

Der Chef der Staatskanzlei | Postfach 7122 | 24171 Kiel

An den
Vorsitzenden des
Wirtschafts- und
Digitalisierungsausschusses
Herrn
Claus Christian Claussen, MdL
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Minister

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 20/5355

6. Oktober 2025

Bericht der Landesregierung über den aktuellen Sachstand zur Modernisierung der Arbeitsplatzinfrastrukturen der Landesverwaltung auf Basis von erprobten Open Source Lösung

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in den vorherigen Sitzungen des Ausschusses und auch in der 35. Tagung des Landtages hat die Landesregierung über den Fortschritt zur Modernisierung der Arbeitsplatzinfrastrukturen der Landesverwaltung in Verbindung mit der Umsetzung einer Strategie zur digitalen Souveränität informiert. Ziel dieses Schreiben ist es, dem Ausschuss einen tieferen Einblick über den Abschluss der Migration im Bereich des Systems zur Verwaltung unter anderem von E-Mails, Aufgaben, Kalendern und Kontakten und Adressbüchern, im nachfolgenden kurz: E-Mailssystem zu geben. Darüber hinaus werden allgemeine Aspekte der Einführung behandelt, die im Rahmen der letzten Sitzungen ebenfalls angesprochen wurden.

Die Migration des E-Mailsystems der Landesverwaltung ist am 2. Oktober 2025 abgeschlossen worden. Alle von den Ressorts als aktiv gemeldeten Postfächer wurden von der zunehmend veralteten, proprietären Lösung in eine neue, moderne und quelloffene Lösung migriert.

In der Migration wurden alle Inhalte automatisiert in die neue Lösung überführt. Die Migration wurde so umgesetzt, dass nach einer in der Regel nur wenigen Stunden andauernden Umstellungszeit die Kolleginnen und Kollegen in der Landesverwaltung direkt im neuen System, u.a. auch mobil, weiterarbeiten konnten. Die Detailplanung der Migration und der einzelnen Migrationsschritte erfolgte in Abstimmung mit den Dienststellen, um beispielsweise die Zeiträume der Umstellung mit Rücksicht auf die Vorbereitung von Fachministerkonferenzen, Umstellungen in anderen Fachverfahren aber auch Dienstplänen in der Landespolizei so zu wählen, dass die Migration nicht in Zeiten erhöhter Belastung fällt oder der Dienstbetrieb unnötig eingeschränkt wird. Es wurden in Summe mehr als 40.000 Konten mit deutlich mehr als 100 Millionen Kalendereinträgen und E-Mails migriert.

Das neue E-Mailsystem bietet mehrere Möglichkeiten des Zugriffs. Neben dem gewohnten Zugriff über auf den Arbeitsplätzen installierten Programme (Client), in diesem Fall Mozilla Thunderbird, sowie den auf Handy und Tablett verfügbaren Anwendungen, ist auch der Zugriff über den Webbrowser möglich. Dieser browserbasierte Zugriff ist die vom zentralen IT-Management des Landes (kurz: ZIT) empfohlene Variante. Sie folgt der Logik der Entwicklung eines Web-Arbeitsplatzes. In Übereinstimmung mit der generellen Entwicklung sowohl in proprietären Systemen als auch anderen offenen Systemen sind wesentliche Innovationen im Umgang mit E-Mails, Aufgaben, Kalendern oder Kontakten durch den Hersteller in diesem browserbasierten Zugang zu erwarten. Sowohl diese kommenden Innovationen als auch Fehlerbehebungen sind bei browserbasierten Zugängen schneller für alle Kolleginnen und Kollegen verfügbar.

Während der Umstellung und auch im Betrieb des Systems sind in den letzten Wochen beim browserbasierten Zugang Störungen aufgetreten, die bei der täglichen Arbeit der Kolleginnen und Kollegen im Browser zu Beeinträchtigungen insbesondere durch eine verlangsamte Nutzung oder Fehlermeldungen führten. Das Versenden und Empfangen von E-Mails war über die anderen Zugangswege weiterhin störungsfrei möglich, soweit diese installiert waren. Während kurzfristige Störungen im Betrieb komplexer IT-Systeme durchaus auftreten können und durch Betreiber oder Hersteller in der Regel schnell behoben werden können, stellte das zu beobachtende häufige und auch über einen längeren Zeitraum stattfindende Auftreten von Einschränkungen in einem IT-System eine deutliche Belastung der Kolleginnen und Kollegen und auch eine nicht akzeptable Beeinträchtigung der Aufgabenerledigung der Landesverwaltung dar.

