

# Stadt Heidelberg

Drucksache:  
**0438/2019/BV**

Datum:  
27.11.2019

Federführung:  
Dezernat I, Amt für Digitales und Informationsverarbeitung

Beteiligung:  
Dezernat I, Personal und Organisationsamt  
Dezernat I, Referat des Oberbürgermeisters  
Dezernat IV, Bürger- und Ordnungsamt  
Dezernat V, Kämmereiamt

Betreff:

**Digitale Zukunftskommune@bw – Teilprojekt  
"Bürgerportal" – Auftragsvergabe ChatBot**

## Beschlussvorlage

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Zustimmung zur Beschlussempfehlung:	Handzeichen:
Haupt- und Finanzausschuss	04.12.2019	Ö	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ohne	
Gemeinderat	17.12.2019	Ö	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ohne	

**Beschlussvorschlag der Verwaltung:**

*Der Haupt- und Finanzausschuss empfiehlt dem Gemeinderat folgenden Beschluss:*

*Der Gemeinderat stimmt der Beauftragung der ITEOS zu.*

**Finanzielle Auswirkungen:**

Bezeichnung:	Betrag in Euro:
<b>Ausgaben / Gesamtkosten:</b>	
Gesamtkosten Bürgerportal (über 3 Jahre)	1.037.450 €
davon Beauftragung der ITEOS für die Funktionalität ChatBot	163.220 €
<b>Einnahmen:</b>	
Anteilige Fördersumme Land Baden-Württemberg (Bescheid vom 03.05.2018)	518.725 €
<b>• Finanzierung:</b>	
Maximaler Eigenanteil der Stadt abzüglich Kostenbeteiligungen externer dritter Projektplaner; im Haushalt 2019/2020 veranschlagt (beziehungsweise im Haushaltsjahr 2021 zu veranschlagen)	518.725 €
<b>• Folgekosten:</b>	
Folgekosten entstehen nach Ende des Förderzeitraums (September 2021) für den laufenden Betrieb für die Funktionalität ChatBot für 39 Monate	Vertragslaufzeit bis Dez 2024: 33.137 €

**Zusammenfassung der Begründung:**

Das „Bürgerportal“ ist eines von fünf Teilprojekten des Modellvorhabens „MAsH – die MultiplAttform für Heidelberg“, das im Rahmen der Förderung „Digitale Zukunftskommune@bw“ umgesetzt wird. Durch das Bürgerportal wird eine verbesserte Dienstleistung angeboten, indem Verwaltungsvorgänge inhaltlich neu gedacht und Arbeitsprozesse noch besser an die Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger angepasst werden.

## Begründung:

### 1. Ausgangslage

Das „Bürgerportal“ ist eines von fünf Teilprojekten des Modellvorhabens „MAsh – die MultiplAttform für Heidelberg“, das im Rahmen der Förderung „Digitale Zukunftskommune@bw“ umgesetzt wird. Das „Bürgerportal“ ist ein Gemeinschaftsprojekt des Personal- und Organisationsamts, des Bürger- und Ordnungsamts und des Amts für Digitales und Informationsverarbeitung und umfasst fünf Teilprojekte beziehungsweise Funktionalitäten. Durch das Bürgerportal wird eine verbesserte Dienstleistung angeboten, indem Verwaltungsvorgänge inhaltlich neu gedacht und Arbeitsprozesse noch besser an die Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger angepasst werden. Das Projekt kann mit verschiedenen Funktionalitäten modular umgesetzt werden (vergleiche Drucksache 0125/2018/IV). Mit der Funktionalität „ChatBot“ wird als Ergänzung zu den bereits vorhandenen Online-Angeboten ein digitaler Assistent den Dienstleistungen vorgeschaltet, um alle mit der Lebenslage verbundenen Leistungen individuell zu identifizieren und gebündelt zur Bearbeitung bereitzustellen. Für diese Funktionalität wurde als Pilot die Lebenslage „Zuzug“ definiert. In einem nächsten Projektschritt steht nun die Beauftragung der ITEOS an.

Das Projekt „Bürgerportal“ kann mit verschiedenen Funktionalitäten modular umgesetzt werden.

