



## Betrieb und Ausbau der Sprach- und Videokommunikation im Land OÖ

## Auskünfte

Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
A-4020 Linz, Promenade 31  
Tel.: (+43 732) 7720-11426  
E-Mail: [post@lrh-ooe.at](mailto:post@lrh-ooe.at)  
[www.lrh-ooe.at](http://www.lrh-ooe.at)

## Impressum

**Herausgeber:**  
Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
A-4020 Linz, Promenade 31

**Redaktion:**  
Oberösterreichischer Landesrechnungshof  
Herausgegeben: Linz, im Februar 2022

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Kurzfassung .....</b>	<b>1</b>
<b>Überblick.....</b>	<b>4</b>
<b>Einführung von VoIP .....</b>	<b>5</b>
Vorprojekt .....	5
Synergien .....	6
Ausschreibung und Vergabe.....	7
Lizenzen .....	9
Rollout .....	10
<b>Organisatorische Festlegungen .....</b>	<b>15</b>
Nutzungsregeln.....	15
Monitoring der Leistungsfähigkeit der VoIP-Telefonanlage .....	18
Verwaltung der Smartphones.....	19
<b>Ausstattung im Land OÖ .....</b>	<b>19</b>
Überblick über eingesetzte Geräte.....	19
Arbeitsplatzausstattung und Verwaltung.....	19
Festnetz und Softphones.....	21
Mobiltelefone .....	22
Videokonferenz-Systeme.....	25
LRH-Umfrage im Land OÖ.....	27
<b>Entgelte und Nutzung .....</b>	<b>32</b>
BBG-Rahmenvertrag .....	32
Abrechnung .....	35
Analyse der Nutzung.....	38
<b>Finanzielles.....</b>	<b>41</b>
Auszahlungen für die Telefonanlage .....	41
Hard- und Software .....	41
Wartung der Software zur Steuerung und Vermittlung sowie Weiterentwicklung des VoIP-Systems.....	43
Grund- und Verbindungsentgelte Festnetz .....	44
Auszahlungen für Mobiltelefone .....	45
Exkurs: Auszahlungen für Telefonie bei betriebsähnlichen Einrichtungen.....	46
Einzahlungen .....	47
<b>Weiterentwicklung der Kommunikation.....</b>	<b>51</b>
<b>Zusammenfassung der Empfehlungen.....</b>	<b>52</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1:	Mengengerüst laut Vorerhebung .....	5
Tabelle 2:	Preisübersicht Letztangebot .....	7
Tabelle 3:	Anzahl verwendeter Geräte, gegliedert nach Gerätetypen (Stichtag 2.8.2021) .....	20
Tabelle 4:	Vorgaben zur Ausstattung mit Mobiltelefonen im Land OÖ .....	25
Tabelle 5:	Gehaltsabrechnung für Privattelefonate .....	39
Tabelle 6:	Auszahlungen für Hard- und Software – VoIP 2011-2020 .....	42
Tabelle 7:	Auszahlungen für Hard- und Software – Videokonferenz-Systeme 2016-2020 .....	42
Tabelle 8:	Auszahlungen für Wartung 2011-2020 .....	43
Tabelle 9:	Auszahlungen für Sprachkommunikation 2018-2020 .....	44
Tabelle 10:	Auszahlungen für Mobiltelefone 2018-2020 .....	45
Tabelle 11:	Einzahlungen aus Kostenersätze 2018-2020 .....	48
Tabelle 12:	Betreute interne Einheiten und Externe .....	49
Abbildung 1:	Zeitleiste .....	4
Abbildung 2:	VoIP Standorte .....	12
Abbildung 3:	Rollout von VoIP im Land OÖ .....	13
Abbildung 4:	Entwicklung der Mobiltelefonie Land OÖ .....	23
Abbildung 5:	Anzahl der Videokonferenz-Systeme .....	26
Abbildung 6:	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausstattung für Sprach- und Videokommunikation? .....	28
Abbildung 7:	Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte für die Sprach- und Videokommunikation wöchentlich? .....	29
Abbildung 8:	Könnten Sie sich vorstellen auf eines der folgenden Geräte zu verzichten? .....	30
Abbildung 9:	In welchem Umfang fühlen Sie sich über folgende Geräte bzw. Funktionalitäten informiert? .....	31
Abbildung 10:	Wie hilfreich beurteilen Sie die zu Verfügung gestellten Hilfestellungen? .....	31
Abbildung 11:	Übersicht über die Abrechnung .....	36
Abbildung 12:	Verrechnung der Auszahlungen für Sprachkommunikation bei den betriebsähnlichen Einrichtungen .....	46

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS/GLOSSAR

### 5

<b>5G</b>	Fünfte Generation des Mobilfunkstandards
-----------	--

### A

<b>Abt. GBM</b>	Abteilung Gebäude- und Beschaffungsmanagement
<b>Abt. IT</b>	Abteilung Informationstechnologie
<b>Abt. Präs</b>	Abteilung Präsidium

### B

<b>BBG</b>	Bundesbeschaffung GmbH
<b>BGBI.</b>	Bundesgesetzblatt
<b>BH</b>	Bezirkshauptmannschaft(en)
<b>BVergG 2006</b>	Bundesvergabegesetz 2006, BGBl. I Nr. 17/2006

### C

<b>Cloud</b>	Internetbasierte Bereitstellung von Speicherplatz, Rechenleistung oder Anwendungssoftware
<b>COVID-19</b>	„Coronavirus-Krankheit 2019“; ausgelöst durch den Erreger SARS-CoV-2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2)

### D

<b>DST</b>	Dienststelle
<b>DSTA</b>	Auswertungstool für Führungskräfte im Mitarbeiterportal des Landes OÖ zur Kontrolle der Telefonkostentwicklung

### E

<b>E-Learning-Modul</b>	(Interaktives) Video im Mitarbeiterportal des Landes OÖ, das Lerninhalte vermittelt
-------------------------	---

### G

<b>Gateway</b>	Damit wird in der IT ein Gerät bezeichnet, welches zwei oder mehr unterschiedliche Systeme verbinden kann
----------------	---

## I

<b>Instant Messaging</b>	Zwei oder mehr Teilnehmer tauschen über einen Dienst Textnachrichten aus. Diese werden immer sofort übermittelt.
<b>ISDN-Anschluss</b>	Anschluss an das ISDN-Telefonnetz, das ein digitales Integriertes Sprach- und Datennetz darstellt

## L

<b>LAD</b>	Landesamtsdirektor
<b>LGBl.</b>	Landesgesetzblatt
<b>LReg.</b>	Landesregierung
<b>LT</b>	Landtag

## O

<b>Oö. LRHG 2013</b>	Oö. Landesrechnungshofgesetz, LGBl. Nr. 62/2013
----------------------	---

## P

<b>POTS-Anschluss</b>	Analoger Telefonanschluss
<b>PräsD</b>	Direktion Präsidium
<b>Presence</b>	Eine Applikation zur automatischen Anzeige der Präsenz-/Anwesenheitsinformation aller Teilnehmer des VoIP-Systems
<b>Provider</b>	Telekom-Dienstleister für Festnetz- und Mobiltelefonie

## S

<b>SIM-Karte</b>	Beinhaltet Informationen mit denen sich ein Mobiltelefon in ein Netz eines Providers anmeldet. Auf der SIM-Karte können auch zusätzliche Informationen wie ein Telefonbuch gespeichert werden.
<b>SIP-Anschluss</b>	Anschluss für Sprach- und Videokommunikation über ein spezifisches Netzprotokoll; wird für VoIP-Telefonanlagen eingesetzt
<b>Softphone</b>	Eine Applikation, um ankommende und abgehende Telefongespräche vom Computer aus zu führen

<b>Status „abgebaut“</b>	Kategorie in der Produkt-Management-Software; gilt für Geräte, die von den IT-Koordinatoren abgebaut wurden, um an die Abt. IT retourniert zu werden
<b>Status „auf Lager“</b>	Gilt für Geräte, die von der Abt. IT auf Lager gelegt wurden
<b>Status „ausgefolgt“</b>	Gilt für Geräte, die an die IT-Koordinatoren ausgefolgt wurden, jedoch noch nicht auf Status „in Betrieb“ gesetzt wurden
<b>Status „in Betrieb“</b>	Gilt für Geräte in Betrieb
<b>StF</b>	Stammfassung

## T

<b>TELMIT</b>	Telefonanwendung für Mitarbeiter im Mitarbeiterportal des Landes OÖ zur Einsicht der Gesprächsdaten der Festnetz- und Mobiltelefonie
---------------	--

## V

<b>VJ</b>	Vorjahr
<b>VoIP</b>	Voice over Internet Protocol; Technologie, bei der die Sprachkommunikation mittels Netzprotokoll über ein Datennetz übertragen wird
<b>VPI</b>	Verbraucherpreisindex
<b>VRV 1997</b>	Verordnung des Bundesministers für Finanzen mit der Form und Gliederung der Voranschläge und Rechnungsabschlüsse der Länder, der Gemeinden und von Gemeindeverbänden geregelt werden (Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 1997), BGBl. Nr. 787/1996 idF BGBl. II Nr. 118/2007
<b>VRV 2015</b>	Verordnung des Bundesministers für Finanzen: Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015, BGBl. II Nr. 313/2015 idF BGBl. II Nr. 17/2018
<b>VSt</b>	Voranschlagsstelle

## W

<b>Wertkarte, Wertkarten-Handy</b>	Die Wertkarte ist eine spezielle Abrechnungsmethode: Es wird ein Guthaben aufgeladen. Das Mobiltelefon kann bis zum Aufbrauchen des Guthabens voll genutzt werden; danach kann es zumindest noch für eine gewisse Zeit angerufen werden.
------------------------------------	--

## BETRIEB UND AUSBAU DER SPRACH- UND VIDEOKOMMUNIKATION IM LAND OÖ

### Geprüfte Stelle(n):

Abteilung Präsidium  
Abteilung Informationstechnologie  
Abteilung Gebäude- und Beschaffungsmanagement

### Prüfungszeitraum:

10. Mai bis 27. Oktober 2021

### Rechtliche Grundlage:

Initiativprüfung im Sinne des § 4 Abs. 1 Z 1 in Verbindung mit § 2 Abs. 1 Z 1 des Oö. LRHG 2013, idgF

### Prüfungsgegenstand und -ziel:

- Überblick über die für die Sprach- und Videokommunikation zur Verfügung stehenden Technologien
- Inwieweit erfolgt die Nutzung der Ausstattung entsprechend der technischen Möglichkeiten
- Auszahlungen für die Sprach- und Videokommunikation

### Prüfungsergebnis:

Das vorläufige Ergebnis der Prüfung wurde den Vertreterinnen und Vertretern der Abteilungen Präsidium, Informationstechnologie und Gebäude- und Beschaffungsmanagement in einer als Videokonferenz abgehaltenen Schlussbesprechung am 2. Dezember 2021 zur Kenntnis gebracht.

Die Abt. Gebäude- und Beschaffungsmanagement hat im Rahmen der Schlussbesprechung am 2. Dezember 2021 zu einzelnen Punkten eine Stellungnahme abgegeben.

Die Stellungnahme der Direktion Präsidium vom 13. Jänner 2022 ist dem Bericht des LRH angeschlossen.

Legende:

Nachstehend werden in der Regel punktweise die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Absatzbezeichnung), deren Beurteilung durch den LRH (Kennzeichnung mit 2), *die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3 und im Kursivdruck)* sowie die allfällige Gegenäußerung des LRH (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

Die im Bericht angeführten Weblinks wurden zuletzt im Dezember 2021 aufgerufen.

In Tabellen und Anlagen des Berichtes können bei der Summierung von gerundeten Beträgen und Prozentangaben durch die EDV-gestützte Verarbeitung der Daten rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.



## KURZFASSUNG

### (1) Land OÖ modernisiert seine Kommunikationsinfrastruktur seit 2011

2011 begann das Land OÖ, seine Kommunikationsinfrastruktur mit einer VoIP-Telefonanlage zu erneuern; es zahlte dafür bis 2020 zumindest 4,0 Mio. Euro aus. Die Umstellung war 2016 im Wesentlichen abgeschlossen. Zum Zeitpunkt der Prüfung waren einzelne Standorte auf Grund einer veralteten Verkabelung noch nicht umgestellt. Kritisch sieht der LRH, dass das Vorhaben nicht nach den Richtlinien für Projektmanagement der oö. Landesverwaltung abgewickelt wurde; es fehlte somit auch ein Gesamtüberblick über die angefallenen Kosten. Er empfiehlt dem Land OÖ, Projekte, die Auswirkungen auf die gesamte Verwaltung haben, mit Projektmanagement-Instrumenten abzuwickeln. Jedenfalls sollten Instrumente wie ein Projektauftrag, -controlling und -endbericht zum Einsatz kommen. (Berichtspunkte 2, 7 und 36)

Ab 2015 rüstete das Land OÖ Bedienstete verstärkt mit Smartphones aus. Seit 2017 liegt der Beschaffung ein Leasing-Modell zugrunde. Im November 2019 führte das Land OÖ drei Ausstattungskategorien für Smartphones ein:

- Basis-Modell: Einsteigermodell, geleast auf drei Jahre
- Top-Modell: Mittleres Modell, geleast auf zwei Jahre
- Premium-Modell: Spitzenmodell, geleast für ein Jahr

Die Auszahlungen für die Mobiltelefonie stiegen von 2018 auf 2020 um 50 Prozent auf 1,0 Mio. Euro. Der LRH teilt nur eingeschränkt die Annahmen, wonach das Leasing-Modell günstiger als der Kauf von Geräten ist, vor allem im Hinblick auf die längere Nutzungsdauer von gekauften Geräten. Ungeachtet dessen wies die Vorgehensweise des Landes OÖ Vorteile auf, da bis dahin aufgetretene „gehäufte Schadensfälle“ und Administrationsaufwand reduziert wurden. (Berichtspunkte 18, 19 und 39)

Seit 2017 setzt das Land OÖ Videokonferenz-Systeme ein. Während der COVID-19-Krise verdreifachte sich die Ausstattung von Videokonferenz-Systemen aufgrund der großen Nachfrage. Bis 2020 fielen dafür Auszahlungen von rd. 800.000 Euro an. (Berichtspunkt 36)

### (2) Weite Auslegung langjähriger Verträge

Ein Rahmenvertrag bildet die Grundlage für die Grund- und Verbindungsentgelte der Festnetz- und Mobiltelefonie. Dieser geht auf eine Ausschreibung der Bundesbeschaffung GmbH aus dem Jahr 2003 zurück. Das Land OÖ trat dem Rahmenvertrag 2009 bei. 2011 beschaffte das Land OÖ auf Basis einer europaweiten Ausschreibung die Hard- und Software für die VoIP-Telefonanlage. Nach Ansicht des LRH finden aktuelle Leistungen, wie das Leasing von Smartphones oder die Beschaffung der Videokonferenz-Systeme, nur bei weiter Auslegung Deckung in den Verträgen; sie sollten sowohl aus rechtlichen als auch wirtschaftlichen Gesichtspunkten hinterfragt werden. (Berichtspunkte 4 und 23)

### **(3) Ausstattung für Sprach- und Videokommunikation ist gut – wichtig ist eine nachhaltige Nutzung**

Ein Großteil der Bediensteten ist mit der Ausstattung zufrieden, wie eine vom LRH durchgeführte Online-Umfrage bei Bediensteten des Landes OÖ zeigt. Ab 2014 konnte ein Arbeitsplatz mit einem VoIP-Apparat und einem Softphone (Telefonieren am Computer) ausgestattet werden. Die Direktion Präsidium unternahm bis zur COVID-19-Krise keine ausreichenden Maßnahmen, um die Nutzung der Softphones zu erhöhen. Erst mit Beginn der Krise wurde das Softphone ausgerollt, um den Bediensteten im Homeoffice das Telefonieren zu ermöglichen. (Berichtspunkte 17 und 22)

Im Land OÖ sind rd. 3.600 Mobiltelefone in Betrieb. Nur von rd. 2.000 Mobiltelefonen sind die Nummern im internen Telefonbuch der Landesverwaltung eingetragen. Da Mobiltelefone der Verbesserung der Erreichbarkeit dienen, sollten grundsätzlich alle dienstlichen Mobiltelefonnummern im Intranet abrufbar sein. (Berichtspunkt 11)

Es ist wichtig, dass die getätigten Investitionen auch nach der COVID-19-Krise verwendet werden. Daher sollte das Land OÖ eine Analyse der Nutzung der Videokonferenz-Systeme einführen, um einen wirtschaftlichen Betrieb sicherzustellen. (Berichtspunkt 20 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG I)

### **(4) Leistungsrechnungen sollten umfassender kontrolliert werden**

Die Abteilung Informationstechnologie erfasst die Rechnungsbeträge des Providers, um die Entwicklung der Entgelte auf Ebene der einzelnen Anschlüsse (Standorte) auswerten zu können. Auch die landeseigene Telefonanlage ermittelt Gesprächsgebühren; ein direkter Abgleich mit den Rechnungen ist aber nicht möglich. Die Abteilung Informationstechnologie sollte zur Rechnungskontrolle im Bereich der Festnetz-Telefonie einen systematischen Abgleich der Abrechnungen des Providers mit der eigenen Gebührenberechnung vornehmen. Zudem sollten Zusatzleistungen regelmäßig auf ihre Notwendigkeit überprüft werden. (Berichtspunkt 29)

In der Mobiltelefonie zeigt sich, dass ein Großteil der Gebühren auf die Grundentgelte entfällt. Daher sieht es der LRH als vordringlich an, allenfalls nicht mehr benötigte Mobiltelefone stillzulegen oder günstigere Tarifmodelle beim Provider zu verhandeln. (Berichtspunkt 31)

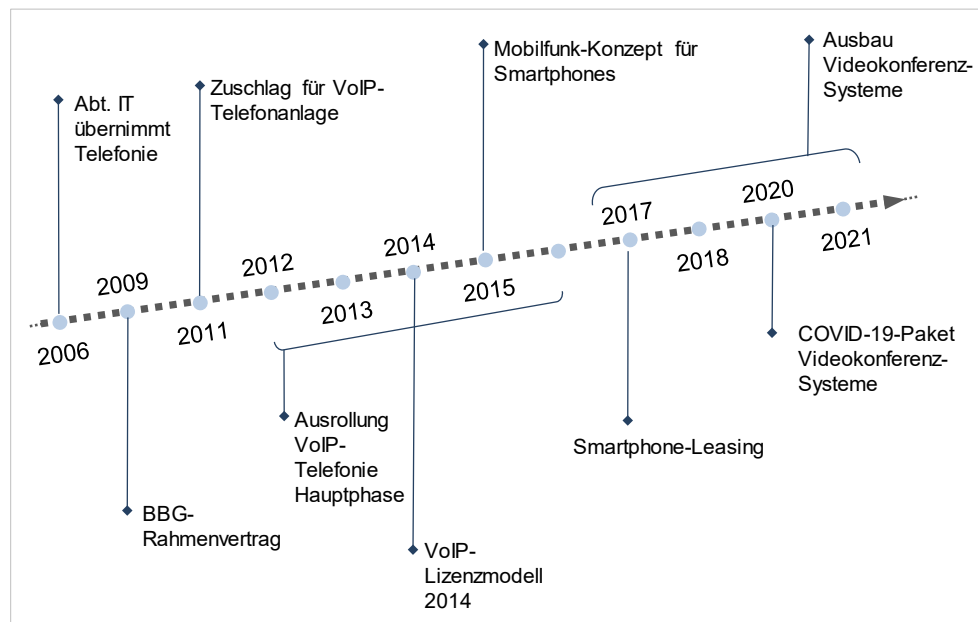
Das Land hat komplexe organisatorische Vorgaben und technische Systeme für die Abrechnung der Telefongebühren; private Telefongespräche können beispielsweise von Bediensteten gekennzeichnet und vom Gehalt abgezogen werden. Aufgrund von Freiminuten bei Mobiltelefonen und der geringen Abrechnungsfälle sollten die Regeln vereinfacht werden. Der LRH empfiehlt, im Falle der Anpassung der IT-Lösung die Abrechnung der Privattelefonate einzustellen. Gleichzeitig sollten Informationen für notwendige Kontrollen zur Verfügung stehen und monetäre Auffälligkeiten aufgezeigt werden. (Berichtspunkte 8, 32 und 33)

- (5) Das Land sollte sich auf die künftigen Herausforderungen vorbereiten**
- Aufgrund des technologischen Wandels hin zur datenbasierten Kommunikation werden Veränderungen in vielen Bereichen der Landesverwaltung notwendig sein. Das Land hat in den letzten Jahren in die Modernisierung der Ausstattung investiert, auch sind die Anforderungen an die Ausfallsicherheit der Kommunikationsinfrastruktur gestiegen. Vor dem Hintergrund künftiger Reinvestitionen und dem technologischen Wandel sollte das Land OÖ eine Strategie erarbeiten, die auf mobiles und digitales Arbeiten abstellt. Davon abgeleitet wäre eine mittelfristige Finanzvorschau zu erstellen. (Berichtspunkt 44 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG II)
- (6) Die Empfehlungen des LRH an die geprüfte(n) Stelle(n) sind unter Berichtspunkt 45 zusammengefasst.**
- (7) Im Sinne des § 9 Abs. 2 Oö. LRHG empfiehlt der LRH dem Kontrollausschuss betreffend folgende Beanstandungen und Verbesserungsvorschläge eine einmalige Folgeprüfung zu beschließen:**
- I. Es ist wichtig, dass die getätigten Investitionen auch nach der COVID-19-Krise verwendet werden. Daher sollte das Land OÖ eine Analyse der Nutzung der Videokonferenz-Systeme einführen, um einen wirtschaftlichen Betrieb sicherzustellen. (Berichtspunkt 20, Umsetzung ab sofort)**
  - II. Das Land OÖ sollte in seiner Strategie neue Dienste und Entwicklungen der Telekommunikation rasch berücksichtigen. Teil dessen sollte auch eine Strategie für mobiles und digitales Arbeiten sein. Abgeleitet davon sollte eine mittelfristige Finanzvorschau erstellt werden, die Betrieb, Erneuerung und Weiterentwicklung systemkritischer Infrastruktur, wie Sprach- und Videokommunikation, berücksichtigt. (Berichtspunkt 44, Umsetzung ab sofort)**

## ÜBERBLICK

- 1.1. Folgende Abbildung 1 gibt einen kurzen zeitlichen Abriss über die Entwicklung der Sprach- und Videokommunikation im Land OÖ:

Abbildung 1: Zeitleiste



Quelle: LRH-eigene Darstellung

2006 wurden die Agenden der Telefonie von der Abteilung Gebäude- und Beschaffungsmanagement (Abt. GBM) der Abteilung Informationstechnologie (Abt. IT)<sup>1</sup> mit Personal und Budget übertragen. 2009 trat das Land OÖ dem Rahmenvertrag der Bundesbeschaffung GmbH (BBG) bei; dieser enthält Regelungen zu Grund- und Verbindungsentgelten. Nach Ausschreibung einer VoIP-Telefonanlage begann die Abt. IT ab der Zuschlagserteilung 2011 schrittweise die bestehenden Telefonanlagen umzustellen. Seit 2015 setzt das Land OÖ verstärkt auf Smartphones; ab 2017 begann der Ausbau der Videotelefonie.

<sup>1</sup> damals Rechenzentrum des Landes OÖ

## EINFÜHRUNG VON VOIP

### Vorprojekt

**2.1.** 2009 beauftragte die Abt. IT ein externes Unternehmen mit einer Analyse der Telefonie im Land OÖ.

Die Hauptziele wurden wie folgt definiert:<sup>2</sup>

- Analyse der Anforderungen an eine zukunftsweisende Telekommunikationslösung sowie der derzeitigen technischen und kommerziellen Rahmenbedingungen
- Strategische Aufbereitung der Realisierungsszenarien<sup>3</sup> in Form einer Gegenüberstellung und einer Management Summary Präsentation als Entscheidungsgrundlage für das Management

Die Ausgangslage ist aus Tabelle 1 ersichtlich:

Tabelle 1: Mengengerüst laut Vorerhebung

	Anlagenverbund Linz	Einzelne Anlagen	Gesamt
Standorte	Alle großen Standorte Linz inkl. BH Urfahr-Umgebung und BH Linz-Land	>110	>120
Apparate	rd. 5.200	rd. 4.700	rd. 10.000
Fax-Server	ja	nein	
Voice Mail	vereinzelt	nein	
Computer Telephonie Integration	vereinzelt	nein	

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Bei den damaligen Telefonanlagen handelte es sich um analoge oder digitale Telefonanlagen mit eigener Verkabelung, Stromversorgung und Verbindung zum öffentlichen Telefonnetz. In Linz waren die Telefonanlagen miteinander verbunden (Anlagenverbund Linz); außerhalb von Linz gab es keinen Anlagenverbund. Dadurch fielen für „interne“ Telefongespräche Gebühren an.

Wesentliche Ergebnisse der Analyse waren:

- Mit der Umstellung auf eine VoIP-Telefonanlage waren keine eigenen Telefonzentralen und gesonderte Verkabelungen mehr notwendig. Als Transportweg diente das Datennetzwerk des Landes, welches jedoch Mindestanforderungen<sup>4</sup> entsprechen muss. Die nötige Infrastruktur war zum Teil vorhanden bzw. sollte in den nächsten drei Jahren hergestellt werden.

<sup>2</sup> vgl. Angebot vom 14.1.2009, OLR-395OF19

<sup>3</sup> Ausbau der bestehenden Telekommunikationslösung versus gänzliche Neubeschaffung

<sup>4</sup> Es wird der Verkabelungsstandard CAT-7 vorausgesetzt.

- Die Telefonzentralen werden durch Softwarelösungen auf zentralen Servern abgebildet. Der Telefonverbund erstreckt sich somit über das gesamte Landesnetz.
- Die VoIP-Telefonanlage sollte hinsichtlich der Entwicklungen für Videotelefonie und Anwendungen, wie Instant Messaging (Chat) oder Presence Information, offen sein.

Gegenübergestellt wurden die Gesamtpreise für die Migration der alten Telefonanlagen und eine Neuanschaffung. Auf sieben Jahre gerechnet ergab sich ein Gesamtpreis von mindestens 5,5 Mio. Euro für die Migration sowie von 4,5 Mio. Euro für eine Neuanschaffung. Im Sinne der Wirtschaftlichkeit empfahl das externe Unternehmen dem Land OÖ eine Neuanschaffung. Die fehlenden technischen Voraussetzungen und mögliche Einsparungseffekte bei den Gebühren wurden in der Vergleichsrechnung nicht berücksichtigt.

- 2.2.** Mit der Entscheidung der Neuanschaffung einer VoIP-Telefonanlage schuf das Land OÖ die Grundlage für eine Vereinheitlichung der Telefonie. Kritisch sieht der LRH, dass die Kosten für die Neuverkabelung und mögliche Gebühreneinsparungen nicht thematisiert wurden. Er empfiehlt dem Land OÖ, bei derartigen Projekten in der Planungsphase alle mittelbaren Kosten und mögliche Einsparungseffekte zu berücksichtigen.

## Synergien

- 3.1.** Die Abt. IT des Landes OÖ betreibt nach eigener Auskunft eine der größten VoIP-Telefonanlagen in Österreich und verfügt über jahrelange Erfahrung in diesem Bereich. Zum Prüfungszeitpunkt betreute sie zwei Tochtergesellschaften der OÖ Landesholding GmbH (Berichtspunkt 42). Im Grundsatzbeschluss der Oö. Landesregierung vom 11.7.2005 wurde die Nutzung von Synergieeffekten als Ziel der OÖ Landesholding definiert. Dazu wurde eine Synergienstruktur implementiert, mit dem Ziel der Koordination und Nutzung von Synergiepotentialen der Beteiligungsunternehmen untereinander sowie mit den Organisationseinheiten des Landes OÖ. Zur Telefonie fand ein grundlegender Informationsaustausch statt. Gemeinsame Ausschreibungen wurden aus mehreren Gründen (z. B. unterschiedliches Vergaberegime) nicht durchgeführt.
- 3.2.** Aus Sicht des LRH durchlief die Telefonie in den letzten zehn Jahren eine technologische Entwicklung, die von standort- und organisationsbezogenen Telefonanlagen hin zu (virtualisierbaren) VoIP-Telefonanlagen führte; damit entstanden neue potentielle Felder für Synergien. Der LRH empfiehlt dem Land OÖ, die Erfahrungen zur VoIP-Telefonie im Rahmen der Synergienstrukturen vertieft auszutauschen und potentielle Synergien auszuloten, insbesondere mit Beteiligungen, die aufgrund ihrer Größe von Skaleneffekten profitieren können.

## Ausschreibung und Vergabe

**4.1.** Die Ausschreibung des Landes OÖ über den Kauf, die Installation und die Wartung einer VoIP-Telefonanlage einschließlich VoIP-Endgeräte wurde von der Abt. GBM gemeinsam mit der Abt. IT unter Beiziehung eines externen Beraters abgewickelt. Hauptinhalt war die Beschaffung einer VoIP-Telefonanlage mit Hardwarekomponenten (z. B. unterschiedliche Telefonapparate, Zubehör) sowie der Software (z. B. Lizenzen). Die Ausschreibungsunterlage beinhaltete die konkreten Anforderungen an das System. Unter anderem führte sie neben der Sprachkommunikation bereits Erweiterungsoptionen, wie die Softphone-Anwendung, eine Applikation für Instant Messaging und eine Presence-Anzeige, an.

Die Vergabe des Auftrages<sup>5</sup> erfolgte aufgrund des geschätzten Auftragswertes von netto 4,5 Mio. Euro im Oberschwellenbereich; als Vergabeverfahren wurde das Verhandlungsverfahren mit vorheriger Bekanntmachung gewählt.<sup>6</sup> Im März 2011 wurde dem Bestbieter der Zuschlag mit einem Gesamtpreis in Höhe von netto 4,2 Mio. Euro erteilt. Der Gesamtpreis ergab sich aus den definitiven und optionalen Leistungen, deren Zusammensetzung in folgender Tabelle 2 dargestellt ist:

Tabelle 2: Preisübersicht Letztangebot

Leistung	Summe Einmalkosten Hard-/Software	Summe Einmalkosten Dienstleistung	Summe Wartung gesamt 7 Jahre	Summe 7 Jahre
	in Euro			
Definitiver Teil	1.827.103	318.506	978.211	3.123.820
Optionaler Teil	639.711	19.606	383.363	1.042.680
<b>Gesamtsumme exkl. USt</b>				<b>4.166.500</b>
<b>Gesamtsumme inkl. USt</b>				<b>4.999.800</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis des Preisblatts zur Ausschreibung

<sup>5</sup> Der Auftrag beinhaltet sowohl Elemente einer Lieferung als auch einer Dienstleistung; nachdem der Wert der vom Auftrag erfassten Lieferungen höher geschätzt wurde als der Gesamtwert der Dienstleistungen, war der Auftrag gemäß § 9 Abs. 1 BVergG 2006 idF BGBl. I. Nr. 2/2008 als Lieferauftrag zu qualifizieren.

<sup>6</sup> § 25 Abs. 5 BVergG 2006 idF BGBl. I. Nr. 2/2008: Dabei handelt es sich um ein zweistufiges Verfahren mit Bietersuche im ersten Verfahrensschritt sowie Angebotslegung der verbliebenen Bieter und dem Verhandlungsverfahren im zweiten Schritt.

Die im Letztangebot enthaltenen Entgelte sind nach Ablauf einer Festpreisphase<sup>7</sup> einer Indexierung<sup>8</sup> unterworfen. Die Wartung umfasste sämtliche abgerufenen Leistungen, d. h. die Hardware und Software ab Abnahme bzw. Lieferung. Die Wartung der Software war für eine Mindestdauer von sieben Jahren vereinbart.

Der Vertrag, über welchen heute noch Produkte abgerufen werden, wurde auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Möglichkeit von Änderungen im Leistungsumfang, wie den Abruf anderer Stückzahlen, behielt sich das Land OÖ ausdrücklich vor. Seit 2014 werden u. a. auch verschiedene Videokonferenz-Systeme über diesen Vertrag abgerufen. Insbesondere die Hardwarekomponenten des Systems waren in den Ausschreibungsunterlagen nicht ausdrücklich festgelegt.

- 4.2.** Aufgrund der Komplexität dieser IT Ausschreibung befürwortet der LRH, dass sich das Land OÖ eines externen Experten für die Durchführung des Vergabeverfahrens bediente. Der LRH sieht es positiv, dass die Ausschreibungsunterlage Möglichkeiten einer Erweiterung der VoIP-Telefonanlage beinhaltete, um ein hohes technologisches Niveau über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten zu können.

Der LRH nimmt zur Kenntnis, dass Leistungen abgerufen werden, die nur bei weiter Auslegung des Vertrages gedeckt sind. Im Sinne der Wirtschaftlichkeit hätte insbesondere die Beschaffung von Videokonferenz-Systemen neuerlich einem Wettbewerb zugeführt werden sollen.

- 5.1.** Für die Bestellung von Hardware wurde in der Ausschreibung eine Wertanpassung nach Verbraucherpreisindex (VPI) 2000 vereinbart. Ab Oktober 2018 legte der Bestbieter Angebote für mindestens sieben Bestellungen von Festnetz-Apparaten bzw. Zubehör, welche nicht der vereinbarten Indexierung entsprachen, wobei die angebotenen Preise über den Preisen der Ausschreibung lagen. In Summe stellte der LRH einen überhöhten Preis von rd. 40.000 Euro fest.
- 5.2.** Der LRH empfiehlt der Abt. IT, den zu viel ausbezahlten Betrag bei künftigen Bestellungen gegenzurechnen. In Zukunft sollte bei den Bestellungen auf die vereinbarten Konditionen geachtet werden. Die Prüfung der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit wäre künftig immer vollständig durchzuführen.
- 5.3.** *Die Direktion Präsidium nimmt wie folgt Stellung:*  
*Eine entsprechende Gegenverrechnung für die zu viel berechneten Kosten ist bereits in Form einer Gutschrift erfolgt.*

<sup>7</sup> Vereinbart wurde als Festpreisphase die Dauer von zwölf Monaten ab Zuschlagserteilung.