Die Staatskanzlei hat auf diese Beeinträchtigung und Belastungen reagiert und eine gesonderte Organisation zur Behebung dieser Lage eingerichtet. Bereits kurz nach Einrichtung dieser Lageorganisation konnten wesentliche Verbesserungen in der Nutzung des Systems erreicht werden. Das E-Mailsystem läuft nun stabil und performant. Die Migration konnte daher planmäßig abgeschlossen werden. Während der letzten Wochen

haben sich in den IT-Stellen vor Ort Problemlagen aufgebaut, die nun unter der Koordinierung der Lage-Organisation in der Staatskanzlei durch den Betreiber und unter Mitwirkung des Herstellers abgebaut werden.

Während es während der ersten Betriebsphasen des E-Mailsystems nur zu kleinen Störungen kam, die schnell behoben werden konnten, traten ab Kalenderwoche 37 zunehmend Störungen im Betrieb des neuen E-Mailsystems auf, die sich zunächst nur in kurzen Phasen durch einen verlangsamten Aufbau der Oberfläche im Webbrowser zeigten. Nach einigen Tagen dauerten diese Phasen mit zunehmenden Migrationsfortschritt länger an und in einigen Fällen erhielten die Kolleginnen und Kollegen während der Nutzung im Browser Fehlermeldungen über die Nicht-Erreichbarkeit einzelner Komponenten des E-Mailsystems. Seitens der Staatskanzlei wurde sehr früh vermutet, dass das verstärkte Auftreten dieser Einschränkungen mit der weiterhin fortlaufenden Migration weiterer Dienststellen zusammenhängt. Die Staatskanzlei hat aus diesem Grund dataport, als Betreiber der Lösung, gebeten in Zusammenarbeit mit dem Hersteller sowohl zu ergründen, ob die Einschränkungen durch die Migration selbst oder die ansteigende Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer des Systems entstehen und zudem Maßnahmen zu ergreifen, diese Einschränkungen durch geänderte Konfigurationen und das Bereitstellen weiterer Ressourcen zu beheben.

Nachdem der Betreiber des Systems die Umsetzung der bei Errichtung der Plattform abgestimmten Konfiguration und die korrekte Funktion der in der Plattform betriebenen Basiskomponenten wie z.B. Server, Netzwerk und Speicher ohne Ergebnis geprüft hat, wurde auf Betreiben der Staatskanzlei der Hersteller der Lösung mit einer umfassenden Prüfung der Plattform beauftragt. Bereits nach kurzer Zeit konnten auf Basis übermittelter Konfigurationsdaten und Fehlerprotokolle Konfigurationsanpassungen durch den Hersteller erarbeitet werden, die das E-Mailsystem besser auf die Lastsituation angepasst haben. Der Hersteller empfahl auch eine bessere Aufteilung der Daten im zentralen Datenbanksystem. Diese Maßnahmen wurden im Rahmen von Wartungsfenstern am Rande der Dienstzeiten umgesetzt. Ebenso wurden bereits in dieser Analyse durch den Hersteller Empfehlungen an den Betreiber gegeben, die Überwachung der Plattform mittels der bereits existierenden Protokolle und der Leistungsdaten sowohl der verwendeten Basiskomponenten als auch der verwendeten Anwendung selbst deutlich zu verbessern.