#### Funktionalität „ChatBot“

Als Ergänzung zu den bereits vorhandenen Online-Angeboten wird ein digitaler Assistent (ChatBot) den Dienstleistungen vorgeschaltet, um alle mit der Lebenslage verbundenen Leistungen individuell zu identifizieren und gebündelt zur Bearbeitung bereitzustellen. Hohen Stellenwert hat die Einbindung von Service-BW und insbesondere – nach dessen Verfügbarkeit – die Einbindung des dort zur Verfügung gestellten interoperablen Bürgerkonto-BW. Zu den verschiedenen Funktionalitäten zählen folgende Phasen:

Für die Funktionalität „ChatBot“ wurde als Pilot die Lebenslage „Zuzug“ definiert sowie erste konzeptionelle Arbeiten aufgenommen, wie beispielsweise die Definition von Personas (Zielgruppendefinition) sowie Ist-Analyse der momentan eingesetzten Wissensmanagement-Werkzeuge.

Folgende weitere Funktionalitäten komplettieren das Projekt „Bürgerportal“:

#### **Funktionalität „Online-Terminierungssystem“**

Bürgerinnen und Bürgern soll es künftig möglich sein, Termine mit städtischen Ämtern online vereinbaren zu können.

#### **Funktionalität „Videokonferenz und Remote-Assistenz“**

Neben Telefonberatungen soll künftig auch eine Videoberatung angeboten werden. Die Funktion der Remote-Assistenz wird eingeführt, das heißt Bürger können den Inhalt ihres Bildschirms zur Ansicht freigeben.

#### **Funktionalität „Online-Services an Terminals“**

An betreuten Terminals können in den Bürgerämtern Online-Services in Anspruch genommen werden.

#### **Funktionalität „Vor-Ort-Service“**

Mit einem mobilen Bürgeramtskoffer sollen Dienstleistungen auch ortsunabhängig angeboten werden können (beispielsweise in Seniorenzentren).

Für die weiteren Funktionalitäten wurden verschiedene interne Arbeitsgruppen gebildet, die in separaten Vorlagen über die Projektfortschritte informieren werden.

## 2. Beauftragung der ITEOS

Mit dem Teilprojekt „Bürgerportal“ erfahren die Bürgerinnen und Bürger unmittelbar die Chancen und Verbesserungen durch digitale Services. Da der ChatBot aus gesamtstädtischer Sicht von strategisch großer Bedeutung ist, wird das Projekt mit der ITEOS als kommunaler IT-Dienstleister weiterentwickelt, um die vom Fördermittelgeber geforderte Skalierbarkeit sowie Übertragbarkeit auf andere Kommunen gewährleisten zu können. Die Beauftragung der ITEOS umfasst drei verschiedene Phasen (vertiefende Design- und Implementierungsphase sowie den Go-live) sowie Cloudservices. Mit der vertiefenden Designphase soll planmäßig zum 01. Januar 2020 gestartet werden. Dieser schließt sich die Implementierungsphase sowie der Go-live an. Die Vertragslaufzeit für die Cloudservices beträgt 60 Monate und endet im Dezember 2024.

## Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg

### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt:	Ziel/e:
AB 3	+	<b>Ziel/e:</b> Standortvorteile als Wissenschaftsstadt ausbauen <b>Begründung:</b> Die Projekte unterstreichen den Anspruch der Stadt, Vorreiter in den Bereichen Bildung, Umwelt und Digitalisierung zu sein. Heidelberg überzeugt durch gelebte Innovationskultur im digitalen Transformationsprozess als zukunftsorientierte und moderne Stadt. Über den Einsatz modernster Technologie steigt die Lebensqualität für Bürgerinnen und Bürger sowie Besucherinnen und Besucher und verbessern sich die Standortfaktoren für die ansässigen Unternehmen und Institutionen. <b>Ziel/e:</b>
QU 2	+	<b>Ziel/e:</b> Investitionen fördern, die einen gleichermaßen sozialen, ökonomischen und ökologischen Nutzen aufweisen <b>Begründung:</b> Verwaltungsdienstleistungen werden bürgerfreundlich und transparent gestaltet, der nachhaltige Umgang mit Ressourcen gefördert und Möglichkeiten zur Optimierung von Leistungsprozessen innerhalb der Verwaltung ausgeschöpft.

### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

Keine

gezeichnet  
Prof. Dr. Eckart Würzner