<sup>8</sup> Ab dem 1.1.2013 unterlagen die Wartungspreise einer Preisanpassung um 50 Prozent der Änderung des VPI 2000 sowie die Einmalpreise für Hardware, Software und Dienstleistungen einer Preisanpassung um 100 Prozent der Änderung des VPI 2000. Die Änderung des VPI 2000 wird vertragsgemäß jährlich aus der Differenz des Werts des VPI 2000 für den Oktober des laufenden Jahres zum Wert des VPI 2000 für den Monat des Vertragsabschlusses berechnet.



## Lizenzen

**6.1.** Infolge einer Änderung des Lizenzmodells kam es 2014 zu einer Teiländerung des Vertrages. Fortan wurde die Software inklusive Lizenzen und Wartung mit einem Pauschalbetrag verrechnet. Zusammengefasst handelte es sich um folgende Änderungen:

- Verrechnung der Lizenzen pro Benutzerin und Benutzer anstelle pro Gerät
- Pauschalierung der Software und Wartung für die Endgeräte
- Voller Funktionsumfang für alle Benutzerinnen und Benutzer (z. B. Softphone und Videotelefonie)

Vereinbart wurde im Lizenzabkommen eine Ratenzahlung für fünf Jahre ab 1.11.2014 mit einer jährlichen Rate von 222.000 Euro (Fixpreis). Die Abt. IT ermittelte jährliche Mehrkosten von 14.000 Euro für das neue Lizenzmodell. Der Berechnung der Gebühr für Software, Lizenzen und deren Wartung lag ein Vollausbau mit 6.500 Benutzerinnen und Benutzer (plus 20 Prozent Wachstum) zugrunde. Der Leistungsumfang im vorherigen Vertrag war noch auf 10.000 Geräte ausgelegt. Zum Zeitpunkt der Änderung des Lizenzmodells waren in etwa 6.200 Geräte abgerufen. Aufgrund des umfassenden Mehrwertes beurteilte die Abt. IT den Umstieg als sinnvoll.<sup>9</sup> Der Vertragsteil betreffend Hardware blieb unverändert.

2019 schloss die Abt. IT einen neuen Lizenzvertrag mit fünfjähriger Laufzeit mit folgenden Eckpunkten ab:

- 7.000 Benutzerinnen und Benutzer (plus 20 Prozent Wachstum)
- Ausrollung von etwa 50 Videokonferenz-Systemen
- Fortsetzung des begonnenen Rollouts des Softphones
- Optionaler Betrieb verschiedener Services in einer Cloud

Die Abt. IT sah den umfassenden Mehrwert des neuen Lizenzvertrages (v. a. Abdeckung mit Videotelefonie) sowie die vergleichsweise niedrigen Kosten vorteilhaft.<sup>10</sup> Die Kosten für Software, Lizenzen und Wartung belaufen sich auf jährlich 254.000 Euro (Fixpreis). Laut Abt. IT hätte die Fortführung des Lizenzmodells 285.000 Euro gekostet; der Betrieb von Services in einer Cloud war zum Zeitpunkt der Prüfung durch den LRH nicht geplant.

**6.2.** In welchem Ausmaß sich der Lizenzumstieg im Jahr 2014 wirtschaftlich rechnen konnte, war abhängig von einem raschen Rollout der VoIP-Telefonanlage, da die Lizenzen für den Vollausbau bereits gekauft wurden. Der LRH bemängelt, dass im Rahmen der Vergleichsrechnung im Jahr 2014 die Probleme beim Rollout (v. a. mangelnde technische und organisatorische Voraussetzungen siehe Berichtspunkte 2 und 17) nicht berücksichtigt wurden. Aus Sicht des LRH sollte überdies die Bewertung der einzelnen Angebotsbestandteile und damit die Grundlage für einen Lizenzwechsel besser dokumentiert werden.

<sup>9</sup> vgl. Aktenvermerk vom 15.10.2014, IT-2011-29047/57

<sup>10</sup> vgl. Aktenvermerk vom 26.6.2019, IT-2008-50585/433

Nach Ansicht des LRH sollte vor einer allfälligen Cloud-Nutzung im Bereich der Telefonie eine rechtliche, organisatorische und wirtschaftliche Klärung herbeigeführt werden.

## Rollout

**7.1.** Im Oktober 2011 besprachen die Abt. IT und die Abt. Präsidium (Abt. Präs) den Rollout der VoIP-Telefonanlage. Der zeitliche Rahmen für das Amt und die Bezirkshauptmannschaften (BH) war mit vier Jahren unter Voraussetzung der budgetären Bedeckung geplant; der Rollout der sonstigen Einheiten (v. a. betriebsähnliche Einrichtungen) sollte erst später erfolgen. Dabei wurde Folgendes vereinbart:<sup>11</sup>

- Die Abt. IT erstellt einen genauen Rollout-Plan inkl. der geplanten Einsparungen bei den Gesprächsgebühren.
- Die Abt. Präs erarbeitet einen Vorschlag für den Projektauftrag für ein Organisationsprojekt.

Im September 2013 erfolgte durch die Direktion Präsidium (PräsD) ein Auftrag für das Projekt „Telefonisches Bürgerservice“. Die Abt. IT wickelte die VoIP-Umstellung abteilungsintern ab.

Nur in der Anfangsphase der Umstellung auf VoIP hielt die Abt. IT die abgerufenen Leistungen inkl. Kosten fest. Die Abt. IT hat daher keinen Gesamtüberblick über die angefallenen Kosten.

Am 5.1.2012 übermittelte die Abt. IT einen Rollout-Plan für das Jahr 2012. Darin war für die ersten drei Quartale die Installation von 830 Endgeräten vorgesehen. Für das vierte Quartal wurden die geplanten Standorte genannt.

In den Quartalsberichten an die PräsD hielt die Abt. IT unterschiedliche Informationen zum Rollout fest, wobei durchgängig ein Mengengerüst der installierten Endgeräte angeführt wurde:

- 2012 wurden die in Umstellung befindlichen Dienststellen und die im Betrieb stehenden Telefonanlagen und Endgeräte angeführt.
- Ab 2013 erfolgte die Einführung eines Ampelsystems. Im dritten Quartal setzte die Abt. IT den Status des Rollouts auf Gelb. Grund war u. a. die Verschiebung der Neuverkabelung in verschiedenen Dienststellen.
- Im vierten Quartal 2014 wurde erstmals die „Gefährdung des Projektplanes durch alte Verkabelung im Landhaus“ angeführt und der Status des Rollouts mit Rot festgelegt.
- Im dritten Quartal 2017 setzte die Abt. IT die „Implementierung IP/Telefonanlage“ auf Grün mit dem Hinweis auf eine geplante Neuverkabelung im Landhaus.
- Im zweiten Quartal 2019 wurden die „Implementierung IP/Telefonanlage“ und das Projekt „EDV, neue Verkabelung im Bereich Landhaus, Fortsetzung“ auf Rot gesetzt. Dieser Status blieb bis 2021 unverändert.

<sup>11</sup> vgl. Schreiben der Abt. IT vom 31.8.2009, Präs-2009-76514/25

Die Abt. IT hatte die Abt. Präs und die Abt. GBM bereits 2009 über die nicht mehr zeitgemäße Verkabelung im Landhaus und anderen Gebäuden informiert. Die Abt. GBM nahm in diesen Gebäuden Neuverkabelungen jedoch jeweils nur im Rahmen größerer Sanierungen vor. Im Jahr 2015 sicherte der damalige Landeshauptmann Mittel aus dem Konjunkturpaket für die Neuverkabelung im Landhaus zu.<sup>12</sup> Teile des Landhauses und eines Gebäudes der Altstadt sowie ein Standort in Urfahr<sup>13</sup> waren zum Zeitpunkt der Prüfung des LRH jedoch noch nicht saniert; die Abt. GBM hat aber mit der provisorischen Erneuerung der Verkabelung begonnen und rechnet mit Kosten von 80.000 Euro.

Im Zuge der Zertifizierung zur IT-Sicherheit<sup>14</sup> im Jahr 2016 wurde die alte Telefonanlage im Landhaus und anderen Gebäuden als Risiko-Bereich ausgewiesen: Für das Produkt gäbe es keine Ersatzteile mehr am Markt. Ende 2019 wies die Abt. IT ausdrücklich auf das Risiko des Ausfalls der Telefonanlage hin. Die PräsD stellte eine Neuverkabelung frühestens Ende 2021 in Aussicht. Damit trägt sie in diesem Zeitraum das Risiko eines Ausfalls der alten Telefonanlage mit. Laut Abt. Präs gab es dazu Notfallszenarien, um den weiteren Betrieb möglichst aufrecht zu erhalten.

In Gmunden wird an einem Standort<sup>15</sup> ebenfalls eine alte Telefonanlage betrieben. Für eine provisorische Neuverkabelung liegt ein Angebot in Höhe von 117.000 Euro vor. Seit mehreren Jahren ist ein Neubau an einem anderen Standort geplant.

Bei den betriebsähnlichen Einrichtungen waren zum Zeitpunkt der Prüfung 14 Einrichtungen noch nicht umgestellt. Für elf davon ist der Umstieg auf VoIP bis Ende 2022 geplant; bei dreien ist eine Umstellung aus technischen Gründen nicht möglich.

---

<sup>12</sup> vgl. Aktenvermerk vom 14.10.2015, Präs-2009-100681/10

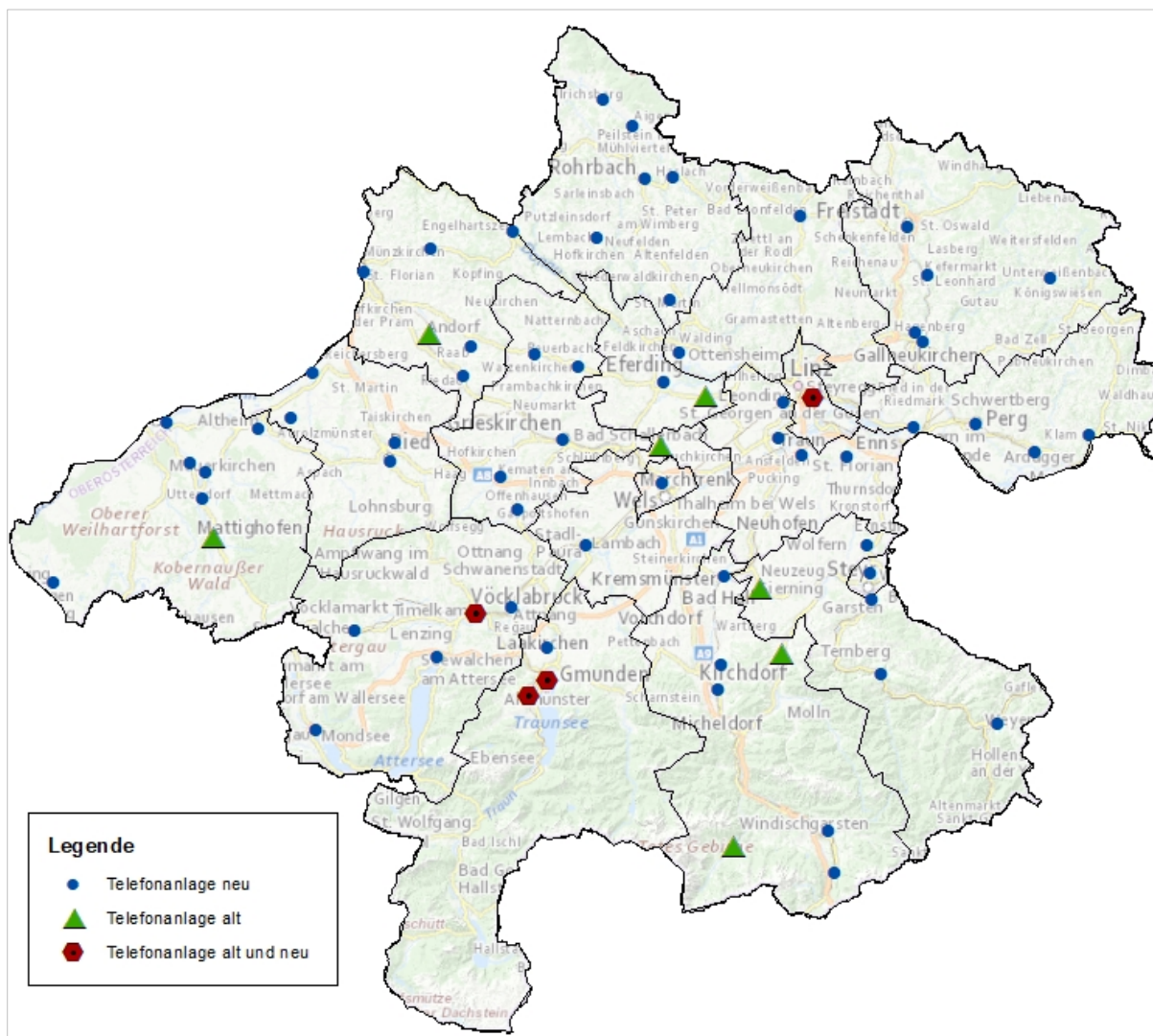
<sup>13</sup> Amtsgebäude in der Knabenseminarstraße 2 in 4040 Linz

<sup>14</sup> ISO/IEC-27001

<sup>15</sup> Amtsgebäude in der Stelzhamerstraße 13 in 4810 Gmunden

Folgende Abbildung 2 gibt Aufschluss über jene Standorte, die bereits auf VoIP umgestellt sind:

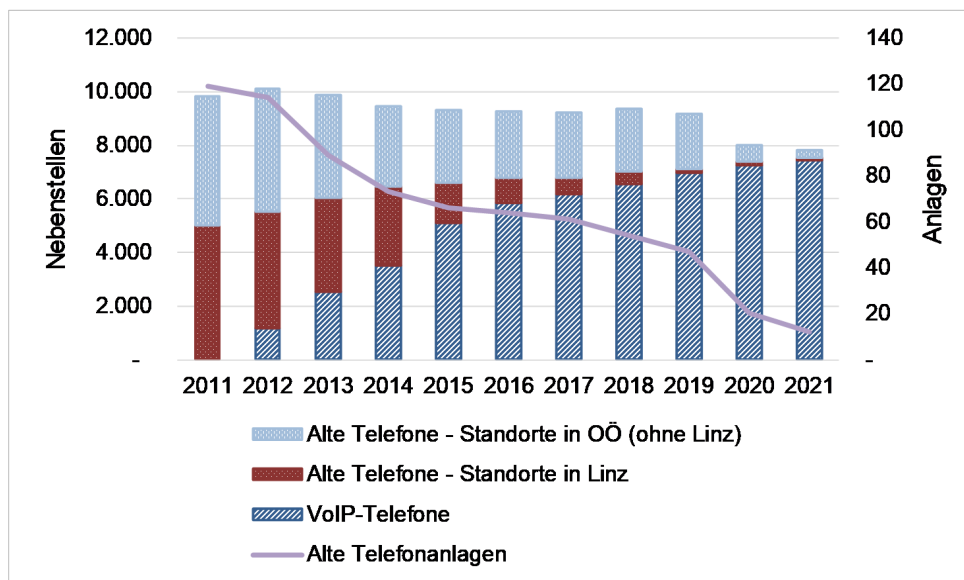
Abbildung 2: VoIP Standorte



Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis Daten der Abt. IT

Folgende Abbildung 3<sup>16</sup> gibt einen Überblick über den Rollout:

Abbildung 3: Rollout von VoIP im Land OÖ



Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis Zahlen der Abt. IT

Wie die Abbildung 3 zeigt, war die Hauptphase der Umstellung Ende 2015 am Standort Linz größtenteils abgeschlossen. Im zweiten Quartal 2021 waren im Land OÖ 7.453 VoIP-Telefone im Einsatz. Darin sind auch rd. 100 zusätzliche VoIP-Apparate für das Contact-Tracing im Zuge der COVID-19-Pandemie enthalten.

Der Rückgang der Zahl an alten Telefonen von 2019 auf 2020 ist darauf zurückzuführen, dass die Landespflege- und Betreuungszentren in die Oö. Gesundheitsholding GmbH ausgegliedert wurden.

**7.2.** Kritisch sieht der LRH, dass die Umstellung der Telefonanlage auf VoIP nicht nach den Richtlinien für Projektmanagement der oö. Landesverwaltung abgewickelt wurde; es fehlten grundlegende Instrumente, beginnend mit einem Projektauftrag. Er sieht die Umstellung auf VoIP nicht ausschließlich als IT-Projekt, sondern als directionsübergreifendes Projekt. Die Abt. IT legte nach 2012 keinen detaillierten Rollout-Plan mehr vor. Es ist auch zu kritisieren, dass keine verlässliche Aussage über die Gesamtkosten der Umstellung auf VoIP getroffen werden kann.

Der LRH empfiehlt dem Land OÖ, Projekte, die Auswirkungen auf die gesamte Verwaltung haben, mit Projektmanagement-Instrumenten abzuwickeln. Jedenfalls sollten Instrumente wie ein Projektauftrag, -controlling und -endbericht zum Einsatz kommen.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Zahlen des ersten Quartals des jeweiligen Jahres; im Jahr 2021 zweites Quartal

<sup>17</sup> Hinsichtlich weiterführender Anforderungen an Projektmanagement siehe <https://www.lrh-ooe.at/2421.htm>, Stand November 2019

Nach Ansicht des LRH wurde das Problem der Neuverkabelung in den Altbauten – insbesondere zeitlich – unterschätzt; deshalb konnte auch der ursprüngliche Zeitplan von vier Jahren nicht eingehalten werden. An den Linzer Standorten wäre eine frühere Umstellung – zumindest in einer provisorischen Variante – wirtschaftlich sinnvoll gewesen; die Umbaukosten hätten sich durch den Wegfall der Wartungskosten von zuletzt 56.000 Euro (2020) für die alte Telefonanlage bereits nach zwei Jahren amortisiert.

Der LRH kritisiert, dass am Standort Gmunden die provisorische Neuverkabelung erst 2021 beauftragt wurde. Dies obwohl die Telefonanlage nicht mehr gewartet wird und der Neubau derzeit nicht realisiert wird.

### 7.3. Die Direktion Präsidium äußert sich wie folgt:

*Eine Amortisation der Umbaukosten kann allenfalls bei einer provisorischen Verkabelung angenommen werden. Verkabelungen werden aber grundsätzlich langfristig (für eine Dauer von ca. 20 bis 25 Jahren) vorgenommen. Die Verkabelung sukzessive im Zuge der Sanierung der Raumgruppen (inkl. Umbaumaßnahmen z.B. betreffend Heizung, Kühlungsverkabelung mit Leerverrohrungen, Böden, Türen) auszutauschen, war in einer Gesamtbetrachtung wirtschaftlicher. Zudem bestand zum damaligen Zeitpunkt sachlich keine Notwendigkeit, sofort in sämtlichen Amtsgebäuden eine provisorische Verkabelung vorzunehmen, weil die Telefon-Versorgung jederzeit gegeben und sichergestellt war. Das angesprochene Risiko hat sich nicht verwirklicht und hätte mit dem Notfallszenario binnen kürzester Zeit beseitigt werden können. Im Falle einer provisorischen Verkabelung wären die Sanierungsmaßnahmen trotzdem vorzunehmen gewesen. Daher war der Betrieb der alten Telefonanlage insgesamt nicht kostenintensiver als sämtliche Sanierungsmaßnahmen.*

*Zum Betrieb der alten Telefonanlage wird mitgeteilt, dass das Amtsgebäude in 4040 Linz, Knabenseminarstraße 2 im November 2021 neu verkabelt wurde. Damit wäre in der Abbildung 2 der Standort Linz mittlerweile mit einem blauen Punkt („Telefonanlage neu“) zu versehen. Für die Neuverkabelung in Gmunden ist eine voraussichtliche Bauzeit von Ende 2021 bis Anfang März 2022 geplant.*

### 7.4. Der LRH hält fest, dass das implementierte Notfallszenario zwar zur Risikominimierung beitrug, ein Risikoeintritt aber erhebliche Auswirkungen auf die betroffenen Dienststellen gehabt hätte.

Zum Zeitpunkt der Prüfung war die alte Telefonanlage in der Knabenseminarstraße 2 noch in Betrieb. Der LRH nimmt die mittlerweile erfolgte Umstellung positiv zur Kenntnis.

## ORGANISATORISCHE FESTLEGUNGEN

### Nutzungsregeln

**8.1.** Regelungen zur Sprach- und Videokommunikation des Landes OÖ stellen die Abt. IT bzw. Abt. Präs im Intranet zur Verfügung. Im Wesentlichen sind das

- Informationen und Anleitungen,
- die Telekommunikationsordnung (Stand Februar 2018),
- die Richtlinien für die Informationssicherheit (Stand 29.9.2020) und
- der Erlass über die Einsicht in von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verwendeten Daten und Programme durch den Dienstgeber (Stand 1.4.2012).

Grundsätzlich ist zwischen Dienst- und Privatgesprächen zu differenzieren. Privatgespräche, sowohl vom Festnetz als auch von Mobiltelefonen, sind von den Bediensteten durch Vorwahl der Codezahl „98“ als solche zu kennzeichnen. Jeder Bedienstete kann über das Mitarbeiterportal<sup>18</sup> seine Gesprächsdaten einsehen und Telefongespräche auch nachträglich als Privatgespräche kennzeichnen (Berichtspunkt 33).

Im Telefonverbund-Festnetz wird mit Voranstellen der Codezahl „92“ und einer Durchwahl eine Verbindung zum Telefonverbund-Mobilnetz hergestellt und umgekehrt. Diese hat mitunter Auswirkungen auf die Gesprächsgebühren (Berichtspunkt 32).

Von jedem Gespräch, das von einem Telefon oder Mobiltelefon geführt wird und Kosten verursacht, werden bestimmte Daten<sup>19</sup> gespeichert. Zur Kontrolle der Telefonkostenentwicklung steht der jeweiligen Dienststellenleitung über das Mitarbeiterportal ein Auswertungstool (DSTA)<sup>20</sup> zur Verfügung. Bei Bedarf kann im Rahmen der übergeordneten Dienstaufsicht durch die Amtsleitung in die Auflistung der Dienstgespräche Einsicht genommen werden. Diese Kontrollmöglichkeit unterliegt eigenen Regelungen.<sup>21</sup> Die Verbindungsdaten von als privat gekennzeichneten Gesprächen stehen dem Dienstgeber für Kontrollzwecke nicht zur Verfügung.

---

<sup>18</sup> TELMIT – Telefonanwendung für Mitarbeiter

<sup>19</sup> Durchwahl des Anrufenden bzw. Mobiltelefon-ID, Datum und Uhrzeit des Telefonates, gerufene Nummer, Gesprächsart (dienstlich oder privat), Gesprächsdauer in Sekunden und Gesprächskosten (Verbindungsentgelt bei Festnetz, Grundgebühr und Verbindungsentgelt bei Mobiltelefon); bei Mobilgesprächen zusätzlich Code und Name des Netzbetreibers, Service (z. B. Telefonat, SMS), Zone (z. B. Mobilnetz, Festnetz) und Rechnungsdatum des Mobilgespräches

<sup>20</sup> Auflistung der Telefonkosten (Festnetz – Verbindungsentgelt und Mobiltelefon – Grund- und Verbindungsentgelt) eines ausgewählten Monats aufgeschlüsselt nach Benutzern

<sup>21</sup> Die Kontrolle geschieht in Abstimmung mit der Personalvertretung: Zur Öffnung der elektronischen Datenbank haben die Abt. Präs und der Landespersonalausschuss bzw. bei den BH der Bezirkshauptmann und der Obmann des örtlichen Dienststellenausschusses den ihnen zustehenden Code gemeinsam einzugeben.

Die Plausibilisierung der Daten des Auswertungstools DSTA zeigte, dass die Datenmigration seit mindestens zwei Jahren fehlerhaft war. Einzelne Auswertungen lieferten mitunter falsche bzw. irreführende Ergebnisse.

- 8.2.** Aus Sicht des LRH ist die Telefonie im Land OÖ umfassend geregelt. Verschiedene Verbindungsarten im Telefonverbund (Festnetz/Mobilnetz) und die (empfohlenen) Codierungen gestalten dies aber sehr komplex. Der LRH regt an, eine Vereinfachung des Systems zu prüfen.

Kritisch sieht der LRH zudem, dass über einen Zeitraum von zwei Jahren die fehlerhafte Datenmigration nicht erkannt wurde. Wobei die Aussagekraft der Daten im Auswertungstool DSTA generell als gering einzuschätzen ist. Seiner Ansicht nach stellen die Datenauswertungen kein geeignetes Instrument zur Steuerung der Effizienz im Bereich der Telefonie dar. Er begründet seine Ansicht mit wiederholten Veränderungen aufgrund nachträglicher Kennzeichnung von Dienstgesprächen als privat, nachgelieferter Daten des Providers und der Gebührengestaltung. Der LRH empfiehlt, das Auswertungstool DSTA im Bereich der Telefonie nicht mehr weiter zu betreiben. Die Abt. IT sollte daher monetäre Auffälligkeiten aufzeigen und Informationen für notwendige Kontrollen zur Verfügung stellen. Dies würde die Etablierung der Vertrauenskultur im Sinne des Management- und Unternehmenskonzepts des Landes OÖ für eine wirkungsorientierte Landesverwaltung (WOV 2027, Entwicklungsfeld „Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierung“) unterstützen.

- 8.3.** *Die Direktion Präsidium nimmt wie folgt Stellung:*

*Die Plausibilität der Datenauswertungen kann nur durch die Dienststellenleitungen geprüft werden. Fehler im DSTA werden im Zuge des Change Managements der Abteilung IT behoben.*

- 8.4.** Der LRH weist nochmals darauf hin, dass Fehler in den Auswertungen der Daten seitens der Dienststellenleitungen nicht erkannt und korrigiert werden können. Er bleibt daher bei seiner Empfehlung, die Funktionalität und Aussagekraft der DSTA grundsätzlich zu überprüfen.

- 9.1.** Mit Einführung der VoIP-Telefonanlage erstellte die Abt. IT einen neuen Rufnummernplan. Wesentliche Änderung war eine Erweiterung der Durchwahl auf fünf Nummern. Zudem legten die Dienststellen u. a. Rufberechtigungen für Auslandstelefonate und Umleitungsregelungen fest. Im Zuge der Umstellung nahmen einzelne Dienststellen eine Analyse der Kommunikationsstruktur vor. Die PräsD gab dafür grundsätzliche Regeln vor. Bei den operativen Entscheidungen setzte sie vor allem auf den Informationsfluss zwischen der Abt. IT und den in den Dienststellen tätigen IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren.

- 9.2.** Aus Sicht des LRH reicht der derzeitige Informationsfluss bei Neuerungen im IT-Bereich nicht aus, um eine optimale Anwendung in den Dienststellen zu erreichen. Wie festzustellen ist, werden die technischen Möglichkeiten der Telefonanlage in einzelnen Organisationseinheiten sehr unterschiedlich ausgeschöpft. Er empfiehlt der PräsD, ergänzend auch die Führungskräfte in regelmäßigen Abständen zu informieren. In Abteilungen mit intensiver Telefonnutzung sollten Analysen durchgeführt werden, inwieweit organisatorische und technische Verbesserungen möglich sind.



- 10.1.** Die Einstellungen und Rechte einer Benutzerin oder eines Benutzers sind nicht am VoIP-Apparat gespeichert, sondern werden von der Abt. IT zentral in einem Verzeichnis verwaltet. Löschungen von Benutzern erfolgten mitunter spät oder auch gar nicht, da die Abt. IT keine Meldungen von den Dienststellen erhält.

Indem sich ein Benutzer an einem Apparat anmeldet, wird dieser entsprechend der zentral hinterlegten Einstellungen (z. B. Rufberechtigung) konfiguriert. Ein VoIP-Apparat, an dem keine Benutzerin oder kein Benutzer angemeldet ist, kann für Notrufe verwendet werden.

- 10.2.** Aus Sicht des LRH sollten inaktive Benutzer, deren Status auch nach Rückfrage von ihrer Dienststelle nicht begründet wird, durch die Abt. IT ohne weitere Rücksprache gelöscht werden. Er empfiehlt, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei längeren Abwesenheiten, insbesondere bei öffentlich zugänglichen Arbeitsplätzen, vom Telefon abmelden. Weiters regt der LRH an, bei Apparaten, an denen kein Benutzer angemeldet ist, die Energiesparfunktion zu erweitern.

- 10.3.** Die Direktion Präsidium äußert sich wie folgt:

*Bei den VoIP-Telefonapparaten wird schon jetzt auf Energiesparfunktionen gesetzt. So werden deren Bildschirme bei Inaktivität wochentags von 18:00 - 07:30 Uhr und am Wochenende ganztags ausgeschaltet. Gezielt Geräte, an denen aktuell kein User angemeldet ist, in einen darüberhinausgehenden Energiesparmodus zu versetzen, ist derzeit laut Rücksprache mit dem Hersteller technisch nicht möglich. Sollte eine entsprechende Funktionalität in zukünftigen Softwareaktualisierungen enthalten sein, kann deren Umsetzung evaluiert werden.*

- 11.1.** Das Land OÖ betreibt ein Telefonbuch, welches im Intranet und im Internet mit unterschiedlicher Detaillierung abfragbar ist. Für die Eingabe der Informationen sind in den Dienststellen eigene Telefonbuchbeauftragte verantwortlich. Die meisten Eingabefelder sind Pflichtfelder. Optional kann für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Mobiltelefonnummer angegeben werden. Vorgaben, dass eine vorhandene Mobiltelefonnummer eingetragen werden muss, gibt es nicht. Zum Zeitpunkt der Prüfung waren rd. 3.600 Mobiltelefone in Betrieb. Davon waren nur rd. 2.000 Nummern im internen Telefonbuch eingetragen.
- 11.2.** Da Mobiltelefone der Verbesserung der Erreichbarkeit dienen, empfiehlt der LRH der PräsD, dass grundsätzlich alle dienstlichen Mobiltelefonnummern im Telefonbuch eingetragen werden, um im Intranet abrufbar zu sein.
- 12.1.** Die Datenhaltung für Sprach- und Videokommunikation erfolgt in unterschiedlichen Systemen, u. a. im Telefonbuch im Intranet, im Verzeichnis der VoIP-Telefonanlage oder in einer Produkt-Management-Software. Schlüsselfelder, wie z. B. die BenutzerID, werden in unterschiedlichen Formaten gespeichert. Auch sind die Informationen zur Dienststelle und die Systematik der Einträge nicht einheitlich. Ein Datenabgleich zwischen den verschiedenen Datenbanken ist mit hohem Ressourcenaufwand verbunden.

- 12.2.** Der LRH empfiehlt, ein federführendes System zu installieren, um die Datenhaltung zu zentralisieren. Damit könnte der Aufwand für die Datenpflege reduziert und die Datenqualität erhöht werden.

### Monitoring der Leistungsfähigkeit der VoIP-Telefonanlage

- 13.1.** Für die Kommunikation mit externen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern bestehen dislozierte ISDN-Anschlüsse in das öffentliche Festnetz. Dadurch wird einerseits ein Lastausgleich und andererseits auch eine Ausfallsicherheit der Verbindungen sichergestellt.

Vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie standen in Linz 240 Verbindungen für Gespräche in das öffentliche Telefonnetz zur Verfügung. Im Zuge der Krise erweiterte die Abt. IT die Kapazitäten auf 330 ein- und ausgehende Verbindungen. In den BH und weiteren Dienststellen sind es weitere 480 Verbindungsmöglichkeiten. Die BH wurden so ausgestattet, dass sie mit dem öffentlichen Telefonnetz kommunizieren können, auch wenn keine Netzwerkverbindung zur zentralen VoIP-Telefonanlage mehr besteht. Alle Sicherheitsmaßnahmen und Ausfallkonzepte für das Netzwerk des Landes gelten auch für die VoIP-Telefonanlage.

Im Zuge der COVID-19-Impfanmeldung kam es am 15.1.2021 zu einer Überlastung des Telefonsystems. Der bekanntgegebenen Rufnummer waren 100 Apparate für die Terminvereinbarung zugeordnet. Die Telefoninfrastruktur sowohl des Providers als auch des Landes war der starken Nachfrage – rd. 1,5 Mio. Anrufe innerhalb von zwei Stunden – nicht gewachsen. Seit diesem Vorfall wird die Auslastung der externen Verbindungen überwacht; an Tagen mit Amtsstunden am Vormittag und Nachmittag werden in sechs Stunden durchschnittlich 106 Gespräche abgewickelt.

- 13.2.** Die Konzepte sehen nach Ansicht des LRH eine hohe Verfügbarkeit der VoIP-Anlage vor. Der LRH empfiehlt, die Überwachung der externen Verbindungen auch dahingehend zu nutzen, um eine Überausstattung und überhöhte Kosten zu vermeiden.

Der LRH stellt fest, dass im Rahmen der telefonischen Impfanmeldung – neben den technischen Voraussetzungen – insbesondere organisatorische Rahmenbedingungen (z. B. Anzahl der Bearbeitenden, Dauer der Erfassung) maßgeblich waren.

- 13.3.** *Die Direktion Präsidium gibt folgende Stellungnahme ab:*

*Es wird darauf hingewiesen, dass die für die Krisenarbeit fachlich zuständigen Stellen bei der gegenständlichen Initiativprüfung nicht geprüfte Stellen sind.*

- 13.4.** Der LRH weist im Rahmen dieser Prüfung u.a. auch auf die technologischen Grenzen des Telefonsystems hin. Sich mit diesen auseinanderzusetzen, wäre seiner Auffassung nach Aufgabe und im Interesse der Amtsleitung, unabhängig davon, welche Organisationseinheit Nutzerin des Systems ist.

## Verwaltung der Smartphones

- 14.1.** Die Abt. IT setzt eine Software für die Verwaltung der Smartphones ein, mit der Funktionen auf den Smartphones, wie der Zugriff auf E-Mails, Kalender oder Fileservices, gesteuert werden. Voraussetzung dafür ist, dass die aktuelle Version des Betriebssystems auf den Smartphones installiert ist. Ist dies nicht der Fall, verlieren die Benutzerinnen und Benutzer den Zugriff auf die datenbasierten Dienste. Mit der Software ist es möglich, Funktionalitäten am Smartphone vorzudefinieren oder einzuschränken. Derzeit wird von der Möglichkeit, Apps zu verbieten, nicht Gebrauch gemacht. Die Lizenz für die Software wurde 2019 auf den vollen Funktionsumfang umgestellt, sodass auch der Zugriff auf Fileservices für alle Smartphone-Benutzerinnen und -Benutzer möglich ist.
- 14.2.** Die Eingriffe der Abt. IT auf die Einstellungen der Smartphones sind aus Sicht des LRH auf ein Minimum beschränkt. So obliegt die Nutzung von Apps oder das Surfen im Internet der Sorgfaltspflicht der Benutzerinnen und Benutzer. Es besteht das Risiko, dass beispielsweise Schadsoftware installiert wird. Aus Sicht des LRH ist es daher unabdingbar, dass die Abt. IT bei Gefahr im Verzug, auch ohne vorherige Rücksprache mit der Amtsleitung, sofort Maßnahmen (z. B. Sperren oder Löschen einer App) veranlassen kann. Der LRH empfiehlt, dass Smartphones – vor allem im konkreten Verdachtsfall – auf Spuren von Schadsoftware (z. B. Spionage-Software) untersucht werden.

## AUSSTATTUNG IM LAND OÖ

### Überblick über eingesetzte Geräte

#### Arbeitsplatzausstattung und Verwaltung

- 15.1.** Das Land OÖ stattet Büroarbeitsplätze standardmäßig mit einem Festnetz-Telefon aus. Zusätzlich finden Mobiltelefone in Form von Tasten-Handys oder Smartphones Verwendung. Die Abt. IT betreut neben dem Amt, den BH und den betriebsähnlichen Einrichtungen auch weitere Einheiten im Umfeld des Landes (Berichtspunkt 41).

Zur Verwaltung der Geräte verwendet die Abt. IT eine Produkt-Management-Software. In dieser sind neben dem Status der Geräte (z. B. auf Lager, ausgefolgt, in Betrieb) Informationen zur nutzenden Einheit und zum Nutzer des Geräts enthalten. Für die Eintragungen waren neben der Abt. IT die IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren in den Organisationseinheiten zuständig. Ab Mai 2019 begann die Abt. IT neu ausgegebene SIM-Karten zu erfassen.

Folgende Tabelle<sup>22</sup> gibt einen Überblick über die Anzahl der eingesetzten Geräte:

Tabelle 3: Anzahl verwendeter Geräte, gegliedert nach Gerätetypen  
(Stichtag 2.8.2021)

Gerätetypen	Land OÖ		Andere Rechts- personen	Gesamt
	Amt und Sonstige	Betriebsähnliche Einrichtungen		
<b>Festnetz</b>	<b>6.759</b>	<b>692</b>	<b>353</b>	<b>7.804</b>
Einfach-Apparate	82	34	22	138
Standard-Apparate	6.284	624	322	7.230
Advanced-Apparate	393	34	9	436
<b>Smartphones</b>	<b>1.944</b>	<b>86</b>	<b>163</b>	<b>2.193</b>
Basis-Ausstattung	1.815	86	157	2.058
Top-Ausstattung	97		6	103
Premium-Ausstattung	14			14
Sonstige <sup>23</sup>	18			18
<b>Tasten-Handys</b>	<b>1.096</b>	<b>223</b>	<b>80</b>	<b>1.399</b>
<b>Gesamt</b>	<b>9.799</b>	<b>1.001</b>	<b>596</b>	<b>11.396</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung; Produkt-Management-Software des Landes OÖ

Auswertungen per 2.8.2021 aus der Produkt-Management-Software ergaben Folgendes:

- 973 Festnetz-Apparate hatten den Status „ausgefolgt“; davon waren 921 keinem Bediensteten zugeordnet.
- 44 Festnetz-Apparate hatten den Status „abgebaut“, d. h. der Apparat war nicht mehr in Betrieb, aber noch nicht an die Abt. IT retourniert.
- 68 Bedienstete verfügten sowohl über ein Tasten-Handy als auch über ein Smartphone.
- Rund ein Viertel der Tasten-Handys war älter als zehn Jahre.
- 42 Smartphones hatten den Status „ausgefolgt“ und waren keinem Bediensteten zugeordnet.
- Bei 23 Bediensteten gab es eine Zuordnung mehrerer Smartphones.

<sup>22</sup> Die Aufstellung enthält Geräte, die zum Stichtag in Betrieb bzw. ausgefolgt waren. Amt und Sonstige inkludiert das Amt der Oö. Landesregierung, die BH sowie Oö. Landesverwaltungsgerichtshof und LRH. Betriebsähnliche Einrichtungen enthalten etwa die Berufsschulen oder Landes-Gästehäuser. Andere Rechtspersonen umfassen beispielsweise die Sozialhilfeverbände, die Bildungsdirektion OÖ oder Vereine im Umfeld des Landes OÖ.

<sup>23</sup> Zu Testzwecken kauft die Abt. IT auch Smartphones von unterschiedlichen Herstellern.

- 15.2.** Der LRH sieht den Einsatz einer Produkt-Management-Software zur Verwaltung der Geräte in unterschiedlichen Einheiten positiv. Gleichzeitig gilt es aber darauf zu achten, dass die Eintragungen etwa durch Plausibilitätsprüfungen zeitnah und korrekt vorgenommen werden. So deuten Alter und Anzahl der Tasten-Handys darauf hin, dass deren Betriebsstatus nicht korrekt erfasst ist. Auch die fehlende persönliche Zuordnung der Smartphones ist für den LRH nicht nachvollziehbar. Nach Ansicht des LRH bietet die Produkt-Management-Software daher derzeit im Ergebnis keinen verlässlichen Überblick über den Einsatz und die Verteilung der Endgeräte.

Die Abt. IT sollte die IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren daher anhalten, die Daten regelmäßig zu aktualisieren und sie mit entsprechenden Auswertungen unterstützen. Auch die Erfassung von SIM-Karten in Verknüpfung mit dem jeweiligen Mobiltelefon ist ein Schritt, um die Qualität der Daten weiter zu erhöhen.

### **Festnetz und Softphones**

- 16.1.** Von den rd. 7.800 von der Abt. IT betreuten Festnetz-Apparaten waren rd. 7.200 Standard-Apparate. Unter anderem aufgrund rechtlicher Vorschriften waren zudem in Gängen oder Werkstätten sogenannte Einfach-Apparate anzubringen.

Zusätzlich zur Standardausführung des Telefons hatte das Land OÖ auch 427 Advanced-Apparate in Verwendung.<sup>24</sup> Von diesen waren 308 mit einer Kamera ausgestattet. Mit derartigen Geräten können Torsprechanlagen, die Kamerabilder liefern, bedient werden. Auch eine Teilnahme an Videokonferenzen ist möglich. Führungskräfte erhielten Advanced-Geräte (mit Kamera). Diese Geräte waren in der Anschaffung um rd. 40 Prozent teurer als Standard-Apparate.<sup>25</sup>

- 16.2.** Angesichts des vermehrten Einsatzes von Notebooks mit Kameras, Smartphones und Videokonferenz-Systemen sind die Telefone mit Kamera nach Einschätzung des LRH als Zwischentechnologie einzuordnen. Für die Teilnahme an Videokonferenzen sind sie überdies nur bedingt geeignet. Die Anschaffung von Advanced-Geräten sollte daher auf den Anwendungsbereich Torsprechanlagen beschränkt werden.

- 17.1.** Neben Festnetz-Telefonen steht den Bediensteten auch ein Softphone zu Verfügung. Dabei handelt es sich um eine Software, die für das Telefonieren sowie für Videotelefonie am Computer genutzt werden kann. Voraussetzung ist eine entsprechende Hardware-Unterstützung mit Kamera. Die mit dem Produkt verbundenen Funktionen gehen über Sprach- und Videokommunikation hinaus und erlauben auch die Anzeige des Anwesenheitsstatus von Kontakten, Chatten oder die Verknüpfung mit E-Mail- und Kalender-Software.

Unter Einbindung der Personalvertretung pilotierte das Land beginnend im ersten Halbjahr 2018 die Softphone-Erweiterung. Die Personalvertretung stimmte dem Einsatz des Produkts unter der Voraussetzung zu, dass die

<sup>24</sup> Weitere im Einsatz befindliche Ausstattungen sind beispielsweise Zusatz Tastenmodule im Sekretariatsbereich.

<sup>25</sup> Bezogen auf die Preise für Hardware pro Einheit gemäß Ausschreibung der VoIP-Telefonanlage.

Installation nicht standardmäßig erfolgt und Freiwilligkeit bei der Nutzung sichergestellt ist. Die Installation der Software und die Aktivierung musste manuell von den Nutzern angestoßen werden. Die Abt. Personal stellte im Juli 2018 ein E-Learning-Modul zur Nutzung im Intranet des Landes bereit.

Die COVID-19-Krise bedeutete auch im Oö. Landesdienst gravierende Veränderungen der Arbeitsweisen. Viele Bedienstete verrichteten von zu Hause ihre Arbeit und auch persönliche Kontakte in den Dienststellen wurden eingeschränkt. Im Ergebnis mussten Kommunikation und Zusammenarbeit vielfach über Distanz erfolgen. Im Zuge dessen stiegen die Nutzerzahlen von 1.462 (September 2019) auf 5.146 Nutzer (Juli 2021).

- 17.2.** Der LRH sieht es positiv, dass zum Zeitpunkt des Ausbruchs der COVID-19-Pandemie im Bereich der Kommunikation bereits viele technische Lösungen vorhanden waren. Dadurch war es möglich, den Amtsbetrieb in weiten Bereichen aufrechtzuerhalten.

Die PräsD hatte allerdings vor der COVID-19-Krise keine ausreichenden Maßnahmen gesetzt, um die Nutzung der Softphone-Erweiterung bei den Bediensteten zu erhöhen. Dies wäre beispielsweise durch eine standardmäßige Installation (ohne Aktivierung) möglich gewesen. Kritisch sieht der LRH, dass bereits 2014 auf ein Lizenzmodell gewechselt wurde, ohne gleichzeitig die organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen.

Der LRH empfiehlt dem Land OÖ, die Ausstattungsrichtlinien dahingehend zu öffnen, dass Benutzerinnen und Benutzer auch zwischen einem Softphone und einem VoIP-Apparat entscheiden können. Dies könnte dazu beitragen, die Anzahl der Festnetz-Apparate zu reduzieren.

- 17.3.** *Die Direktion Präsidium äußert sich wie folgt:*

*Der Hersteller der Telefonanlage hat mit der damals aktuellen Version des Systems das Lizenzierungsmodell von Software- und Hardware-Lizenzierung auf User-Lizenzierung umgestellt. Aufgrund der einfacheren Lizenzierung, der Preisgarantie auf mehrere Jahre und des erhöhten Funktionsumfangs des neuen Lizenzmodells wurde 2014 ein Wechsel für alle User auf das neue Modell durchgeführt.*

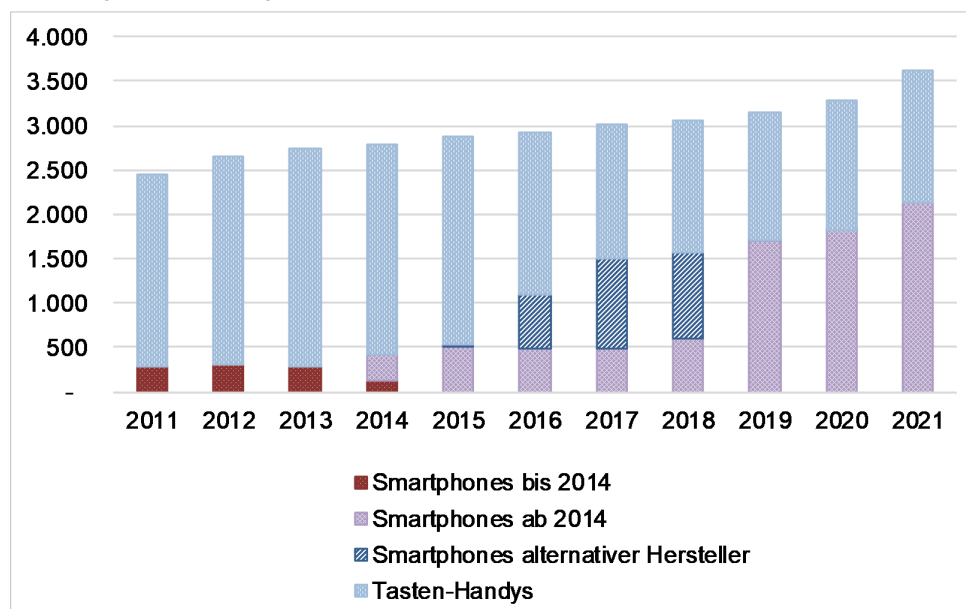
*Die dadurch für sämtliche User enthaltene Softphone-Funktionalität war aber nicht der vordringliche Grund für den Wechsel auf das neue Lizenzmodell. Daher hat die Evaluierung für entsprechende Nutzungsmöglichkeiten dieser Funktion sowie die Prüfung der organisatorischen Voraussetzungen auch erst nach dem Lizenzwechsel begonnen.*

## **Mobiltelefone**

- 18.1.** Bereits zwischen 2011 und 2013 waren im Land OÖ rd. 2.500 Mobiltelefone im Einsatz, wobei ein geringer Anteil davon Smartphones waren. 2015 erarbeitete die Abt. IT unter Mitbefassung der Abt. Präs ein neues Konzept für Mobiltelefonie; es bestand Bedarf, dass mehr Bedienstete, mobil auf E-Mails, Kalender etc. zugreifen können. Zum damaligen Zeitpunkt setzte das Land OÖ günstige Tasten-Handys sowie in geringer Stückzahl Geräte eines Herstellers als Ersatz der bis 2014 verwendeten Smartphones ein.

Die Ausgabe letzterer an einen breiteren Benutzerkreis wurde als zu kostspielig erachtet.<sup>26</sup> In der Folge schaffte die Abt. IT rd. 1.000 Smartphones eines alternativen Herstellers an, die preislich günstig waren und auf einem wenig verbreiteten Smartphone-Betriebssystem basierten. Beginnend mit 2015 begann das Land OÖ in größerem Stil, Bedienstete mit diesen Smartphones auszustatten, wie folgende Abbildung 4<sup>27</sup> zeigt:

Abbildung 4: Entwicklung der Mobiltelefonie Land OÖ



Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis der Quartalsberichte der Abt. IT

2017 hatte das Land OÖ erneut eine Entscheidung zu treffen: ein Nachfolgemodell für die 2015 beschafften 1.000 Smartphones war notwendig. Nachdem der Hersteller des Betriebssystems die Hardwaresparte verkauft hatte, stieg der Preis für die Endgeräte stark. Die Abt. IT erstellte eine Entscheidungsgrundlage, die einen Kostenvergleich und qualitative Bewertungen enthielt, u. a. hinsichtlich Sicherheit und Nutzerakzeptanz. Für die Geräte des schlussendlich gewählten Herstellers waren keine IT-Personalkosten für die Ersteinrichtung angesetzt. Dies wurde u. a. damit begründet, dass mit diesen eine hohe Automatisierung und eine einfache Betreuung durch den Einsatz nur eines Modells gegeben seien. Daher entschied die Abt. IT, auf das günstigste verfügbare Modell eines Herstellers zu setzen, das mittels Leasing beschafft wurde.

Das Leasing-Modell argumentierte die Abt. IT damit, dass es pro Gerät rd. 50 Euro günstiger wäre als bei Kauf vom Hersteller. Zudem beinhaltete das Leasing einen Versicherungsschutz: wenn ein Schaden während der Leasing-Laufzeit entsteht, wird das Gerät gegen das gleiche Modell ausgetauscht. Das Leasing-Modell begründete die Abt. IT überdies wie folgt:

<sup>26</sup> vgl. Aktenvermerk vom 26.5.2015 bzw. zugehöriges Konzept, IT-2008-51107/3407

<sup>27</sup> Zahlen des ersten Quartals des jeweiligen Jahres; im Jahr 2021 zweites Quartal. Die Abt. IT begann ab 2013 Smartphones von zwei Herstellern einzusetzen und wies diese erstmals im Quartalsbericht für das zweite Quartal 2013 aus (123 Stück).

„Weiters hat sich herausgestellt, dass sobald der Hersteller ein neues Modell vorstellt, sich die Schadensfälle „häufen“. Dies reicht von schlecht nachvollziehbaren Beeinträchtigungen (schlechter Empfang, schwacher Akku, Homebutton reagiert manchmal nicht, ...) bis hin zu gehäuften Glasbruch. Ähnliches beobachten auch Handy-Versicherungsanbieter.“<sup>28</sup>

Ab 2017 beschaffte das Land OÖ Leasing-Geräte, die mit einem vier Zoll-Display ausgestattet waren. Nachdem dieser Gerätetyp auslief, setzte es ab Ende 2018 auf das nächstgünstige Modell des Herstellers. Der Gerätepreis war nunmehr deutlich höher, als der 2017 bei der Typenentscheidung zu Grunde gelegte Preis.

- 18.2.** Das Land OÖ ging zwar 2015 mit günstigen Smartphones eines alternativen Herstellers „in die Breite“. Aus Sicht des LRH ist es jedoch nachvollziehbar, dass es bei den Ersatzanschaffungen zu teureren Produkten griff. Die Marktentwicklung für Smartphones war so nicht vorhersehbar.

Der LRH sieht positiv, dass bei der Typenwahl die jeweiligen Vor- und Nachteile dokumentiert wurden. Er teilt allerdings nur eingeschränkt die Annahmen zum Umstellungsaufwand und wonach das Leasing-Modell günstiger als der Kauf von Geräten wäre, v. a. im Hinblick auf die längere Nutzungsdauer. Ungeachtet dessen wies die Vorgehensweise des Landes OÖ Vorteile auf, da „gehäufte Schadensfälle“ und Administrationsaufwand reduziert wurden.

- 19.1.** Im November 2019 führte die Abt. IT mit Genehmigung der Abt. Präs drei Ausstattungskategorien ein: Basis, Top und Premium. Die Top-Modelle unterscheiden sich von Basis-Modellen u. a. dadurch, dass sie nicht alle drei, sondern alle zwei Jahre gegen ein aktuelles Modell ausgetauscht werden. Premium-Modelle werden jährlich durch das jeweils verfügbare Spitzenmodell in gewünschter Größe und Speicherausstattung ersetzt. Die dadurch entstehenden Mehrkosten von bis zu ca. 30.000 Euro pro Jahr beabsichtigte die Abt. IT aus dem IT-Budget zu tragen. Im März 2020 wurde das Konzept erneut angepasst und der Kreis der Bezugsberechtigten für Top-Modelle erweitert. Eine Übersicht über die Entwicklung zeigt folgende Tabelle 4:

---

<sup>28</sup> vgl. Kostengegenüberstellung, IT-2017-1/359



Tabelle 4: Vorgaben zur Ausstattung mit Mobiltelefonen im Land OÖ

Geräte	Bezugsberechtigte			Ausstattung August 2021
	2017	2019	2020	
<b>Tasten-Handy</b>	Mitarbeiter bei Bedarf	Mitarbeiter bei Bedarf	Mitarbeiter bei Bedarf	Standardmodelle
<b>Smartphone - Basis</b>	Mitarbeiter bei Bedarf	Mitarbeiter bei Bedarf DST-Leiter Klubdirektoren, Mitarbeiter der Büros der LT-Präsidenten, LT-Klubs	Mitarbeiter bei Bedarf DST-Leiter	Einsteigermodell 4,7 Zoll, 64 GB 36-Monate-Leasing
<b>Smartphone - Top</b>	Nicht vorgesehen	Direktoren, Abt.-Leiter, Leiter BH  Mitarbeiter der Büros der LReg.	Direktoren, Abt.-Leiter, Leiter BH  Mitarbeiter der Büros der LReg.  Klubdirektoren, Mitarbeiter der Büros der LT-Präsidenten, LT-Klubs	Modell 2019 6,1 Zoll, 128 GB 24-Monate-Leasing
<b>Smartphone - Premium</b>	Mitglieder Oö. LReg.	Mitglieder Oö. LReg. LT-Präsident, Klubobleute, LAD	Mitglieder Oö. LReg. LT-Präsident, Klubobleute, LAD	Modell 2020 6,1 Zoll, 256 GB 12-Monate-Leasing

Quelle: LRH-eigene Darstellung

- 19.2.** Der LRH anerkennt, dass das Land OÖ klare Vorgaben für die Ausstattung mit Smartphones der Kategorien Top und Premium festgelegt hat. Einzelne Personen verzichteten auf das ihnen zustehende Premium- oder Top-Modell.

Kritisch sieht der LRH, dass bei der Ausstattung mit Basis-Smartphones lediglich ein Bedarf der Dienststellenleitung anzugeben ist. Nach Ansicht des LRH sollte die PräsD Kriterien für die Dienststellenleitung definieren, welche als Entscheidungshilfe dienen können.

## Videokonferenz-Systeme

- 20.1.** 2014 beschaffte das Land OÖ erstmals zwei Videokonferenz-Systeme. Ab 2016 erprobte die BH Freistadt im Rahmen des Pilotprojekts Videodolmetschen ein mobiles Videokonferenz-System. In der Folge beschaffte die Abt. IT für alle BH ab Frühjahr 2017 derartige Tischgeräte.

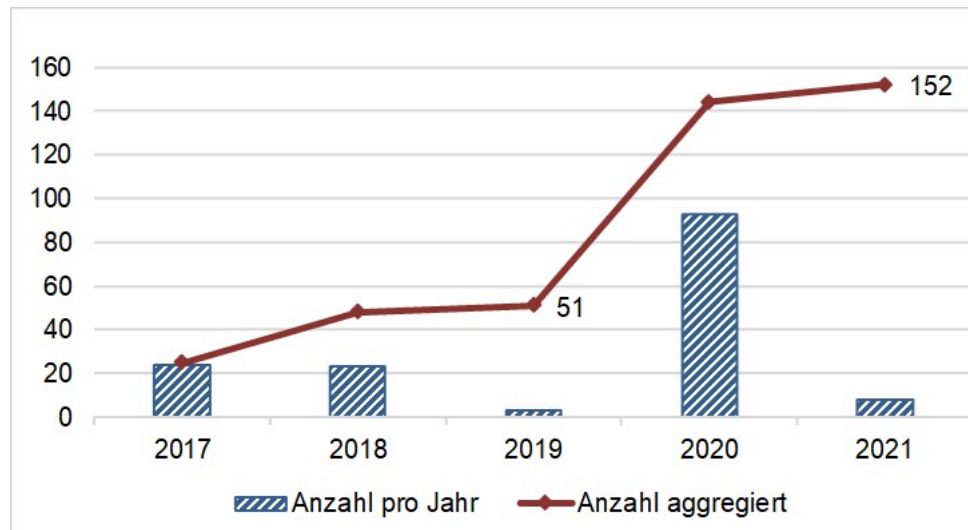
Das Land OÖ stattete in den Jahren 2017 und 2018 einzelne Besprechungsräume mit fest installierten Videokonferenz-Systemen aus. Diese bestanden in der Regel aus einem großen, an der Wand montierten, Bildschirm und einer aufgesetzten Kamera-/Ton-Einheit. Die BH erhielten jeweils ein weiteres Tischgerät. Insgesamt verfügte das Land OÖ zu Beginn der COVID-19-Krise über 51 Videokonferenz-Systeme.

Während der COVID-19-Krise wurde die Ausstattung auf 152 Videokonferenz-Systeme verdreifacht. Mit Stand August 2021 waren gemäß Produkt-Management-Software 110 Systeme in Betrieb. 14 Geräte waren auf Lager bzw. 28 ausgefolgt. Parallel dazu verdoppelte die Abt. IT beinahe

die Anzahl der bereitgestellten Notebooks.<sup>29</sup> Mit diesen kann mittels Soft-phone an Videokonferenzen teilgenommen werden.

Folgende Abbildung 5 gibt einen Überblick über die Entwicklung der angeschafften Videokonferenz-Systeme zwischen 2017 und 2021:

Abbildung 5: Anzahl der Videokonferenz-Systeme



Quelle: LRH-eigene Darstellung, Auswertung des Lieferdatums aus der Produkt-Management-Software

Der Landeshauptmann genehmigte im Mai 2020 einen Ausstattungs-vorschlag:<sup>30</sup> je Abteilung (31) bzw. BH (14) sollte ein Videokonferenz-System zur Verfügung stehen. Dafür wurden für 2020 Gesamtkosten von 622.000 Euro veranschlagt. Als Begründung diente der Bedarf an verstärkter digitaler Zusammenarbeit während der COVID-19-Krise. Sonderausstattungen oder zusätzliche Bedarfe waren genehmigungspflichtig und betrafen u. a. die Mitglieder der Landesregierung oder die Landtagsklubs. Im Laufe des Jahres 2020 hatten sich die Preise für die Standard-Ausstattung – verglichen zwischen Mai und Dezember – halbiert.

**20.2.** Aus Sicht des LRH verfügt das Land OÖ über eine umfangreiche Ausstattung mit Videokonferenz-Systemen. Es ist davon auszugehen, dass die Nutzung der Videokonferenz-Infrastruktur im Vergleich zur Ausnahme-situation seit dem Frühjahr 2020 nachlassen wird.<sup>31</sup> Es ist wichtig, dass die getätigten Investitionen auch nach der COVID-19-Krise verwendet werden. Der LRH empfiehlt eine Analyse der Nutzung der Videokonferenz-Systeme, um einen wirtschaftlichen Betrieb sicherzustellen. Im Fall der Unterauslastung wäre beispielsweise für das betreffende Gerät ein alternativer Standort in Betracht zu ziehen.

<sup>29</sup> von 2.858 Notebooks im vierten Quartal 2019 auf 5.359 Notebooks im zweiten Quartal 2021

<sup>30</sup> Die vorgesehene Lösung für Besprechungsräume bestand aus an der Wand montierten 65 Zoll-Bildschirmen (ein bis zwei Stück) mit einer separaten Kamera-/Toneinheit. Alternativ war auch ein Tischgerät vorgesehen.

<sup>31</sup> Auswertungen der gebuchten Videokonferenz-Räume zeigen, dass die Nutzung infolge der Lockerung der COVID-19-Maßnahmen rückläufig ist.

- 21.1.** Neben der Hardware ist für die Teilnahme an Videokonferenzen auch Software notwendig. Zu unterscheiden ist dabei die Bereitstellung eines virtuellen Videokonferenz-Raumes von der bloßen Teilnahme an einer Videokonferenz, die in der Regel mittels eines Internet-Browsers möglich ist.

Das Land setzt vier Software-Lösungen für Videokonferenzen ein. Drei davon betreibt die Abt. IT selbst auf Servern im Land OÖ. Ein Produkt soll mit Auslaufen der Produkt-Unterstützung 2022 eingestellt werden. Die in den Besprechungsräumen montierten Videokonferenz-Systeme funktionieren derzeit mit einer einzigen Software-Lösung. So ist eine Teilnahme an Videokonferenzen anderer Software-Anbieter nicht möglich. Das Problem der mangelnden Kompatibilität der unterschiedlichen Software- und Hardware-Produkte betrifft nicht nur das Land OÖ, wie auch der Rechnungshof auf Bundesebene feststellte.<sup>32</sup> Die Abt. IT testete zum Prüfungszeitpunkt des LRH, ob alternative Software-Lösungen in Kombination mit den Geräten eingesetzt werden können.

Mehrere Stellen hatten Sonderanforderungen an Videokonferenz-Systeme, wie zum Beispiel die Teilnahme von mehr als 50 Personen, die mit der angeschafften Lösung nicht erfüllt werden konnten. Dies betraf etwa die Kinder- und Jugendanwaltschaft und Mitglieder der Oö. Landesregierung. In der Folge wurde ein alternatives System angeschafft, das hybrid<sup>33</sup> betrieben wird. Das Land erwarb nur wenige Lizenzen für ausgewählte Dienststellen. Für diese Videokonferenz-Software führte das Land eine datenschutzrechtliche und sicherheitstechnische Bewertung durch, die aufgrund der Umsetzung im Hybrid-Betrieb nur ein geringes Risiko erkannte.

- 21.2.** Kritisch sieht der LRH den Einsatz mehrerer Videokonferenz-Softwareprodukte. Der LRH empfiehlt, nicht mehr notwendige Produkte einzustellen, um den Betreuungsaufwand in der Abt. IT zu reduzieren.

Die angeschaffte Videokonferenz-Hardware kann in einem Umfeld mit unterschiedlichen Software-Lösungen nicht den vollen Nutzen entfalten. Insofern empfiehlt der LRH dem Land OÖ, im Rahmen der zuständigen Gremien auf eine möglichst hohe Kompatibilität zwischen den Gebietskörperschaften hinzuwirken.

## LRH-Umfrage im Land OÖ

- 22.1.** Im Rahmen der Prüfung führte der LRH eine elektronische Umfrage in Organisationseinheiten des Landes OÖ durch.<sup>34</sup> Themen waren die Zufriedenheit mit der Ausstattung und den Funktionalitäten der Sprach- und

---

<sup>32</sup> Bericht des Rechnungshofs, Reihe BUND 2021/31, Management der IT-Sicherheit in der Verwaltung ausgewählter Bundesministerien

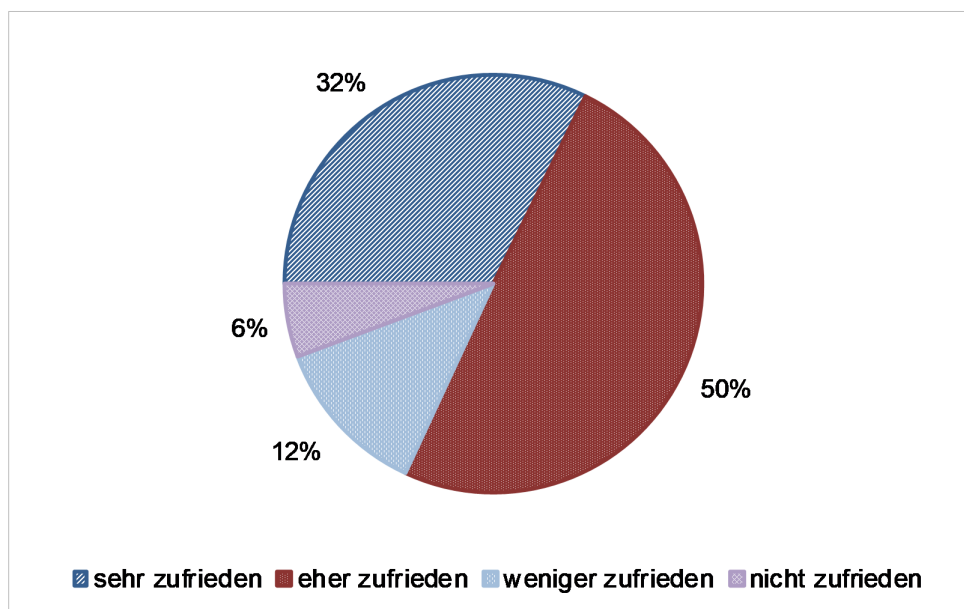
<sup>33</sup> Ein Teil der Videokonferenz-Software läuft auf Servern im Land OÖ, womit Inhaltsdaten wie Video oder Chats auf Servern des Landes verarbeitet werden. Lediglich für den Gesprächsaufbau werden Dienste in der Cloud des Herstellers genutzt.

<sup>34</sup> Die Befragung erfolgte im Zeitraum von 30.6. bis 21.7.2021 in folgenden Einheiten: Direktion Finanzen, Abt. Umwelt-, Bau- und Anlagentechnik, Abt. Wohnbauförderung, BH Kirchdorf und BH Grieskirchen-Eferding.

Videokommunikation, das Nutzungsverhalten und die verfügbaren Hilfestellungen. Von 538 eingeladenen Bediensteten nahmen 288 teil, dies entsprach einer Rücklaufquote von 54 Prozent.<sup>35</sup>

Insgesamt zeigte sich, dass die Bediensteten des Landes mit ihrer Ausstattung zufrieden waren, wie nachfolgende Abbildung 6 zeigt: etwas mehr als 80 Prozent gaben an, sehr zufrieden bzw. eher zufrieden zu sein. Hervorzuheben ist, dass überproportional viele Personen mit alten Festnetz-Telefonen in die Gruppe der weniger bzw. nicht zufriedenen Personen fielen.<sup>36</sup> Gleiches traf auf Personen zu, die über ein Tasten-Handy verfügten.<sup>37</sup>

Abbildung 6: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausstattung für Sprach- und Videokommunikation?



Quelle: LRH-eigene Darstellung

Gefragt nach der Nutzung (Abbildung 7), gaben die Befragten an, insbesondere das Mobiltelefon sehr häufig zu nutzen. Am wenigsten werden Videokonferenz-Systeme genutzt, 45 Prozent gaben an, diese nie zu nutzen.<sup>38</sup>

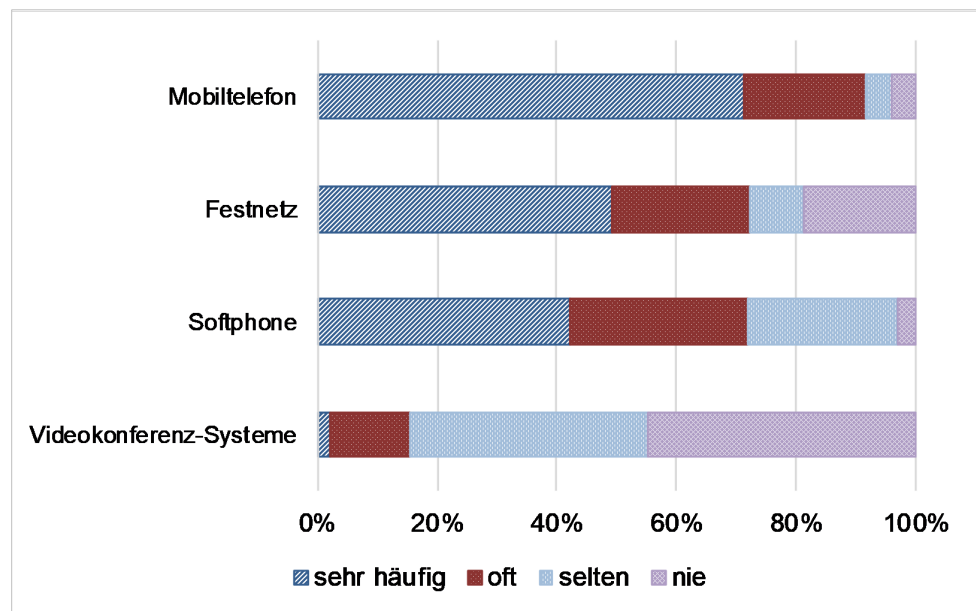
<sup>35</sup> Acht Teilnehmende beendeten den Fragebogen nicht bzw. sind auch Teilnehmende enthalten, die einzelne Fragen unbeantwortet ließen.

<sup>36</sup> Der Anteil der weniger bis nicht Zufriedenen lag bei Personen, die über ein altes Festnetz-Telefon verfügten, bei 35 Prozent. Bei Personen, die mit einem VoIP-Telefon ausgestattet waren, lag dieser Anteil bei 14 Prozent.

<sup>37</sup> 67 Prozent der Personen, die als Teil ihrer Ausstattung über ein Tasten-Handy verfügten, gab an, weniger oder nicht zufrieden zu sein.

<sup>38</sup> Die in der Abbildung 7 dargestellten Werte wurden mit den Angaben zur Ausstattung der Befragten verschränkt. Verfügte ein Befragter beispielsweise über kein Mobiltelefon, so wurde die Angabe zur Nutzung (z. B. „nie“) ausgeschieden. Da Videokonferenz-Systeme eine Raumausstattung darstellen, wurde für diese keine Bereinigung vorgenommen.

Abbildung 7: Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte für die Sprach- und Videokommunikation wöchentlich?



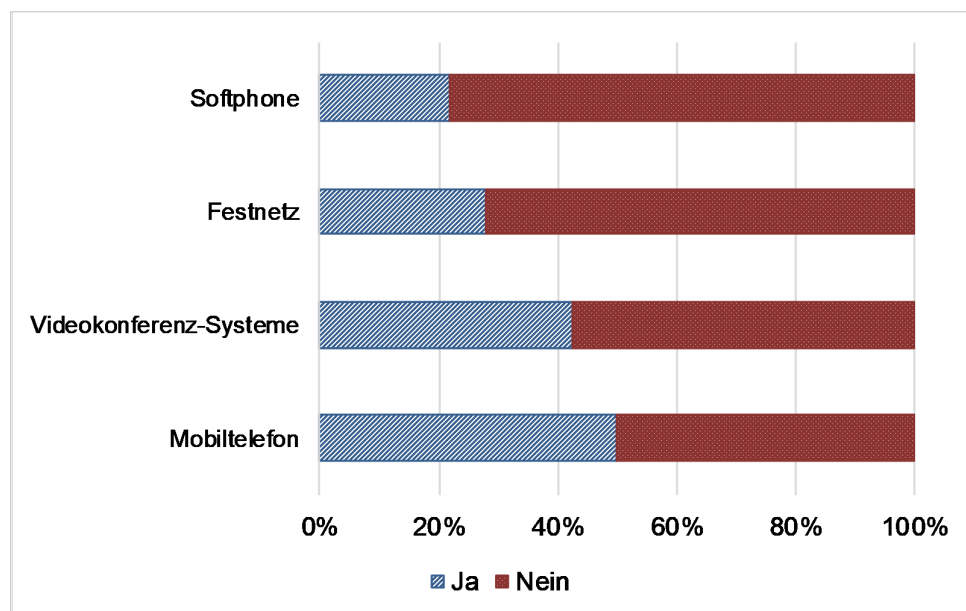
Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis der Umfrage im Land OÖ

Am ehesten konnten sich die Befragten vorstellen, auf ein Mobiltelefon zu verzichten (Abbildung 8). Anzumerken ist, dass diese Personengruppe fast ausnahmslos aus Personen bestand, die ohnehin über kein Mobiltelefon verfügten.<sup>39</sup> Nicht einmal ein Drittel der Befragten äußerte diese Sicht in Bezug auf Festnetz-Telefone bzw. Softphones. Nach Altersgruppen zeigte sich, dass bei Jüngeren tendenziell die Bereitschaft, auf ein Festnetz-Telefon zu verzichten, höher war.<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Von den 105 Personen, die anführten auf ein Mobiltelefon verzichten zu können, verfügten 94 Prozent über kein Mobiltelefon.

<sup>40</sup> 35 Prozent der bis 45-Jährigen konnte sich vorstellen, auf einen Festnetz-Apparat zu verzichten, wohingegen dieser Anteil in der Altersgruppe ab 46 Jahren bei 22 Prozent lag.

Abbildung 8: Könnten Sie sich vorstellen auf eines der folgenden Geräte zu verzichten?



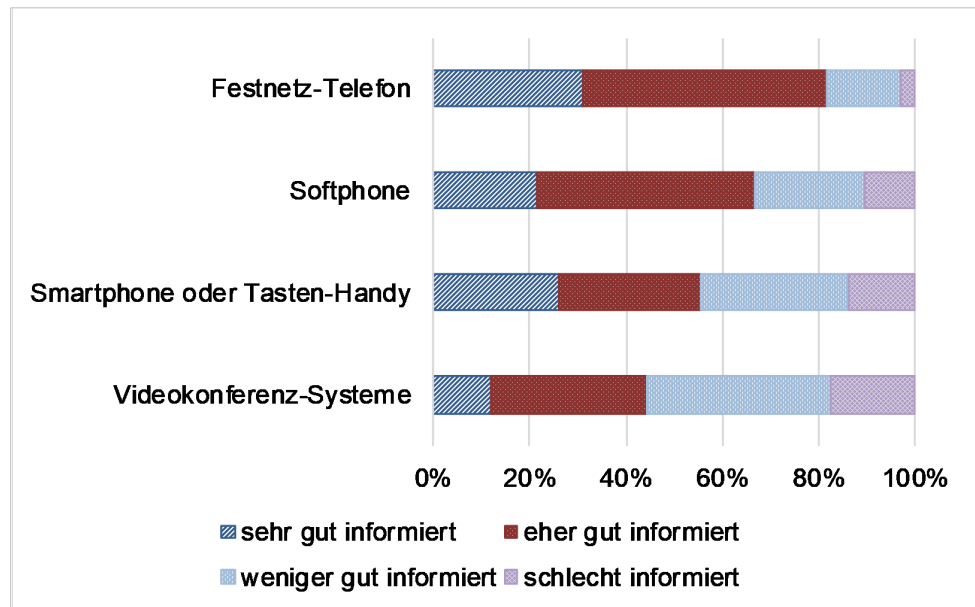
Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis der Umfrage im Land OÖ

Hinsichtlich Ausstattung äußerte rd. ein Drittel der Befragten den Wunsch nach zusätzlicher Hard- oder Software, diese betraf vor allem Headsets (53 Nennungen) und Webcams (34 Nennungen) sowie Software mit Softphone-Funktionalität (16 Nennungen). Zudem nannten die Befragten u. a. mobiles Videodolmetschen oder alternative Videokonferenz-Lösungen.

Insgesamt zeigten sich die Befragten eher gut informiert<sup>41</sup> (Abbildung 9), wobei acht von zehn Befragten die Hilfestellungen durch IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren als zumindest eher hilfreich einordneten (Abbildung 10). Die Mehrzahl der Befragten fühlte sich hinsichtlich Videokonferenz-Systeme weniger gut bis schlecht informiert; wenig bekannt waren auch die entsprechenden E-Learning-Angebote.

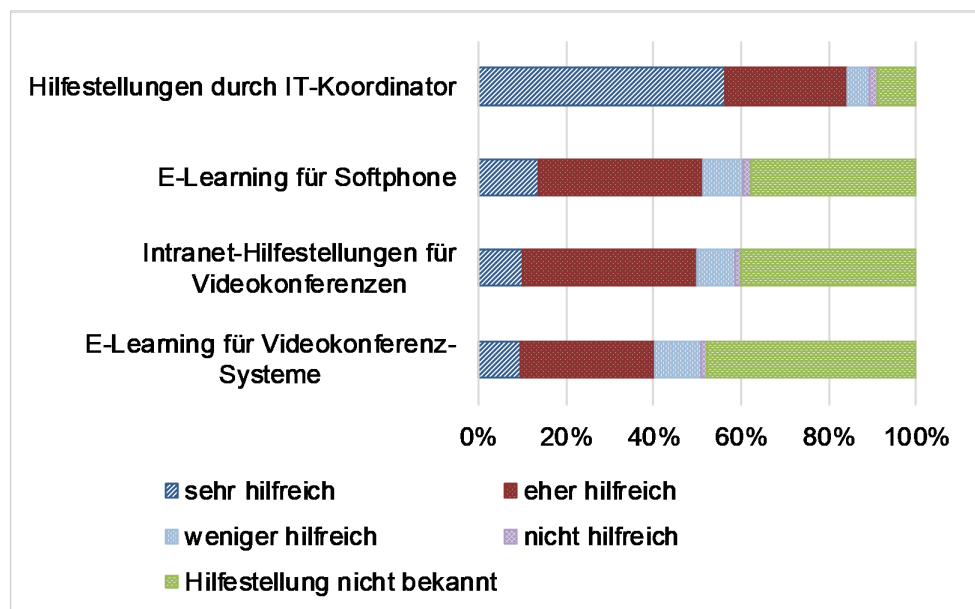
<sup>41</sup> auf einer Skala von eins (sehr gut informiert) bis vier (schlecht informiert) liegt der Mittelwert bei 2,1

Abbildung 9: In welchem Umfang fühlen Sie sich über folgende Geräte bzw. Funktionalitäten informiert?



Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis der Umfrage im Land OÖ

Abbildung 10: Wie hilfreich beurteilen Sie die zu Verfügung gestellten Hilfestellungen?



Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis der Umfrage im Land OÖ

**22.2.** Die Umfrage-Ergebnisse zeigen, dass die Befragten mit der Ausstattung weitestgehend zufrieden sind. Verbesserungsbedarf ortet der LRH beim Bekanntheitsgrad des E-Learning-Angebots sowie dem Wissen zu Videokonferenz-Systemen. Dies wird auch durch die Zugriffszahlen untermauert: Von Jänner bis Juni 2021 absolvierten 118 Personen das E-Learning-Modul für Videokonferenzen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten daher

nach Ansicht des LRH verstärkt auf das E-Learning-Angebot hingewiesen werden.

## ENTGELTE UND NUTZUNG

### BBG-Rahmenvertrag

**23.1.** Der BBG-Rahmenvertrag bildet die Grundlage für die Grund- und Verbindungsentgelte für die Festnetz- und Mobiltelefonie. Dieser Rahmenvertrag wurde nach Durchführung eines Vergabeverfahrens<sup>42</sup> zwischen der Republik Österreich, vertreten durch die BBG, und dem Bestbieter der Ausschreibung am 31.3.2003 abgeschlossen. Gegenstand des Rahmenvertrages ist die Erbringung von Sprachtelefonie und Onlinediensten im Festnetz- und Mobilfunkbereich für sämtliche Bundesdienststellen. Im Dezember 2003 erfolgte eine Erweiterung. Auch den Ländern wurde die Möglichkeit eingeräumt, dem Vertrag beizutreten. Im Juni 2009 trat das Land OÖ in das Vertragsverhältnis ein.

Die BBG erstellt auf Grundlage des Rahmenvertrages<sup>43</sup> ein Tarifdokument, welches einen Überblick über die Vertragsinhalte und -konditionen geben soll. Es wird laufend aktualisiert, wenn neue Produkte<sup>44</sup> am Markt eingeführt oder Entgelte geändert werden. Zuletzt erfolgte eine Erweiterung um 5G Optionen. Daneben besteht die Möglichkeit, Zusatzvereinbarungen abzuschließen. Das Land OÖ machte in den letzten Jahren davon Gebrauch, um für spezielle Anforderungen Zusatzangebote nutzen zu können.<sup>45</sup> Das aktuelle Tarifdokument veröffentlicht die BBG im Kundenportal.

Das Tarifdokument beinhaltet neben den Grund- und Verbindungsentgelten auch Roaming- und Auslandsentgelte, Datentarife, Gebühren für SMS sowie weitere optionale Leistungen. Des Weiteren enthält es Angebote, welche das Land OÖ nicht bezieht. Nur im Bedarfsfall wird das Tarifdokument am Kundenportal der BBG abgerufen. Das führt dazu, dass kein lückenloser Überblick über die Tarifentwicklung seit 2009 besteht.

**23.2.** Der LRH befürwortet grundsätzlich, dass das Land OÖ dem BBG-Rahmenvertrag beigetreten ist und keine eigene Ausschreibung durchgeführt hat. Dennoch weist er darauf hin, dass dieser Vertrag bereits fast 20 Jahre alt ist. Er entspricht daher nicht mehr den aktuellen Anforderungen. So ist der Vertrag in Folge zahlreicher Erweiterungen nur schwer überschaubar. Dies ist der sehr dynamischen Weiterentwicklung der Telekommunikationstechnologie und des Marktes geschuldet. Das Land OÖ sollte sowohl in

---

<sup>42</sup> Verhandlungsverfahren gemäß ÖNORM A 2050 vom 1.3.2000 betreffend die Vergabe eines Dienstleistungsauftrages

<sup>43</sup> Einen integrierenden Vertragsbestandteil des Rahmenvertrages bilden Preisblätter, welche die Grund- und Verbindungsentgelte je nach Art des Anschlusses und der Wahlzone festlegen. Gemäß Rahmenvertrag sind die Entgelte für die gesamte Vertragslaufzeit unveränderlich. Ausgenommen sind Reduktionen, welche unverzüglich im entsprechenden Ausmaß weitergegeben werden müssen.

<sup>44</sup> Auf Basis des gesetzlichen Standardisierungsauftrages sind regelmäßige Produktabstimmungen zwischen der BBG und dem Provider vorgesehen.

<sup>45</sup> Im Juni 2019 wurde z. B. eine Zusatzvereinbarung über den Bezug von Zusatz-SIM-Karten abgeschlossen, damit dem User beim Gerätetausch keine merklichen Einschränkungen entstehen und gleichzeitig die alte SIM-Karte gegen eine neue getauscht wird.



rechtlicher als auch wirtschaftlicher Hinsicht hinterfragen, ob neue Anforderungen weiterhin über Zusatzvereinbarungen abgewickelt werden sollen. Wichtig wäre nach Ansicht des LRH, dass die Abt. IT zusammen mit der Abt. GBM und der BBG die aktuell gültigen Vertragsinhalte dokumentiert. Zudem regt er an, dass die Abt. IT regelmäßig das Kundenportal der BBG auf Aktualisierungen des Tarifdokuments prüft.

Generell sieht der LRH das Vertragsmanagement im Bereich der Telefonie kritisch. Aufgrund der Vielzahl der Änderungen fehlte bei der Abt. IT und bei der Abt. GBM ein Überblick über das gesamte Vertragskonstrukt. Der LRH empfiehlt, das Vertragsmanagement in diesem Bereich zu verbessern; dafür wären auch Ressourcen aufzubauen.

**23.3.** *Die Direktion Präsidium nimmt wie folgt Stellung:*

*Der Überblick über das gesamte Vertragskonstrukt ist sehr wohl gegeben, wenngleich dieser nur mit gewissem Aufwand (und nur in Zusammenspiel zwischen den Abteilungen IT und GBM) aktuell gehalten werden kann.*

**23.4.** Der LRH bezweifelt, dass ein Überblick über das gesamte Vertragskonstrukt gegeben ist. In den Akten der Abt. GBM und Abt. IT befanden sich weder der ursprüngliche Rahmenvertrag aus 2003, welchem das Land OÖ im Juni 2009 beigetreten ist, noch das aktuell gültige Tarifdokument. Beides musste bei der BBG angefordert werden. Des Weiteren waren Vertragsinhalte des Zusatzvertrages, welcher das Service der Anbindung der Festnetztelefonanlage an das Telefonverbund-Mobilnetz regelt (Berichtspunkt 24.1 und 32.1), nicht bekannt. Hier ging die Abt. IT von unrichtigen Annahmen aus, welche sich auf die Gesprächsgebühren auswirken hätten können. Erst durch Anfrage beim Provider wurde die Auslegung des LRH bezüglich Zusatzvertrag bestätigt. Der LRH hält daher seine Empfehlung, das Vertragsmanagement zu verbessern, aufrecht.

**24.1.** Die Gebühren im Festnetzbereich unterscheiden sich in Grund- und Verbindungsentgelte für POTS-Anschlüsse, ISDN-Basis-Anschlüsse oder ISDN-Multi-Anschlüsse.

Verbindungsentgelte fallen für Telefonate vom Festnetzanschluss in das österreichische Festnetz an. Diese Entgelte werden in Regionalzone, Österreichzone und Telefonate zu privaten Netzen (z. B. mit Vorwahl 05) unterschieden. Die Verbindungsentgelte vom Festnetz zum inländischen Mobilnetz werden in fünf Mobilfunkzonen (Unterteilung je nach Vorwahl) unterschieden. Die Verrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau. Bei Telefonaten in das ausländische Fest- und Mobilnetz werden sechs Auslandszonen unterschieden. Die Preise der Verbindungsentgelte im Festnetzbereich haben sich seit Vertragsbeitritt nicht geändert; das Grundentgelt pro Monat wurde für ISDN-Basis- und ISDN-Multi-Anschlüsse günstiger. Hinsichtlich Details zur Festnetz-Abrechnung wird auf Berichtspunkt 37 verwiesen.

Das Land OÖ nutzt ein Service des Providers, welches die Festnetztelefonanlage an das Telefonverbund-Mobilnetz anbindet. Dadurch kommt es zu einer Verringerung der Gesprächsgebühren, da die Verbindungsentgelte kostenlos sind. Das Angebot des Providers vom 23.5.2012 wurde vom Land OÖ mit Bestellung vom 4.6.2012 angenommen und auf ein Basispaket mit 60 Verbindungen umgestellt (Berichtspunkt 32).

- 25.1.** Mobiltelefone können über den BBG-Rahmenvertrag bezogen werden. Es handelt sich um einen Bezug zu Vorzugspreisen über ein Händlerprogramm des Providers. Diese Geräte können nur in Verwendung mit einer SIM-Karte des Providers genützt werden (SIM-locked).

Ab 2017 bestand seitens Abt. IT ein Interesse an einem Leasing-Modell (Berichtspunkt 18). Auf schriftliche Anfrage der Abt. GBM teilte die BBG per E-Mail am 9.2.2018 mit, dass die Möglichkeit bestehe, Mobiltelefone nicht nur im Zuge eines Hardwareaustausches zu beziehen. Ein Leasing-Modell wäre diesem wirtschaftlich gleichzuhalten. Der Provider bietet unter bestimmten Voraussetzungen<sup>46</sup> optionale Serviceleistungen an (z. B. Ratenzahlung, Reparatur, Datenlöschung). Die Konditionen dazu sind in einer separaten Leistungsbeschreibung enthalten und direkt mit ihm abzustimmen.

Das Land OÖ nutzt seit Anfang 2018 ein Leasing-Modell für Smartphones in Kombination mit Service-Dienstleistungen. Die Dienstleistungen umfassen:

- Ausgabe, Betrieb und Rückholung
- Garantie- und Reparaturabwicklung
- Zertifizierte Datenlöschung<sup>47</sup>

Die Smartphones werden mit Schutzhüllen und Schutzfolien ausgegeben. Deren Verwendung ist Voraussetzung für die Reparaturabwicklung.

- 25.2.** Der LRH weist darauf hin, dass das gewählte Leasing-Modell nur bei weiterer Auslegung des BBG-Rahmenvertrags gedeckt ist. Er räumt aber ein, dass die Rechtsansicht vertretbar ist. Nach Einschätzung des LRH sollte die Abt. GBM auch wenn sie sich auf die Rechtsansicht Dritter (in diesem Fall der BBG) bezieht eine eigenständige Bewertung durchführen und die Entscheidungsfindung dokumentieren.

- 25.3.** *Seitens der Abt. GBM wird darauf hingewiesen, dass es sich bei der BBG um eine zentrale Beschaffungsstelle für öffentliche Auftraggeber handelt, welche die Vorschriften des Vergaberechts genauestens einzuhalten hat. Dies wird nicht zuletzt durch eine eigene Rechtsabteilung sichergestellt, die über profundes vergaberechtliches Wissen verfügt. Darüber hinausgehende Prüfungen und Kontrollen durch die Abt. GBM würden daher lediglich zu einem zusätzlichen administrativen Aufwand führen.*

- 25.4.** Der LRH hält an seiner Einschätzung fest. Die Abt. GBM sollte vor allem bei so weitreichenden Entscheidungen auch eine eigene Bewertung vornehmen. Insbesondere, weil ja das Land OÖ in einem potentiellen Streitfall der Vertragspartner ist und nicht die BBG. Zudem kann die Dokumentation der Entscheidungsgrundlagen erwartet werden.

- 26.1.** Im Bereich der Mobiltelefonie wird beim Grundentgelt für SIM-Karten in Sprach-SIM-Karten oder reine Daten-SIM-Karten ohne Datenpaket unterschieden. Das Grundentgelt der Sprach-SIM-Karten inkludiert pro Teilnehmer uneingeschränkte Freiminuten für ausgehende Sprachverbindungen in

<sup>46</sup> Vorliegen einer aktiven Sprach-SIM-Karte inklusive einer Option mobiles Breitband, welche im Zuge des BBG-Rahmenvertrages bezogen wurde.

<sup>47</sup> Vor Rückgabe an den Provider erfolgt eine Datenlöschung durch IT-Koordinatoren bzw. die Abt. IT.

das Providernetz. Des Weiteren sind 1.100 Freiminuten in das inländische Festnetz und 3.000 Freiminuten in inländische Mobilnetze enthalten.

Verbindungsentgelte vom Inland ins Ausland werden laut BBG-Tarifdokument über eine Zoneneinteilung verrechnet. Für den Versand von SMS in inländische Mobilnetze gibt es eine Option, womit 1.000 SMS im Monat bei Sprach-SIM-Karten frei sind. SMS in ausländische Mobilnetze sind kostenpflichtig. Die Verrechnung der im Ausland geführten Telefonate (Verbindungsentgelte, Entgelte für ankommende Verbindungen und SMS) erfolgt über eine Einteilung in fünf Zonen. Seit 15.6.2017 gilt für Mobiltelefonie die EU-Roaming-Verordnung<sup>48</sup>.

Zu jeder aktiven SIM-Karte kann ein Datenpaket mit einem zusätzlichen monatlichen Grundentgelt gewählt werden. Im November 2020 unterzeichnete die Abt. IT eine Zusatzvereinbarung, welche rückwirkend mit 1.5.2020 in Kraft trat. Diese beinhaltet zwei Optionen: fünf Gigabyte und zehn Gigabyte. Nach Verbrauch dieser inkludierten Daten wird die Datenverbindung gedrosselt. Den Umstieg begründete die Abt. IT mit dem Entfall von Mehrkosten, welche bei Überschreitungen von Datenvolumen entstanden.<sup>49</sup>

- 26.2.** Der LRH sieht es positiv, dass kostenverursachende Faktoren erkannt und neu geregelt wurden.

## Abrechnung

- 27.1.** Die VoIP-Telefonanlage des Landes zeichnet die Verbindungsdaten aller Einzelgespräche auf (Verbindungsdauer, Gesprächszone usw.); diese werden laut Abt. IT für fünf Jahre in Back-Ups gespeichert. Im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten wird für die Telefonanwendung und für die Auswertung der Festnetz- und mobilen Daten, sowie die Weiterverrechnung für Organisationseinheiten eine Speicherdauer von vier bzw. sechs Monaten festgelegt.

- 27.2.** Der LRH empfiehlt aus datenschutzrechtlichen Gründen die Speicherdauer bei einzelnen Telefonanwendungen. Zudem sollte die Speicherdauer im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten korrigiert werden.

- 28.1.** Mit einer IT-Anwendung zur Gebührenberechnung ermittelt die Abt. IT die Entgelte für Festnetz-Gespräche. Grundlage sind die Daten der Telefonanlage sowie die eingepflegten Verbindungsentgelte gemäß BBG-Tarifdokument. Diese Ergebnisse verwendet sie für die Abrechnung von Privatgesprächen über die Gehaltsabrechnung der Bediensteten und für Vergütungen bzw. Kostenersätze.

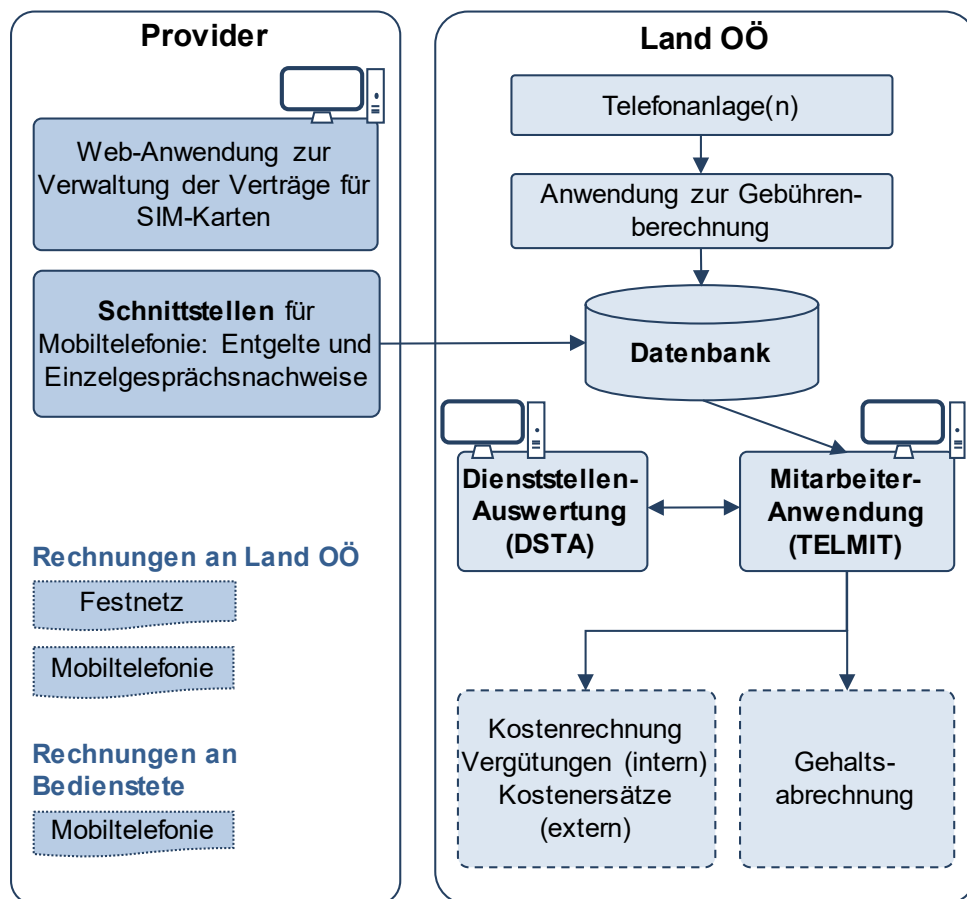
In einer Web-Anwendung des Providers verwaltet die Abt. IT für Mobiltelefone die aktuellen Leistungen (beispielsweise Datenpakete). Darin ordnet sie auch die SIM-Karten einzelnen Kostenstellen zu; dies allerdings

<sup>48</sup> Verordnung (EU) 2017/920 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17.5.2017 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 in Bezug auf Vorschriften für Großkunden-Roamingmärkte, Amtsblatt der Europäischen Union, L 147, 9.6.2017

<sup>49</sup> vgl. Aktenvermerk vom 14.11.2020, IT-2008-51470/606

nicht lückenlos<sup>50</sup>. Die Entgelte für Mobiltelefone übermittelt der Provider über eine Schnittstelle in eine Datenbank der Abt. IT.

Abbildung 11: Übersicht über die Abrechnung



Quelle: LRH-eigene Darstellung

Über das Mitarbeiterportal des Landes OÖ können Bedienstete auf die Anwendung TELMIT zugreifen. In dieser können sie ihre (kostenpflichtigen) Einzelgespräche für Festnetz- und Mobiltelefonie einsehen und Privatgespräche als solche kennzeichnen. Führungskräfte haben die Möglichkeit, im Auswertungstool DSTA aggregierte Informationen über Kosten und Dauer der nicht privaten Gespräche ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie über die Grundentgelte der Mobiltelefone Einsicht zu nehmen (Berichtspunkt 8).

<sup>50</sup> Bis Mai 2021 waren einige SIM-Karten nicht zugeordnet (April-Abrechnung 2021: 59 SIM-Karten mit Entgelten von rd. 1.300 Euro), mit der Mai-Abrechnung 2021 lediglich zwei. Die Zuordnung bei Festnetz erfolgt im Zuge der Anmeldung eines Anschlusses; einzelne Telefon-Anschlüsse sind keiner Kostenstelle zugeordnet.

Das Land erhält vom Provider zweimonatlich Rechnungen für das Festnetz sowie – getrennt davon – monatlich für Mobiltelefone.<sup>51</sup> Die Abt. IT verwendet die in der Anwendung zur Gebührenberechnung ermittelten Festnetz-Entgelte für die Weiterverrechnung; d. h. es wird nicht auf die Abrechnungsdaten des Providers zurückgegriffen.

**29.1.** Die Festnetz-Rechnungen des Providers sind aufgegliedert nach ISDN-Anschlüssen und dort wiederum in Grundentgelte, Verbindungsentgelte und sonstigen Entgelte.<sup>52</sup>

- Die Grundentgelte enthalten Entgelte für den Anschluss sowie für Zusatzleistungen wie beispielsweise die Rufnummernanzeige. Über die Notwendigkeit einiger Zusatzleistungen befand sich die Abt. IT in einem Austausch mit dem Provider.
- Die Verbindungsentgelte werden aufgeschlüsselt (abends, tags, Zonen usw.). Die Unterscheidung in abends bzw. tags erfolgt zwar auf der Rechnung, es sind jedoch die gleichen Entgelte zugrunde gelegt.
- Die sonstigen Entgelte enthalten u. a. Herstellungsentgelte und Telefonbucheintragungen beim Provider; letztere machten für 2020/21 rd. 20.000 Euro aus.

Je nach Auslastung werden pro ISDN-Anschluss mehrere Verbindungen in Anspruch genommen. Beispielsweise verfügt jede BH über einen Anschluss, der bis zu 30 Verbindungen ermöglicht. Die in den Rechnungen ausgewiesenen Verbindungsentgelte werden je Verbindung ausgewiesen und erstrecken sich auf unterschiedliche Zeiträume innerhalb der Abrechnungsperiode.

Die Rechnungsbeträge erfasst die Abt. IT in einem Tabellenverarbeitungsprogramm, um die Entwicklung der Entgelte auf Ebene der einzelnen Anschlüsse (Standorte) auswerten zu können. Einen Abgleich der Abrechnungsdaten des Providers mit den Daten der eigenen VoIP-Telefonanlage bzw. Gebührenberechnung nahm die Abt. IT jedoch nicht vor.

Der LRH verglich die in der Gebührenanwendung ermittelten Werte (Entgelte, Dauer) für den Anschluss der BH Ried für zwei Monate mit jenen, die in der Rechnung des Providers aufschienen. Er stellte dabei fest, dass die Abrechnungsperioden zwar unterschiedlich lang waren, aber keine Überlappungen zwischen den Rechnungen vorlagen. Der LRH ermittelte eine Abweichung von ca. 47 Stunden bzw. rd. 300 Euro. Diese höheren Werte der Rechnung des Providers erklärte die Abt. IT mit „Überläufergesprächen“: Technisch sei es möglich, dass Gespräche anderer Dienststellen über den Anschluss der BH Ried in das Telefonnetz geleitet und dann auf diesem verrechnet werden. Weiters sei nicht sichergestellt, dass die technischen Systeme des Landes OÖ und jene des Providers dieselben Start- und Endzeitpunkte eines Gesprächs erfassen. Damit kann die Dauer von Einzelgespräche abweichen.

---

<sup>51</sup> Weiters getrennte Rechnungen beispielsweise für das Festnetz für das Amt der Oö. Landesregierung und BH, weitere für „Außenstellen“ (beispielsweise Straßenmeistereien, Bauhöfe), sonstige Einrichtungen (Jugendservice usw.) sowie für einzelne Produkte und Datenverbindungen (Daten-SIM-Karten).

<sup>52</sup> Die Grundentgelte verrechnet der Provider für zwei Monate im Vorhinein, hingegen die Verbindungsentgelte zwei Monate im Nachhinein.

- 29.2.** Der LRH hinterfragt die Notwendigkeit einzelner Zusatzleistungen, wie beispielsweise Entgeltanzeige. Deren Kostenstruktur und Funktion ergibt sich überdies nicht aus dem BBG-Rahmenvertrag bzw. Tarifdokument. Er regt an, die Zusatzleistungen regelmäßig auf ihre Notwendigkeit zu überprüfen.

Der LRH empfiehlt, dass die Abt. IT die Rechnungskontrolle im Bereich der Festnetz-Telefonie verstärkt. Dazu wäre ein systematischer Abgleich der Abrechnungen des Providers mit der eigenen Gebührenberechnung vorzunehmen. Dieser sollte eine Gesamtauswertung aller Anschlüsse über einen längeren Beobachtungszeitraum sowie eine stichprobenhafte Auswertung von Einzelgesprächen hinsichtlich Auffälligkeiten enthalten. Um eine effiziente laufende Rechnungskontrolle zu ermöglichen, sollte das Land OÖ gegenüber dem Provider weiterverarbeitbare elektronische Abrechnungsdaten auch für das Festnetz einfordern.

Die PräsD sollte prüfen, inwieweit die jährlichen Eintragungen in das Telefonbuch des Providers die Kosten rechtfertigen.

- 30.1.** Die Rechnungen für Mobiltelefonie enthalten Grund- und Verbindungsentgelte. Beide Beträge werden in den Rechnungen inklusive einem Gutschriftenanteil ausgewiesen. Aus der Rechnung kann eine Aufschlüsselung dieser Gutschriften nach ihrer Herkunft beispielsweise aus Grund- oder Verbindungsentgelten nicht entnommen werden. Die zugrundeliegenden Detaildaten erhält das Land OÖ via Schnittstelle.

Der Provider nahm für den Abrechnungszeitraum Juli 2021 Anpassungen im Gutschriftensystem für Grundentgelte vor, wobei sich diese Umstellung nicht auf die Höhe der Grundentgelte auswirkte.

- 30.2.** Der LRH kritisiert die Abrechnung mittels Entgelten und Gutschriften, die vom BBG-Rahmenvertrag abweichen. Dies erhöht die Komplexität der Abrechnung und erschwert die Rechnungskontrolle. Er empfiehlt, mit dem Provider eine Vereinfachung der Abrechnung herbeizuführen.

## Analyse der Nutzung

- 31.1.** Der LRH analysierte Detaildaten zu den Abrechnungen von Mobiltelefonen. Die Analyse ergab, dass bei rd. zwölf Prozent nur Grundentgelte und keine Verbindungsentgelte ausgewiesen waren.<sup>53</sup> Generell zeigt sich, dass kaum Gesprächs- oder Datengebühren anfallen, da diese von den Freikontingenten abgedeckt werden. Für das erste Halbjahr 2021 wurden Entgelte pro Monat von durchschnittlich 35.000 Euro verrechnet, wobei die Verbindungsentgelte bei rd. 900 Euro pro Monat lagen.<sup>54</sup>
- 31.2.** Der LRH empfiehlt, die Abrechnungen der Mobiltelefone über einen längeren Zeitraum zu analysieren und festzustellen, bei wie vielen keine aktive Nutzung vorliegt und was der Grund dafür ist. Auf Basis der Analyse

<sup>53</sup> D. h. keine ausgehenden Gesprächsminuten, SMS oder verbrauchte Datenmenge; die Abrechnung umfasste rd. 500 Telefonnummern.

<sup>54</sup> In den Verbindungsentgelten sind Gutschriften nicht berücksichtigt, d. h. sie könnten noch geringer sein. Die Auswertung umfasst insbesondere das Amt der Oö. Landesregierung (ohne BH).

sollten nicht mehr benötigte Mobiltelefone stillgelegt oder günstigere Tarifmodelle mit geringeren Fixkosten mit dem Provider verhandelt werden.

**31.3.** Die Direktion Präsidium äußert sich wie folgt:

*Etliche Mobiltelefone dienen als Bereitschaftstelefone, deren primärer Zweck die Erreichbarkeit im Störungs- bzw. Notfall ist. Hier ist selten eine aktive (ausgehende) Nutzung gegeben.*

**32.1.** Im Telefonverbund des Landes OÖ sind Gespräche vom Festnetz zu Mobiltelefonen grundsätzlich gebührenpflichtig. Daher wurde ein Service mit 60 Verbindungen eingerichtet, um Gebühren zu sparen. Mit der Vorwahl der Codezahl „92“ wird die Verbindung über dieses Service aufgebaut; dann fallen keine Gesprächsgebühren an. Ab der 61. Verbindung gelten die aktuellen Verbindungsentgelte. Allerdings stellt die Telefonanlage auch ohne Vorwahl der Codezahl „92“ die Verbindung über das Service her.

Wird auf einem Mobiltelefon die Vorwahl des Landes OÖ oder die „92“ gewählt, erfolgt die Verbindung immer über das öffentliche Netz.

**32.2.** Aus Sicht des LRH hat sich die Vorwahl der Codezahl „92“ erübrigt, da sie keine Auswirkungen auf die Telefongebühren hat. Die Abt. IT sollte die im Intranet bereitgestellten Informationen anpassen. Zudem regt der LRH an, zu analysieren, in welchem Ausmaß das Service genutzt wird und ob die Kapazität angepasst werden muss.

**33.1.** Das Land OÖ ermöglicht die private Nutzung der Telefone. Durch Vorwahl der Codezahl „98“ werden Gespräche als „privat“ gekennzeichnet und abgerechnet.

Bei den Mobiltelefonen muss der Benutzer einen Antrag für eine Mitarbeiterzusatzrechnung beim Provider einreichen. Für die Einrichtung dieser Zusatzrechnung werden den Benutzerinnen und Benutzern einmalig 16 Euro verrechnet. Danach werden alle Gespräche, die mit der Codezahl „98“ geführt werden, über diese Zusatzrechnung abgerechnet. Sie erscheinen auch nicht mehr in der Abrechnung für das Land OÖ auf. Freiminuten und Datenpakete können nicht auf private und dienstliche Nutzung aufgeteilt werden, sodass auch für die private Nutzung erst Entgelte anfallen, wenn diese Kontingente erschöpft sind.

Die als „privat“ gekennzeichneten Gespräche werden vom Gehalt abgezogen. Dazu wird auf die Daten der Anwendung TELMIT zurückgegriffen (Berichtspunkt 28). Tabelle 5 zeigt die Abrechnungsfälle der letzten beiden Jahre:

Tabelle 5: Gehaltsabrechnung für Privattelefonate

	2019	2020
Abrechnungsfälle	714	474
Betrag in Euro	3.144	2.026
<b>Betrag pro Abrechnungsfall in Euro</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung auf Basis Zahlen der Personalverrechnung

- 33.2.** Der LRH gibt zu bedenken, dass im Mobilnetz die Freiminuten nicht in dienstliche und private Verbindung aufgeschlüsselt werden können. Daraus folgt, dass eine Verrechnung erst nach Überschreitung der Freiminuten erfolgt. Nach Einschätzung des LRH geht daher der überwiegende Teil der Abrechnungsfälle auf die Festnetz-Telefonie zurück.

Der LRH stellt fest, dass die Anzahl der Abrechnungsfälle und die den Bediensteten verrechneten Beträge gering sind. Der LRH empfiehlt daher, im Falle der Anpassung der IT-Lösung die Abrechnung der Privattelefonate einzustellen.

- 33.3.** Die Direktion Präsidium gibt folgende Stellungnahme ab:

*§ 5 Telekommunikationsordnung entspricht nach wie vor der gängigen Praxis und Lehre. Wenngleich anerkannt wird, dass sich die Kostentragung für Privatgespräche aus diversen Gründen (weit verbreiteter Gebrauch privater Mobiltelefone, im Mobilfunksektor gängige „Flat-Rates“ auch bei Diensttelefonen) zunehmend relativiert, so ist „eine ausdrückliche Vereinbarung bzgl. der Kostentragung nach wie vor sinnvoll.“<sup>1</sup> Insbesondere dann, wenn „die durch die Privatnutzung entstehenden Kosten quantifizierbar sind.“<sup>2</sup> Die Abrechnungslösung des Landes Oberösterreich (Vorwahl einer bestimmten Ziffernkombination für private Telefonate und Verrechnung der dafür anfallenden Kosten) wird nach wie vor von der Literatur empfohlen.<sup>3</sup>*

*Zudem ist zu beachten, dass Privatgespräche auf den Einzelbindungsnachweisen, die dem Land Oberösterreich vom Mobilfunkbetreiber übermittelt werden, aufscheinen würden, wenn eine Kennzeichnung als Privatgespräche nicht mehr möglich ist.*

<sup>1</sup> Vgl. Auer-Mayer in Reissner/Neumayr (Hrsg), ZellHB BV Besonderer Teil, 14. BV Rz 14.27 (Stand 1.8.2014, rdb.at).

<sup>2</sup> Vgl. Gerhartl, Verwendung von Betriebsmitteln für private Zwecke, ARD 6634/5/2019.

<sup>3</sup> Vgl. Auer-Mayer in Reissner/Neumayr (Hrsg), ZellHB BV Besonderer Teil, 14. BV Rz 14.27 (Stand 1.8.2014, rdb.at); diesem Sinne auch Gerhartl, Verwendung von Betriebsmitteln für private Zwecke, ARD 6634/5/2019, FN 16.

- 33.4.** Wie der LRH feststellte, beziehen sich die in der Tabelle angeführten Abrechnungsfälle fast ausschließlich auf Telefonate mit den VoIP-Telefonen.

Im Bereich der Mobiltelefonie werden in den meisten Fällen die Privatgespräche vom Provider – bedingt durch eine vereinbarte Rechnungsteilung – direkt abgerechnet. Existiert für ein Mobiltelefon kein solcher Zusatzvertrag, funktioniert auch die Vorwahl 98 und somit die Kennzeichnung und Verrechnung von Privatgesprächen nicht. Privatgespräche scheinen jetzt schon auf den Einzelbindungsnachweisen auf. Der LRH bleibt daher bei seiner Empfehlung.

- 34.1.** Das Land OÖ verwendet ISDN-Anschlüsse, um seine VoIP-Telefonanlage mit dem öffentlichen Telefonnetz zu verbinden; dazu mussten Hardware-Komponenten installiert werden. Zukünftig dient das Internet für den Transfer von Gesprächen. Die Signalübertragung erfolgt mittels standardisierter Protokolle über SIP-Anschlüsse<sup>55</sup>. Diese bot der Provider erstmals 2018 dem Land OÖ an. Mit SIP-Telefonie sind auch eigene Entgelte für Gespräche in das inländische Mobilnetz verbunden – diese wären um

<sup>55</sup> Session Initiation Protocol (SIP)



ca. 30 Prozent geringer als derzeit. Die Abt. IT prüft seit Anfang 2019 eine Umstellung, wobei die COVID-19-Krise erste Tests verhinderte. Zielsetzungen zur Ablöse von ISDN lagen in Österreich zum Prüfungszeitpunkt seitens der Provider nicht vor.<sup>56</sup>

- 34.2.** Der LRH empfiehlt dem Land OÖ, den Umstieg auf SIP-Anschlüsse ehestmöglich zu testen, insbesondere weil damit signifikante Einsparungen bei den Verbindungsentgelten verbunden sein können. Vorteile liegen auch darin, dass SIP-Anschlüsse eine software-gesteuerte Bestellung von Verbindungen nach Bedarf ermöglichen. Auch wären damit Themen, wie Betriebssicherheit und Erreichbarkeit, betroffen. Nach Einschätzung des LRH wäre ein vollständiger Wechsel auf SIP eine Umstellung, die verschiedene Organisationen betrifft; daher wäre ein Projekt auf Landesebene einzurichten.

## FINANZIELLES

### Auszahlungen für die Telefonanlage

- 35.1.** Die Telefonanlage des Landes fällt in den Zuständigkeitsbereich der Abt. IT als bewirtschaftende Stelle (Teilabschnitt 02050).<sup>57</sup> Die Voranschlagsstellen im Zuständigkeitsbereich der Abt. IT analysierte der LRH auf Basis jener Auszahlungen, die unmittelbar die Telefonie betreffen.<sup>58</sup>

### Hard- und Software

- 36.1.** Von 2011 bis 2020 wurden Auszahlungen von 4,0 Mio. Euro für Hard-<sup>59</sup> und Software sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Umstellung auf die VoIP-Telefonanlage getätigt.<sup>60</sup> Davon entfielen 3,9 Mio. Euro auf den Bestbieter der Ausschreibung des VoIP-Systems. Im Zuge der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 beschaffte die Abt. IT zudem Hardware wie Headsets um 110.000 Euro von einem anderen Unternehmen. Dies begründete die Abt. IT damit, dass Headsets nicht verfügbar waren, aber eine Ausstattung insbesondere der Krisenstäbe erforderlich war. Folgende Tabelle 6 gibt einen Überblick über die Entwicklung der Auszahlungen:<sup>61</sup>

<sup>56</sup> Für Deutschland hatten die Netzbetreiber die Abschaltung des ISDN-Telefonnetzes bis spätestens 2022 angekündigt; der Umbau der Netze ist weit fortgeschritten (vgl. dazu [Bundesnetzagentur](#)).

<sup>57</sup> Nicht berücksichtigt wurden z. B. allfällige Investitionen der Abt. GBM bzw. Landes-Immobilien GmbH für erforderliche Umbauten im Zuge der Umstellung auf die neue Telefonanlage (insbesondere Verkabelung).

<sup>58</sup> So wurden z. B. Auszahlungen für Torsprechanlagen oder Alarmanlagen nicht berücksichtigt.

<sup>59</sup> v. a. Endgeräte wie VoIP-Apparate, Zusatz Tastenmodule und Headsets

<sup>60</sup> Nicht berücksichtigt wurden u. a. Hard- bzw. Softwarekomponenten der Server, Security und Gateways.

<sup>61</sup> Die Hard- und Software wurde als „Paket“ erworben und somit dem Anlagevermögen (Post 0420) zugeordnet (Software als untergeordneter Teil der Anlage). Mit Umstellung des Lizenzmodells wurde von 2014 bis 2016 die Software unter den immateriellen Vermögenswerten (Post 0700) erfasst. Ab 2017 erfolgte die Buchung als Aufwand (Post 7210). Im Zuge der Erstellung der Eröffnungsbilanz 2020 wurden die bis zu diesem Zeitpunkt unter 0700 gebuchten Lizenzen (666.000 Euro) berichtet (ausgebucht).

Tabelle 6: Auszahlungen für Hard- und Software – VoIP 2011-2020

VoIP	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Summe
	in Tsd. Euro										
Hard- und Software	593	680	233	533	418	254	238	105	574	373	<b>4.002</b>
davon Lizenzmodell 2014				222	222	222	222	0	222	0	<b>1.110</b>
davon Lizenzmodell 2019									254	254	<b>508</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Die Umstellung auf VoIP ist – wie Tabelle 6 veranschaulicht – grundsätzlich abgeschlossen; daher fallen seit 2016 größtenteils nur mehr Auszahlungen für Software (Updates) an. Das zum Zeitpunkt der Umstellung zugrundeliegende Lizenzmodell wurde 2014 (222.000 Euro jährlich) und nochmals 2019 ersetzt (254.000 Euro jährlich). Im Jahr 2019 fielen in Summe 476.000 Euro für Software an; davon waren 222.000 Euro wirtschaftlich dem Vorjahr zuzuordnen.

Ab 2016/17 beschaffte die Abt. IT auch Hard<sup>62</sup>- und Software für Videokonferenz-Systeme fast ausschließlich vom Bestbieter der Ausschreibung des VoIP-Systems. Infolge der COVID-19-Pandemie nahmen diese Anschaffungen deutlich zu. Laut Auskunft der Abt. IT war die Software für Videotelefonie grundsätzlich im Softwarepaket für VoIP enthalten, aber mengenmäßig beschränkt. Aufgrund der Zunahme parallel stattfindender Videokonferenzen während der COVID-19-Pandemie mussten die Lizenzen aufgestockt werden. Folgende Tabelle 7 gibt Aufschluss über die Entwicklung auf Basis der Auszahlungen:

Tabelle 7: Auszahlungen für Hard- und Software – Videokonferenz-Systeme 2016-2020

Videokonferenz-Systeme	2016	2017	2018	2019	2020	Summe
	in Tsd. Euro					
Hardware	0	75	133	87	451	747
Software	14	17	0	0	25	56
<b>Summe</b>	<b>14</b>	<b>92</b>	<b>133</b>	<b>87</b>	<b>477</b>	<b>804</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung

- 36.2.** Die Auszahlungen für die neue Telefonanlage und die Videokonferenz-Systeme sind für den LRH schlüssig. Die im Vergleich zu den Vorjahren deutlich höheren Auszahlungen für Videokonferenz-Systeme sind im Hinblick auf den erforderlichen Bedarf zur Sicherstellung des Amtsbetriebs während der COVID-19-Pandemie nachvollziehbar.

<sup>62</sup> u. a. Bildschirme, Mikrofone, Decken- bzw. Wandhalterungen

## Wartung der Software zur Steuerung und Vermittlung sowie Weiterentwicklung des VoIP-Systems

**37.1.** Für die Wartung der Software der VoIP-Telefonanlage wurden seit Umstellung in Summe 665.000 Euro an den Bestbieter ausgezahlt. Zudem fielen seit 2011 Auszahlungen an dieses Unternehmen für die Wartung der alten Telefonanlage von in Summe 864.000 Euro an. Folgende Tabelle 8 zeigt die Entwicklung der Auszahlungen:<sup>63</sup>

Tabelle 8: Auszahlungen für Wartung 2011-2020

Wartung	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Summe
	in Tsd. Euro										
alte Telefonanlage	101	106	111	112	120	55	73	64	65	56	<b>864</b>
Veränd. zum VJ abs.		+5	+5	+1	+8	-66	+18	-9	+1	-9	
VoIP-Telefonanlage		82	93	94	22	41	50	63	92	128	<b>665</b>
Veränd. zum VJ abs.			+11	+1	-72	+18	+9	+13	+29	+36	
<b>Summe</b>	<b>101</b>	<b>188</b>	<b>204</b>	<b>206</b>	<b>143</b>	<b>96</b>	<b>123</b>	<b>127</b>	<b>157</b>	<b>184</b>	<b>1.529</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Infolge des Ausbaus der VoIP-Telefonanlage nehmen die Auszahlungen für die Wartung der alten Telefonanlage sukzessive ab. Wie aus der Tabelle 8 ersichtlich ist, schwanken die Auszahlungen für die neue Telefonanlage. Laut Abt. IT war der Rückgang um 72.000 Euro im Jahr 2015 auf den Umstieg auf das Lizenzmodell 2014 zurückzuführen. Der höhere Anstieg von 2018 auf 2019 (+29.000 Euro) bzw. 2019 auf 2020 (+36.000 Euro) lag in der vermehrten Anschaffung von Videokonferenz-Systemen begründet; diese Videokonferenz-Systeme unterliegen ebenfalls der Wartung.

Bestimmte Dienstleistungen<sup>64</sup> werden seit 2013 in Form eines Stundenkontos (ServiceCard) abgewickelt. Beim beauftragten Unternehmen handelt es sich um den Bestbieter der Ausschreibung des VoIP-Systems. Die Auszahlungen für diese ServiceCard beliefen sich von 2013 bis 2020 in Summe auf 122.000 Euro; der Telefonie-Anteil dieser Auszahlungen ist nicht ermittelbar.

Für die Weiterentwicklung des VoIP-Systems erbringt aufgrund fehlender Personalressourcen ein externer Anbieter bestimmte Leistungen.<sup>65</sup> Die

<sup>63</sup> VSt 1/020501/6180/000; nicht berücksichtigt wurde u. a. die Wartung der Server (VSt 1/020501/6160/000).

<sup>64</sup> in Bereichen wie z. B. Alarmanlagen, Personenschutzanlagen oder alte Telefonanlage, aber auch VoIP-Unterstützung, die nicht Teil der Ausschreibung war

<sup>65</sup> Vor Beauftragung holte die Abt. IT zwei Vergleichsangebote für ein bestimmtes Stundenkontingent ein. Den Zuschlag erhielt der Billigstbieter; dabei handelt es sich um jenes Unternehmen, das auch Bestbieter bei der Ausschreibung des VoIP-Systems war (vgl. Aktenvermerk vom 25.3.2014 über die Bereitstellung eines Systemingenieurs für VoIP, IT-2011-29047/49). Es folgten mehrere Folgeaufträge. Da der Mitarbeiter des Unternehmens, der mit der Weiterentwicklung des Systems betraut war, das Unternehmen wechselte, wurde ab 2019 jenes Unternehmen beauftragt, in welchem der Mitarbeiter nunmehr tätig ist (vgl. Angebot vom 23.4.2019, IT-2011-29047/181).

Auszahlungen für diese Leistungen beliefen sich von 2014 bis 2020 auf insgesamt 185.000 Euro.

- 37.2.** Für den LRH ist nachvollziehbar, dass die Umstellung auf VoIP aufgrund technischer und baulicher Herausforderungen noch nicht flächendeckend in allen Organisationseinheiten des Landes OÖ erfolgte. Aufgrund der jährlichen Auszahlungen für die Wartung der alten Telefonanlage, sollte aber nach Ansicht des LRH die alte Telefonanlage zeitnah ersetzt werden.

Infolge des Ausbaus der VoIP-Telefonanlage und der Videokonferenz-Systeme ist auch der Anstieg der Auszahlungen für die Wartung der Software zur Steuerung und Vermittlung nachvollziehbar.

Allerdings fehlt aus Sicht des LRH ein genauer Überblick über die Telefonie-Auszahlungen, da Dienstleistungen über die ServiceCard abgerufen werden und auch ein Externer beauftragt wird. Wichtig ist ihm dabei, dass keine Leistungen abgerufen bzw. beauftragt werden, die bereits über die Ausschreibung gedeckt sind. Im Rahmen der Prüfung traten keine Hinweise auf, dass dies der Fall sein könnte. Im Hinblick auf den Unterstützungs- und Weiterentwicklungsbedarf des VoIP-Systems sollten aber nach Ansicht des LRH, Ressourcen in der Abt. IT aufgebaut werden. Dadurch könnten auch fachliche Abhängigkeiten reduziert werden.

### Grund- und Verbindungsentgelte Festnetz

- 38.1.** Seit der Umstellung auf VoIP erfolgt die Sprachkommunikation über das Internet. Bei der Rechnungslegung unterscheidet der Provider, ob es sich um eine Daten- oder Sprachkommunikation handelt. Im Haushaltsverrechnungssystem des Landes erfolgt jedoch keine Differenzierung nach Kommunikationsformen, da sowohl die Daten- als auch die Sprachkommunikation den Telekommunikationsdiensten zuzuordnen sind.<sup>66</sup> In Abstimmung mit der Abt. IT wurden daher nur jene Auszahlungen berücksichtigt, die grundsätzlich der Sprachkommunikation zugordnet werden können. Folgende Tabelle 9 gibt einen Überblick über die Entwicklung der Auszahlungen:

Tabelle 9: Auszahlungen für Sprachkommunikation 2018-2020

Kommunikationsform	2018	2019	2020
	in Tsd. Euro		
Sprachkommunikation	385	433	550

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Die Auszahlungen für Sprachkommunikation beinhalten v. a. Grund- und Verbindungsentgelte. Bedingt durch die COVID-19-Pandemie stiegen diese Entgelte von 2019 auf 2020 um 117.000 Euro.

<sup>66</sup> Die Anlage 3a – VRV 2015 (Kontenplan und Kontenzuordnungen – Länder) sieht für Telekommunikationsdienste das Konto 6320 vor. Vor Umstellung auf das neue Rechnungswesen waren die Telekommunikationsdienste laut Anlage 3a – VRV 1997 (Postenverzeichnis – Länder) der Post 6310 zugeordnet.

- 38.2.** Die Entwicklung der Auszahlungen war dem LRH in ihrer Gesamtheit schlüssig. Er hält fest, dass eine Unterscheidung der unterschiedlichen Kommunikationsformen (Sprach- bzw. Datenkommunikation) im Haushaltsverrechnungssystem des Landes zu einem unverhältnismäßig hohen Aufwand führen würde; für den LRH ist daher nachvollziehbar, dass auf eine differenzierte Darstellung verzichtet wird. Für Detailanalysen muss somit aber auf andere (Vor-)Systeme zurückgegriffen werden.

## Auszahlungen für Mobiltelefone

- 39.1.** Folgende Tabelle 10 gibt einen Überblick über die Auszahlungen für Mobiltelefonie gegliedert nach Leasingraten, Lizenzgebühren sowie Grund- und Verbindungsentgelte:

Tabelle 10: Auszahlungen für Mobiltelefone 2018-2020

Mobiltelefone		2018	2019	2020
		in Tsd. Euro		
Leasingraten nach Ausstattung	Kategorie „Basis“	134	330	356
	Kategorie „Top“			39
	Kategorie „Premium“	9	9	18
Zwischensumme Leasingraten		143	339	413
Lizenzgebühren zur Verwaltung der Mobiltelefone		50	108	51
Grund- und Verbindungsentgelte		460	537	557
<b>GESAMTSUMME</b>		<b>653</b>	<b>983</b>	<b>1.020</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Seit 2017 werden Smartphones nicht mehr gekauft sondern geleast.<sup>67</sup> Leasinggeber ist grundsätzlich der Provider laut BBG-Rahmenvertrag. Bis zur rechtlichen Abklärung, ob die Leasingvariante vom BBG-Rahmenvertrag gedeckt ist und bei höheren Ausstattungskategorien wurden Smartphones auch von einem anderen Unternehmen geleast. Wie Tabelle 10 veranschaulicht, stiegen die Auszahlungen von 2018 auf 2019 an, da sich auch die Anzahl der geleasten Smartphones erhöhte. Ab 2020 steigen auch die Auszahlungen für jene Leasing-Modelle, die der Kategorie Top und Premium zuzuordnen sind, an; diese Entwicklung ist der Adaptierung des Portfolios geschuldet.

Zur Verwaltung der Smartphones fallen jährlich Lizenzgebühren an. Diese beinhalten v. a. die Wartung (Updates) und belaufen sich grundsätzlich auf 50.000 Euro jährlich. Der Anstieg im Jahr 2019 auf 108.000 Euro lag im zusätzlichen Kauf von Lizenzen begründet.

<sup>67</sup> Zu Testzwecken kauft die Abt. IT in periodischen Abständen auch Smartphones von unterschiedlichen Herstellern.

In den Entgelt-Auszahlungen spiegeln sich die gestiegene Anzahl der Smartphones und die dadurch anfallenden Grundentgelte wider. 2018/19 lag der Anstieg bei 77.000 Euro; 2019/20 bei 20.000 Euro.

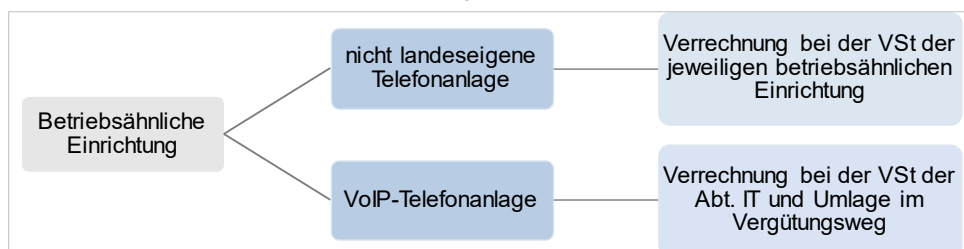
- 39.2.** Die Leasing-Auszahlungen im Zeitraum 2018 bis 2020 waren dem LRH in Anbetracht der Zusammensetzung (Ausstattungskategorien und Leasingdauer) plausibel.

Die Entwicklung der Auszahlungen der Grund- und Verbindungsentgelte lässt den Schluss zu, dass sich trotz einer höheren Nutzung der Mobiltelefone während der Lockdowns aufgrund der Tarifgestaltung die Auszahlungen nicht entscheidend erhöhten.

## Exkurs: Auszahlungen für Telefonie bei betriebsähnlichen Einrichtungen

- 40.1.** Neben der Abt. IT als bewirtschaftende Stelle verzeichnen auch die betriebsähnlichen Einrichtungen Auszahlungen für Daten- und Sprachkommunikation. Bei der Darstellung im Haushaltsverrechnungssystem wird dabei unterschieden, ob die Einrichtung bereits auf die VoIP-Telefonanlage umgestellt hat:

Abbildung 12: Verrechnung der Auszahlungen für Sprachkommunikation bei den betriebsähnlichen Einrichtungen



Quelle: LRH-eigene Darstellung

Laut Abt. GBM sind 14 betriebsähnliche Einrichtungen noch nicht auf die VoIP-Telefonanlage umgestellt. Bei diesen erfolgt die Verrechnung der Gesprächsgebühren unmittelbar bei der Voranschlagsstelle der jeweiligen Einrichtung. Bei den anderen betriebsähnlichen Einrichtungen erfolgt die Darstellung über die haushaltsinternen Vergütungen.

Bei den Mobiltelefonen ist bei der Verrechnung zu unterscheiden, ob das Smartphone bzw. Tasten-Handy mit oder ohne SIM-Karte von der Abt. IT bezogen wird. Grundsätzlich können folgende Varianten unterschieden werden, wobei laut Abt. IT Variante 4 nicht vorkommt:

- Variante 1 (Smartphone bzw. Tasten-Handy mit SIM-Karte wird von der Abt. IT beschafft): Die betriebsähnliche Einrichtung rechnet die Grund- und Verbindungsentgelte direkt mit dem Provider ab; es kommen die Entgelte laut BBG-Rahmenvertrag zur Anwendung. Die Verrechnung der Hard- und Software erfolgt mit der Abt. IT im Vergütungsweg.

- Variante 2 (Smartphone bzw. Tasten-Handy wird von einer betriebsähnlichen Einrichtung beschafft und die SIM-Karte von der Abt. IT bezogen): Die betriebsähnliche Einrichtung rechnet die Grund- und Verbindungsentgelte direkt mit dem Provider ab; es kommen die Entgelte laut BBG-Rahmenvertrag zur Anwendung. Es erfolgt keine Verrechnung der Hard- und Software mit der Abt. IT.
- Variante 3 (Tasten-Handy ohne SIM-Karte wird von der Abt. IT beschafft): Die betriebsähnliche Einrichtung entscheidet zwischen Vertrag oder Wertkarte; in beiden Fällen erfolgt die Verrechnung unmittelbar mit dem Provider bzw. sonstigen Unternehmen. Die Verrechnung der Hardware erfolgt mit der Abt. IT im Vergütungsweg.
- Variante 4 (Smartphone wird von der Abt. IT ohne SIM-Karte bezogen): Die betriebsähnliche Einrichtung entscheidet zwischen Vertrag oder Wertkarte; in beiden Fällen erfolgt die Verrechnung unmittelbar mit dem Provider bzw. sonstigen Unternehmen. Die Verrechnung der Hard- und Software erfolgt mit der Abt. IT im Vergütungsweg.
- Variante 5 (Smartphone bzw. Tasten-Handy mit oder ohne SIM-Karte wird von einer betriebsähnlichen Einrichtung beschafft): In diesem Fall erfolgt überhaupt keine Verrechnung mit der Abt. IT. Die Auszahlungen werden ausschließlich bei der Voranschlagsstelle der betriebsähnlichen Einrichtung dargestellt.

Laut Abt. IT gibt es keinen Überblick darüber, wie viele Mobiltelefone nicht von ihr bezogen wurden. Auswertungen aus dem Haushaltverrechnungssystem des Landes OÖ zeigen, dass zumindest zwei Wertkarten-Handys bei betriebsähnlichen Einrichtungen noch im Einsatz sind.

In Summe fielen im Jahr 2020 bei den betriebsähnlichen Einrichtungen Auszahlungen für Mobiltelefone von ca. 26.000 Euro an.<sup>68</sup>

- 40.2.** Der LRH hält positiv fest, dass durch die Umstellung auf die VoIP-Telefonanlage die Verrechnung einheitlich im Vergütungsweg erfolgt. Im Sinne der Wirtschaftlichkeit und IT-Sicherheit sollten ausnahmslos im gesamten Landesbereich alle Mobiltelefone und SIM-Karten über die Abt. IT bezogen werden und die Entgelte laut BBG-Rahmenvertrag zur Anwendung kommen. Die Notwendigkeit der noch im Einsatz befindlichen Wertkarten-Handys sollte kritisch hinterfragt werden.

## Einzahlungen

- 41.1.** Dem Teilabschnitt 02050 sind Einzahlungen zugeordnet, die in den Zuständigkeitsbereich der Abt. IT fallen.<sup>69</sup> Diese Einzahlungen setzen sich v. a. aus den haushaltsinternen Vergütungen für interne Organisationseinheiten des Landes OÖ (betriebsähnliche Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich

<sup>68</sup> Nicht berücksichtigt wurden u. a. Auszahlungen im Zusammenhang mit Alarmanlagen (z. B. Liftnotruf).

<sup>69</sup> Im Zuge der Umstellung auf die VRV 2015 sowie aus steuerlichen Erwägungen erfolgt seit 2020 eine differenzierte Verrechnung der IT-Leistungen: Leistungen für Netzwerkanbindungen für Einrichtungen, die als Betriebe gewerblicher Art auftreten, werden nicht mehr im Vergütungsweg verrechnet (siehe Schreiben der Direktion Finanzen, Leistungen für Netzwerkanbindung – Verrechnungstechnische Darstellung, vom 18.12.2020, FinD-2019-134/782).

der Abt. GBM bzw. Abt. Kultur und Oö. Landesrechnungshof)<sup>70</sup> und Kostenersätzen von Externen<sup>71</sup> für IT-Leistungen – die auch die Telefonie umfassen – zusammen. Diese Leistungen basieren auf Betreuungsverträgen.<sup>72</sup> Der Leistungsumfang der Abt. IT für Telefonie gegenüber den betriebsähnlichen Einrichtungen und den Externen ist unterschiedlich. Voraussetzung für die Versorgung mit Festnetz ist, dass auch das Datennetzwerk der internen Organisationseinheit bzw. der Externen durch die Abt. IT betreut wird.

Bei den haushaltsinternen Vergütungen erfolgt bei der Buchung im Haushaltsverrechnungssystem keine Differenzierung nach der Art der IT-Leistung. Ein Großteil der Ersätze von IT-Leistungen wird gesamthaft dargestellt; nur die Einzahlungen von Externen für Grund- und Verbindungsentgelte sowie von Bediensteten für private Telefongespräche und Rufnummernmitnahme werden gesondert gebucht. Diese Ersätze<sup>73</sup> stellen sich wie folgt dar:<sup>74</sup>

Tabelle 11: Einzahlungen aus Kostenersätze 2018-2020

Kostenersätze durch	2018	2019	2020
	in Tsd. Euro		
Externe (z. B. Oö. Boden- und Baustoffprüfstelle GmbH)	35	24	25
Bedienstete für private Telefongespräche und Rufnummernmitnahme	3	3	2
<b>Summe</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Im Jahr 2018 waren bei den Einzahlungen von Externen 8.000 Euro enthalten, die wirtschaftlich dem Vorjahr zuzuordnen waren.

- 41.2.** Die Verrechnung der Einzahlungen war für den LRH nachvollziehbar; insbesondere die infolge der Umstellung auf die VRV 2015 vorgenommenen Änderungen bei den Buchungen der einzelnen Geschäftsfälle waren in sich konsistent.

<sup>70</sup> seit 2020 Konto 8260/+++; in Summe 0,9 Mio. Euro

<sup>71</sup> seit 2020 Konto 8170/+++; in Summe 5,1 Mio. Euro

<sup>72</sup> Die Betreuungsverträge beinhalten IT-Leistungen, wie z. B. die Arbeitsplatzausstattung oder die Nutzung des Daten-Netzwerks des Landes OÖ. In vier Verträgen ist die Betreuung von Telefonen explizit vereinbart.

<sup>73</sup> bis 2019 Post 8180/002, seit 2020 Konto 8170/002 (diesem Konto werden nur Leistungen von Dritten – juristische Personen des Privatrechts bzw. öffentlichen Rechts (ausgenommen Gebietskörperschaften) und natürliche Personen – oder interne Verrechnungen (Erfolgsumbuchungen) zugeordnet)

<sup>74</sup> Zur besseren Vergleichbarkeit wurden in den Jahren 2018 und 2019 die Einzahlungen (haushaltsinternen Vergütungen) der betriebsähnlichen Einrichtungen Oö. Landesmuseum und Oö. Kulturquartier berücksichtigt, da im Jahr 2020 die Ausgliederung dieser Einrichtungen in die OÖ Landes Kultur GmbH erfolgte. Zudem wurden die internen Verrechnungen für fachspezifische IT-Ausstattungen der Abt. Wasserwirtschaft, Abt. Umweltschutz und Abt. Land- und Forstwirtschaft (Erfolgsumbuchungen) der Jahre 2018 bis 2020 ausgenommen.



- 42.1.** Für die Verrechnung der haushaltsinternen Vergütungen bei den betriebsähnlichen Einrichtungen und der Kostenersätze bei den Externen erstellt die Abt. IT eine monatsgenaue Leistungsaufstellung über die bezogenen Endgeräte. Weiters ermittelt sie die Verbindungsentgelte sowie bei den Externen auch die Grundentgelte.

Auf Basis der Kostenrechnung legt die Abt. IT drei Tarife fest:

- Tarif A: Dieser Tarif enthält die Sachkosten und wird etwa bei betriebsähnlichen Einrichtungen verwendet.
- Tarif B: Dieser Tarif berücksichtigt neben den Sach- auch die Personalkosten. Dieser Tarif kommt nicht zur Anwendung.
- Tarif C: Dieser Tarif enthält die Sach- und Personalkosten sowie Umsatzsteuer auf die Personalkosten. Dieser Tarif wird bei Externen verwendet.

Folgende Tabelle 12 gibt einen Überblick über die von der Abt. IT betreuten internen Organisationseinheiten bzw. Externen, den Leistungsumfang sowie die verrechneten Tarife:

Tabelle 12: Betreute interne Einheiten und Externe

Betreute interne Einheiten bzw. Externe	Leistungsumfang	Tarif
Betriebsähnliche Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich der Abt. GBM (u. a. Berufsschulen)	Festnetz und Mobiltelefonie	A
Oö. Landesarchiv und Oö. Landesbibliothek (Betriebsähnliche Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich der Abt. Kultur)	Festnetz und Mobiltelefonie	A
Oö. Landesrechnungshof	Festnetz und Mobiltelefonie	A
Kranken- und Unfallfürsorge für oö. Landesbedienstete	Festnetz und Mobiltelefonie	C
Oö. Gesundheitsfonds	Festnetz und Mobiltelefonie	C
OÖ Landes-Kultur GmbH	Festnetz und Mobiltelefonie	C
Oö. Tiergesundheitsdienst	Festnetz und Mobiltelefonie	C
Linzer Hochschulfonds	Festnetz	C
Genussland Marketing Oberösterreich	Mobiltelefonie	C
Oö. Sozialhilfeverbände	Mobiltelefonie	C
Adalbert-Stifter-Institut (Betriebsähnliche Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich der Abt. Kultur)	Festnetz und Mobilfunk-Tarifverträge	A
Oö. Boden- und Baustoffprüfstelle GmbH	Festnetz und Mobilfunk-Tarifverträge	C

Quelle: LRH-eigene Darstellung

Eine Sonderstellung nimmt die mit Wirksamkeit 1.1.2019 eingerichtete Bildungsdirektion OÖ<sup>75</sup> ein. Dieser Bund-Länder-Behörde wurden vom Land OÖ zusätzliche Aufgaben übertragen (z. B. Bereich Kinderbildung und -betreuung).<sup>76</sup> Grundlage für die Betreuung mit IT-Leistungen ist ein Vertrag mit dem Landesschulrat für OÖ aus dem Jahr 1996, der im Jahr 2008 angepasst wurde. Dieser sieht u. a. vor, dass die in Rechnung gestellten Beträge aufgrund einer Finanzierungsvereinbarung<sup>77</sup> zu 60 Prozent der Bund und zu 40 Prozent vom Land OÖ zu tragen sind. Aufgrund der gesetzlichen Vorgaben ist ab 1.1.2023 der Personal- und Sachaufwand der Bildungsdirektion OÖ auf Basis einer Kosten- und Leistungsrechnung zwischen dem Bund und dem Land OÖ aufzuteilen.<sup>78</sup>

Die Bildungsdirektion OÖ nutzt Mobiltelefone, die in bestimmten Bereichen verrechnet wurden.<sup>79</sup> Die Abt. IT verrechnete im Jahr 2019 den Tarif B für Smartphones. Im selben Jahr korrigierte sie die Abrechnung auf den Tarif A. Der LRH prüfte die Aufstellungen der Abt. IT an die Bildungsdirektion OÖ und stellte fest: Für 2020 und 2021 war der Tarif A aus 2018 ausgewiesen und seit Jänner 2021 eine zu hohe Anzahl an Geräten angegeben. Die Abt. IT sicherte eine neuerliche Aufrollung zu.

Ebenfalls eine Sonderstellung nimmt der Verein Energiesparverband ein; dieser verfügt über eine eigene Telefonanlage, die an die Telefonanlage des Landes angebunden ist. Daher erfolgt eine Weiterverrechnung von Festnetz-Gesprächsgebühren durch das Land OÖ.

**42.2.** Für die Aufteilung des Aufwandes der Bildungsdirektion OÖ sollte nach Ansicht des LRH spätestens ab 1.1.2023 ein Tarif inkl. Personalkosten berücksichtigt werden. Weiters sollten aus Sicht des LRH nicht nur die Verbindungsentgelte der Dienstgespräche umgelegt werden, sondern auch die monatlichen Grundentgelte. Voraussetzung ist, dass die Abrechnungsdaten für das Festnetz strukturiert vom Provider zu Verfügung gestellt werden (Berichtspunkt 29).

**42.3.** *Die Direktion Präsidium nimmt wie folgt Stellung:*

*Bei der Aufteilung des Aufwandes der Bildungsdirektion OÖ bedarf es einer Übereinstimmung mit dem Bund.*

**43.1.** Die Abt. IT ermittelte erstmals 2013 Tarife für Smartphones sowie VoIP-Festnetztelefone. Der Tarif für Smartphones enthielt die Gerätekosten, die auf die Nutzungsdauer verteilt wurden. Zudem waren Positionen, wie z. B. Software-Lizenzen, Kosten für Infrastruktur (Netzwerkanschluss, Server) sowie Personalkosten, angesetzt. Der Tarif A wurde bei Einführung mit 20 Euro für Smartphones festgesetzt. Ab 2015 gab es für Smartphones zwei Tarife: einen für die Smartphones des alternativen

---

<sup>75</sup> Bis zu diesem Zeitpunkt wurden die in der Bildungsdirektion OÖ gebündelten Aufgaben von einer Landesbehörde (Amt der Oö. Landesregierung) und einer Bundesbehörde (Landeschulrat für OÖ) wahrgenommen.

<sup>76</sup> vgl. Oö. Bildungsdirektion-Zuständigkeiten-Übertragungsgesetz 2019, LGBl. Nr. 47/2019

<sup>77</sup> Vereinbarung zwischen Bund und Land Oberösterreich vom 5.5 bzw. 2.6.1971 gemäß § 20 Abs. 3 3. Satz Bundes-Schulaufsichtsgesetz id StF BGBl. Nr. 240/1962

<sup>78</sup> §§ 25, 27 und 29 Bildungsdirektionen-Einrichtungsgesetz id StF BGBl. I Nr. 138/2017

<sup>79</sup> Für den zusätzlich übertragenen Bereich erfolgt keine Verrechnung, nur eine Darstellung in der internen Kostenrechnung des Landes.

Herstellers (Tarif A, 15 Euro) und einen für die Smartphones, die ab 2014 eingeführt wurden. Letzterer war unabhängig von der Ausstattungskategorie und reduzierte sich von 35 Euro (2015) auf 27 Euro pro Monat (2021).<sup>80</sup>

Für die VoIP-Telefone lagen die ursprünglichen Berechnungsparameter nicht mehr vor; die Tarife lagen bei sieben Euro pro Monat und blieben konstant. Für die Telefone der alten Telefonanlage verdreifachten sich die Tarife von ursprünglich acht Euro auf 23 Euro pro Monat (Tarif A, 2021), da die verbleibenden Fixkosten auf die verbliebenen Geräte aufzuteilen waren.

Die Anpassung der Tarife erfolgt, indem die Abt. IT anhand von Auswertungen der Kostenrechnung die laufende Über- bzw. Unterdeckung der einzelnen Tarife ermittelt. Für Videokonferenz-Systeme waren zum Zeitpunkt der Überprüfung durch den LRH keine eigenen Tarife festgelegt.

- 43.2.** Der LRH hält fest, dass die Festlegung und Anpassung der Tarife mit Über- bzw. Unterdeckung grundsätzlich nachvollziehbar ist. In Anbetracht der bereits länger zurückliegenden Berechnung der Tarife und den seither großen Veränderungen in der Systemlandschaft, sollten die bestehenden Tarife angepasst und Tarife für neue Produkte (Videokonferenz-System, Smartphones je nach Ausstattungskategorie) eingeführt werden.

## WEITERENTWICKLUNG DER KOMMUNIKATION

- 44.1.** Das Land hat über die letzten Jahre in die Modernisierung der Ausstattung investiert. Diese unterliegt einem Reinvestitionszyklus. So sind rd. 24 Prozent der Festnetz-Apparate älter als zehn Jahre. Es wird sich die Frage stellen, ob oder wodurch die unterschiedlichen Endgeräte ersetzt werden. Auch sind die Anforderungen an die Ausfallsicherheit der Kommunikationsinfrastruktur gestiegen. Aufgrund des technologischen Wandels hin zur datenbasierten Kommunikation werden Veränderungen in vielen Bereichen der Landesverwaltung notwendig sein. Dies betrifft u. a. die Ausgestaltung der IT-Arbeitsplätze, mobiles Arbeiten und den Einsatz von Apps oder die Beschaffung von Telekommunikationsdienstleistungen aufgrund neuer Technologien wie SIP.
- 44.2.** Gesamthaft wertet der LRH die Ausstattung für Sprach- und Videokommunikation als gut. Um diesen Standard zu erhalten, empfiehlt der LRH dem Land OÖ eine Strategie zu erarbeiten, in der neue Dienste und Entwicklungen rasch berücksichtigt, aber auch weniger wichtige abgelöst werden. Teil dessen sollte auch eine Strategie für mobiles und digitales Arbeiten sein, da diese wesentlich von den technischen Möglichkeiten beeinflusst sind.

---

<sup>80</sup> Vergleichsbasis sind das Tarifblatt vom 1.8.2015 sowie das Tarifblatt vom 1.1.2021, Tarif A.

Abgeleitet von dieser Strategie empfiehlt der LRH der Abt. IT eine mittelfristige Finanzvorschau zu erstellen, die Betrieb, Erneuerung und Weiterentwicklung systemkritischer Infrastruktur wie Sprach- und Videokommunikation berücksichtigt. Die bisherigen Investitionen sowie die Reinvestitionen finanzierte die IT aus dem regulären Budget. Der LRH geht davon aus, dass für die Weiterentwicklung der Digitalisierung des Amtes zusätzliche Mittel in der oö. Landesverwaltung benötigt werden.

## ZUSAMMENFASSUNG DER EMPFEHLUNGEN

**45.1.** Nachstehend fasst der LRH die Empfehlungen an die geprüfte(n) Stelle(n) zusammen:

### 45.2.

- a) Das Land OÖ sollte bei Projekten wie der Einführung von VoIP schon in der Planungsphase alle mittelbaren Kosten und mögliche Einsparungseffekte berücksichtigen. (Berichtspunkt 2)
- b) Das Land OÖ sollte die Erfahrungen zur VoIP-Telefonie im Rahmen der Synergistrukturen austauschen und potentielle Synergien ausloten, insbesondere mit Beteiligungen, die aufgrund ihrer Größe von Skaleneffekten profitieren können. (Berichtspunkt 3)
- c) Die Abt. IT sollte den für Endgeräte zu viel ausbezahlten Betrag bei künftigen Bestellungen gegenrechnen. In Zukunft sollte bei den Bestellungen auf die vereinbarten Konditionen geachtet werden. Die Prüfung der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit wäre künftig immer vollständig durchzuführen. (Berichtspunkt 5)
- d) Das Land OÖ sollte die Bewertung der einzelnen Angebotsbestandteile und damit die Grundlage für die Vergabeentscheidung besser dokumentieren. Vor einer allfälligen Cloud-Nutzung im Bereich der Telefonie sollte eine rechtliche, organisatorische und wirtschaftliche Klärung herbeigeführt werden. (Berichtspunkt 6)
- e) Das Land OÖ sollte Projekte, die Auswirkungen auf die gesamte Verwaltung haben, mit Projektmanagement-Instrumenten abwickeln. Jedenfalls sollten Instrumente wie ein Projektauftrag, -controlling und -endbericht zum Einsatz kommen. (Berichtspunkt 7)
- f) Es sollte eine Vereinfachung des Systems der Verbindungsarten im Telefonverbund (Festnetz/Mobilnetz) und der (empfohlenen) Codierungen geprüft werden. (Berichtspunkt 8)
- g) Das Auswertungstool DSTA sollte im Bereich der Telefonie nicht mehr weiter betrieben werden. Die Abt. IT sollte monetäre Auffälligkeiten aufzeigen und Informationen für notwendige Kontrollen zur Verfügung stellen. (Berichtspunkt 8)

- h) Die PräsD sollte auch ergänzend die Führungskräfte in regelmäßigen Abständen bei Neuerungen im IT-Bereich informieren. In Abteilungen mit intensiver Telefonnutzung sollten Analysen durchgeführt werden, inwieweit organisatorische und technische Verbesserungen möglich sind. (Berichtspunkt 9)
- i) Inaktive Benutzer, deren Status auch nach Rückfrage von ihrer Dienststelle nicht begründet wird, sollten von der Abt. IT ohne weitere Rücksprache gelöscht werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten sich bei längeren Abwesenheiten, insbesondere bei öffentlich zugänglichen Arbeitsplätzen, vom Telefon abmelden. Weiters sollte, bei Apparaten an denen kein Benutzer angemeldet ist, die Energiesparfunktion erweitert werden. (Berichtspunkt 10)
- j) Da Mobiltelefone der Verbesserung der Erreichbarkeit dienen, sollten grundsätzlich alle dienstlichen Mobiltelefonnummern im Telefonbuch eingetragen werden und im Intranet abrufbar sein. (Berichtspunkt 11)
- k) Es sollte ein federführendes System installiert werden, um die Datenhaltung zu zentralisieren. (Berichtspunkt 12)
- l) Die Überwachung der externen Verbindungen sollte auch dahingehend genutzt werden, eine Überausstattung und überhöhte Kosten zu vermeiden. (Berichtspunkt 13)
- m) Die Abt. IT soll bei Gefahr im Verzug, auch ohne vorherige Rücksprache mit der Amtsleitung, sofort Maßnahmen (z. B. Sperren oder Löschen einer App) veranlassen können. Smartphones sollten vor allem im konkreten Verdachtsfall auf Spuren von Schadsoftware (z. B. Spionage-Software) untersucht werden. (Berichtspunkt 14)
- n) Die Abt. IT sollte die IT-Koordinatorinnen und IT-Koordinatoren anhalten, die Daten der Produkt-Management-Software regelmäßig zu aktualisieren und sie mit entsprechenden Auswertungen unterstützen. (Berichtspunkt 15)
- o) Die Anschaffung von Advanced-Geräten sollte auf den Anwendungsbereich Torsprechanlagen beschränkt werden. (Berichtspunkt 16)
- p) Die Ausstattungsrichtlinien sollten dahingehend geöffnet werden, dass Benutzerinnen und Benutzer auch zwischen einem Softphone und einem VoIP-Apparat entscheiden können. (Berichtspunkt 17)
- q) Die PräsD sollte Kriterien für die Dienststellenleiter definieren, welche als Entscheidungshilfe bei der Ausstattung der Bediensteten mit Basis-Smartphones dienen können. (Berichtspunkt 19)

- r) Es ist wichtig, dass die getätigten Investitionen auch nach der COVID-19-Krise verwendet werden. Daher sollte das Land OÖ eine Analyse der Nutzung der Videokonferenz-Systeme einführen, um einen wirtschaftlichen Betrieb sicherzustellen. (Berichtspunkt 20 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG I)
- s) Nicht mehr notwendige Videokonferenz-Softwareprodukte sollten eingestellt werden, um den Betreuungsaufwand in der Abt. IT zu reduzieren. Zudem sollte im Rahmen der zuständigen Gremien auf eine möglichst hohe Kompatibilität zwischen Gebietskörperschaften hingewirkt werden. (Berichtspunkt 21)
- t) Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten verstärkt auf das E-Learning-Angebot hingewiesen werden. (Berichtspunkt 22)
- u) Es sollte sowohl in rechtlicher als auch wirtschaftlicher Hinsicht hinterfragt werden, ob neue Anforderungen weiterhin über Zusatzvereinbarungen abgewickelt werden sollen. Wichtig wäre, dass die Abt. IT zusammen mit der Abt. GBM und der BBG die aktuell gültigen Vertragsinhalte dokumentiert. Zudem sollte die Abt. IT regelmäßig das Kundenportal der BBG auf Aktualisierungen des Tarifdokuments prüfen. (Berichtspunkt 23)
- v) Das Vertragsmanagement sollte verbessert werden; dafür wären auch Ressourcen aufzubauen. (Berichtspunkt 23)
- w) Die Abt. GBM sollte, auch wenn sie sich auf die Rechtsansicht Dritter (in diesem Fall der BBG) bezieht, eine eigenständige Bewertung durchführen und die Entscheidungsfindung dokumentieren. (Berichtspunkt 25)
- x) Aus datenschutzrechtlichen Gründen sollte die Speicherdauer bei einzelnen Telefonanwendungen angepasst werden. Zudem sollte sie im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten korrigiert werden. (Berichtspunkt 27)
- y) Die Zusatzleistungen sollten regelmäßig auf ihre Notwendigkeit überprüft werden. (Berichtspunkt 29)
- z) Die Abt. IT sollte die Rechnungskontrolle im Bereich der Festnetz-Telefonie verstärken. Dazu wäre ein systematischer Abgleich der Abrechnungen des Providers mit der eigenen Gebührenberechnung vorzunehmen. Dieser sollte eine Gesamtauswertung aller Anschlüsse über einen längeren Beobachtungszeitraum sowie eine stichprobenhafte Auswertung von Einzelgesprächen hinsichtlich Auffälligkeiten enthalten. Um eine effiziente laufende Rechnungskontrolle zu ermöglichen, sollten vom Provider weiterverarbeitbare elektronische Abrechnungsdaten auch für das Festnetz eingefordert werden. (Berichtspunkt 29)

- aa) Die PräsD sollte prüfen, inwieweit die jährlichen Eintragungen in das Telefonbuch des Providers die Kosten rechtfertigen. (Berichtspunkt 29)
- bb) Mit dem Provider sollte eine Vereinfachung der Abrechnung herbeigeführt werden. (Berichtspunkt 30)
- cc) Die Abt. IT sollte die Abrechnungen der Mobiltelefone über einen längeren Zeitraum analysieren und feststellen, bei wie vielen keine aktive Nutzung vorliegt und warum. Auf Basis der Analyse sollten nicht mehr benötigte Mobiltelefone stillgelegt oder günstigere Tarifmodelle mit geringeren Fixkosten mit dem Provider verhandelt werden. (Berichtspunkt 31)
- dd) Die Abt. IT sollte die im Intranet bereitgestellten Informationen insbesondere zur Codezahl „92“ anpassen. Zudem wäre zu analysieren, in welchem Ausmaß das Service genutzt wird und ob die Kapazität angepasst werden muss. (Berichtspunkt 32)
- ee) Im Falle der Anpassung der IT-Lösung sollte die Abrechnung der Privattelefonate eingestellt werden. (Berichtspunkt 33)
- ff) Das Land OÖ sollte den Umstieg auf SIP-Anschlüsse ehestmöglich testen, insbesondere weil damit signifikante Einsparungen bei den Verbindungsentgelten verbunden sein können. (Berichtspunkt 34)
- gg) Aufgrund der jährlichen Auszahlungen für die Wartung der alten Telefonanlage, sollte diese zeitnah ersetzt werden. (Berichtspunkt 37)
- hh) Im Hinblick auf den Unterstützungs- und Weiterentwicklungsbedarf des VoIP-Systems sollten Ressourcen in der Abt. IT aufgebaut werden. (Berichtspunkt 37)
- ii) Im Sinne der Wirtschaftlichkeit und IT-Sicherheit sollten ausnahmslos im gesamten Landesbereich alle Mobiltelefone und SIM-Karten über die Abt. IT bezogen werden und die Entgelte laut BBG-Rahmenvertrag zur Anwendung kommen. Die Notwendigkeit der noch im Einsatz befindlichen Wertkarten-Handys sollte kritisch hinterfragt werden. (Berichtspunkt 40)
- jj) Für die Aufteilung des Aufwandes der Bildungsdirektion OÖ sollte spätestens ab 1.1.2023 ein Tarif inkl. Personalkosten berücksichtigt werden. (Berichtspunkt 42)
- kk) Es sollten nicht nur die Verbindungsentgelte der Dienstgespräche umgelegt werden, sondern auch die monatlichen Grundentgelte. (Berichtspunkt 42)

- ll) In Anbetracht der bereits länger zurückliegenden Berechnung der Tarife und den seither großen Veränderungen in der Systemlandschaft, sollten die bestehenden Tarife angepasst und Tarife für neue Produkte (Video-konferenz-System, Smartphones je nach Ausstattungskategorie) eingeführt werden. (Berichtspunkt 43)
- mm) Das Land OÖ sollte eine Strategie erarbeiten, in der neue Dienste und Entwicklungen rasch berücksichtigt, aber auch weniger wichtige abgelöst werden. Teil dessen sollte auch eine Strategie für mobiles und digitales Arbeiten sein. Abgeleitet davon sollte eine mittelfristige Finanzvorschau erstellt werden, die Betrieb, Erneuerung und Weiterentwicklung system-kritischer Infrastruktur, wie Sprach- und Videokommunikation, berücksichtigt. (Berichtspunkt 44 – VERBESSERUNGSVORSCHLAG II)

1 Anlage

1 Beilage

Linz, am 3. Februar 2022

Friedrich Pammer  
Direktor des Oö. Landesrechnungshofes



# IP Betrieb und Ausbau der Sprach- und Videokommunikation

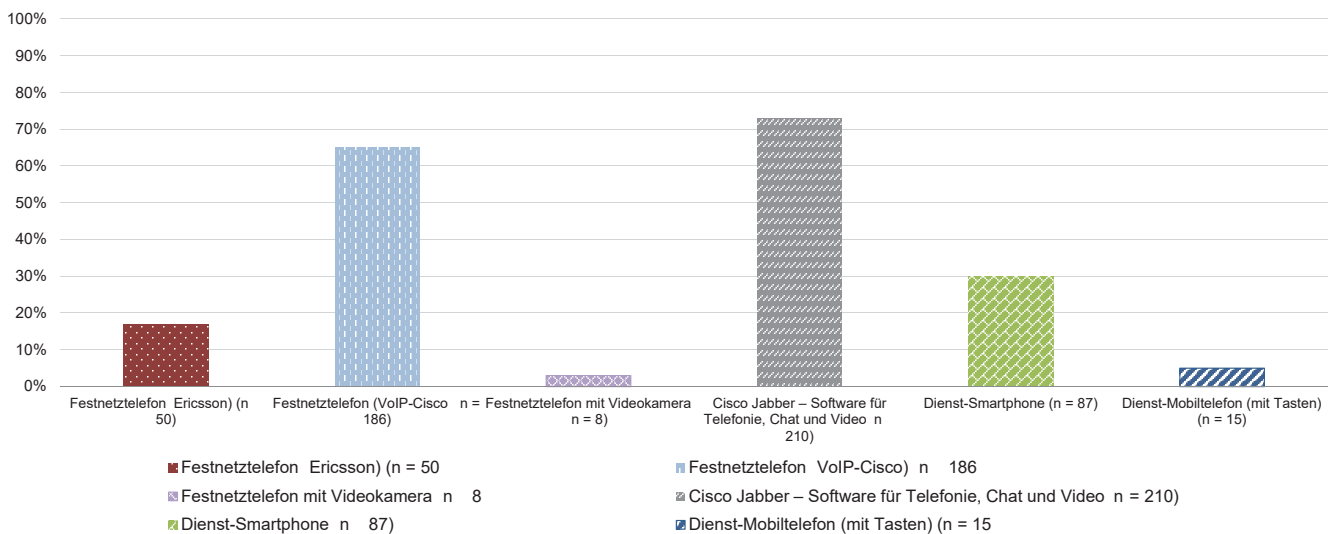
2021-06-30 - 2021-07-21

Anzahl der Antworten: 288

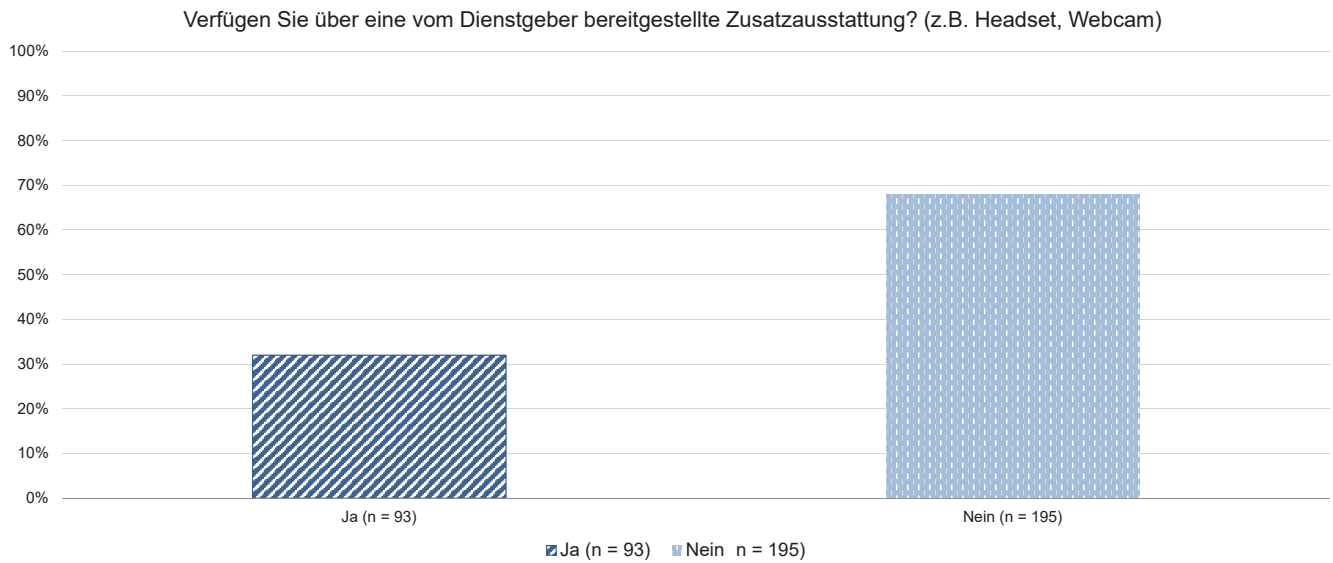
Antwortquote: 54 %

## Ausstattung und Zufriedenheit

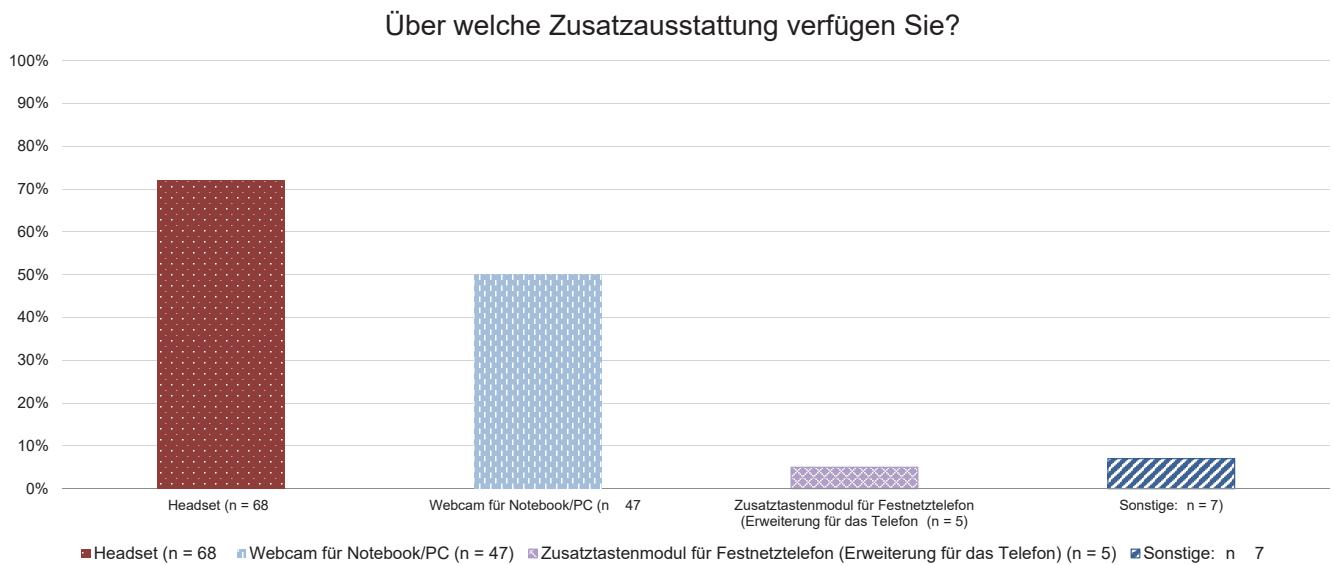
Über welche Ausstattung für Sprach- und Videokommunikation für berufliche Zwecke verfügen Sie bzw. Ihr Arbeitsplatz?



## Zusatzausstattung



## Zusatzausstattung



## Zusatzausstattung

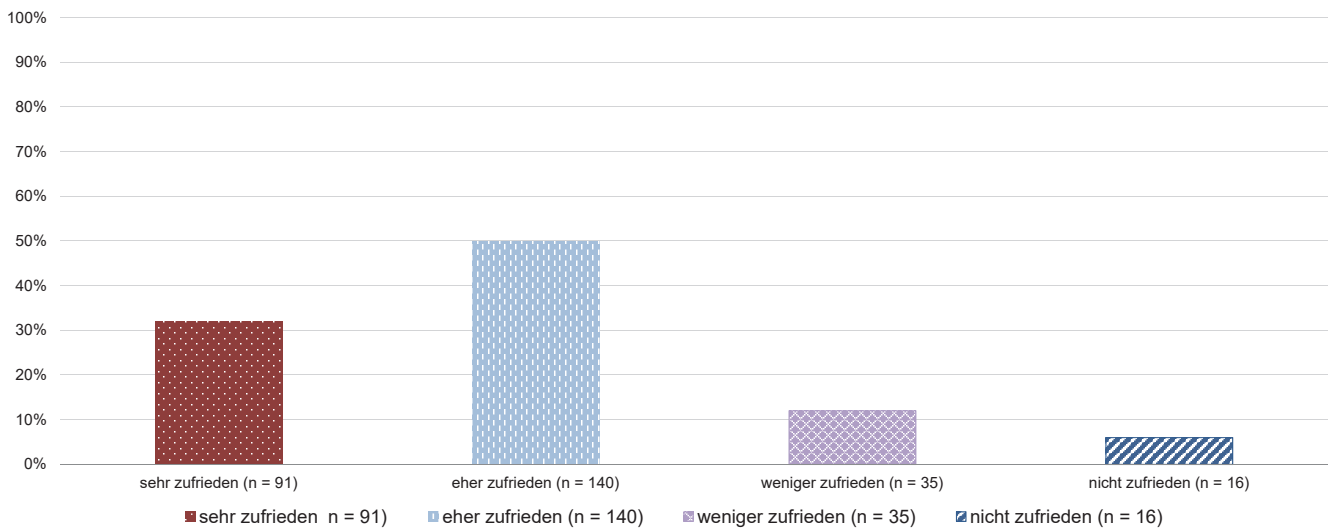
Sonstige:

- Cam im Notebook
- Laptop mit Kamera
- Ipad
- Notebook mit integrierter Webcam
- Laptop, welcher eine Webcam integriert hat
- Notebook mit eingebauter Kamera
- Maus, Bildschirme

n = 7)

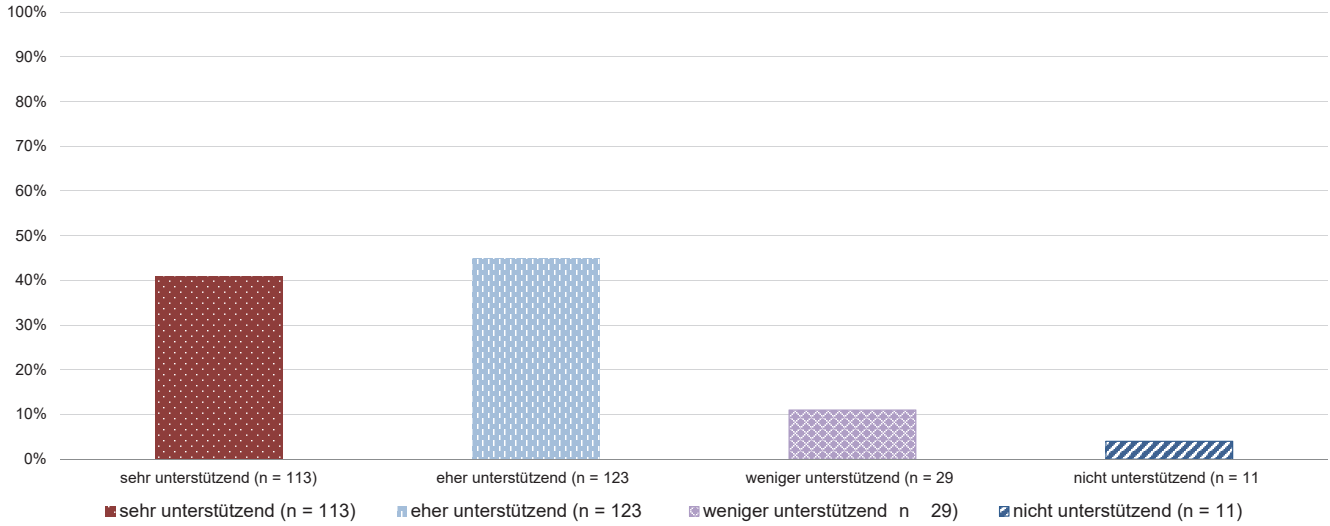
## Ausstattung und Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausstattung für Sprach- und Videokommunikation?



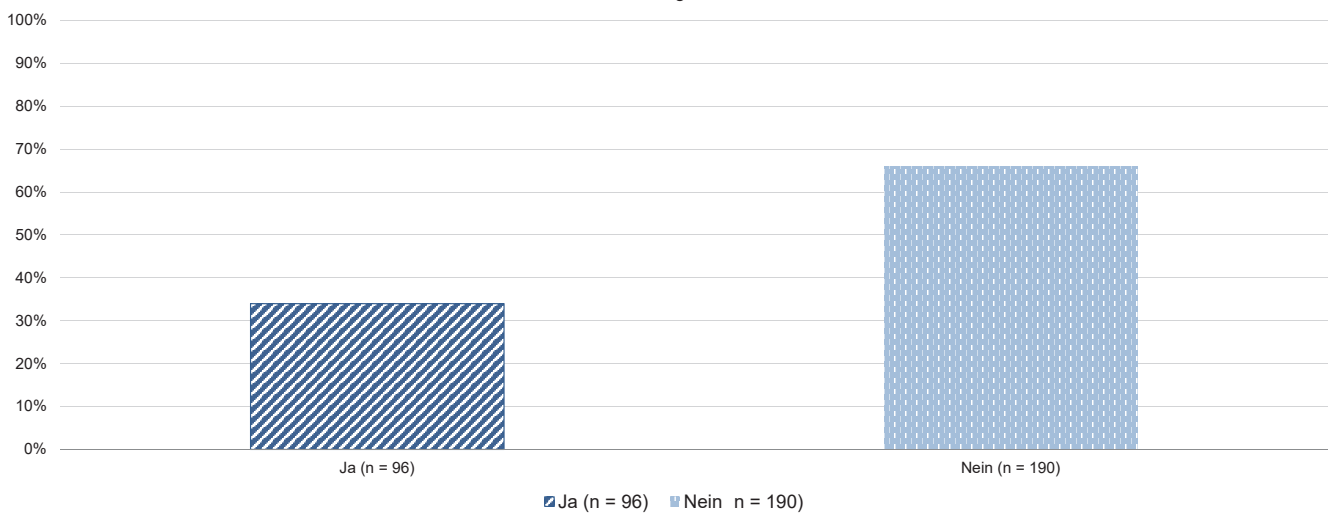
## Ausstattung und Zufriedenheit

Wie unterstützt Sie diese Ausstattung in Ihrer täglichen Arbeit?



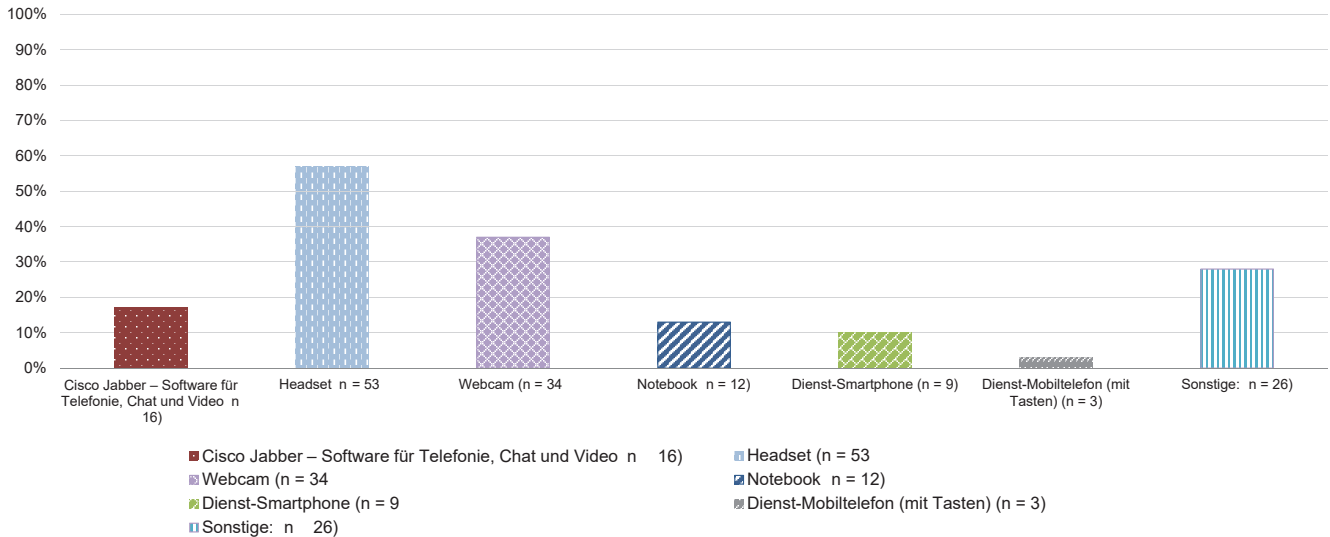
## Ausstattung und Zufriedenheit

Würden Sie eine zusätzliche Hard- oder Software im Bereich der Sprach- und Videokommunikation für Ihre Aufgabenerfüllung benötigen?



## Ausstattung und Zufriedenheit

Welche zusätzliche Ausstattung würden Sie benötigen?



## Ausstattung und Zufriedenheit

### Sonstige:

- Festnetz (VoIP Cisco)
- zweiten Bildschirm, Leptoptasche
- Weiterleitung von Cisco Jabber auf Diensthandy
- Möglichkeit auch MS Teams und weitere Systeme für VC zu verwenden - wäre mehr als hilfreich
- Headset kabellos
- Mehr Software für Videokonferenzen
- Headset mit 2 Kopfhörer
- Kabeln für Anschluss Bildschirm mit Lap Top, Laptoptasche
- Notebook mit Kamera
- ein System das die Performance des Notebooks nicht so stark beeinflusst
- Möglichkeit von mobilen Videodolmetsch
- Diktieren über Handy
- Zoom-Account statt oder zusätzlich zu Jitsi
- Notebook mit Videodolmetschfunktion für Außendienst
- größeres Notebook (Monitor) und größere Monitore

(n = 24)

## Ausstattung und Zufriedenheit

### Sonstige:

Bildschirm und vor allem Headset für Homeoffice

Tablet für Vor-Ortkontrollen

Software für Direkttelefonie mit Klick auf die Nummer

Notebook mit Videodolmetsch für Außendienst

für Videokonferenzen andere Software als Cisco Jabber

Notebook für Videodolmetsch im Außendienst

Festnetz Telefon mit Rufnummernanzeige

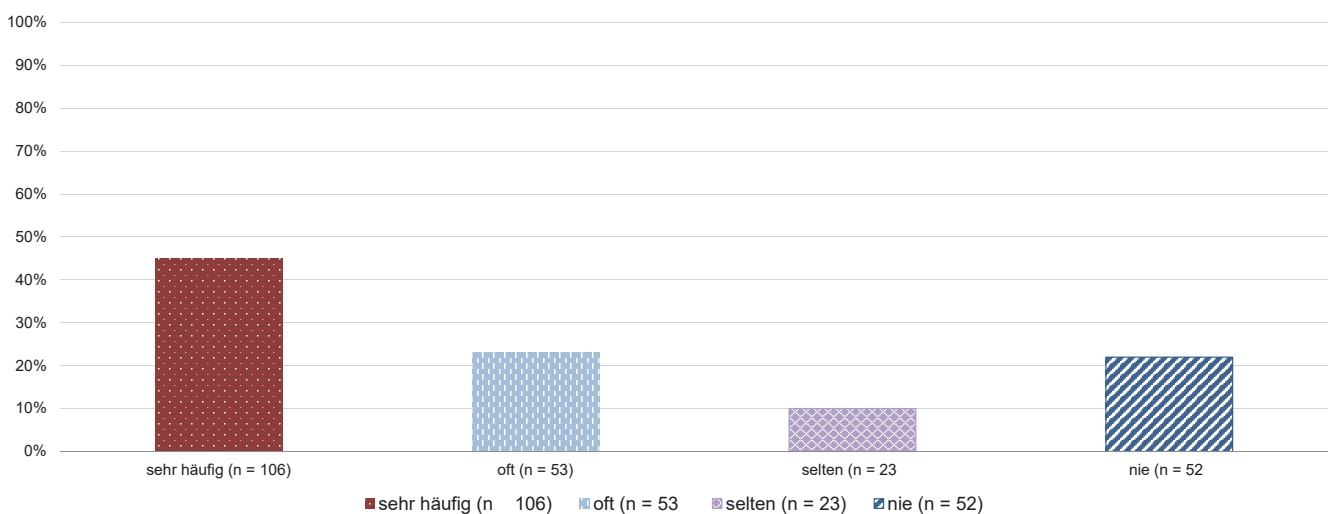
Zweites Notebook für Homeoffice

geeignere Software für Chats mit mehreren Personen (nicht nur Video sondern auch Chat, die von einzelnen Teilnehmern gehostet werden können)

(n = 24)

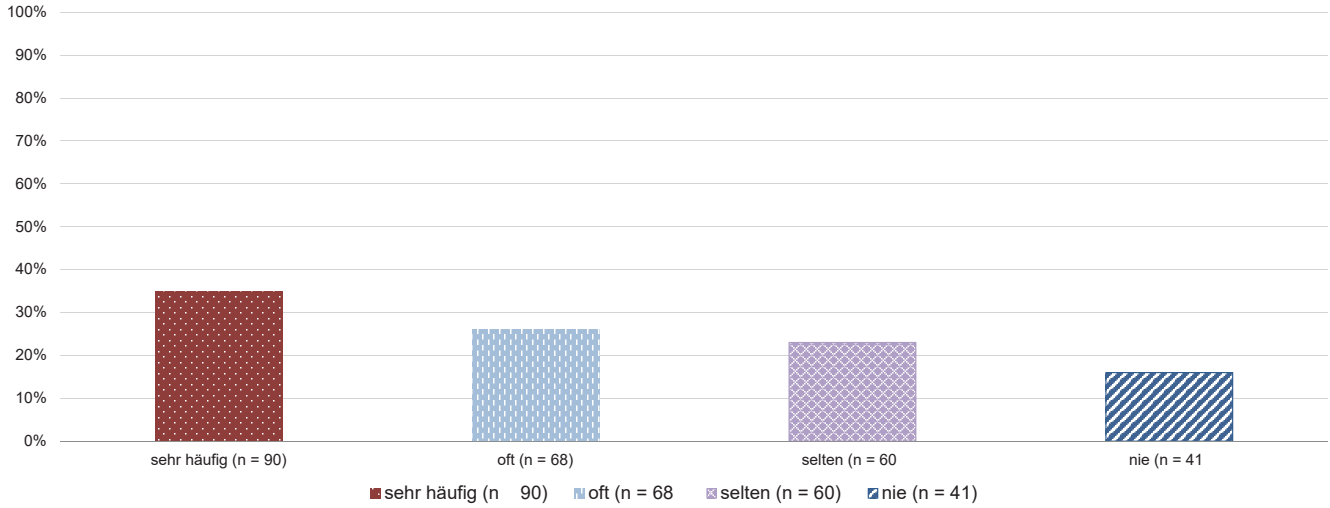
## Nutzung

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte für die Sprach- und Videokommunikation wöchentlich? Festnetztelefon oder Festnetztelefon mit Video



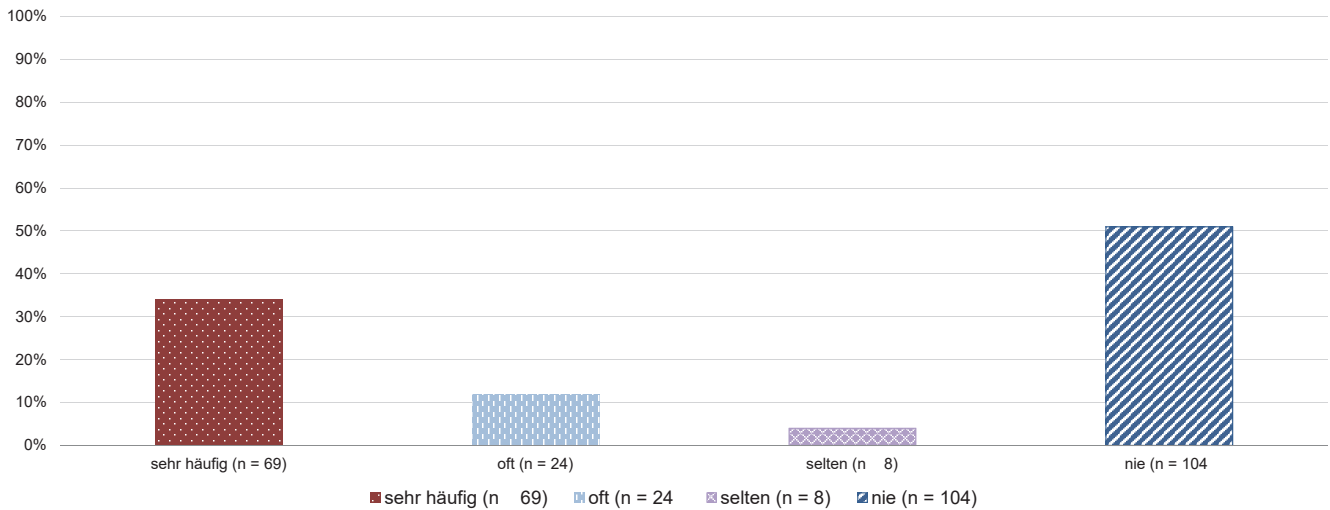
## Nutzung

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte für die Sprach- und Videokommunikation wöchentlich? Cisco Jabber – Software für Telefonie, Chat und Video



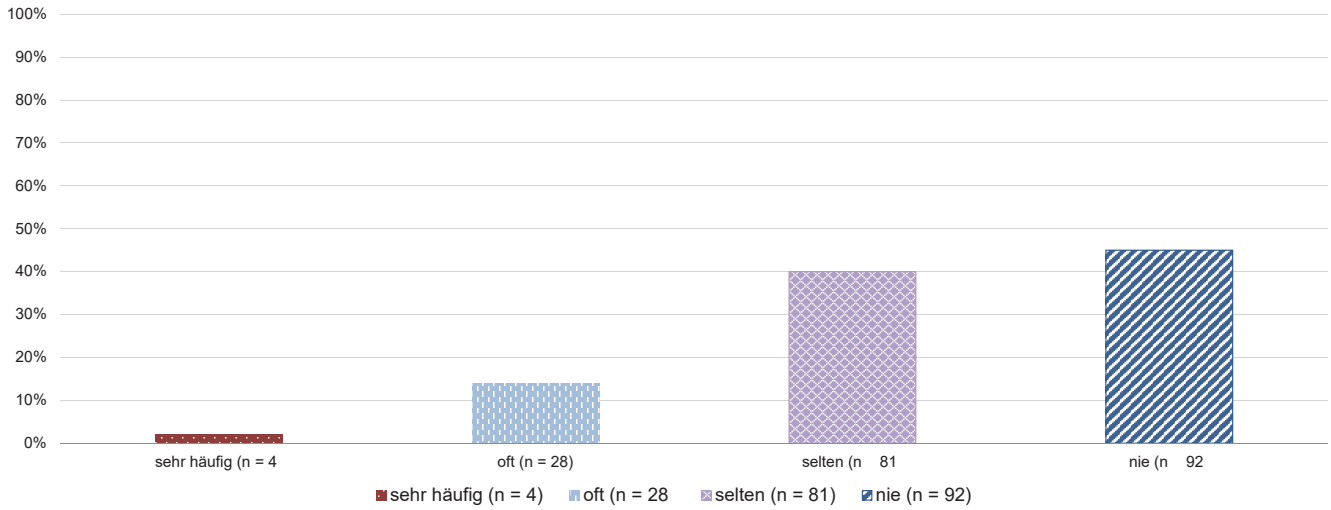
## Nutzung

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte für die Sprach- und Videokommunikation wöchentlich? Dienst-Smartphone oder Dienst-Mobiltelefon (mit Tasten)



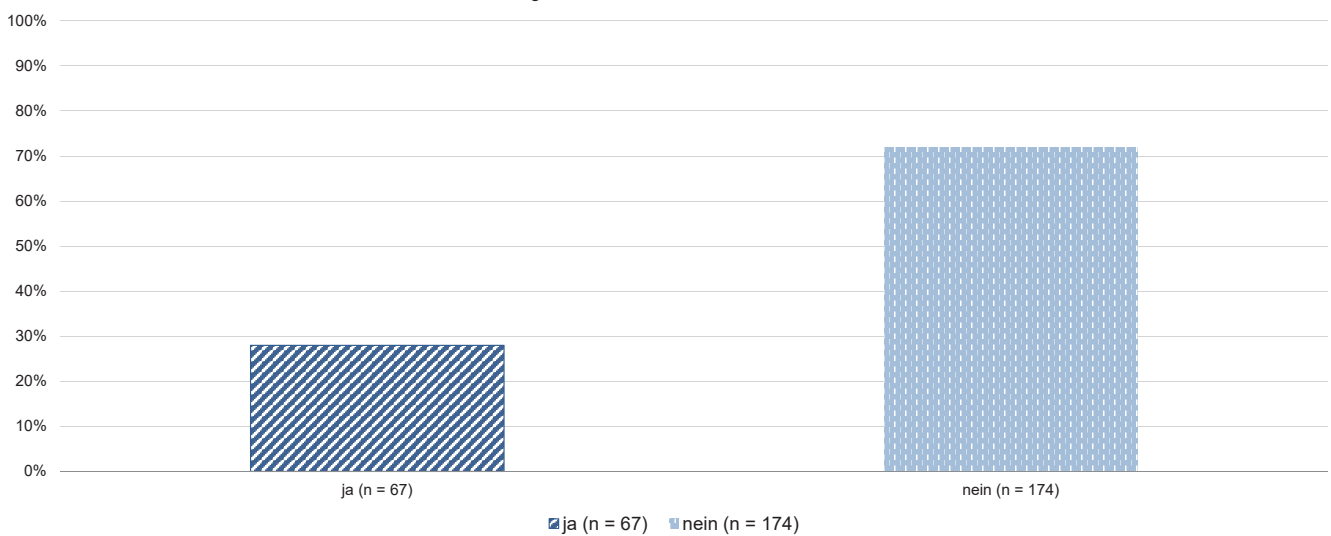
## Nutzung

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Geräte für die Sprach- und Videokommunikation wöchentlich? Video-Endpoints z.B. Geräte in Besprechungsräumen)



## Nutzung

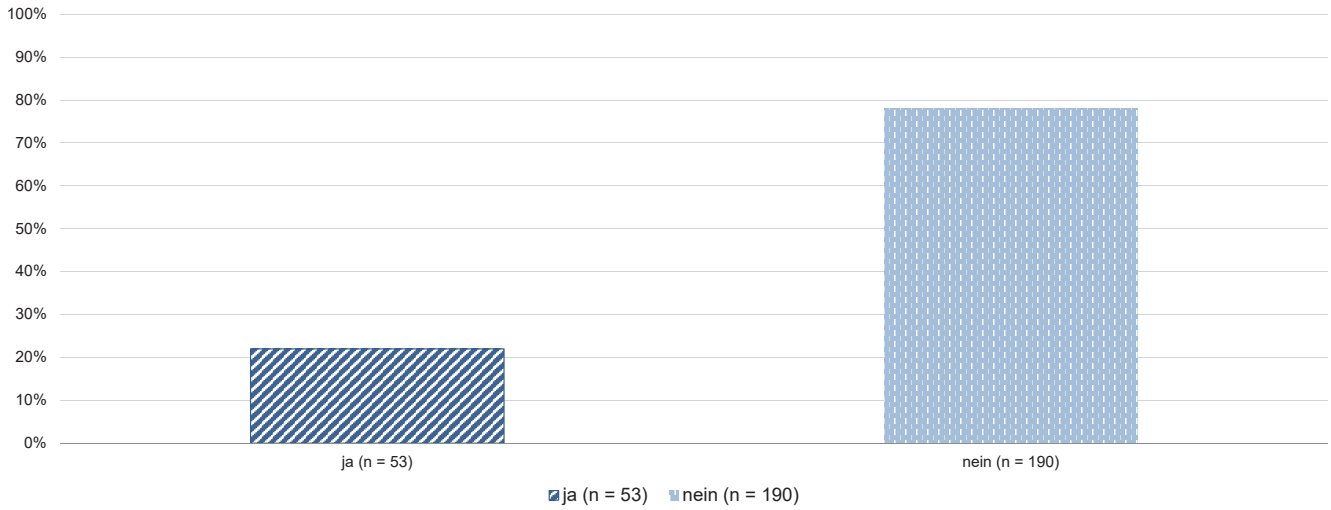
Könnten Sie sich vorstellen auf eines der folgenden Geräte zu verzichten? Festnetztelefon oder Festnetztelefon mit Video





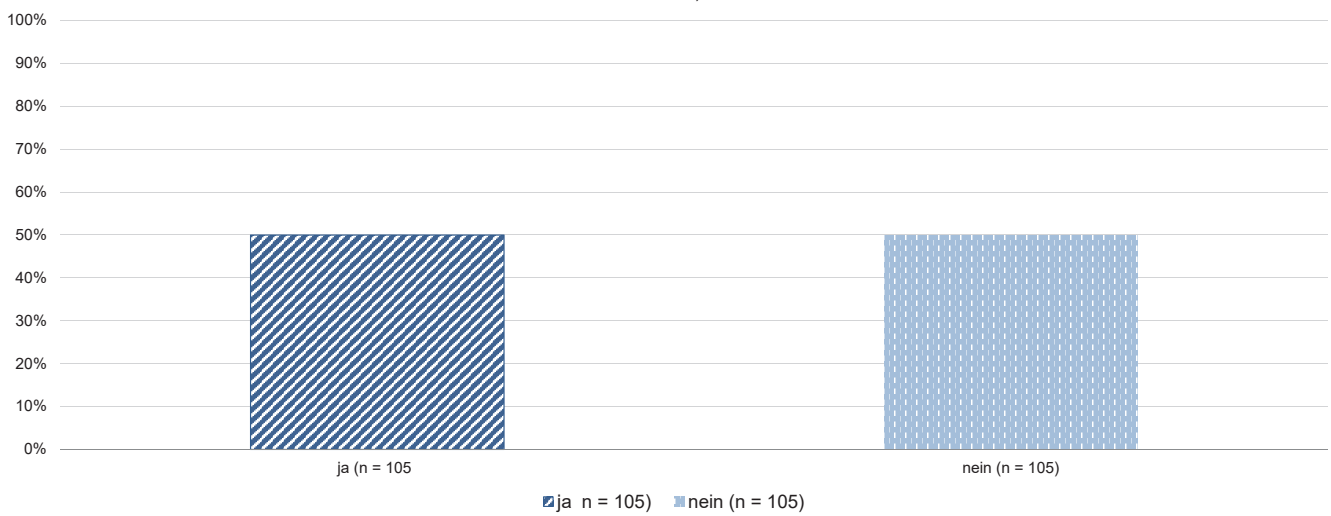
## Nutzung

Könnten Sie sich vorstellen auf eines der folgenden Geräte zu verzichten? Cisco Jabber – Software für Telefonie, Chat und Video



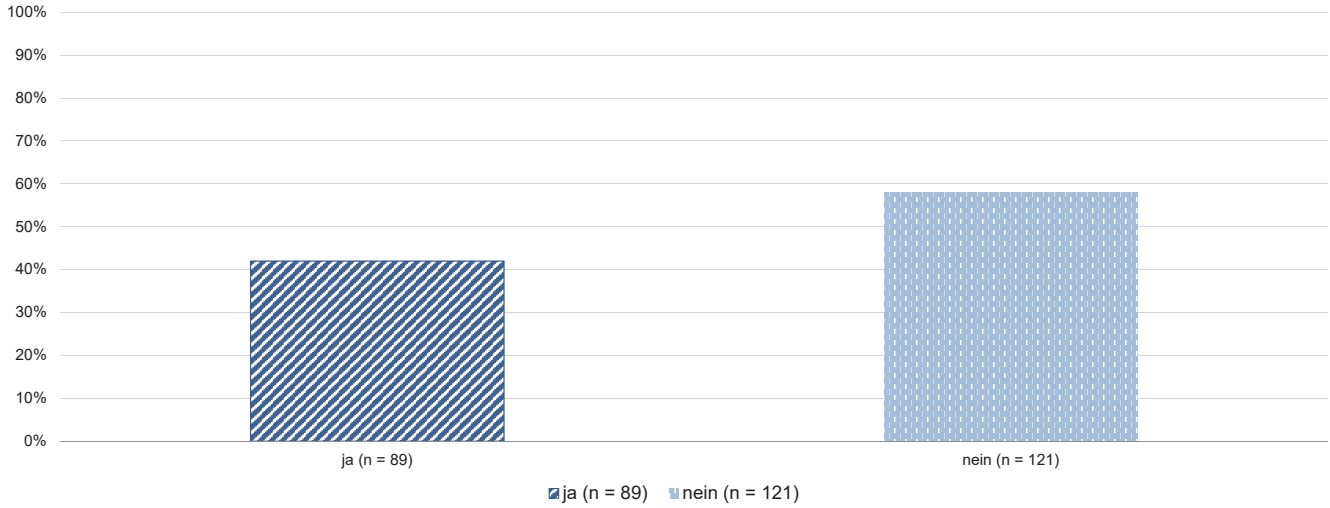
## Nutzung

Könnten Sie sich vorstellen auf eines der folgenden Geräte zu verzichten? Dienst-Smartphone oder Dienst-Mobiltelefon mit Tasten)



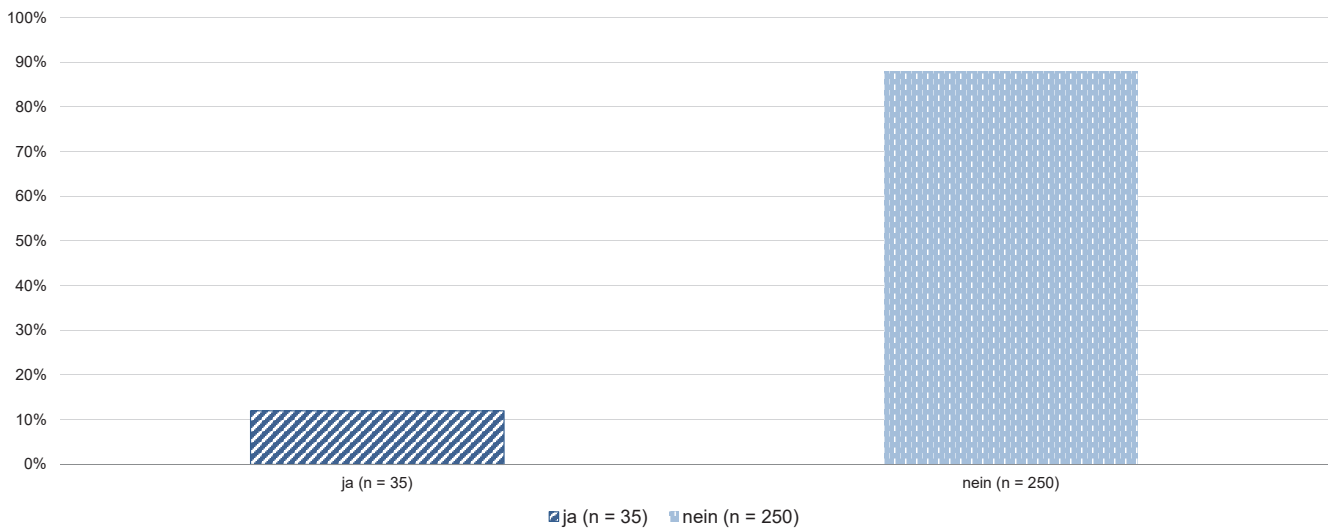
## Nutzung

Könnten Sie sich vorstellen auf eines der folgenden Geräte zu verzichten? Video-Endpoints (z.B. Geräte in Besprechungsräumen)



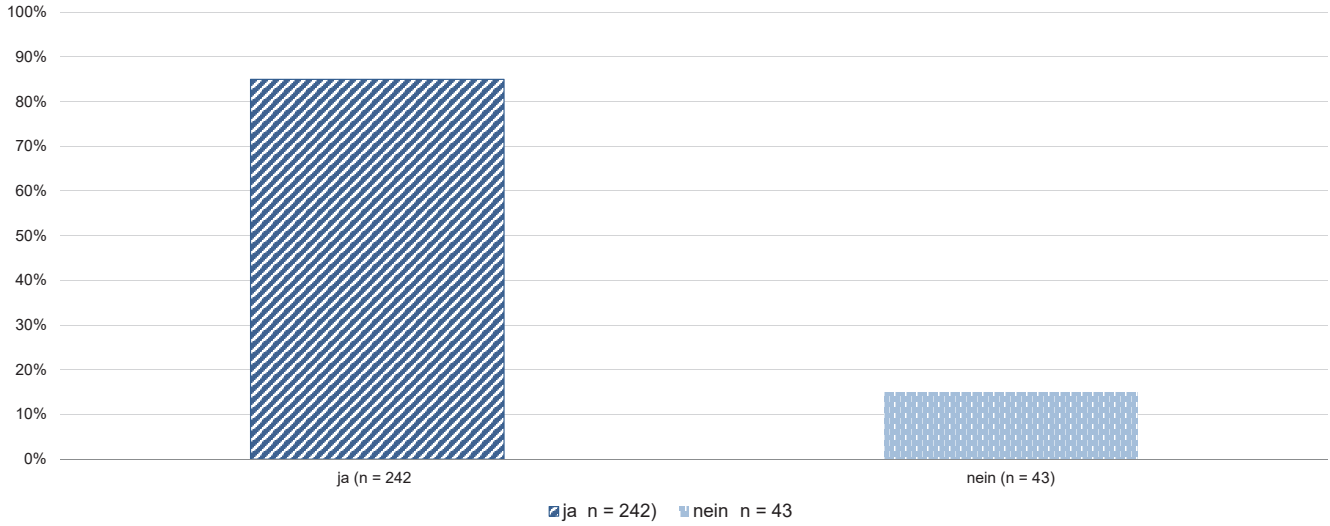
## Privatnutzung

Nutzen Sie die Ihnen zur Verfügung stehenden Geräte auch für private Gespräche?



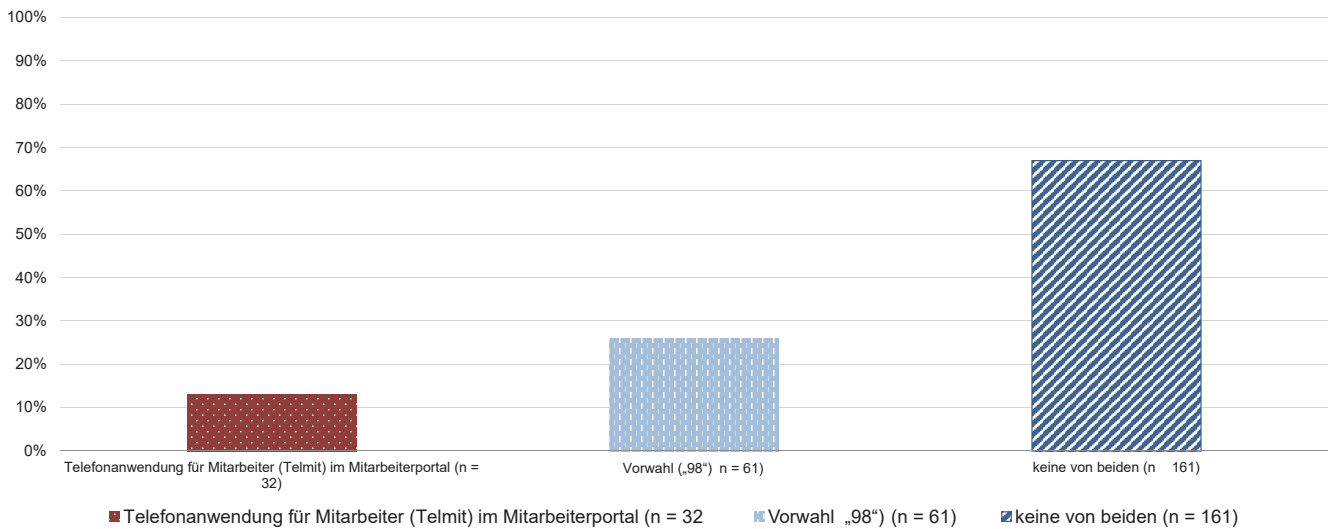
## Privatnutzung

Kennen Sie die Regeln des Landes OÖ betreffend die Kennzeichnung von Privatgesprächen?



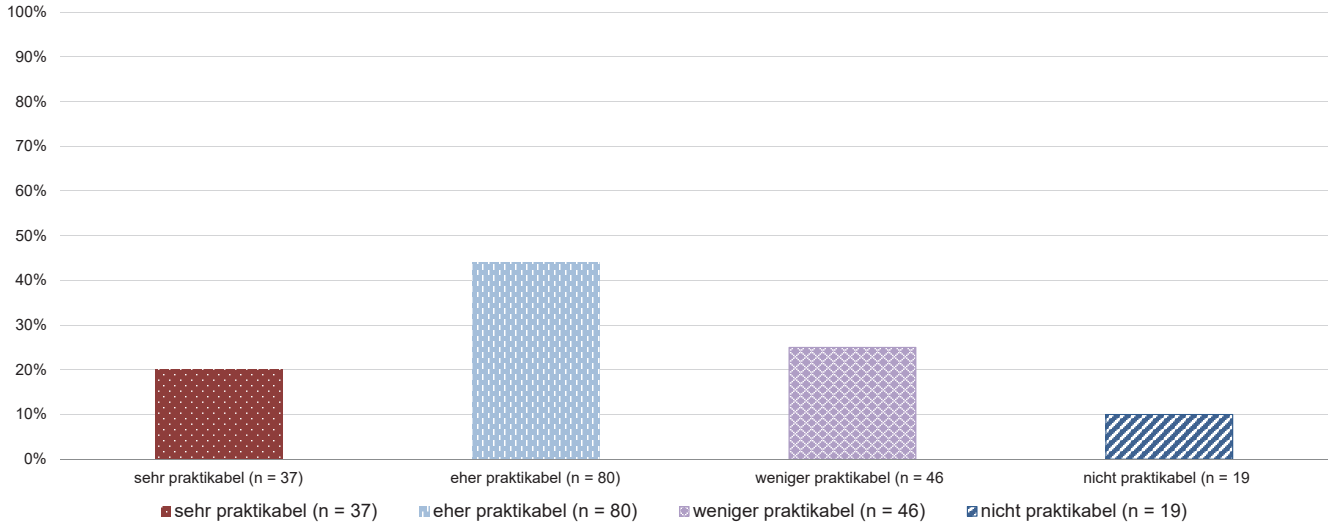
## Privatnutzung

Verwenden Sie folgende Funktionen für die Kennzeichnung privater Gespräche?



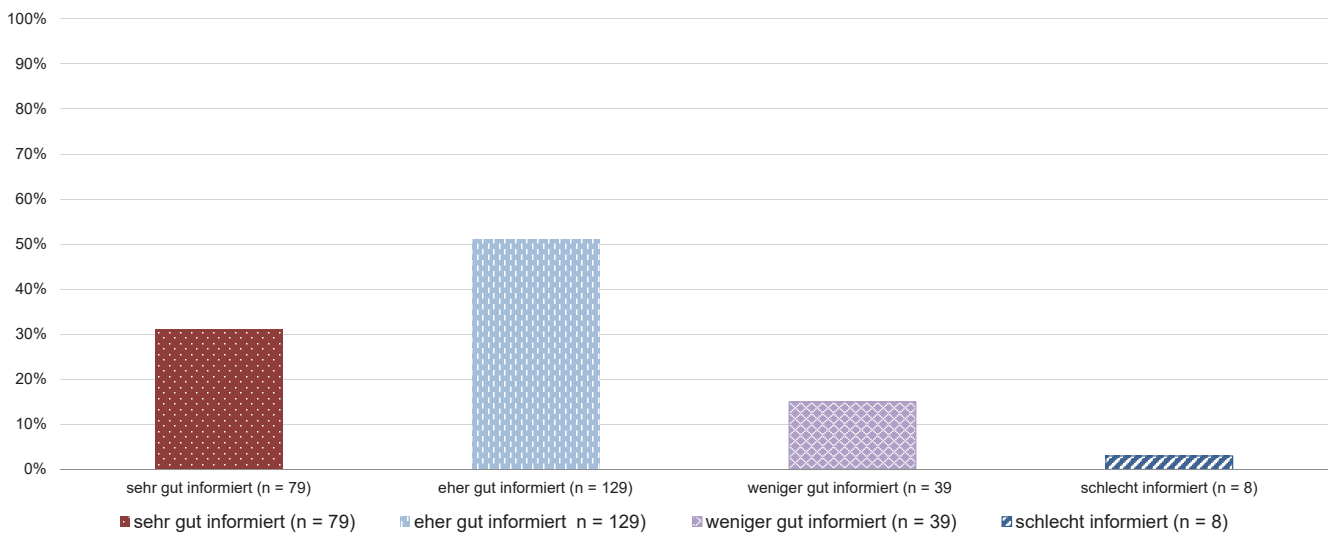
## Privatnutzung

Wie beurteilen Sie die Praktikabilität der Regeln für die Privatnutzung für Mobiltelefonie?



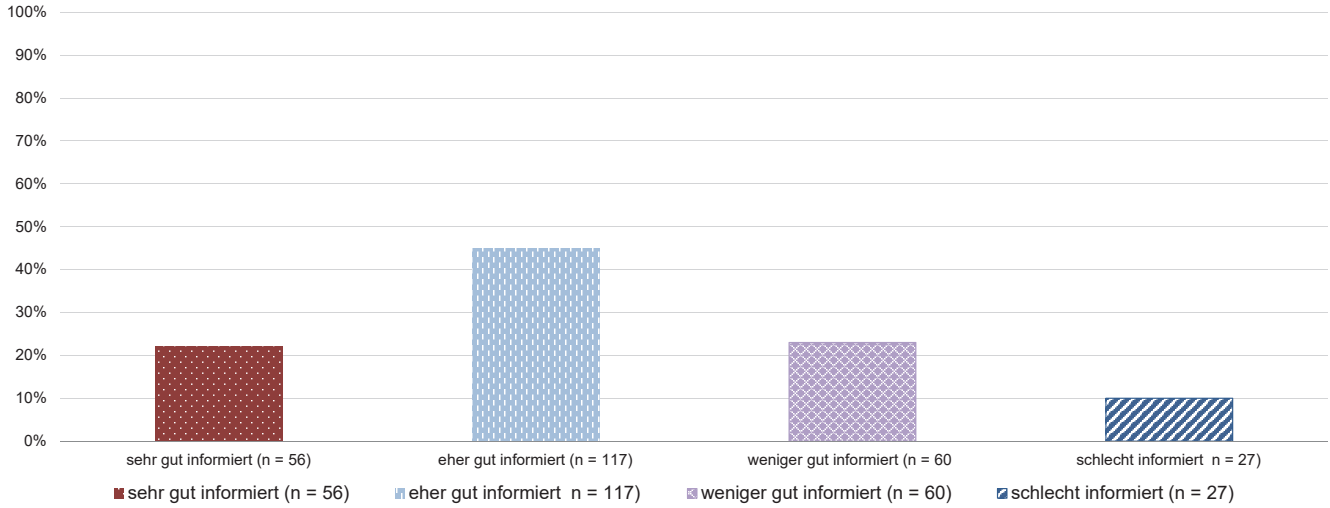
## Wissen

In welchem Umfang fühlen Sie sich über folgende Geräte bzw. Funktionalitäten informiert? Festnetz-Telefon (alle Varianten)



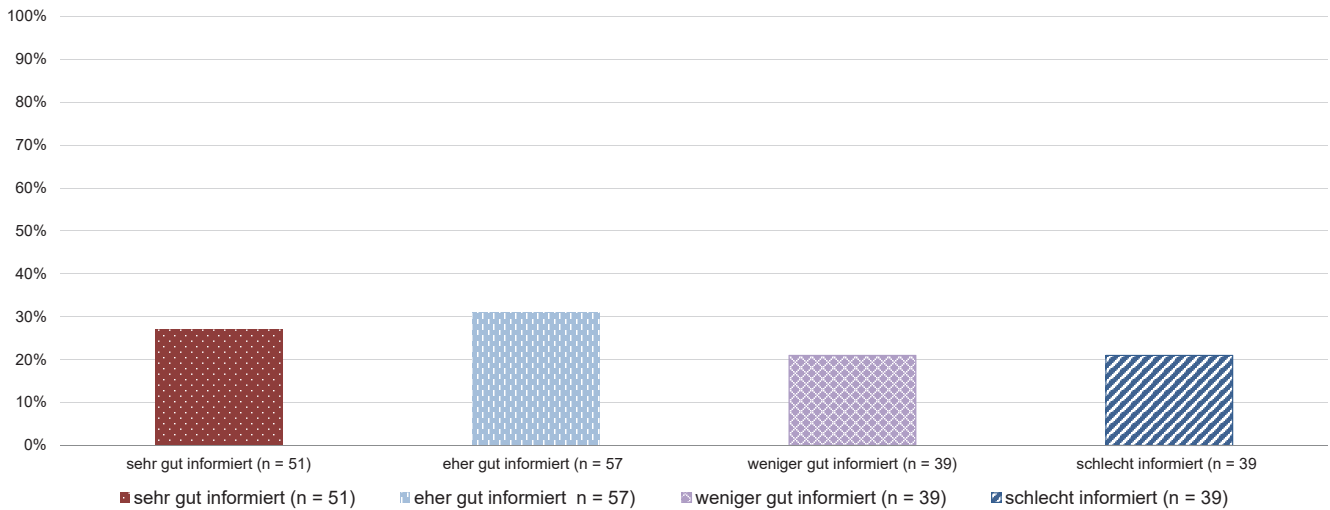
## Wissen

In welchem Umfang fühlen Sie sich über folgende Geräte bzw. Funktionalitäten informiert? Cisco Jabber – Software für Telefonie, Chat und Video



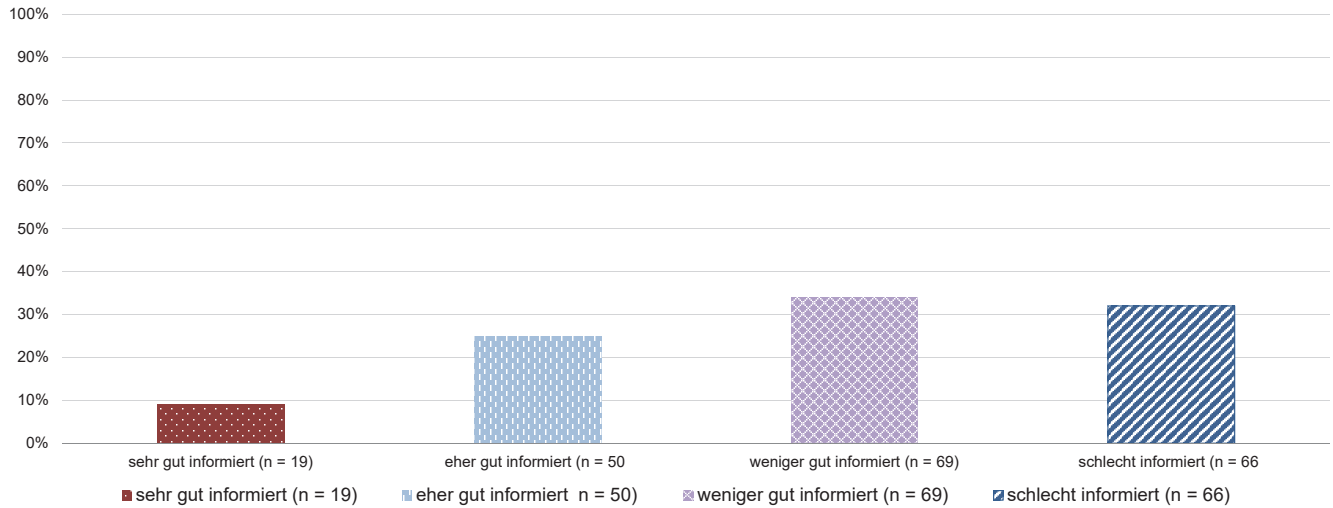
## Wissen

In welchem Umfang fühlen Sie sich über folgende Geräte bzw. Funktionalitäten informiert? Dienst-Smartphone oder Dienst-Mobiltelefon (mit Tasten)



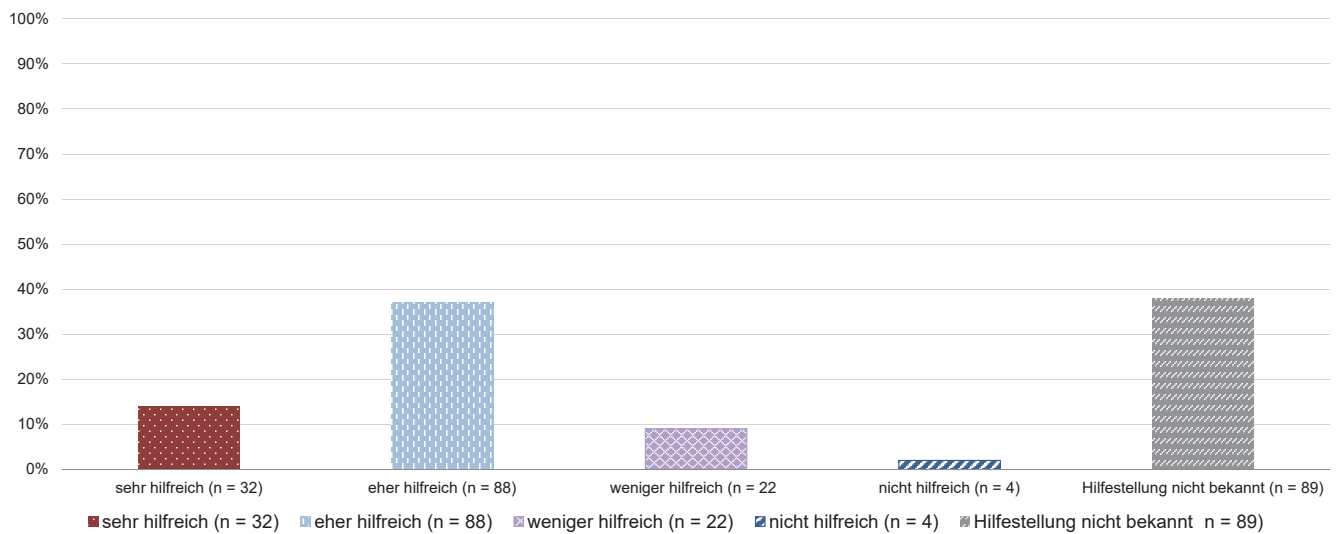
## Wissen

In welchem Umfang fühlen Sie sich über folgende Geräte bzw. Funktionalitäten informiert? Video-Endpoints (z.B. Geräte in Besprechungsräumen)



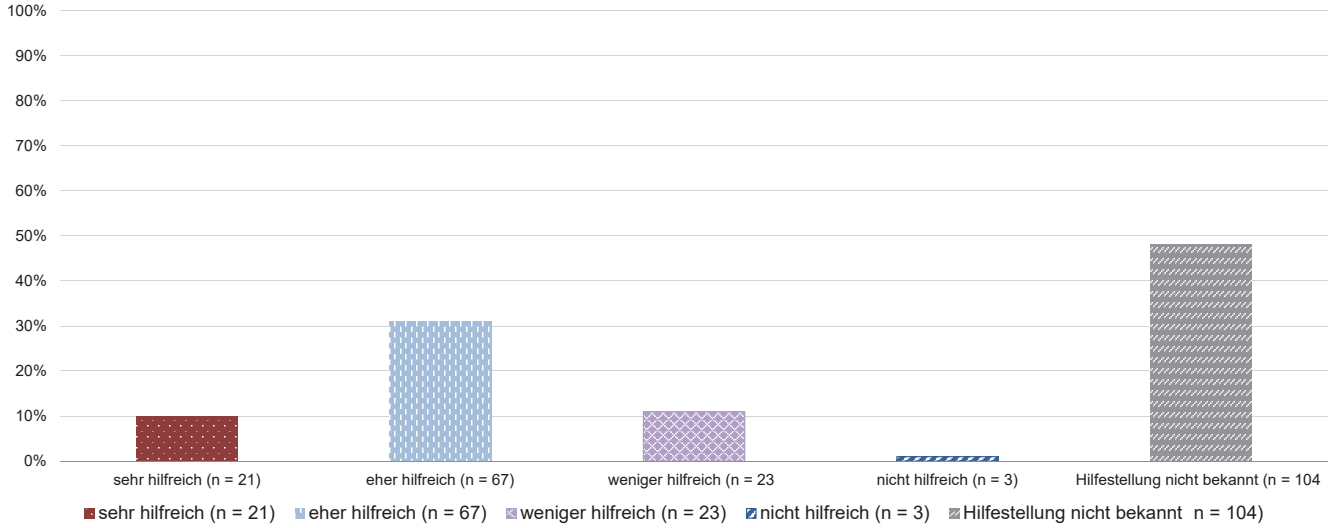
## Wissen

Wie hilfreich beurteilen Sie die zu Verfügung gestellten Hilfestellungen? Welearn Modul für „Cisco Jabber“



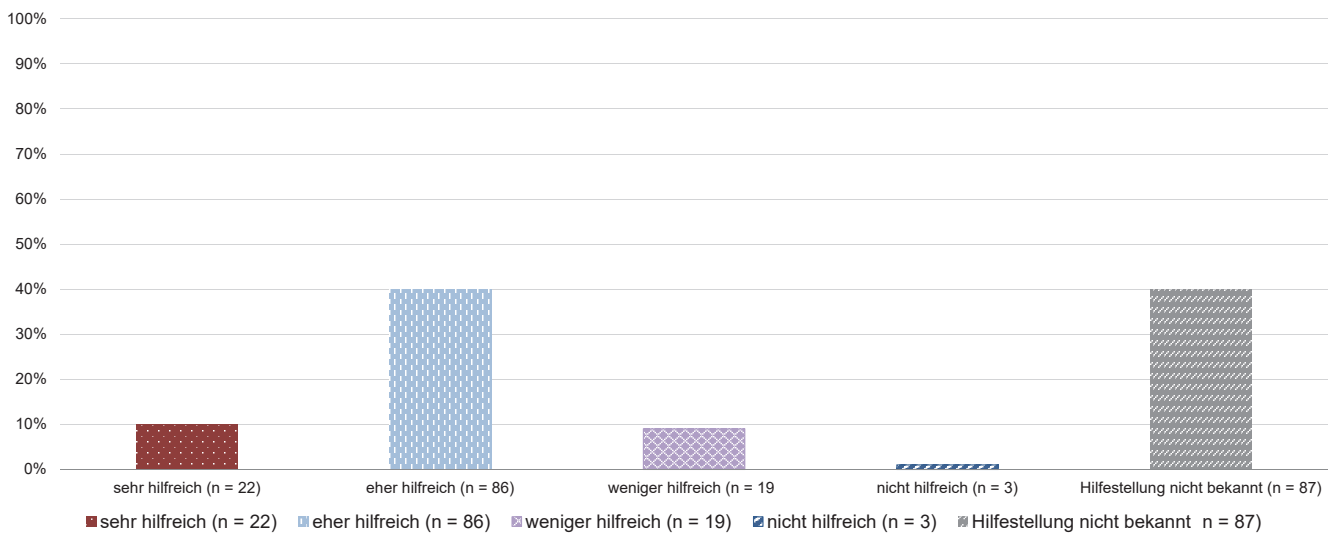
## Wissen

Wie hilfreich beurteilen Sie die zu Verfügung gestellten Hilfestellungen? Welearn Modul für „Videokonferenzsysteme“



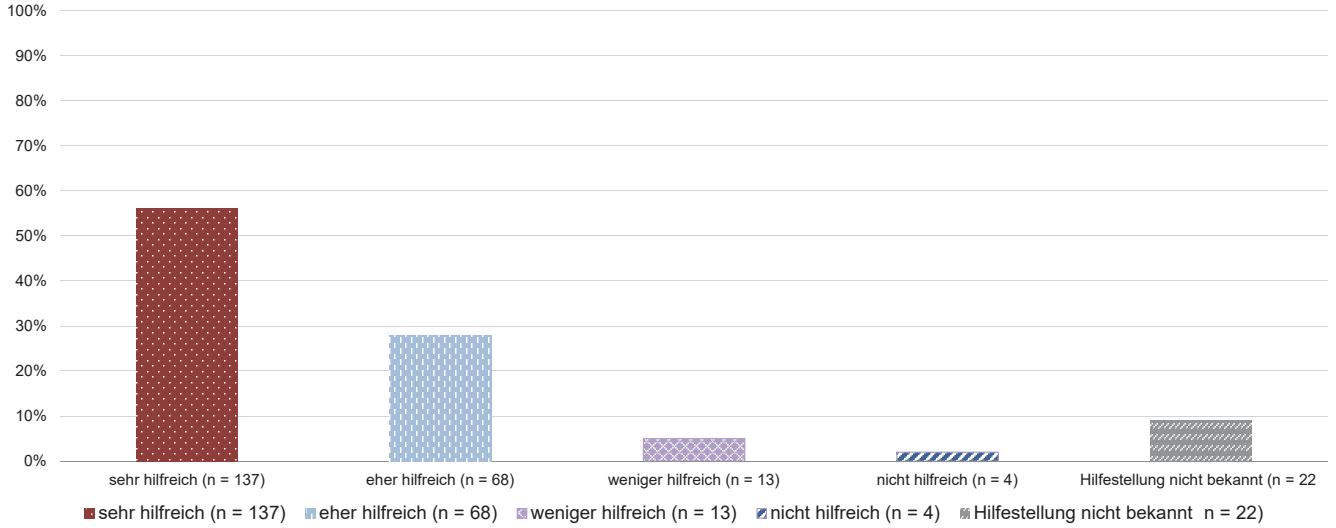
## Wissen

Wie hilfreich beurteilen Sie die zu Verfügung gestellten Hilfestellungen? Anleitungen im Intranet für Videokonferenzen



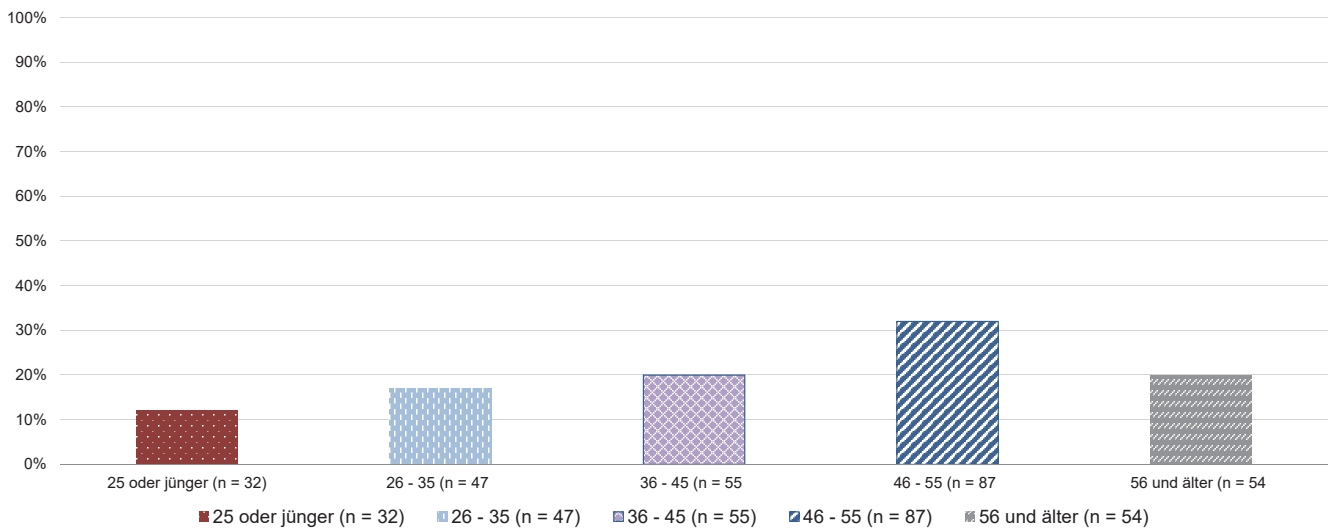
## Wissen

Wie hilfreich beurteilen Sie die zu Verfügung gestellten Hilfestellungen? Hilfestellungen durch IT-Koordinator/in



## Angaben zur Person

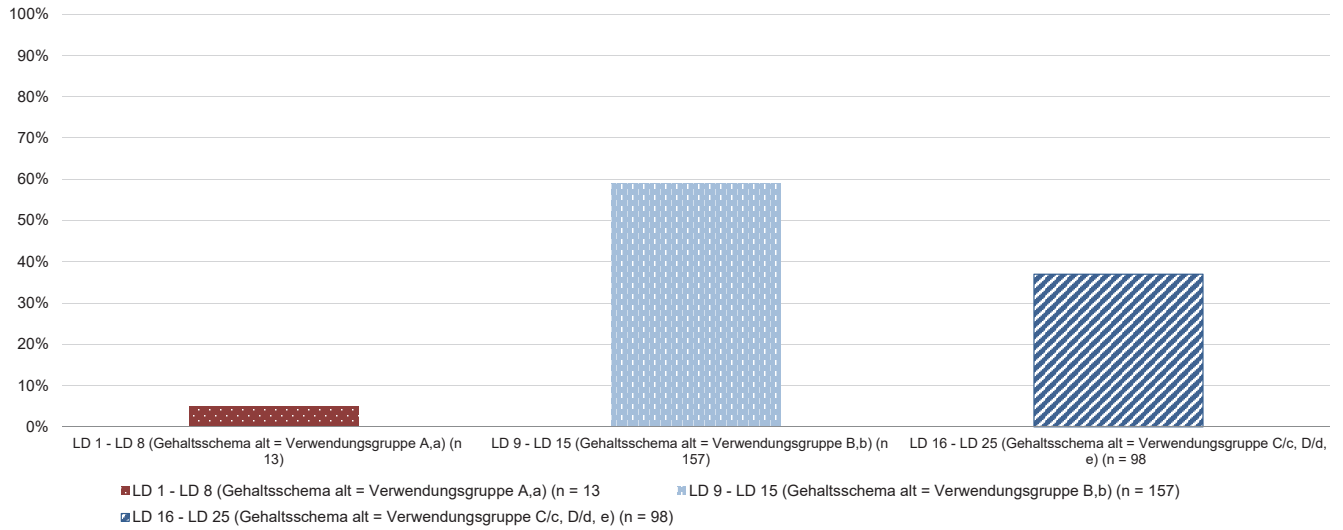
Zu welcher der nachfolgenden Alterskategorien gehören Sie?





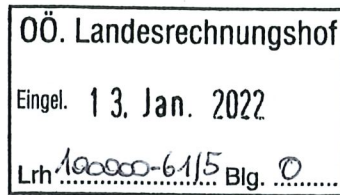
## Angaben zur Person

In welcher Einstufung des LD-Schemas befinden Sie sich?





Amt der Oö. Landesregierung  
 Direktion Präsidium  
 Abteilung Präsidium  
 4021 Linz • Landhausplatz 1



[www.land-oberoesterreich.gv.at](http://www.land-oberoesterreich.gv.at)

Geschäftszeichen:  
 Präs-2021-235500/17-Wir

Bearbeiter/-in: Mag. Elke Wirthumer  
 Tel: (+43 732) 77 20-11177  
 Fax: (+43 732) 77 20-21 16 21  
 E-Mail: Praes.Post@ooe.gv.at

An den  
 Oö. Landesrechnungshof

Linz, 13.01.2022

**Initiativprüfung „Betrieb und Ausbau der Sprach- und Videokommunikation“; Geänderte Besprechungsunterlage anlässlich der Schlussbesprechungen am 02.12.2021  
 (zu LRH-100000-61/2-2021-ST)**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Direktion Präsidium dankt für die Übermittlung des anlässlich der Schlussbesprechung am 02.12.2021 geänderten Entwurfs des LRH-Berichtes. Dazu darf wie folgt Stellung genommen werden:

**Zu Berichtspunkt 5.2. (S. 7)**

*5.3. Eine entsprechende Gegenverrechnung für die zu viel berechneten Kosten ist bereits in Form einer Gutschrift erfolgt.*

**Zu den Berichtspunkten 7.1. (S. 9 bis 10) und 7.2. (S. 11 bis 12)**

*7.3. Eine Amortisation der Umbaukosten kann allenfalls bei einer provisorischen Verkabelung angenommen werden. Verkabelungen werden aber grundsätzlich langfristig (für eine Dauer von ca. 20 bis 25 Jahren) vorgenommen. Die Verkabelung sukzessive im Zuge der Sanierung der Raumgruppen (inkl. Umbaumaßnahmen z.B. betreffend Heizung, Kühlungsverkabelung mit Leerverrohrungen, Böden, Türen) auszutauschen, war in einer Gesamtbetrachtung wirtschaftlicher. Zudem bestand zum damaligen Zeitpunkt sachlich keine Notwendigkeit, sofort in sämtlichen Amtsgebäuden eine provisorische Verkabelung vorzunehmen, weil die Telefon-Versorgung jederzeit gegeben und sichergestellt war. Das angesprochene Risiko hat sich nicht verwirklicht und hätte mit dem Notfallszenario binnen kürzester Zeit beseitigt werden können. Im Falle einer provisorischen Verkabelung wären die Sanierungsmaßnahmen trotzdem vorzunehmen gewesen. Daher war der Betrieb der alten Telefonanlage insgesamt nicht kostenintensiver als sämtliche Sanierungsmaßnahmen.*

*Zum Betrieb der alten Telefonanlage wird mitgeteilt, dass das Amtsgebäude in 4040 Linz, Knaben-seminarstraße 2 im November 2021 neu verkabelt wurde. Damit wäre in der Abbildung 2 der Standort Linz mittlerweile mit einem blauen Punkt („Telefonanlage neu“) zu versehen. Für die Neuverkabelung in Gmunden ist eine voraussichtliche Bauzeit von Ende 2021 bis Anfang März 2022 geplant.*

### **Zu Berichtspunkt 8.1. (S. 12)**

**8.3.** Die Plausibilität der Datenauswertungen kann nur durch die Dienststellenleitungen geprüft werden. Fehler im DSTA werden im Zuge des Change Managements der Abteilung IT behoben.

### **Zu Berichtspunkt 10.2. (S. 13)**

**10.3.** Bei den VoIP-Telefonapparaten wird schon jetzt auf Energiesparfunktionen gesetzt. So werden deren Bildschirme bei Inaktivität wochentags von 18:00 - 07:30 Uhr und am Wochenende ganztags ausgeschaltet. Gezielt Geräte, an denen aktuell kein User angemeldet ist, in einen darüberhinausgehenden Energiesparmodus zu versetzen, ist derzeit laut Rücksprache mit dem Hersteller technisch nicht möglich. Sollte eine entsprechende Funktionalität in zukünftigen Softwareaktualisierungen enthalten sein, kann deren Umsetzung evaluiert werden.

### **Zu Berichtspunkt 13.2. (S. 14)**

**13.3.** Es wird darauf hingewiesen, dass die für die Krisenarbeit fachlich zuständigen Stellen bei der gegenständlichen Initiativprüfung nicht geprüfte Stellen sind.

### **Zu Berichtspunkt 17.2. (S. 17)**

**17.3.** Der Hersteller der Telefonanlage hat mit der damals aktuellen Version des Systems das Lizenzierungsmodell von Software- und Hardware-Lizenzierung auf User-Lizenzierung umgestellt. Aufgrund der einfacheren Lizenzierung, der Preisgarantie auf mehrere Jahre und des erhöhten Funktionsumfangs des neuen Lizenzmodells wurde 2014 ein Wechsel für alle User auf das neue Modell durchgeführt.

Die dadurch für sämtliche User enthaltene Softphone-Funktionalität war aber nicht der vordringliche Grund für den Wechsel auf das neue Lizenzmodell. Daher hat die Evaluierung für entsprechende Nutzungsmöglichkeiten dieser Funktion sowie die Prüfung der organisatorischen Voraussetzungen auch erst nach dem Lizenzwechsel begonnen.

### **Zu Berichtspunkt 23.2. (S. 25)**

**23.3.** Der Überblick über das gesamte Vertragskonstrukt ist sehr wohl gegeben, wenngleich dieser nur mit gewissem Aufwand (und nur in Zusammenspiel zwischen den Abteilungen IT und GBM) aktuell gehalten werden kann.

### **Zu Berichtspunkt 33.2. (S. 31)**

**27.3.** § 5 Telekommunikationsordnung entspricht nach wie vor der gängigen Praxis und Lehre. Wenngleich anerkannt wird, dass sich die Kostentragung für Privatgespräche aus diversen Gründen (weit verbreiteter Gebrauch privater Mobiltelefone, im Mobilfunksektor gängige „Flat-Rates“ auch bei Diensttelefonen) zunehmend relativiert, so ist „eine ausdrückliche Vereinbarung bzgl. der Kostentragung nach wie vor sinnvoll.“<sup>1</sup> Insbesondere dann, wenn „die durch die Privatnutzung entstehenden Kosten quantifizierbar sind.“<sup>2</sup> Die Abrechnungslösung des Landes Oberösterreich (Vorwahl einer bestimmten Ziffernkombination für private Telefonate und Verrechnung der dafür anfallenden Kosten) wird nach wie vor von der Literatur empfohlen.<sup>3</sup>

Zudem ist zu beachten, dass Privatgespräche auf den Einzelverbindungsanzeigen, die dem Land Oberösterreich vom Mobilfunkbetreiber übermittelt werden, aufscheinen würden, wenn eine Kennzeichnung als Privatgespräche nicht mehr möglich ist.

<sup>1</sup> Vgl. Auer-Mayer in Reissner/Neumayr (Hrsg), ZellHB BV Besonderer Teil, 14. BV Rz 14.27 (Stand 1.8.2014, rdb.at).

<sup>2</sup> Vgl. Gerhartl, Verwendung von Betriebsmitteln für private Zwecke, ARD 6634/5/2019.

<sup>3</sup> Vgl. Auer-Mayer in Reissner/Neumayr (Hrsg), ZellHB BV Besonderer Teil, 14. BV Rz 14.27 (Stand 1.8.2014, rdb.at); diesem Sinne auch Gerhartl, Verwendung von Betriebsmitteln für private Zwecke, ARD 6634/5/2019, FN 16.

**Zu Berichtspunkt 31.2. (S. 30)**

**31.3.** *Etliche Mobiltelefone dienen als Bereitschaftstelefone, deren primärer Zweck die Erreichbarkeit im Störungs- bzw. Notfall ist. Hier ist selten eine aktive (ausgehende) Nutzung gegeben.*

**Zu Berichtspunkt 42.2. (S. 39)**

**42.3.** *Bei der Aufteilung des Aufwandes der Bildungsdirektion OÖ bedarf es einer Übereinstimmung mit dem Bund.*

Um entsprechende Berücksichtigung wird gebeten.

Freundliche Grüße

Für das Land Oberösterreich:

Mag. Antonia Licka

**Hinweise:**

Dieses Dokument wurde amtssigniert. Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels und des Ausdrucks finden Sie unter:

<https://www.land-oberoesterreich.gv.at/amtssignatur>

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter: <https://www.land-oberoesterreich.gv.at/datenschutz>

Wenn Sie mit uns schriftlich in Verbindung treten wollen, führen Sie bitte das Geschäftszeichen dieses Schreibens an.