Zu Beginn der Kalenderwoche 38 traten die Zeiträume einer eingeschränkten Bedienbarkeit des Systems erneut auf und in vergrößertem Ausmaß auf. In manchen Zeiträumen mussten die Kolleginnen und Kollegen mit einer Vielzahl von Fehlermeldungen innerhalb des Systems umgehen. Die Staatskanzlei hat den Betreiber aufgefordert, nunmehr in direkter Zusammenarbeit mit den Herstellern sowohl der beim Betrieb verwendeten Hardware als auch der verwendeten Softwarekomponenten die

Analyse dieser Einschränkungen voranzutreiben und zeitnah Maßnahmen zur Behebung vorzunehmen. Dieses Vorgehen unter Verantwortung des Betreibers führte nicht zu kurzfristigen Verbesserungen.

Am Ende der KW 38 hat die Staatskanzlei zur verbesserten Koordinierung der Behebung der Einschränkungen eine eigene Lage-Organisation unter Führung der in der Staatskanzlei angesiedelten Chief Information Security Officer (CISO) des Landes eingerichtet. Unter direkter Steuerung der Staatskanzlei wurde auf Seiten des Betreibers ebenfalls eine gesonderte Lageorganisation mit erweiterten Weisungsrechten eingerichtet. In enger Abstimmung wurde in dieser Organisationsform an der Behebung der Einschränkungen gearbeitet.

Im Zuge der dann von der Staatskanzlei unter direkter inhaltlichen Beteiligung der Expertinnen und Experten der Hersteller durchgeführten Analyse der Einschränkungen konnten zeitnah Fehler in der Konfiguration von Komponenten im Rechenzentrum des Betreibers zur Lastverteilung identifiziert werden. Konkret konnte als wesentliche technische Ursache eine fehlerhafte Konfiguration der Loadbalancer im Rechenzentrum von dataport identifiziert werden. Dieser Fehler konnte insbesondere durch die Unterstützung von Open-Xchange identifiziert und nach erfolgter Analyse schnell behoben werden. Nach Beheben dieser Fehlkonfiguration konnten in der KW 39 die Einschränkungen soweit reduziert werden, dass sowohl die Nutzung des browserbasierten Zugangs zum E-Mailsystem als auch die Fortführung der Migration erfolgen konnte.

Im Zuge der Analysen in den Kalenderwochen 38 und 39 sind Defizite in der Betriebsführung der Plattform durch den Betreiber erkannt worden, die unter Steuerung der Staatskanzlei behoben werden. Wesentliche Erkenntnis ist, dass die beim Betreiber getroffenen Vorkehrungen zur Überwachung der Leistungsparameter der Anwendung, zur automatisierten Analyse der von der Applikation erzeugten Protokolle und zur automatischen Benachrichtigung bei Überschreiten von Schwellwerten nicht ausreichend ausgeprägt waren. Viele der in den letzten Wochen behobenen Fehler waren in den bereits auf Seiten des Betreibers vorhandenen Überwachungssystemen verfügbar, wurden jedoch nicht auf die Anwendung angepasst regelmäßig überwacht oder ausgewertet. Dies wurde verändert. Es erfolgt inzwischen eine regelhafte Überwachung auf Basis der bisher existierenden Monitoringdaten sowie der bereits neu implementierten neuen Überwachungskomponenten.

Die weiterhin fortbestehende Lage-Organisation in der Staatskanzlei wird unter enger Beteiligung der Hersteller in den kommenden Wochen weiter die auf Seiten des Betreibers notwendigen Schritte zur verfeinerten Erfassung von Betriebsparametern, der besseren Auswertung der Parameter und der vorhandenen Protokolle sowie einer automatisierten

Alarmierung dieser Schwellwerte eng begleiten und inhaltlich ausprägen. Auch nach Abschluss der unmittelbaren Lage-Organisation wird es fortlaufend ein bereits vereinbartes Vorgehen geben, in dem die Hersteller der Lösung den Betreiber bei betrieblichen Fragen eng beraten und bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen unterstützen. Die Staatskanzlei wird für die eine performante Nutzung durch die Kolleginnen und Kollegen in der Landesverwaltung relevanten Betriebsparameter weiterhin auch selbst eng kontrollieren.

Des Weiteren sind in den letzten Wochen bedingt durch die technischen Beeinträchtigungen des Systems Fehlersituationen und -meldungen entstanden, die unter anderem auch zu fehlenden Zugangsberechtigungen auf durch das E-Mailsystem verwaltete Ressourcen geführt haben. Diese wurden während der laufenden Arbeiten zur Fehleranalyse durch den zuständigen Betreiber nicht ausreichend bearbeitet. Um die Abarbeitung insbesondere in den stärker betroffenen Bereichen der Justiz und der Landespolizei besser zu priorisieren und zu kontrollieren, ist seitens der Staatskanzlei eine gemeinsame Arbeitsorganisation zwischen dem Betreiber und der Staatskanzlei eingerichtet worden, die das Beheben derartiger Zugriffsprobleme in Abstimmung mit den IT-Stellen priorisiert. In den letzten Tagen konnten bereits der deutlich überwiegende Teil dieser priorisierten Vorgänge abgearbeitet werden und die Probleme größtenteils automatisiert behoben werden. Ein Zwischenbericht ist der Justiz am 5. Oktober übermittelt worden.

Die Staatskanzlei hat sich zudem in einer gesonderten Abfrage an alle Ressorts gewandt, um in der Vergangenheit aufgetretene Fälle von fehlenden Zugriffsmöglichkeiten insbesondere auf E-Mailpostfächer nachzuvollziehen und die aktuelle Abarbeitung noch ausstehender Anforderungen zu priorisieren. Im Zuge dieser Abfrage wurde insbesondere ein Fokus auf die Fälle gelegt, in denen durch fehlende Zugriffsmöglichkeiten ein individueller Schaden für Personen oder Betriebe oder ein erheblicher Nachteil für die Landesverwaltung entstehen könnte. Es wurden einige Fälle berichtet, in denen aus Verzögerungen bei der Zustellung von E-Mails und auf den Arbeitsplätzen fehlenden Zugriffsmöglichkeiten während der Zeiten der Wartung des browserbasierten Zugriffs auf das System ein unnötiger Zeitverlust, individuell hoher Koordinierungsaufwand, zusätzliche Kommunikation und geänderte Vorgehensweisen notwendig waren. Diese durch unzureichende Konfiguration und unzureichenden Betrieb des E-Mailsystems entstandenen Aufwände sind auch aus Sicht der Staatskanzlei nicht tragbar und müssen korrigiert werden. Neben der Behebung der Einschränkungen und Sicherstellung ausreichender Zugriffsmöglichkeiten wird die Staatskanzlei aus diesem Grund auch mit den jeweiligen Ressorts prüfen, ob in derart kritischen Geschäftsprozessen neben der Nutzung von E-Mail zusätzlich oder führend andere Lösungen wie beispielsweise das bundesweit standardisierte Elektronische Behördenpostfach, das E-Aktesystem des Landes oder gesonderte Systeme zur Vorgangsbearbeitung eingesetzt werden sollten und müssen, die über erweiterte Funktionen zur Revisionsfähigkeit und gesicherten

Übermittlung verfügen. Dies erscheint auch deshalb erforderlich, weil solche Situationen völlig unabhängig von der verwendeten Software, auftreten können, wenn bspw., wie in der Vergangenheit vorgekommen, ein Netzknoten ausfällt und damit das Internet zumindest temporär nicht erreichbar ist. Wie in solchen Fällen bislang vorgegangen wurde, wird in diesem Zusammenhang ebenfalls geklärt.

Bereits vor dem Start der Umstellung hat die Staatskanzlei umfangreiche Maßnahmen umgesetzt, damit die Kolleginnen und Kollegen sich auf den anstehenden Wechsel vorbereiten können. Es wurden Handbücher zu den neuen Lösungen sowie Anleitungen mit speziellem Fokus auf den Wechsel erstellt. Es wurden und werden E-Learningangebote und Schulungen vor Ort angeboten. Während der Umstellung werden die Dienststellen vor Ort durch zusätzliches Personal sowohl in der Koordination aber auch in den ersten Tagen nach der Umstellung bei der Beantwortung der bei den Kolleginnen und Kollegen auftretenden Fragestellungen unterstützt.

Die neuen, modernen Systeme legen einen hohen Wert auf die individuelle Selbstbestimmung der Nutzerinnen und Nutzer beim Teilen von Informationen zur Verfügbarkeit und beim Bereitstellen der eigenen Arbeitsergebnisse. In allen Systemen sind Ablagen und Bereiche vorhanden, die ausschließlich der persönlichen Arbeit dienen. Das Teilen von Arbeitsergebnissen erfordert in der Standardkonfiguration eine aktive Freigabe oder ein Übermitteln durch die Kolleginnen und Kollegen selbst. Die Hersteller gewährleisten ein hohes Niveau an Barrierefreiheit der Lösungen. Darüber hinaus können mit den Herstellern auch individuelle Einschränkungen einzelner Kolleginnen und Kollegen behoben werden.

Die Gesamtmodernisierung des Verwaltungsarbeitsplatzes auf Basis von digital souveränen und in der Industrie umfassend erprobten Lösungen kann nur gelingen, wenn die oben erwähnten unterstützenden und begleitenden Maßnahmen sowie eine auf die jeweiligen Bedürfnisse der Kolleginnen und Kollegen angepasste Standardkonfiguration auch bei den anstehenden und fortlaufenden Erweiterungen der Verfahren umgesetzt werden.

Um diesen Prozess zu begleiten, hat die Staatskanzlei gemeinsam mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften besprochen, dass eine Vereinbarung gemäß § 59 des Mitbestimmungsgesetz Schleswig-Holstein abgeschlossen werden soll. Diese Vereinbarung wird erstmalig seit der mehrere Jahrzehnte zurückliegenden Einführung des elektronischen Verwaltungsarbeitsplatzes eine umfassende Grundlage für die Einführung und Veränderung von Funktionen nicht nur in einem einzelnen Verfahren, sondern am gesamten Verwaltungsarbeitsplatz umfassen. Die Arbeit am Vereinbarungstext ist weit fortgeschritten. Mit den Spitzenorganisationen gibt es grundsätzliche Einigkeit über den

Umfang und die Tiefe der einzelnen Festlegungen. Es ist abgestimmt, dass eine Prozessvereinbarung für die Entwicklung und Einführung des Open-Source Standard IT-Arbeitsplatzes abgeschlossen werden soll, bestehend aus einem Hauptdokument und niedrigschwellig aktualisierbaren Anlagen zu den Einzelkomponenten des digital souveränen Standard IT-Arbeitsplatzes. Eine Überarbeitung der Textentwürfe findet gegenwärtig statt und wird den Spitzenorganisationen in den nächsten Wochen zur erneuten Abstimmung zur Verfügung gestellt. Den weiteren Verhandlungen mit den Spitzenorganisationen soll an dieser Stelle jedoch nicht vorgegriffen werden. Die Staatskanzlei wird, wie üblich, den Ausschuss über den Abschluss dieser Vereinbarung gesondert unterrichten.

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass insbesondere die Umstellung des E-Mailsystems des Landes, aber auch andere noch andauernde Projekte zur Umstellung weiterer Komponenten des Verwaltungsarbeitsplatzes und zur Einführung neuer, moderner Lösungen insbesondere im Bereich des gerade für den kommenden Wandel notwendigen Wissensmanagements erfolgreich fortgeschritten sind. Jedoch sind während der Migration und der Wochen des Betriebs des E-Mailsystems Einschränkungen eingetreten, die deutlich über das in der Einführungsphase übliche Maß vergleichbarer Projekte hinausgegangen sind. Die zusätzliche Belastung der Kolleginnen und Kollegen durch diese Einschränkungen ist bedauerlich und wäre im Nachhinein nach der durch die Staatskanzlei initiierten Analyse der Ursachen durchaus vermeidbar gewesen. Es wurden und werden Maßnahmen getroffen, um derartige Situationen bei kommenden Einführungen und Erweiterungen zu vermeiden.

Ich freue mich, dem Ausschuss in seiner kommenden Sitzung zu den in diesem Schreiben angesprochenen aber auch weiteren Fragestellungen zur Einführung moderner und digital souveräner Infrastrukturen zur Verfügung zu stehen.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Schrödter