseigentümers zum Ziel, dass eine Ummeldung nach Berlin zukünftig innerhalb von Sekunden durch Scans von Ausweis und Steueridentifikationsnummer möglich sein sollen und das Portal berlin.de ein wesentlicher Bestandteil des Deals zur Übernahme der Berliner Verlag GmbH sei (s. Interview in der NZZ)?

Zu 8.:

Die veränderten Eigentumsverhältnisse berühren die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Land Berlin und dem Berliner Verlag bzw. BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG nicht. Das Land Berlin ist über die Investitionsbank Berlin (IBB) mit 25,2% an der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG beteiligt.

Die Rechte an der Domain berlin.de liegen ebenfalls weiterhin vollständig beim Land Berlin. Der Vertrag zum Betrieb des Stadtportals berlin.de wurde bereits im Dezember 2018 gekündigt und wird dadurch im Dezember 2021 auslaufen.

Der Senat prüft derzeit verschiedene Möglichkeiten, wie ein Betrieb der bisherigen Verwaltungsleistungen zukünftig sichergestellt werden kann. Bis zu einer endgültigen Lösung sind die Daten der Nutzenden durch technische und organisatorische Maßnahmen sowie vertragliche Regelungen mit der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG geschützt. Ein privatwirtschaftliches Angebot von Verwaltungsdienstleistungen wird nicht unterstützt werden.

Bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen wird auch die Ausprägung in den unterschiedlichen Zugangskanälen betrachtet. Dazu wurden bereits verschiedene Authentifizierungsverfahren, insbesondere hinsichtlich Ihrer Umsetzbarkeit, geprüft. Die Herausforderungen liegen dabei weniger auf technischer Seite, sondern vielmehr auf der Beachtung gesetzlicher Vorgaben und der Erfüllung von Zugriffsvoraussetzungen der benötigten Fachverfahren und Register. Ziel ist nach wie vor, einen einfachen und gleichzeitig sicheren Zugang zu Verwaltungsleistungen zu entwickeln.

9. Plant das Land Berlin, das Service-Portal Berlin ab 2022 wieder komplett selbst zu betreiben bzw. es in das ITDZ zu überführen, um mögliche kommerzielle Interessen an sensiblen Bürgerdaten zu vermeiden?

Zu 9.:

Das Land Berlin beabsichtigt möglichst zeitnah, sowohl den Betrieb von berlin.de als Verwaltungsportal als auch die dafür notwendigen technischen Lösungen um das Service-Portal oder die Terminvereinbarung in Landeshand zu betreiben. In welcher Form dies erfolgt, ist Gegenstand laufender Prüfungsverfahren.

10. Durch welche Maßnahmen ist das Service-Portal vor Cyberangriffen geschützt und wer trägt für die fortwährende Aktualisierung der Sicherheitsmaßnahmen die Verantwortung?

Zu 10.:

Das Service-Portal wird in einem abgesicherten Rechenzentrum eines von der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG beauftragten Dienstleisters in Berlin betrieben. Die Infrastruktur ist so aufgebaut, dass potentielle Angriffe schnell erkannt und abgewehrt werden können. Es gibt mehrere Ebenen an Schutzmechanismen in der Infrastruktur und in der Softwarearchitektur, die sowohl durch den Dienstleister als auch durch die BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG auf der Basis eines Sicherheitskonzepts administriert werden. Die verwendeten Systemkomponenten werden ständig aktuell gehalten und sind so restriktiv wie möglich ausgelegt. Es gibt Automatismen, die bekannte und verbreitete Angriffsszenarien erkennen und über Mechanismen wie throttling (Drosselung) oder blocking (Blockierung) der Zugriffe reagieren.

11. Durch welche Maßnahmen der zuständigen Senatsverwaltung und der Senatskanzlei wird dazu beigetragen, dass das Land Berlin mittelfristig über ausreichend qualifizierte IT-Mitarbeiter verfügt, um ein in Zukunft so zentrales Projekt wie das Service-Portal Berlin selbst betreiben zu können?

Zu 11.:

Der Senat beabsichtigt, den Erwerb aller Anteile an BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG. und damit die dort vorhandenen personellen und auch technischen Ressourcen für das Land Berlin dauerhaft zu sichern und anforderungsgerecht weiterentwickeln zu können.

Berlin, den 03. Dezember 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport