

The background of the cover features a perspective view of a modern architectural structure with a grid of rectangular blocks receding into the distance. The top corners are decorated with a pattern of white hexagons on a light blue background.

GRAZ

STADTRECHNUNGSHOF
KONTROLLBERICHT 16/2025

GRAZER GELD GESCHICHTEN

WIRTSCHAFTLICHKEIT

ITG

Das digitale Herz
des Hauses Graz

Inhalt

Zusammenfassung

Seite 4/5

Digitale Verwaltung im Wandel

Digitale Neuausrichtung der ITG als Herzstück der Verwaltung Graz – zwischen Effizienz, Rückschlägen und finanziellen Herausforderungen.
ab Seite 6

IT-Governance im Haus Graz

Digitale Verwaltung braucht klare Steuerung – der IT-Beirat als zentrales Gremium zur Regelung von Zuständigkeiten und Machtverhältnissen.
ab Seite 14

Führungsprozesse

Klare Zuständigkeiten, strategische Compliance und zertifiziertes IKS stärken Vertrauen, Qualität und Effizienz im Haus Graz.
ab Seite 24

Kernprozesse

Zwischen Serviceorientierung, Shared Services, Projektmanagement und IT-Sicherheit – Struktur und Umsetzung bleiben herausfordernd.
ab Seite 38

Unterstützungsprozesse

Neue Ansätze bei Personal- und Finanzmanagement – für mehr Struktur und ein stabiles Gleichgewicht trotz Kostendruck.
ab Seite 58

Hinweis:

Diesem Bericht liegt der Stand der vorliegenden Unterlagen und Auskünfte bis zum 1. Juli 2025 zugrunde.

Fotohinweis Cover:

itg-graz.at

Impressum:

GZ.: StRH-091017/2024

Graz, 6. November 2025

Stadtrechnungshof der Landeshauptstadt Graz

A-8011 Graz – Kaiserfeldgasse 19

Editorial

Strukturen brauchen Kultur – gute Ideen allein reichen nicht.

Strukturen sind stärker als Absichten.“ – Peter Drucker. Dieses Diktum beschreibt präzise, was die Analyse des Stadtrechnungshofes zum Haus Graz offenbart: Nicht der Mangel an Ideen oder Zielen hat die Entwicklung der ITG geprägt, sondern die Kraft der bestehenden Strukturen – und deren Inkohärenz.

Die Gründung der ITG 2009 sollte Synergien schaffen, Kosten senken und die Digitalisierung der Verwaltung beschleunigen. Der Gemeinderat legte klare Leitplanken: gebündelte Verantwortung, transparente Steuerung und eine ausgewogene Balance zwischen Aufsichtsrat, Beirat und Geschäftsführung. Die Grundidee stimmte. Doch was fehlt, ist eine klare Umsetzungskultur.

Die Geschichte der ITG zeigt, wie Beschlüsse ohne konsequente Umsetzung ihre Wirkung verlieren. Der Aufsichtsrat besaß formal weitreichende Rechte, füllte sie jedoch nicht in vollem Umfang aus. Der Beirat, im Gesellschaftsvertrag lediglich als beratendes Organ vorgesehen, übernahm ab 2020 de facto Steuerungs- und Kontrollfunktionen. Erst 2025 genehmigte der Gemeinderat seine Geschäftsordnung – Jahre nachdem er längst faktisch Entscheidungen mitprägte. So entstand ein Zustand, in dem Macht ohne klare Legitimation wirkte, während die Rechenschaftspflicht diffus blieb. Die Nicht-Implementierung des IKT-Boards reiht sich hier ebenso ein, wie die Sonderstellung der Holding Graz. Trotz anderer Vorgaben hielt sie an einem eigenen Auftragsmanagement fest.

Damit stellte sie Konzerninteressen über den Anspruch auf Integration. Dieser Schritt unterlief die Idee des Gemeinderats, eine einheitliche Governance-Struktur zu schaffen.

Die Analyse zeigt ein Muster: Politische Steuerung, operative Umsetzung und Kontrolle drifteten auseinander. Ein Paradebeispiel dafür stellen die Vorgänge rund um die Digitaloffensive dar.

Die Gründe für die Entscheidung der Einstellung war nicht dokumentiert. Allen zuständigen Gremien hatten kurz davor grünes Licht gegeben. Aber offenbar hatte der Geschäftsführer nach

einem Gespräch zwischen zwei unzuständigen Personen das Gefühl, die Digitaloffensive nicht weiterführen zu können. Die zuständigen Gremien fragte er nicht, sondern informierte sie nur über die Einstellung des Projekts.

Und trotz all dieser Kritik muss doch auch festgehalten werden, die ITG erfüllt ihren zweifelsohne schwierigen Job. Nicht immer zur vollen Zufriedenheit ihrer Nutzer:innen – aber ohne größere Katastrophen. In

Zeiten der allgegenwärtigen Cyberbedrohungen und mit Beispielen von erfolgreichen Angriffen auf öffentliche IT-Systeme eine Leistung, die gewürdigt werden muss.

„
Strukturen sind stärker als Absichten.
“

Peter Drucker

„
Was fehlt, ist eine klare Umsetzungskultur.
“

S1 S2 S3 S4 S9

Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“

ZUSAMMENFASSUNG

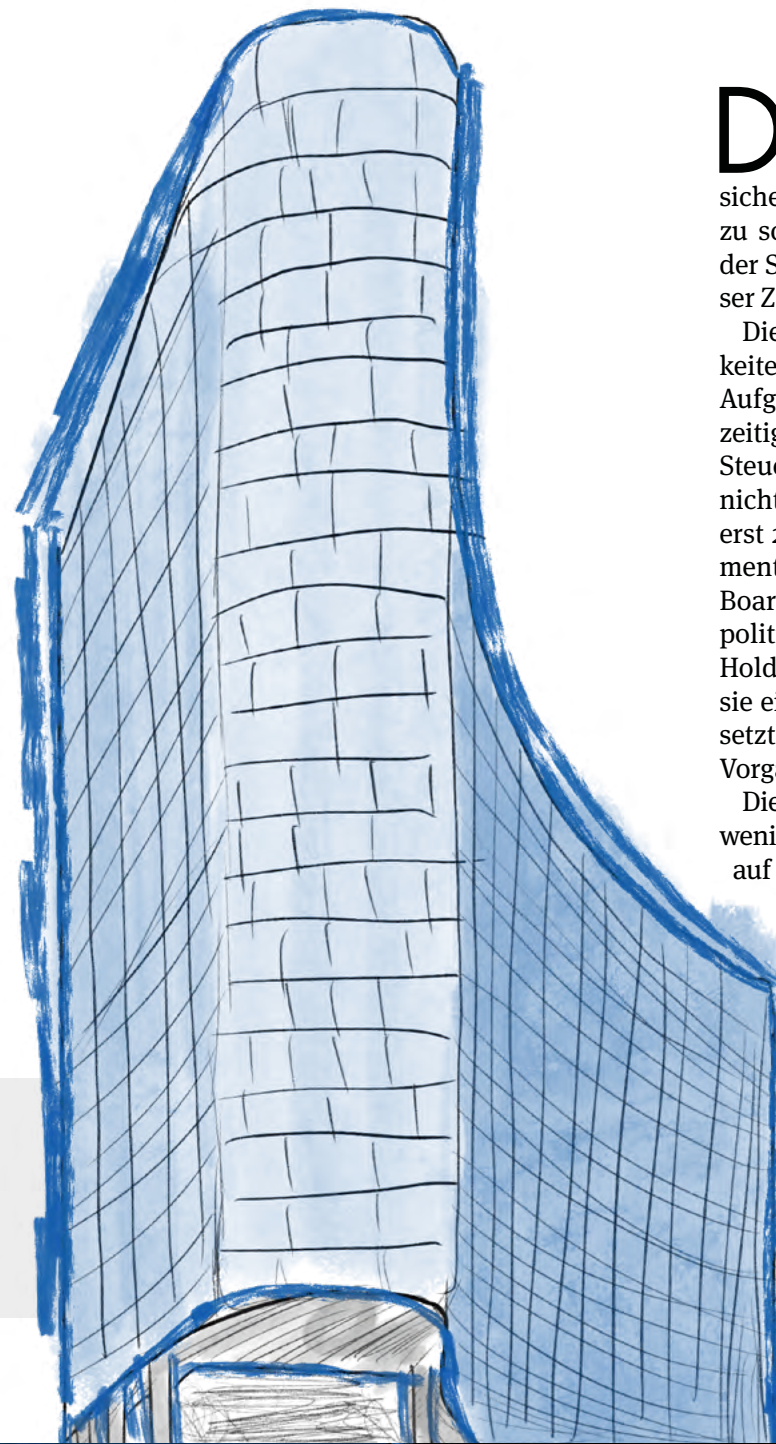
Die ITG zwischen Betriebssicherheit und digitalem Aufbruch

Die ITG hält die IT der Stadt Graz stabil. Aber sie blieb hinter den Zielen zurück.

Während der letzten drei Jahre, 2022 bis 2024, haben die IT-Kosten der Stadt Graz um 15 % zugenommen. Die ITG hat die Kosten nicht senken können, obwohl sie die Kosten senken wollte.

Video

Die ITG kurz zusammengefasst: Hinter dem QR-Code versteckt sich ein Infvideo, wie die Informationstechnik Graz GmbH aufgebaut ist.



Die ITG war seit 2009 die zentrale IT-Dienstleisterin des Hauses Graz. Ziel war es, Qualität zu erhöhen, Kosten und Risiken zu senken, Versorgungssicherheit zu garantieren und attraktive Arbeitsplätze zu schaffen. Erste Einsparungen wurden erzielt, doch der Stadtrechnungshof (StRH) stellt fest: Viele dieser Ziele blieben bis 2025 unerfüllt. S9

Die Analyse zeigt eine Verschiebung von Zuständigkeiten. Der Aufsichtsrat nahm seine formalen Aufgaben nicht konsequent wahr. Gleichzeitig übernahm der ITG-Beirat wichtige Steuerungsbefugnisse. Diese Kompetenzen stützten sich nicht auf eine konsistente rechtliche Grundlage, da sich erst 2024 eine Geschäftsordnung gab. Die Nicht-Implementierung des vom Gemeinderat beschlossenen Boards verdeutlichte zudem eine Lücke zwischen politischem Auftrag und operativer Umsetzung. Die Holding Graz verstärkte die Fragmentierung, indem sie ein eigenes Auftragsmanagement beibehielt. Damit setzte sie Konzerninteressen über die politische Vorgabe einheitlicher Steuerung. S4

Die 2019 gestartete Digitaloffensive existierte nur wenige Tage – ohne formale Beschlusslage, sondern auf Basis informeller Abstimmungen stoppte sie der Geschäftsführer. Der StRH sieht darin ein Steuerungsversagen. Die neue Geschäftsführung ab 2020 stabilisierte Strukturen, führte Stabsstellen und ein Leitbild ein, doch grundlegende Probleme blieben. Die IT-Strategie 2025 enthielt zwar nachvollziehbare Ziele, aber keine klaren Verfahren und Zuständigkeiten. Auch das Projektmanagement erwies sich als Schwachpunkt: Zwar legte die ITG 2023 ein Projektmanagement-Handbuch vor, doch dieses wurde weder rechtsverbindlich eingeführt noch breit kommuniziert. S2

Finanziell durchlief die ITG kritische Jahre. Zwischen 2018 und 2020 entstanden Verluste von rund 870.000 Euro, ausgelöst durch nicht fi-

nanzierte Schulprojekte und unklare Abrechnungen. Erst ein Kredit der GUF über 12 Millionen Euro stabilisierte die Lage. Ab 2021 erwirtschaftete die ITG Überschüsse und baute den Bilanzverlust bis 2024 ab. Dennoch verdoppelten sich die IT-Kosten von 2012 bis 2023, was nur teilweise durch Inflation und Leistungsausweitung erklärbar war. Die Verrechnungslogik blieb über Jahre unklar und reformbedürftig, punktuelle Verbesserungen änderten nichts am Fehlen eines transparenten, steuerungs-wirksamen Systems. S5

Zwischen 2018 und 2023 wuchs die Belegschaft um knapp 25 %, die Personalkosten stiegen um 43 %. Ein erheblicher Teil entfiel auf Überstunden, vor allem im Data Center, wo steigender Update-Bedarf zu Nacht- und Wochenenddiensten führte. Die 2019 gestartete Personaloffensive beendete die Eigentümerseite vorzeitig. 2021 führte die Stadt IT-Koordinator:innen in den Abteilungen ein. Sie sollten Schnittstellen zur ITG bilden, waren jedoch weder klar qualifiziert noch systematisch geschult, was ihre Wirksamkeit bislang einschränkte. S2 S6

Die ITG etablierte mit einer eigenen Compliance-Stelle und einer jährlich überarbeiteten Richtlinie ein vorbildliches Regelwerk. Auch das Interne Kontrollsystem wurde nach internationalen Standards zertifiziert und schuf Vertrauen sowie Prozesssicherheit. Gleichzeitig blieb die Umsetzung in anderen Bereichen schwach: Das geplante IT-Ökosystem existierte nur in Ansätzen.

Die ITG betreibt eine weitverzweigte Infrastruktur mit Millionen von Datenbeständen, Tausenden Geräten und zwei Rechenzentren.

ITG - Informationstechnik Graz GmbH



Gründung: 2011



Standort: Gadollaplatz 1, 8010 Graz



Betreute Nutzer:innen: rund 7.000



* Mitarbeiter:innen, Stand 2024: 115



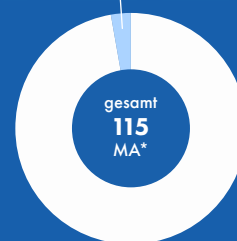
Umsatz 2024: ca. 32,3 Mio. €



Betreute Standorte: 250

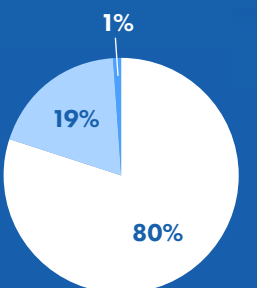
Quelle: itg-graz.at

3 Lehrlinge



Eigentümer:innen:

- Stadt Graz
- Holding Graz
- GBG



Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“

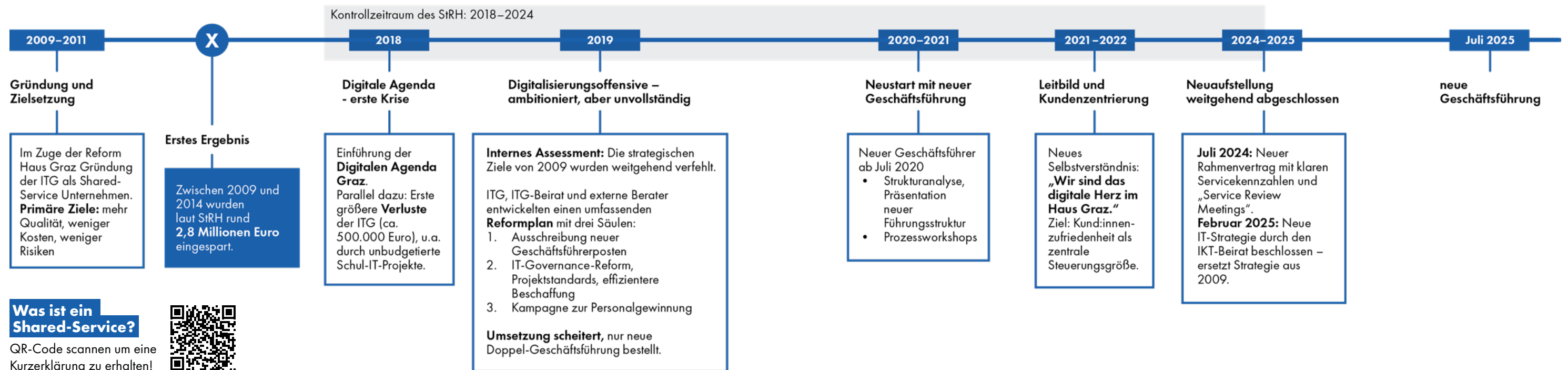


Kapitel eins: digitale Verwaltung im Wandel

In diesem Kapitel lesen Sie über:

- die Entwicklung der ITG im Überblick
- die wirtschaftliche Lage der ITG
- den Aufbau dieses Berichts

Die Geschichte der ITG im Überblick



Digitale Neuausrichtung: ITG als Schlüssel zur Effizienz

Die Gründung der ITG sollte die IT des Hauses Graz revolutionieren – mit Synergien und Kostensenkungen. Doch trotz erster Erfolge blieben zentrale Ziele unerreicht.

Die Stadt Graz stellte zwischen 2009 und 2011 ihre Verwaltung und Beteiligungen neu auf. Im Rahmen des Projekts „Graz neu ordnen“ verteilte sie die Aufgaben neu. Um Synergien bestmöglich zu nutzen, entstanden zwei Shared-Services Gesellschaften – eine davon die „ITG Informationstechnik GmbH“ (ITG).

Durch die Maßnahme wollte der Gemeinderat fünf Ziele bei der IT erreichen:

- Leistungsqualität erhöhen,
- Kosten senken,
- Risiken senken,
- IT-Versorgung kontinuierlich sicherstellen,
- sichere und motivierende Arbeitsplätze schaffen.

Der Gemeinderat beschloss am 14. Dezember 2009 die Gründung der ITG, um diese digitale Infrastruktur für das „Haus Graz“ bereitzustellen. Sie sollte sämtliche IT-Leistungen strategisch und operativ bündeln – inklusive Betrieb, Entwicklung und Planung. Sie versprach Effizienz, Kostenreduktion und mehr Kontrolle über technische Abhängigkeiten. Ein Aufsichtsrat, ein Board und Beirat sollten die Umsetzung steuern.

Zwischen 2009 und 2014 konnte der StRH konkrete Einsparungen von rund 2,8 Millionen Euro durch die Umsetzung der Haus-Graz Vorgaben bei der ITG feststellen. Doch die Entwicklung verlief nicht linear. Mit zunehmender Aufgabenlast und wachsendem Digitalisierungsdruck offenbarten sich Schwächen in Steuerung, Ressourcenplanung und Zielumsetzung.

Aufgaben der ITG

Der **Gesellschaftsvertrag** der ITG vom 9. August 2010 sieht als Aufgaben vor:

- Strategischer Einsatz von IT für mehr Geschäftserfolg;
- Gebündelte Erbringung aller strategischen und operativen IT-Leistungen;
- Servicierung bei der Erfüllung hoheitlicher Aufgaben der Stadt Graz.

Was ist ein Gesellschaftsvertrag?

QR-Code scannen um eine Kurzerklärung zu erhalten!

2018 verzeichnete die ITG erstmals ein Defizit: rund 500.000 Euro. Gründe lagen unter anderem in Schulprojekten, die ohne gesicherte Finanzierung liefen, sowie in unklar abgerechneten Leistungen. Erhebungen des Magistrats aus dem Jahr 2019 zeigten, dass zentrale Gründungsziele der ITG unerreicht blieben.

Die ITG reagierte mit einem Projekt - der „Digital-offensive“ im zweiten Halbjahr 2019. Sie plante neue Führungsstrukturen, modernisierte Standards und wollte gezielt Personal gewinnen. Eine Beratungsfirma, der Beirat und der Aufsichtsrat sowie die damaligen Koalitionsparteien unterstützten bzw. genehmigten das Vorhaben. Doch der Eigentümer stoppte die gerade erst begonnene Personalkampagne bereits nach zehn Tagen abrupt. Die Gründe dafür waren nicht dokumentiert. Daraufhin stellte die ITG

auch die anderen Teilprojekte ein – mit Ausnahme der Ausschreibung der neuen Geschäftsführung (siehe Kapitel 3).

Ab Juli 2020 begann die neue Geschäftsführung mit einer Strukturanalyse und setzte ab 2021 auf neue Bereichsprofile, klare Verantwortlichkeiten und effizientere Führung. Die Maßnahmen blieben pragmatisch. Es gab keinen kompletten Neustart, sondern Schritt für Schritt die Adressierung einzelner Probleme. Ob damit tatsächlich alle bekannten Probleme hinreichend gelöst waren, konnte der StRH mangels eigener IT-Fachkompetenz nicht abschließend beantworten.

Die Geschichte der ITG bleibt für den StRH ambivalent: Sie zeigt institutionelle Ambition, aber auch strukturelles Zögern.

Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“

Finanzielle Höhen und Tiefen bei wachsender Infrastruktur und steigenden Kosten

Die ITG verwaltet eine umfangreiche Infrastruktur, doch nach schnellen Verlusten erholte sich das Eigenkapital erst mit einem langfristigen Kredit. Ein Blick auf die finanzielle Entwicklung der ITG.

Die ITG verwaltet zum Kontrollzeitpunkt eine beachtliche Infrastruktur von rund 7.000 Nutzerinnen und Nutzern, 2,560 Terabyte Daten, zwei Rechenzentren und Tausenden von Endgeräten und Softwareprodukten.

Die ITG hatte 2024 rund 18,92 Millionen Euro an Vermögen. Sie hatte rund 4,31 Millionen kurzfristige (bis zu einem Jahr) und 7,45 Millionen langfristige Schulden.

Nach einer schnellen Abnahme des Eigenkapitals im Zeitraum 2018 bis 2020 erholte sich dieses wieder. Konkret erlitt die ITG Verluste aufgrund von Eigentümerentscheidungen (Nichtbezahlung von Schulprojekten durch die Stadt) und unklar abgerechneten Leistungen, die letztendlich niemand bezahlte. Dies führte zu einer

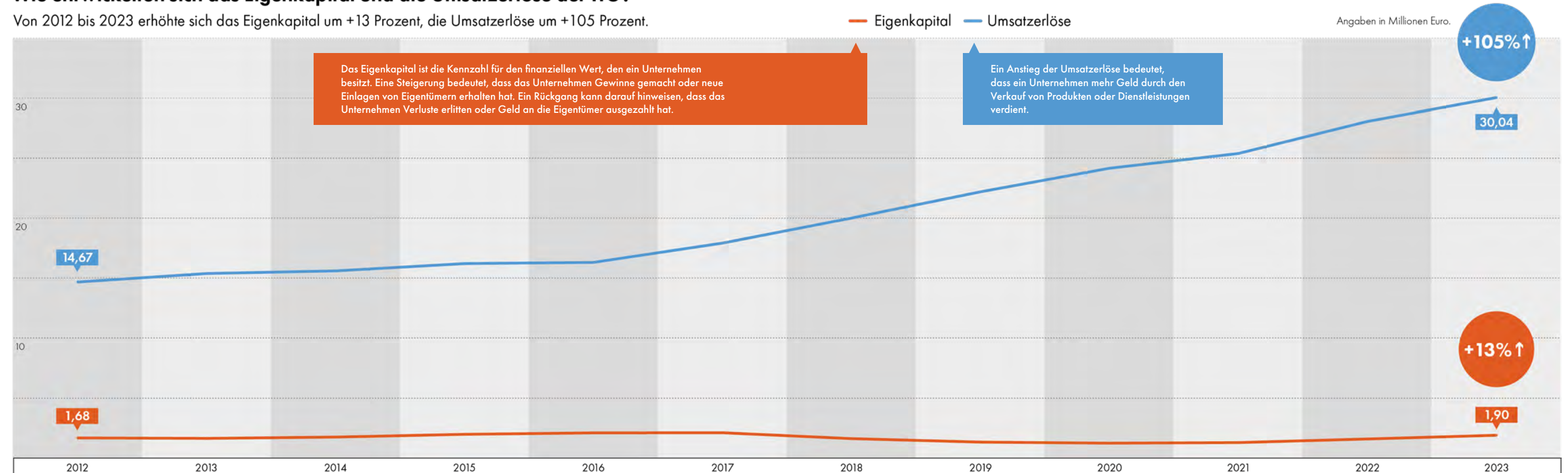
immer höheren Überziehung des Cash Pooling Kontos der ITG bei der GUF. Das Eigenkapital stieg erst nach Abschluss eines langfristigen Kredites bei der GUF wieder an ([siehe auch Bericht des StRH zur GUF](#)).

Gleichzeitig stieg die Kennzahl der Umsatzerlöse ab 2016 gleichmäßig an. Die ITG hatte nur Kund:innen aus dem Haus Graz. Die Entwicklung zeigt damit, dass sich die IT-Kosten im Betrachtungszeitraum (2012 bis 2023) verdoppelten. Dies war mit der Inflation und der Ausweitung des Angebots größtenteils erklärbar.

Auch die Anzahl der Mitarbeiter:innen stieg seit 2017 kontinuierlich. Sie nahm im Betrachtungszeitraum um 27% zu. Insbesondere seit 2019/2020 und 2021/2022 kam es zu erheblichen Steigerungen im Personalstand der ITG.

Wie entwickelten sich das Eigenkapital und die Umsatzerlöse der ITG?

Von 2012 bis 2023 erhöhte sich das Eigenkapital um +13 Prozent, die Umsatzerlöse um +105 Prozent.



Wie ist der Bericht aufgebaut?

Um die Kontrollergebnisse klar und verständlich darzustellen, orientierte sich der StRH bei seinem Bericht an der typischen Ablauforganisation von Organisationen (Prozesslandkarte). Zunächst schildert der StRH die Governance-Struktur im Haus Graz, um die Frage der Zweckmäßigkeit zu beantworten.

Governance

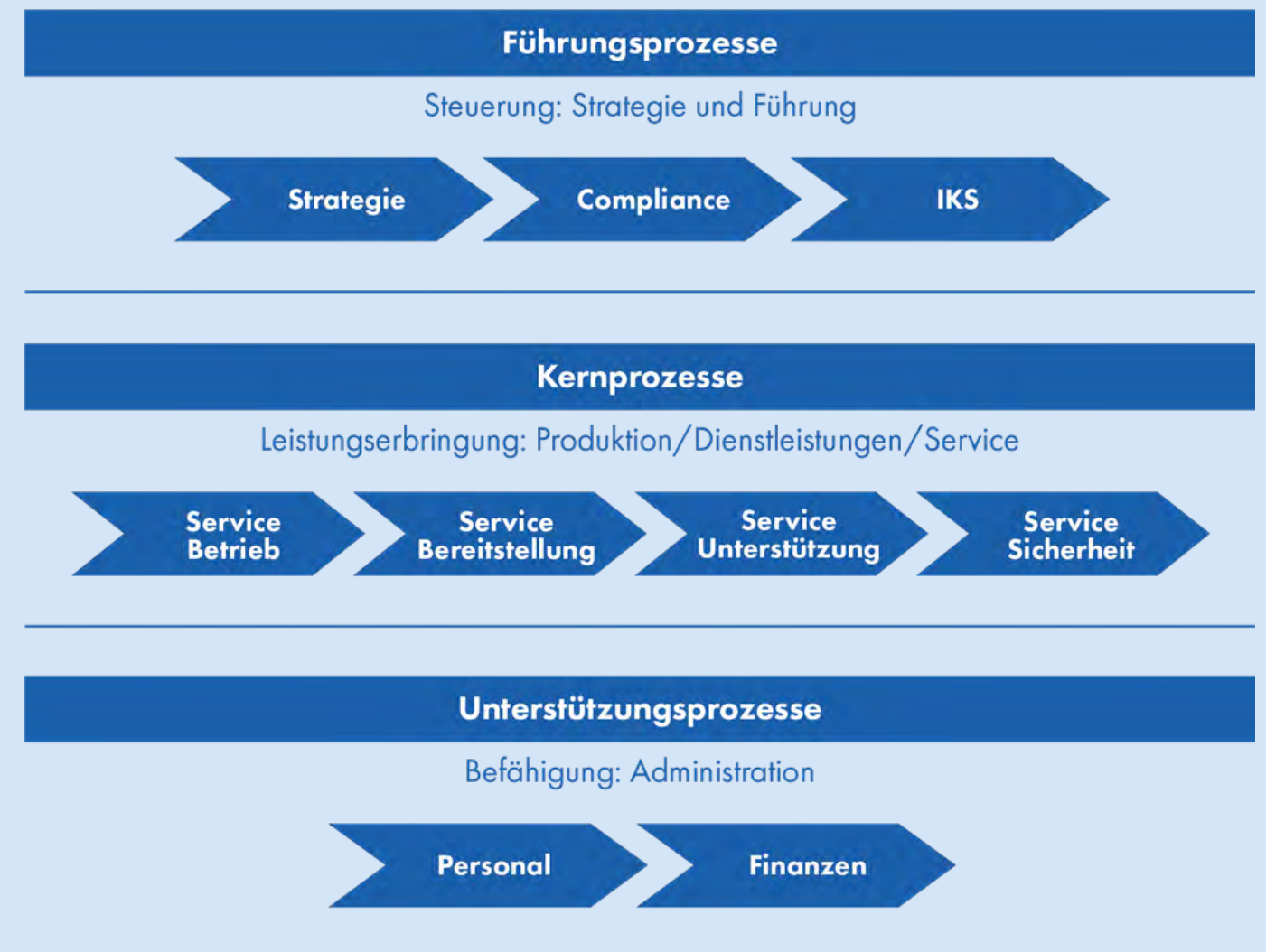
Governance bezeichnet die Steuerung, Kontrolle und Organisation von Unternehmen, Behörden oder anderen Organisationen. Sie legt fest, wie Regeln und Prozesse so gestaltet werden, dass alles effizient, verantwortungsvoll und sicher funktioniert.

Ablauforganisation

Die Ablauforganisation beschreibt, wie Arbeitsprozesse innerhalb einer Organisation ablaufen. Ihr Ziel ist es, diese Prozesse so effizient und reibungslos wie möglich zu gestalten. Dies wird oft in Form von Prozessen dargestellt.



Prozesslandkarte



Führungsprozesse

Diese dienen der Unternehmensplanung und -steuerung; die Geschäftsführung der ITG sowie alle involvierten Abteilungen nahmen diese wahr.

Kernprozesse

Hierbei handelt es sich um Geschäftsprozesse mit hohem Wertschöpfungsanteil. Sie repräsentieren das Tagesgeschäft und stehen in direktem Zusammenhang mit den Kund:innen. Der StRH befasste sich im Rahmen der Kontrolle mit den Bereichen Digitale Integrität, Digitale Agenda, Projektmanagement und IT-Koordinator:innen.

Unterstützungsprozesse

Diese sind für die Ausführung der Kernprozesse von großer Bedeutung. Der StRH untersuchte im Rahmen der Kontrolle insbesondere die Bereiche Personal, Finanzen und Verrechnung.



Kapitel zwei: IT-Governance im Haus Graz

In diesem Kapitel lesen Sie über:

- IT-Governance im Haus Graz
- die Akteure bzw. Rollen

Die digitale Verwaltung braucht Steuerung – nicht nur Technik

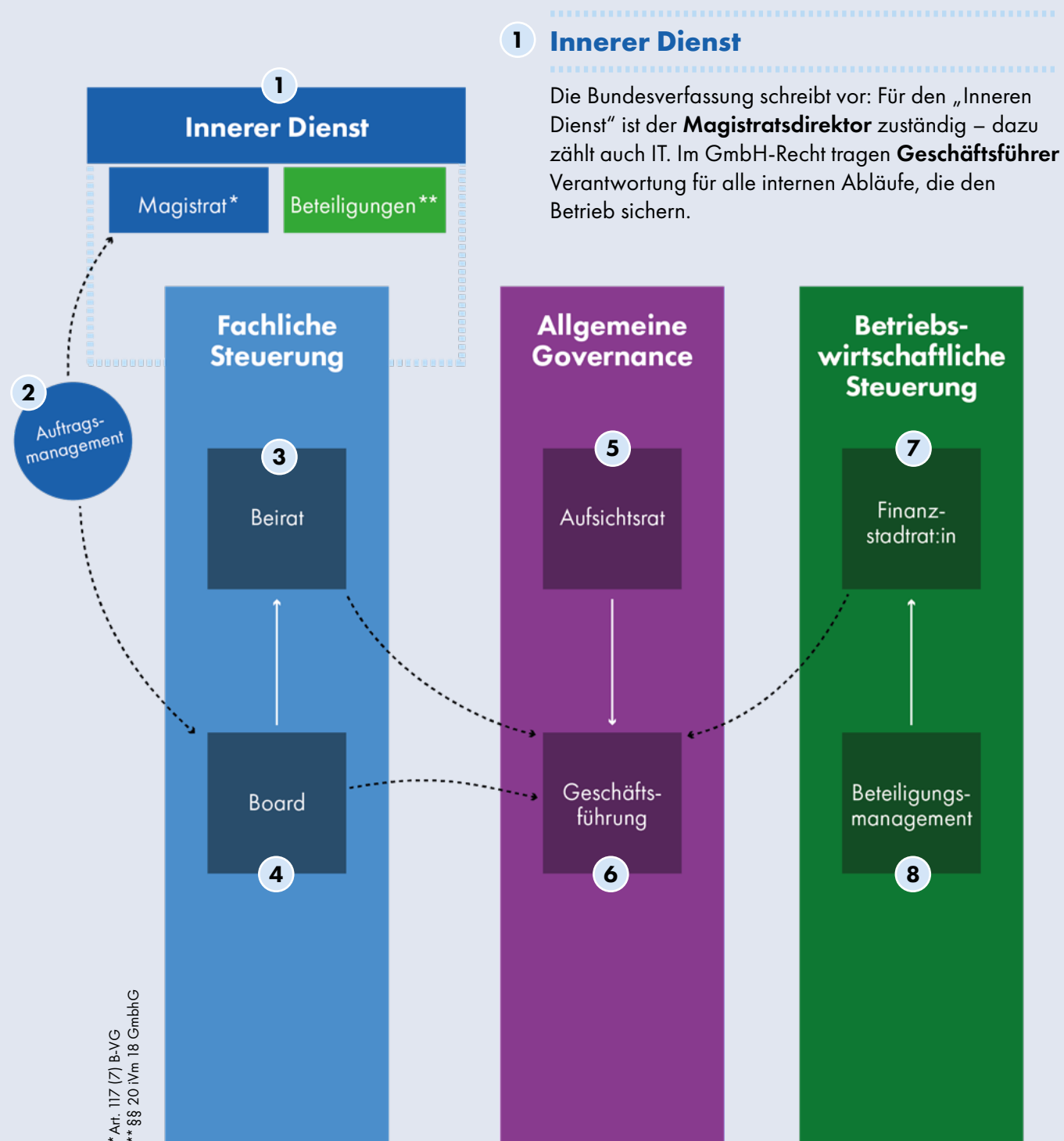
2009 gründete der Gemeinderat die ITG, um die IT-Verwaltung im Haus Graz zentral zu steuern. Dabei sah er eine breit gefächerte Governance Struktur vor.

Im Jahr 2009 legte der Gemeinderat mit der Gründung der ITG den Grundstein für eine zentrale IT-Verwaltung im Haus Graz. Ziel war es, klare Zuständigkeiten zu schaffen, die Steuerung transparenter zu gestalten und die IT effizient und aus einer Hand bereitzustellen. Doch dieses Modell, ursprünglich gut durchdacht, verlor mit der Zeit an Effektivität. Mit zunehmender Digitalisierung nahm die Bedeutung der IT für die interne Organisation von Unternehmen bzw. öffentlichen Verwaltungen zu. Die Auslagerung dieses Bereichs auf eine Shared-Service-Gesellschaft bedeutete, dass neben organisatorischen auch rechtliche Schranken zu beachten waren. Gleichzeitig koordinierte man die Leistungen für den öffentlichen wie auch den privatrechtlichen Bereich des Hauses Graz. Um sowohl die Einrichtung des Shared Services Betriebs sicherzustellen als auch die Gesetze einzuhalten, erlaubten die Gesellschaftsverträge beider Shared Service Gesellschaften die Einrichtung von Beiräten. Aufgrund der besonderen Bedeutung der IT für den inneren Dienst war aber gerade die Verbindung zwischen der ITG und den für die „inneren Dienste“ des Magistrats bzw. der Holding Verantwortlichen von besonderer Bedeutung. Durch die Einbindung ins Haus Graz fand neben der inhaltlichen Steuerung durch den Beirat auch eine Steuerung über finanzielle Vorgaben statt. Das Governance System der ITG hatte daher drei Säulen:

- die **allgemeine Governance** einer GmbH (Geschäftsführung und Aufsichtsrat)
- die **Steuerung über betriebswirtschaftliche (Finanz-) Ziele** durch das Beteiligungscontrolling der Finanz- und Vermögensdirektion (Steuerungsrichtlinie)
- **fachliche Steuerung** über den Beirat bzw. ein Board, dass den Beirat unterstützen sollte.



Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“



2 Auftragsmanagement

2009 bestätigte der Gemeinderat die Einrichtung eines zentralen Auftragsmanagement im Magistrat. Es sollte mit wenig Ressourcen die Nutzer:innen strategisch koordinieren und als klare Schnittstelle dienen.

3 Beirat

Der ITG-Beirat sollte zentrale IT-Vorgaben für Stadt und Holding Graz abstimmen. Nach Vorarbeit durch Stabsstellen sollte er verbindlich Grundsatzentscheidungen festlegen – auch für Tochtergesellschaften der Holding.

4 Board

Der Gemeinderat richtete ein „Board“ ein: Es sollte aus IT-Vertreter:innen der Kund:innen bestehen und die ITG-Geschäftsführung beraten sowie den Beirat fachlich unterstützen – ohne selbst Entscheidungen zu treffen.

5 Aufsichtsrat

ITG-Aufsichtsrat sollte Strategie, Finanzen und Boni der Geschäftsführung überwachen. Seit 2011 sollte er zudem Ziele für variable Gehälter festlegen und deren Einhaltung prüfen¹.

6 Geschäftsführung

ITG-Geschäftsführung musste im Sinne des Unternehmens handeln, die Interessen von Stadt und Holding Graz wahren und die Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers zeigen (Geschäftsordnung Geschäftsführer ITG).

7 Beteiligungsreferent:in

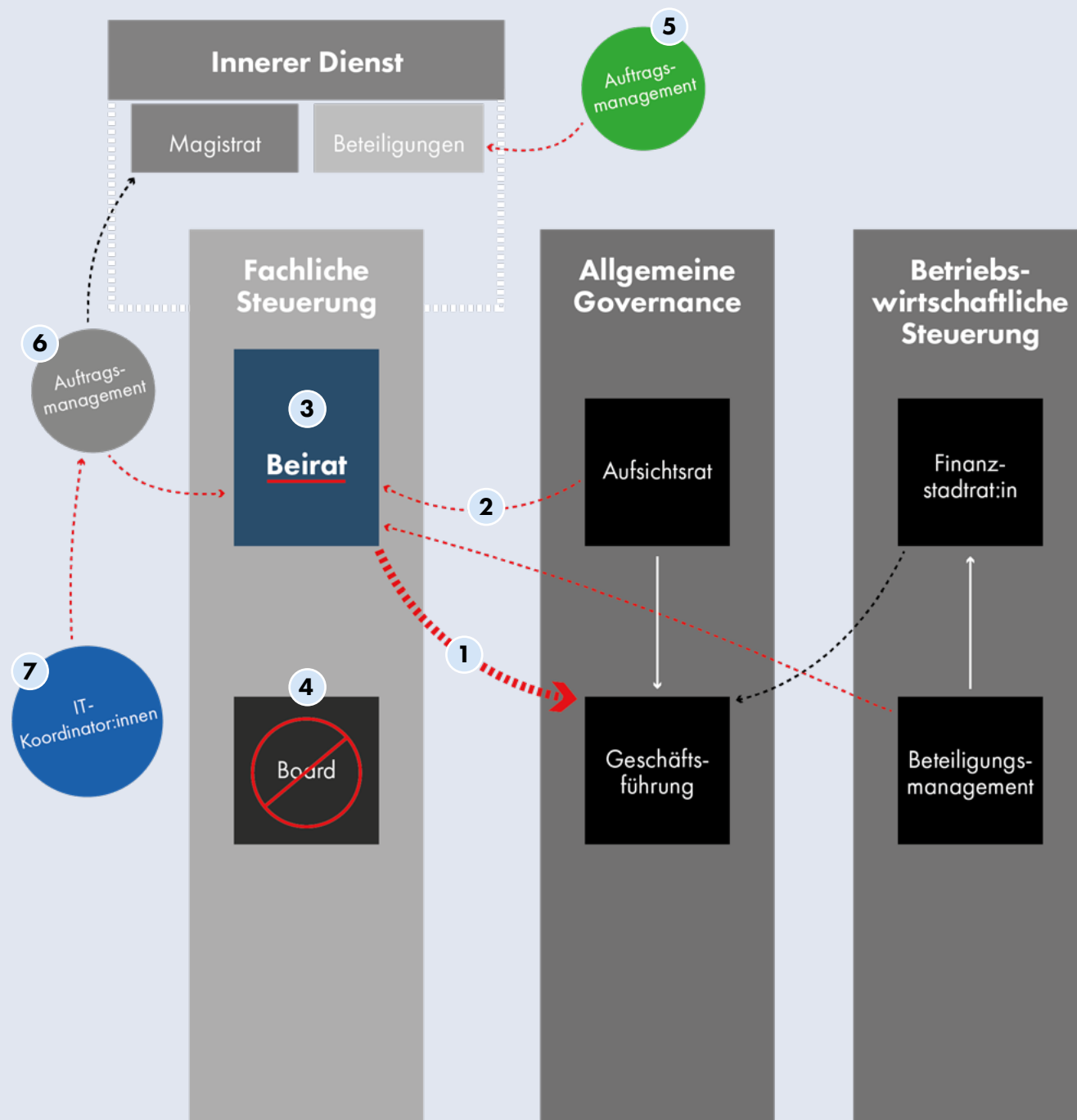
Der/die Finanzstadtrat:in (Beteiligungsreferent:in) sollte im Auftrag des Gemeinderates die wirtschaftlichen Leitlinien und die Grundstrategie der Unternehmen steuern².

8 Beteiligungsmanagement

Das Beteiligungsmanagement sollte die Entscheidungen des:der Beteiligungsreferent:innen aus wirtschaftlicher Sicht vorbereiten.

¹ gemäß Richtlinie des Gemeinderates vom 09. Juni 2011 für „GeschäftsführerInnen-Dienstverträge“ im Haus Graz

² gemäß Steuerungsrichtlinie des Hauses Graz



1 Verhältnis Beirat – Geschäftsführung

Durch eine Änderung der Geschäftsordnung der ITG-Geschäftsführung 2020 erhielt der ITG-Beirat weitreichende Befugnisse: die Entscheidungen über die IT-Strategie, Organisation, Planung und Preise sollten beim Beirat gebündelt werden. Ursprünglich als beratendes Gremium angelegt, bekam der Beirat damit eine dominierende Rolle. 2024 gab sich der Beirat eine eigene Geschäftsordnung, die ihn wieder auf die Beratungsfunktion zurückführte. 2025 bestätigte der Gemeinderat diese Ausrichtung und beseitigte damit formal den Widerspruch.

2 Verhältnis Beirat – Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat legte die Erfolgsprämie nicht wie in der einschlägigen Richtlinie vorgegeben fest und prüfte die Erreichung der Kriterien auch nicht. 2024 schrieb sich der Beirat diese Aufgabe nun auch formal in seine Geschäftsordnung. Darin sah er die Prüfungen durch die Finanzdirektion und den Beirat vor. Erst am 24.4.2025 genehmigte der Gemeinderat diese Geschäftsordnung und damit die Zuständigkeit des Beirats für die Gewährung von Erfolgsprämien.

S3

3 Geschäftsordnung Beirat

Der ITG-Beirat hätte laut Vertrag 2010 sofort eine Geschäftsordnung beschließen müssen, tat dies jedoch erst 2024. Diese legte er erst 2025 dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vor.

4 Board

Jedenfalls zwischen 2018 und 2023 setzte die Geschäftsführung ihren Auftrag zur Einrichtung des Boards nicht um. Stattdessen stützten sich Magistrat und Holding auf ihre Auftragsmanager:innen und informelle Abstimmungen. Für andere Kund:innen gab es keine Plattform. Damit blieb der Gemeinderatsbeschluss ohne institutionelle Umsetzung, wodurch ein Bruch zwischen politischem Auftrag, Eigentümerversammlung und ITG entstand. Das Board hätte als Forum für alle Kund:innen Akzeptanz und Qualität der IT-Planung sichern sollen; eine formelle Auflösung beschloss der Gemeinderat nicht.

5 Auftragsmanagement Holding

Die Holding Graz richtete entgegen dem Gemeinderatsbeschluss ein eigenes Auftragsmanagement ein und führte dies als Fortsetzung einer bestehenden Funktion an. Sie stellte damit ihre Konzerninteressen über die Vorgaben des Eigentümers.

6 Strategisches IT-Management

2020 benannte der Stadtsenat (durch Änderung der Geschäftseinteilung) das Auftragsmanagement in „strategisches IT-Management“ um. Laut Magistratsdirektion erfolgte dies, weil ab 2020 alle Referate der Direktion als strategisch bezeichnet werden sollen – um ihr Aufgabenprofil passender zu beschreiben.

7 IT-Koordinator:innen

2021 führte die Bürgermeisterin IT-Koordinator:innen als Schnittstelle zwischen Fachabteilungen, strategischem IT-Management und ITG ein. Sie übernahmen operative und strategische Aufgaben, jedoch ohne klare Qualifikationsvorgaben oder Schulungen. Erst 2023 starteten freiwillige Trainings, viele kannten die Governance-Regeln nicht.

S6

Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“

Governance regelt die Machtverhältnisse – der Beirat als zentrale Steuerungseinheit

Die Umsetzung tatsächliche Umsetzung der Governance erfolgte nicht nach Plan bzw. entwickelt sie sich selbstständig weiter. Der Gemeinderat war nur mehr punktuell eingebunden. Eine Gesamtsicht der IT-Governance fehlte dem Gemeinderat.

Die Kontrolle zeigte deutliche Inkonsistenzen in der Governance der ITG und im Beteiligungsmanagement des Hauses Graz. Die zentralen Organe – Aufsichtsrat, Beirat, Gemeinderat und Geschäftsführung – setzten ihre formalen Rollen und Kompetenzen nicht konsequent um.

Der Aufsichtsrat verfügte zwar über klar definierte Kontrollaufgaben, nahm diese jedoch nicht vollständig wahr. Parallel entwickelte sich der Beirat, ursprünglich nur beratend vorgesehen, ab 2020 zu einem Steuerungsgremium mit (zumindest formal) weitreichenden Entscheidungsbefugnissen über IT-Strategie, Planung und Preisgestaltung. Dabei entstand über Jahre hinweg ein Widerspruch zwischen rechtlicher Grundlage und praktischer Einflussnahme.

Die Nicht-Implementierung des Boards verdeutlichte die mangelnde Übersetzung politischer Beschlüsse in operative Strukturen. Statt eines institutionellen Forums für den Austausch mit allen Kund:innen stützten sich Magistrat und Holding auf Abstimmungen untereinander. Der politische Wille des Gemeinderates verlor dadurch an Wirkung.

Hinzu kam, dass die Holding Graz ein eigenes Auftragsmanagement etablierte und damit den Anspruch auf einheitliche Steuerung unterlief. Sie stellte Konzerninteressen über die Integrationsvorgaben des Gemeinderates, was die institutionelle Kohärenz zusätzlich schwächte.

Die Einführung der IT-Koordinator:innen ab 2021 war die Antwort auf eine wachsende Lücke zwischen ITG und

Abteilungen. Diese Funktion sollte operative und strategische Aufgaben übernehmen, blieb jedoch ohne einheitliche Qualifikationsanforderungen, Schulungspflicht oder klare institutionelle Verankerung.

Insgesamt offenbarte sich ein systemisches Strukturproblem: Der Gemeinderat beschloss Governance-Regeln, aber diese wurden nicht konsequent durchgesetzt. Entscheidungsprozesse folgten weniger klarer Verantwortung und Rechenschaft, sondern einer situativen Machtverlagerung. Dies führte zu einer Entgrenzung der Beiratsbefugnisse, einer Schwächung der Rolle der Geschäftsführung und einer Erosion von Transparenz und Steuerungskohärenz im Haus Graz.

Empfehlungen des Stadtrechnungshofes

1 Der StRH empfiehlt mit dem Blick auf die Ordnungsmäßigkeit dem Haus Graz

- die grundlegenden Dokumente wie den Gesellschaftsvertrag vollständig einzuhalten.
- bei Änderungen der Aufgaben oder Zuständigkeiten zuerst die Genehmigung des Gemeinderates einzuholen.
- den Gemeinderat auf Verschiebungen von wesentlichen Rechten innerhalb einer von ihm beschlossenen Governance Struktur explizit hinzuweisen.
- die Vorgaben in den grundlegenden Rechtsdokumenten (wie dem Gesellschaftsvertrag) genau zu befolgen.
- grundlegende Vorgänge sowie die Gründe für wichtige Entscheidungen stets so zu dokumentieren, dass sie auch nach längerer Zeit ohne weitere Erklärungen nachvollzogen werden können.

- die formale Auflösung des Boards im Gemeinderat zur Diskussion zu stellen.

- die derzeitige Governance-Struktur und die Veränderungen zum ursprünglichen Beschluss zu evaluieren und – gegebenenfalls mit Änderungen – dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorzulegen.

2 Der StRH empfiehlt dem Magistrat Graz bei Beibehaltung der Rollen der IT-Koordinator:innen aus Sicht der Wirtschaftlichkeit,

- einen verpflichtenden Ausbildungslehrgang (in Kooperation mit der ITG) zu erstellen, um eine einheitliche Mindestqualität sicherzustellen.
- die Verpflichtung zur Teilnahme am Digitaldialog für IT-Koordinator:innen festzulegen.

Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“



Kapitel drei: Führungsprozesse

In diesem Kapitel lesen Sie über:

- das strategische Management der ITG
- die Compliance in der ITG
- das Interne Kontrollsystem der ITG

Digitaloffensive ohne Kompass: Wie unklare Zuständigkeiten die IT-Strategie des Hauses Graz ausbremsen

Die ITG wollte 2019 mit einer Digitaloffensive durchstarten – doch Missverständnisse, fehlende Beschlüsse und schwache Steuerung führten zum Stillstand mit Folgen bis 2025.

Das strategische Management stellt das zentrale Instrument dar, mit dem Unternehmen ihre langfristige Ausrichtung planen, Zielbilder definieren und ihre Ressourcen sinnvoll auf Schwerpunkte konzentrieren. Bis 2025 stützte sich die strategische Ausrichtung der ITG auf den „Entscheidungsvorschlag für die Neuausrichtung der IT-Organisation“ aus dem Jahr 2009.



Digitale Initiativen					
Digitale Programme					
Strategische Zielperspektiven	Digitale Stadt	Smart City Digital	Smart Citizen	Digitale Services	
		- Smart City Lösungen - Smart City Infrastruktur	- BürgerInnenplattformen - Digitale Assistenten - Digitale Kompetenz	- Serviceportale - Digitales Amt - Digitale BürgerInnenbeteiligung	
	Digitales Haus Graz	Steuerungsprozesse	Digitalisierungslösungen	Digitale Kompetenz	Digitale Ethik
		- Steuerungsgremien - Innovationsprozess	- Smart City Plattformen/Dashboards - Prozessanalyse/-optim. - Analytik (Big Data)	- Digitale Reife Fachber. - Agilität der Fachbereiche	- Datenethik - Informationsethik
	Digitale Sicherheit	Zertifizierte Qualität	IS- und Datenschutz-Mgmt.	Risiko-management	IT als Teil der Geschäftsstrategie
		- Service Life Cycle - Qualitätszertifizierung - Informationssicherheitszertifizierung	- IS- und Datenschutz-Managementsystem - Technische Security - Compliance	- RM-System etablieren - Business Impact Analysen (BIA)	- Strateg. Portfoliomgmt. - Data Mgmt. Strategie - Kommunikationsstrateg. - Strat. IT-Strg. Haus Graz
	Informationstechnologie	Digitale Kompetenz	Wertoptimiertes IT-Ökosystem	Digitale Technologien	
		- Digitale Reife der IT - Bimodale agile IT	- Kostenoptimierte IT - SLA-/OLA-Management - Plattform/Prod./DL-Strat - Sourcingstrat./Forc. XaaS	- Digitale Basis-Infrastruktur - Konnektivität - IT-Plattformen	

Digitalstrategie aus der Präsentation für den 9.9.2019. © ITG

Digitaloffensive 2019

Ein internes Papier des Auftragsmanagements des Magistrats aus dem Jahr 2019 stufte zentrale Ziele aus dem Jahr 2009 als unerreicht ein: Die ITG hatte weder das Grazer Steuerungsmodell implementiert noch ein Reporting-System aufgebaut. Wesentliche Elemente wie Budgetkontrolle, Help-Desk-Übersicht, Asset-Management oder Projektmonitoring blieben unentwickelt. Zusätzlich hob das Papier hervor, dass sich die ITG regelmäßig organisatorisch neu aufstellte, ohne die Zusammenarbeit mit Eigentümer:innen und Kund:innen strukturell weiterzuentwickeln. Der dauerhafte Personalmangel habe zu Rollenvermischung und Notlösungen geführt. Die Magistratsdirektion bezweifelte in der Analyse, dass zusätzliche Ressourcen ohne klaren Leistungsrahmen wirksam eingesetzt würden. Der StRH überprüfte diese Feststellungen im Rahmen dieser Gebarungskontrolle nicht. Er erachtete es aber

als gute Praxis, dass die zuständigen Stellen des Magistrats die Umsetzung einer Strategie bzw. die Zielerreichung hinterfragten. Die gewählte Zeitspanne von 10 Jahren erachtete der StRH als sehr lang – insbesondere im dynamischen IT-Umfeld.

Nach dieser Analyse wollten die verantwortlichen Stellen (ITG Geschäftsführung, Beirat) mit einer „Digitaloffensive“ strategische Leitlinien setzen. Die ITG plante daraufhin

- acht Transformationsprojekte,
- eine Personaloffensive sowie
- eine Neuausrichtung der Geschäftsführung.

Dieser Digitaloffensive lag eine strategische Landkarte zugrunde (siehe Abbildung oben).

Der StRH zieht den Schluss aus der Perspektive der Zweckmäßigkeit, dass

- eine regelmäßige Evaluierung der Zielerreichung von strategischen Zielen eine gute Praxis darstellte.

Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“

Diese strategische Landkarte veröffentlichte die ITG auf ihrer Homepage unter dem Titel „Digital Strategie Haus Graz“. Dazu befragt führte die Magistratsdirektion aus, dass dies keine vom Beirat genehmigte Strategie bzw. strategische Landkarte sei.

Die Geschäftsführung stellte die Pläne zur Digitaloffensive sowohl den Parteien, die zu diesem Zeitpunkt eine Koalition bildeten, als auch dem Beirat und dem Aufsichtsrat vor. Alle diese Gremien stimmten der Digitaloffensive zu. Der Gemeinderat erhielt die Digitalstrategie weder zur Information noch zur Genehmigung, obwohl sie Grundlage für die umfassendsten strukturellen Veränderungen der ITG seit ihrer Gründung sein sollten. 

Bereits zwei Tage nach der Zustimmung der Koalition berichtete der Geschäftsführer der ITG am 11. September 2019 intern über Bedenken der Holding Graz zu Teilen der Digitaloffensive. Trotzdem gab der Beirat, in dem auch die Holding vertreten war, am 12. September 2019 die Umsetzung frei. Den Aufsichtsrat informierte die ITG am 16. September 2019.

Bereits ein Monat später (Ende Oktober 2019) stellte die ITG intern fest, dass die Ressourcen für die Bearbeitung der Transformationsprojekte äußerst knapp seien und zu wenig Zeit für diese Projekte vorhanden wären. In der Beiratssitzung am 5. November 2019 berichtete der Geschäftsführer über den Bearbeitungsstand der Transformationsprojekte. Er wies darauf hin, dass manche Projekte in Umsetzung seien, andere erst im Planungsstadium. Darüber hinaus verwies er auf die Kosten der externen Begleitung in Höhe von rund 75.000 Euro.

Die Personalkampagne startete am 19. November 2019. Bereits nach zehn Tagen stoppte die ITG diese wieder. Erst nach dem Hearing der neuen Geschäftsführer sollte die Kampagne erneut starten. Am 4. Dezember 2019 berichtete die ITG intern über den Stopp der Digitaloffensive aufgrund einer Eigentümer:innenentscheidung.

Die Vorgänge bzw. Überlegungen, die zum Stopp der Digitaloffensive führten, waren nicht dokumentiert bzw. konnte der StRH keine Dokumentation dazu erheben. Der StRH befragte dazu die Magistratsdirektion. Diese teilte nach Rücksprache mit dem damaligen ITG Geschäftsführer mit, dass die Geschäftsführung der Holding offenbar ein anderes Verständnis der Entscheidung der Koalition hatte, wie die Geschäftsführung der ITG bzw. die ande-

ren beschließenden Gremien. Die Holding-Geschäftsführung stellte nach Beginn erster Bewerbungsgespräche diese Ansicht gegenüber dem Bürgermeister dar. Daraufhin entschied dieser, die Neuaufnahmen zu stoppen. Da der Geschäftsführung der ITG damit insgesamt unklar war, ob es noch eine Zustimmung der Koalitionsparteien zu den anderen Projekten gab, stoppte der ITG-Geschäftsführer die Transformationsprojekte. Lediglich die Ausschreibung der beiden Geschäftsführer:innenpositionen fand wie vorgesehen statt. Mit 1. Juli 2020 traten die beiden neuen Geschäftsführer ihre Tätigkeit an, mit Oktober 2020 trat der bisherige Geschäftsführer in den Ruhestand über.

Der Bürgermeister war 2019 weder der Eigentümervertreter der Stadt bei der ITG, noch hatte er eine andere direkte Entscheidungsrolle im Zusammenhang mit der ITG. Eine Einstellung der Personalaufnahmen aufgrund seiner Entscheidung war daher rechtlich nicht geboten. Vielmehr gab es Zustimmungen des Aufsichtsrates und des Beirates zur Digitaloffensive. Der StRH konnte Protokolle finden, wonach die Geschäftsführung diese Gremien über die Einstellung der Digitaloffensive informierte. Aber eine diesbezügliche Entscheidung der Gremien zum Stopp der Digitaloffensive, deren Durchführung sie kurz davor genehmigt hatten, konnte der StRH nicht erheben. Ob der zuständige Finanzstadtrat die Einstellung als Eigentümervertreter anordnete, war nicht dokumentiert.

Die Stadt Graz verfügte für ihre Beteiligungen über klar definierte Entscheidungswege. Der Gemeinderat, der Aufsichtsrat, der ITG-Beirat sowie der Eigentümervertreter trugen jeweils spezifische Rollen und Verantwortungen. Dennoch erfolgte der Abbruch der Digitaloffensive durch eine Kette von mündlich vermittelten Einschätzungen, persönlichen Wahrnehmungen und möglichen Missverständnissen – ohne nachvollziehbare Beschlusslage. Der Bürgermeister verfügte den Stopp der Personalaufnahmen, obwohl ihm keine formale Entscheidungsbefugnis gegenüber der ITG zukam. Die Geschäftsführung der ITG leitete daraus eigenständig den Abbruch der Transformationsprojekte ab, obwohl der Aufsichtsrat und der ITG-Beirat zuvor ihre Zustimmung erteilt hatten.

Der Abbruch der Digitaloffensive dokumentiert ein Steuerungsversagen. Die zuständigen Organe der ITG

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

Der StRH empfiehlt dem Haus Graz aus Sicht der Ordnungsmäßigkeit:

- Entscheidungen mit strategischer Tragweite ausschließlich auf Basis formaler Gremienbeschlüsse zu treffen und diese nachvollziehbar zu dokumentieren;
- die Rolle des Eigentümervertreters in kritischen Entscheidungsphasen klar zu benennen und dessen Anordnungen schriftlich zu erfassen.

und die Entscheidungsträger:innen agierten außerhalb klarer, nachvollziehbarer Strukturen. Der StRH stellt fest: Es lagen weder formale Beschlüsse vor, noch dokumentierten die Beteiligten ihre Entscheidungsgrundlagen. Die Geschäftsführung stützte sich auf informelle politische Gespräche statt auf rechtlich gesicherte Entscheidungsprozesse. Eine derart intransparente und instabile Steuerung gefährdet die Ordnungsmäßigkeit. 

Strategiearbeit der neuen Geschäftsführung

Nach dem Abbruch der Digitaloffensive setzte die neue Geschäftsführung ab Mitte 2020 gezielt Reformmaßnahmen um. Dazu zählten die Neugestaltung der Organisation, die Reduktion der Führungsspannen, die Einführung von Stabsstellen sowie die Etablierung eines neuen Leitbilds. Im Zentrum stand dabei der Anspruch, die Digitalisierung im Haus Graz zu gestalten und die Kund:innen-zufriedenheit zur obersten Priorität zu erklären. Im Oktober 2021 stellte die ITG im Rahmen einer internen Veranstaltung ihr neues Selbstverständnis vor. Das Motto „Wir sind das digitale Herz im Haus Graz“ und die Erklärung, zentrale Ansprechpartnerin bei Digitalisierungsvorhaben zu sein, sollten einen Kulturwandel einleiten. Auch inhaltlich setzte die ITG mit der Reorganisation und der vertraglichen Verankerung von Leistungskennzahlen sichtbare Schritte.

Die Kund:innenbefragung der ITG (anhand des Net Promoter Scores) zeigte eine positive Entwicklung von -6 im Jahr 2021 auf +5 im Jahr 2022. Diese Verbesserung deutet auf erste Erfolge der eingeleiteten Maßnahmen hin. Dennoch offenbarten die detaillierten Kommentare und die systemische Analyse der Ergebnisse, dass

- die organisatorische Fragmentierung,
- die unzureichende Ressourcenplanung und
- die hohen Kostenstrukturen

zentrale Probleme waren, die einer nachhaltigen Verbesserung der Kundenzufriedenheit entgegenstanden.

Net Promoter Scores

Der Net Promoter Score (NPS) misst, wie wahrscheinlich es ist, dass Kund:innen ein Unternehmen weiterempfehlen. Es ergibt sich ein Wert zwischen -100 und +100. Je höher der Wert, desto zufriedener sind die Kund:innen.

Mit dem im Jahr 2023 neu verhandelten Rahmenvertrag schuf die ITG vertragliche Grundlagen, um Leistungstransparenz und Kundenrückmeldung durch „Servicereview Meetings“ institutionell zu verankern. Die Umsetzung von Elementen der zuvor gescheiterten Transformationsprojekte schien damit wieder aufgenommen. Dennoch zeigte die Kund:innenbefragung ein ambivalentes Bild: Trotz dieser Maßnahmen gelang es der ITG nicht, das Vertrauen der Nutzer:innen umfassend zurückzugewinnen. **S7**

Der StRH anerkannte die Arbeit der ITG im Bereich des strategischen Managements. Er betonte die Wichtigkeit der Kund:innenzufriedenheitsumfragen. Aus Sicht des StRH zeigte das Ergebnis der Umfrage, dass trotz des sehr starken Mitspracherechts der Kund:innen (im ITG-Beirat) es offensichtlich nicht gelang, die Kund:innen bzw. die Nutzer:innen vollumfänglich zufriedenzustellen. Dies deutete auf eine Wahrnehmungsdiskrepanz der Vertreter:innen im ITG-Beirat und den tatsächlichen Nutzern:innen hin. **S9** **4**



Empfehlungen des Stadtrechnungshofes

IT-Strategie, Digitaler Aktionsplan Haus Graz (2025)

Im Februar 2025 stellte das strategische IT-Management der Stadt eine neue Strategie ins interne Netz der Stadt. Mit § 7 der Geschäftsordnung der Geschäftsführung Neu (2020) hatte der Gemeinderat den ITG-Beirat beauftragt IT-Strategien zu beschließen.

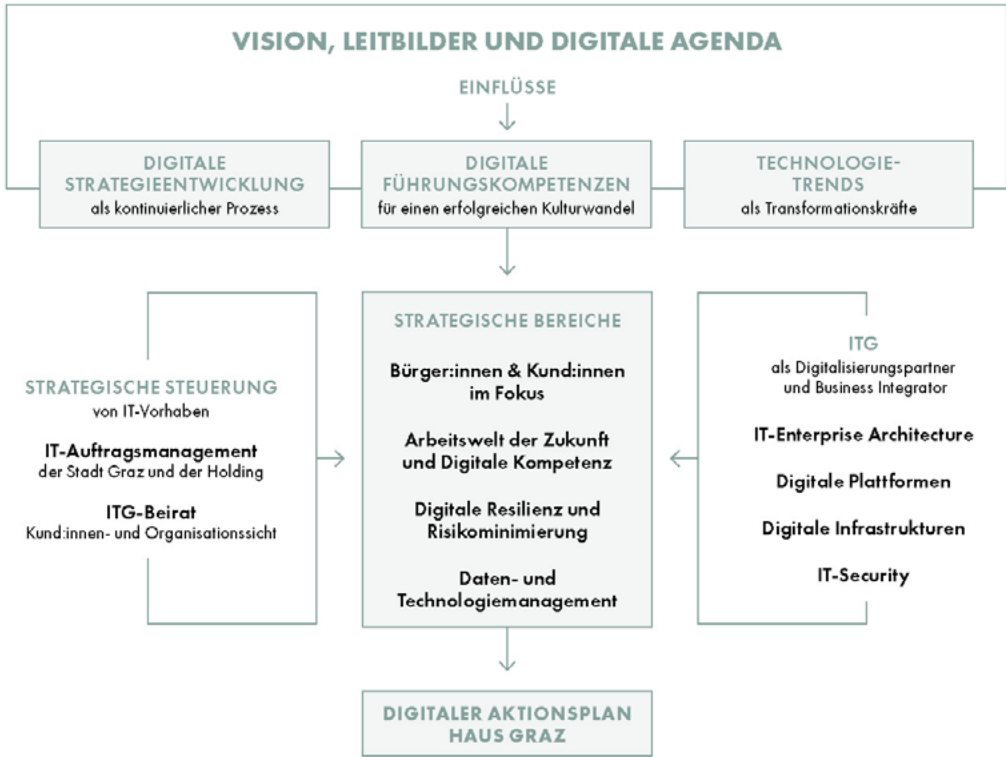
Die Strategie nannte vier große Ziele:

- bessere digitale Dienste für Bürgerinnen und Bürger,
- stärkere Arbeitsmittel für die Beschäftigten,
- mehr Sicherheit für die Technik und
- eine moderne IT-Grundlage.

Die Verfasser:innen hielten fest, dass die Strategie kontinuierlich an die dynamischen Rahmenbedingungen angepasst werden müsse „um das Haus Graz flexibel und effizient aufzustellen und seine Stärken gezielt zu unterstützen“. Jedes Jahr sollten – basierend auf den Anforderungen der Kund:innen – aktuelle und zentrale Themen ausgewählt werden, die die Stadt und die IT beeinflussen würden (Digitaler Aktionsplan). Die Ergebnisse des Strategieprozesses und des Digitalen Aktionsplanes sollte der ITG-Beirat evaluieren.

Die Strategie sah weiters vor, ein organisationsübergreifendes „Demand-Management“ einzuführen, um IT-Anforderungen systematisch zu erfassen, zu priorisieren und zu steuern. Dies sollte primär durch die Auftragsmanagements des Magistrats und der Holding geschehen. Der ITG-Beirat würde bei Ressourcenkonflikten des IT-Dienstleisters über die Priorisierung von Maßnahmen entscheiden.

Die Strategie legt die Rolle der ITG als Digitalisierungspartner fest. Sie sollte als zentraler IT-Dienst-



Aufbau der IT-Strategie © Stadt Graz

leister des Hauses Graz für alle Digitalisierungsvorhaben der Stadt zuständig sein. Neben dem Aufbau einer stadtweiten IT-Architektur, sollte sie innovative digitale Plattformen frühzeitig erkennen, mit den Anwender:innen testen und für den breiten Einsatz vorschlagen. Sie sollte die digitale Infrastruktur bereitstellen und ein hohes IT-Sicherheitsniveau sicherstellen.

Die IT-Strategie 2025 des Hauses Graz zeigt ein starkes Ziel: Sie will die Verwaltung digital erneuern und den Menschen bessere Angebote machen.

Nach Ansicht des StRH wirkte die Rolle des ITG-Beirats in der IT-Strategie widersprüchlich. Einerseits soll der Beirat den Erfolg der Strategie bewerten, **S8**

andererseits in Einzelfällen über die Verteilung von Mitteln entscheiden. Diese doppelte Funktion stört die Trennung zwischen Planung, Ausführung und Kontrolle.

Auch beim „Demand-Management“ blieb das Zusammenspiel zwischen den Dienststellen unklar. Die Verantwortung lag bei mehreren Stellen gleichzeitig. Dadurch bestand die Gefahr, dass sich Aufgaben überschneiden oder liegenbleiben. **S9**

Der StRH erkennt das Bemühen der Verfasser:innen, mit der IT-Strategie 2025 einen neuen Kurs einzuschlagen. Die Ziele waren aus Sicht des StRH nachvollziehbar gewählt und notwendig. Doch klare Strukturen, Zuständigkeiten und verlässliche Verfahren zur Steuerung fehlten darin. **5**

4 Der StRH empfiehlt aufgrund von Überlegungen zur Zweckmäßigkeit,

- die Nutzer:innenerwartungen stärker in die Überlegungen des ITG-Beirats einfließen zu lassen;
- bei Beibehaltung der Rolle der IT-Koordinator:innen diese stärker um Feedback zum Nutzer:innenerlebnis zu ersuchen.

5 Der StRH empfiehlt mit Blick auf die Zweckmäßigkeit,

- ein festes Governancemodell für IT-Angelegenheiten mit klaren Rollenzuteilungen zu erstellen und dem Gemeinderat zur Diskussion und Beschlussfassung vorzulegen;
- den Digitalen Aktionsplan mit festen Auswahlregeln, Zuständigkeiten und messbaren Zielen auszustatten.

Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“



© freepik/pressfoto

Geltungsbereich
Compliance-Bericht



Von der Richtlinie zur Kultur: Wie die ITG ihre Compliance strukturiert und strategisch verankert

Mit klaren Vorgaben, jährlicher Revision und strategischer Verankerung hat die ITG ein Beispiel für strukturierte Compliance gesetzt. Der StRH erkennt darin ein wirksames Fundament für rechtssicheres und verantwortungsbewusstes Handeln.

Compliance

„Compliance bedeutet, dass wir Gesetze, Verträge und interne Anweisungen (Richtlinien, Verhaltensregeln) und Haus Graz weite Vorgaben einhalten. Das sehen wir als Basis für eine nachhaltig erfolgreiche Organisation.“

(Definition aus der Richtlinie Compliance Politik der ITG)

Compliance“ stellt sicher, dass ein Unternehmen sich an Regeln, Gesetze und interne Vorschriften hält. Sie hat darauf zu achten, dass Mitarbeiter:innen und Führungskräfte ordnungsgemäß handeln. Die Bandbreite der einzuhaltenden Regeln ist dabei groß: Datenschutz, Korruptionsvermeidung, Arbeitsrecht und Umweltschutz sind nur einige davon. Compliance-Einheiten sollen einerseits die Einhaltung der Gesetze und internen Regeln

Der StRH zieht den Schluss aus der Perspektive der Zweckmäßigkeit, dass

- die Erarbeitung und regelmäßige, dokumentierte Revision der Compliance Richtlinie ein gutes Beispiel für alle Bereiche des Hauses Graz darstellt.

kontrollieren und andererseits die Mitarbeiter:innen schulen.

Die ITG erstellte 2019 eine interne Richtlinie zur Compliance-Politik, die mit Unterzeichnung der Geschäftsführung am 31. Oktober 2019 in Kraft trat. Ziel der Richtlinie war es, die grundlegenden Werte und Verhaltensprinzipien zur Compliance zu vermitteln. Die Richtlinie war für alle Mitarbeiter:innen verpflichtend. Die verpflichtende Einhaltung der Richtlinie sollte dazu beitragen, wirtschaftliche Schäden zu vermeiden, den Ruf der ITG zu schützen und den Mitarbeiter:innen eine Orientierung für ihre tägliche Arbeit zu geben. Die Stabsstelle Compliance überarbeitet diese Richtlinie regelmäßig und revidierte sie zumindest einmal jährlich. Der StRH hielt die Vorgangsweise der ITG, eine ver-

bindliche Compliance Richtlinie zu erstellen und diese zumindest einmal jährlich dokumentiert zu überarbeiten für ein gutes Beispiel im Haus Graz.

Die ITG schuf mit der Einrichtung einer eigenen Compliance-Stabsstelle und der Erstellung einer jährlich überarbeiteten Richtlinie zur Compliance-Politik wesentliche Voraussetzungen für eine regelkonforme Organisationskultur. Auch der strukturierte Berichtsrhythmus sowie die inhaltliche Ausweitung des Aufgabenbereichs auf Prozessmanagement und Data Science verdeutlichten den Anspruch, gesetzliche und interne Standards nicht nur zu erfüllen, sondern aktiv zu gestalten.

Die Verortung der Compliance-Stelle als Stabsstelle direkt unter der Geschäftsführung schuf kurze Ent-

scheidungswege und eine gewisse Sichtbarkeit. Die Compliance-Stelle der ITG legte der Geschäftsführung jährliche Berichte zum Compliance-Managementsystem vor. Eine Kurzfassung des Berichts erging auch an den Aufsichtsrat. Der Berichtszeitraum war dabei immer von Juni eines Jahres bis Ende Mai des Folgejahres. Der StRH nahm in drei dieser Berichte (2020-2021, 2021-2022 und 2022-2023) Einschau.

Der StRH beurteilte die Abweichung des Berichtsjahres vom Kalenderjahr als positiv. Damit erfolgte die Berichterstattung zum Thema Compliance zu einem Zeitpunkt im Kalenderjahr, in dem die Arbeiten zum Jahresabschluss und zur Jahresarbeitsplanung abgeschlossen, die Arbeiten zur Erstellung des Wirtschaftsplans und Budgets aber noch nicht begonnen hatten. Dadurch konnte die Geschäftsführung diesen Berichten auch die erforderliche Aufmerksamkeit schenken.



Der StRH zieht den Schluss aus der Perspektive der Zweckmäßigkeit, dass

- mit der Wahl des Berichtszeitraum der Compliance Berichte gut gewählt war.



Nebenbeschäftigungen

Die Compliance-Richtlinie der ITG definierte klar die Pflicht zur Offenlegung möglicher Interessenkonflikte, einschließlich Nebenbeschäftigungen und Beteiligungen. Diese Vorgabe stellt eine zentrale Voraussetzung für Transparenz, Integrität und das Vertrauen in die Handlungsfähigkeit der Organisation dar.

Der StRH stellte im Rahmen seiner Gespräche fest, dass die Nebenbeschäftigung eines Dienstnehmer:in der ITG nicht bekannt war, obwohl im Firmenbuch eine Beteiligung unter diesem Namen aufschien. Dieses konkrete Beispiel zeigte nicht nur eine individuelle Pflichtverletzung, sondern offenbarte zugleich das Fehlen struktureller Kontrollmechanismen: die ITG führte offenbar weder regelmäßige Recherchen in öffentlich zugänglichen Registern noch stichprobenartige Abgleiche durch. Der:die Mitarbeiter:in begründete die fehlende Meldung damit, dass diese Nebentätigkeit schon vor Implementierung des Compliance-Systems gemeldet worden sei. Es sei nur die nochmalige Meldung un-

terblieben. Eine schriftliche Dokumentation für diese Behauptung konnte die betroffene Person jedoch nicht vorweisen.

Der StRH erinnerte daran, dass eine Kontrolle nicht ausschließlich auf der Annahme basieren dürfe, dass Mitarbeiter:innen ihre Verpflichtungen vollständig und wahrheitsgemäß erfüllen. Insbesondere in sensiblen Bereichen mit erhöhtem Korruptionsrisiko – wie bei Beschaffung, Vergabe oder Projektsteuerung – reiche ein solches Vertrauen jedenfalls nicht aus, um die Erwartungen an die Compliance zu erfüllen.

Ein wirksames Compliance-System muss Risiken voraussehen, strukturelle Verwundbarkeiten erkennen und vorausschauende Überwachungsmechanismen einrichten. Die fehlende automatisierte oder manuell durchgeführte Gegenprüfung von Selbstangaben über Nebenbeschäftigungen war Ausdruck des Fehlens von strukturell verankerten Kontrollpunkten.

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

6 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Ordnungsmäßigkeit,

- das Interne Kontrollsystem (IKS) durch die Compliance-Abteilung im Bereich der Nebenbeschäftigungen zu präzisieren.

Zertifiziert statt zerprüft: Wie die ITG mit ihrem IKS Vertrauen, Qualität und Wirtschaftlichkeit verbindet

Mit der ISAE-3402-Zertifizierung professionalisierte die ITG ihr Kontrollsystem. Das Ergebnis: weniger Prüfaufwand, mehr Vertrauen, hohe Qualität – ein Modell für effiziente Steuerung im öffentlichen Sektor.

Interne Kontrollsysteme bilden das Rückgrat einer wirksamen Unternehmenssteuerung. Sie dienen nicht nur der Fehlervermeidung, sondern fördern Transparenz, sichern Prozessqualität und reduzieren Haftungsrisiken. Die ITG entschied sich 2018, ihr IKS nach ISAE 3402 zertifizieren zu lassen. Dies war ein international anerkannter Standard, der spezifisch auf Dienstleistungsorganisationen zugeschnitten war. Die Entscheidung traf sie zwar auf Wunsch der Kund:innen, insbesondere der Holding und der EEG, doch ihre Umsetzung erfolgte mit Konsequenz und Zielorientierung.

Die Auditierung durch eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft führte zu einer systematischen Überarbeitung der internen Kontrollprozesse. Bereits die Erstprüfung im November 2019 bestätigte eine hohe Umsetzungsqualität: Von 27 geprüften Kontrollen wa-

ren 25 vollständig wirksam, zwei bedurften lediglich punktueller Nachbesserung. In den Folgejahren konnte die ITG die Prüfer:innen erneut davon überzeugen, dass sie die Kontrollen angemessen beschrieb und wirksam ausgestaltete.

Innerhalb eines Jahres baute die ITG 28 Kontrollmaßnahmen auf, verankerte sie in 15 Richtlinien und ließ deren Umsetzung im produktiven Betrieb extern auditieren. Dieses Maß an Systematisierung zeugt von einem professionellen Kontrollverständnis. Die Zertifizierung ersetzte in der Folge zahlreiche Einzelfallprüfungen durch Wirtschaftsprüfer:innen der Kund:innen – ein konkreter wirtschaftlicher Vorteil für alle Beteiligten.

Außerdem bewirkte die Maßnahme nicht nur eine Reduktion interner Reibungsverluste durch Doppelprü-

fungen, sondern positionierte die ITG zugleich als verlässlichen, regelkonformen Dienstleister im Haus Graz. Der StRH erkannte dies ausdrücklich als wirtschaftlich an und hob die Vorbildwirkung hervor.

Die Zertifizierung des IKS der ITG nach ISAE 3402 steht exemplarisch für eine gelungene Verbindung von Qualitätssicherung, Prozessoptimierung und Sta-

übung, sondern als integraler Bestandteil strategischer Organisationsführung verstanden werden.

ISAE 3402

Der International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3402 dient zur Bewertung der internen Kontrollsysteme von Dienstleistungsorganisationen. Er ist ein international anerkannter Maßstab.

keholder-Management. Sie schützt nicht nur vor operativen Fehlern, sondern erhöht die institutionelle Verlässlichkeit in einem Maß, das über reine Wirtschaftlichkeit hinausgeht. Kontrollsysteme gewinnen dort an Wirkung, wo sie nicht als Pflicht-

Der StRH zieht aus dem Blickwinkel der Wirtschaftlichkeit den Schluss, dass

- die Zertifizierung des IKS eine nach dem Wirtschaftlichkeitsgrundsatz erwartbare Maßnahme gesetzt hat.





© Freepik/ravipixel.com

Kapitel vier: Kernprozesse

In diesem Kapitel lesen Sie über:

- Grundlegende Verträge
- Service Betrieb
- Service Bereitstellung
- Service Unterstützung
- Service Sicherheit

Vereinbart und gehalten? Grundsatzverträge mit den Kund:innen

Die ITG schloss mit ihren Kund:innen Verträge über ihre Leistungen. Die Verträge aus 2012 hatten Mängel, die erst 2024 mit neuen Verträgen behoben werden sollten – mit Erfolg?

Das Vertragsmodell der ITG mit ihren Kund:innen beruhte auf zwei sich überlagernden Vertragsdokumenten:

- dem Grundsatzvertrag und
- dem Service Level Agreement (SLA).

Beide Dokumente verfolgten das Ziel, Leistung, Qualität und Verantwortung verbindlich zu regeln.

Der erste Grundsatzvertrag aus dem Jahr 2012 definierte zentrale Aufgabenbereiche der ITG und legte organisatorische Rollen sowie Gremienstrukturen fest. Das darauf aufbauende SLA von März 2012 sollte ergänzend konkrete Qualitätsstandards und Zuständigkeiten regeln. Trotz dieser in-



haltlichen Nähe waren die Regelungsbereiche nicht trennscharf definiert. Die Folge waren inhaltliche Überschneidungen, die zu Auslegungsproblemen führten. In der Praxis konnten weder Kund:innen noch die ITG zweifelsfrei feststellen, welche Regelung im Konfliktfall Vorrang hatte. Die fehlende Klarheit reduzierte die Wirksamkeit der Verträge als Steuerungsinstrumente erheblich und erschwerte die Durchsetzung von Leistungsansprüchen.

ITG und Auftragsmanagement erkannten 2019 die mangelnde Messbarkeit der SLA-Erfüllung als gravierenden Steuerungsmangel. In der Begründung für die geplante SLA-Transformation im Rahmen der Digitaloffensive wiesen sie darauf hin, dass weder Erreichbarkeits-, Reaktions- noch Lösungszeiten zuverlässig er-

fasst würden. Wie zuvor beschrieben stoppte aber die Geschäftsführung die Umsetzung des gesamten Projekts.

Mit dem Vertragswerk 2024 (Grundsatzvertrag und SLA) legten die Vertragspartner moderne Anforderungen wie Zertifizierungsstandards (DIN EN 50600), externe Prüfmechanismen (ISAE 3402) und differenzierte SLA-Typen (Service- und Governance-SLAs) verbindlich fest. Dies war ein qualitativer Fortschritt. Dennoch lag ein



SLA

Ein Service Level Agreement (SLA) legt fest, welche Dienstleistungen erbracht werden und welche Qualitätsstandards gelten. Ein SLA beschreibt z. B. Reaktionszeiten, Verfügbarkeit und Supportzeiten. Es hilft, Missverständnisse zu vermeiden und die Zuverlässigkeit eines Services zu sichern.



DIN EN 50600

Die DIN EN 50600 ist eine europäische Norm für Rechenzentren. Sie beschreibt, wie Rechenzentren zu bauen, betreiben und sichern sind. Die Norm hilft, Energieeffizienz, Sicherheit und Verfügbarkeit zu verbessern. Sie enthält Regeln für Stromversorgung, Kühlung, Schutzmaßnahmen und mehr, um Zuverlässigkeit und Nachhaltigkeit zu gewährleisten.

CORE SERVICES

Die Core Services sind fester Bestandteil jeder ITG-Serviceleistung. Darüber werden Anwendungen sowie andere Services bereitgestellt, gewartet und deren Sicherheit gewährleistet.



SERVICE BETRIEB

Der Service Betrieb koordiniert die Aktivitäten und Prozesse, die erforderlich sind, um den Benutzer:innen im Haus Graz die Services in der vereinbarten Qualität bereitzustellen. Damit unterstützt die ITG den technischen Lebenszyklus aller IT-Plattformen.

SERVICE BEREITSTELLUNG

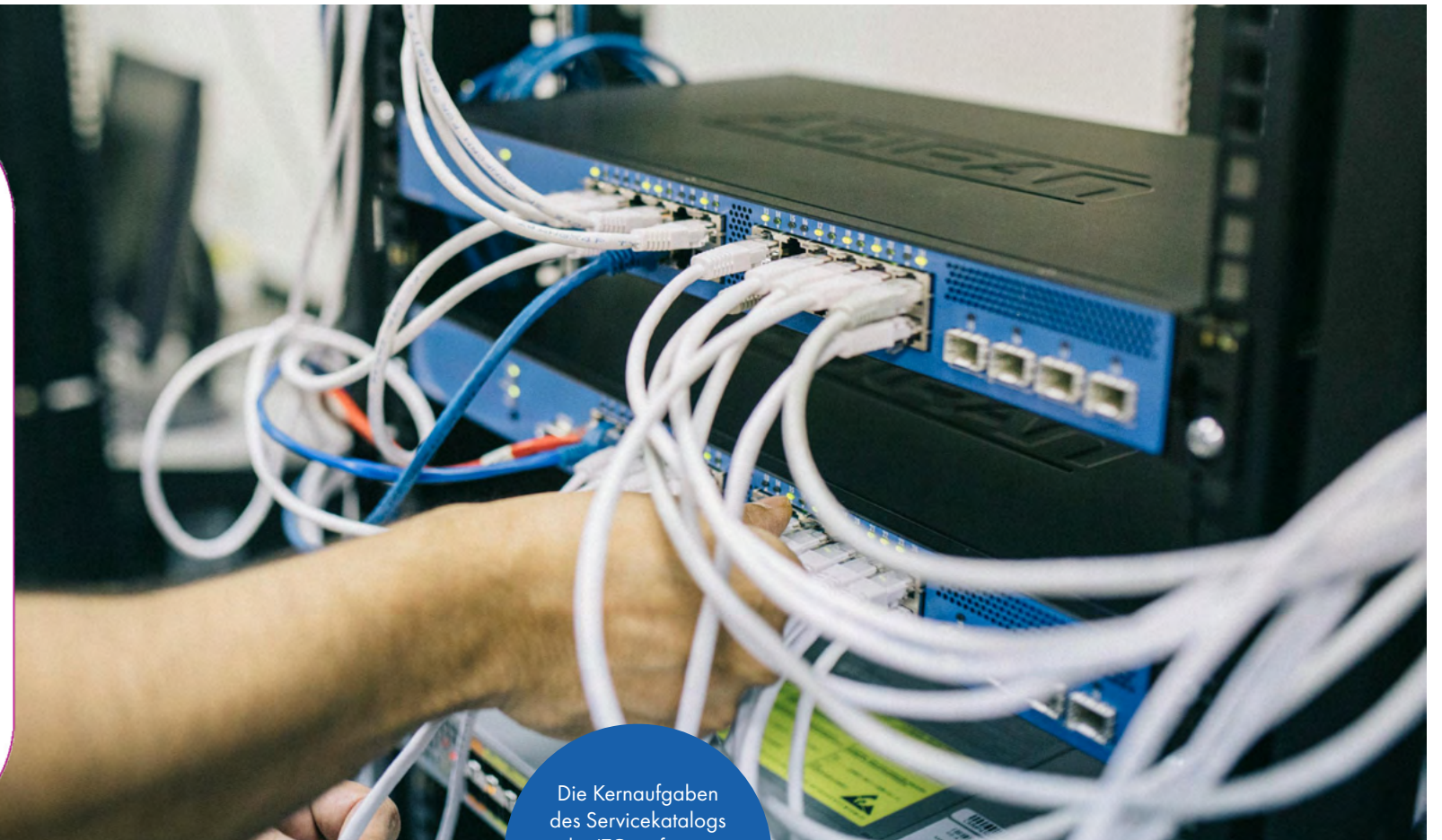
Die Service Bereitstellung ist der Prozess der technischen und organisatorischen Bereitstellung aller ITG-Services für die Kund:innen im Haus Graz. Es umfasst alle Bereiche der Zuteilung, der Verwaltung und der Verrechnung aller nutzbaren IT-Services.

SERVICE UNTERSTÜTZUNG

Zur Service Unterstützung gehören alle operative Prozesse, die sich mit dem störungsfreien Betrieb und der Durchführung von Änderungen von IT-Service beschäftigen. Die ITG deckt beginnend mit der Serviceline, alle Ebenen des IT-Supports ab.

SERVICE SICHERHEIT

Die Servicesicherheit der ITG umfassen alle technischen und organisatorischen Maßnahmen, um Systeme vor Cyber-Angriffen und anderen Bedrohungen zu schützen.

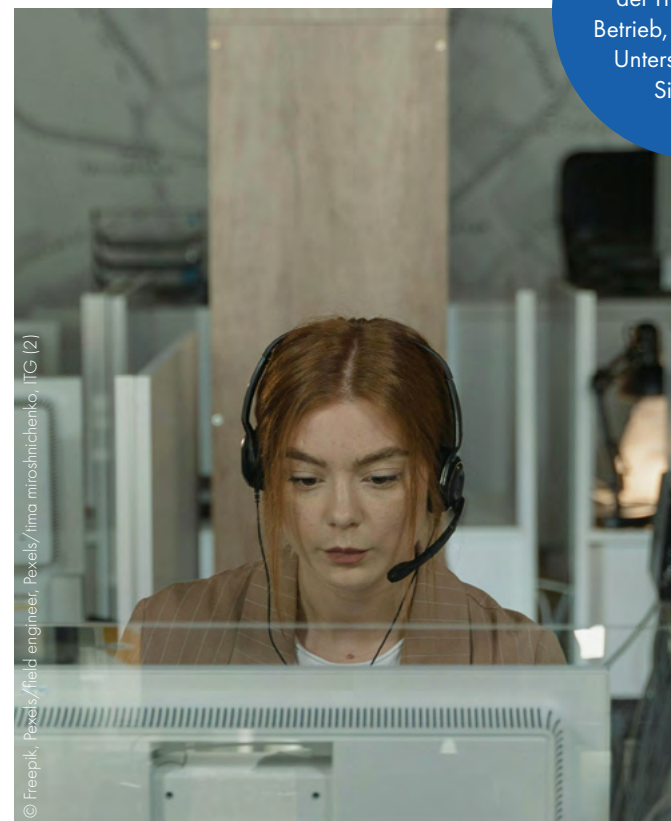


Die Kernaufgaben des Servicekatalogs der ITG umfassen Betrieb, Bereitstellung, Unterstützung und Sicherheit

zentrales systemisches Risiko in der Kluft zwischen formaler Regelung und gelebter Praxis. Governance-Dokumente allein entfalten keine Wirkung, solange die internen Strukturen der ITG nicht konsequent auf deren Umsetzung ausgerichtet sind.

Der StRH erkennt die grundlegenden Fortschritte im Vertragswerk 2024 an. Allerdings bleibt darin offen, in welchem Umfang diese Kennzahlen gemessen, berichtet und bei Nichterfüllung sanktioniert werden sollten. Auch der neue Support-Level-Katalog schafft zwar theoretisch Klarheit über Prioritäten und Reaktionszeiten, entfaltet aber nur Wirkung, wenn Ticketing-, Monitoring- und Eskalationsprozesse tatsächlich synchronisiert implementiert sind. Ohne diese operative Anschlussfähigkeit droht der neue Vertrag, wie sein Vorgänger, in der Steuerungslücke zu verharren. Da die Vertragsparteien das SLA erst im November 2024 abschlossen, überprüfte der StRH diese operativen Anschlüsse nicht.

Der StRH kontrollierte in den Dienstleistungsbereichen jeweils einzelne Aspekte dieser vier Kernaufgaben.



Um zur jeweiligen Stellungnahme zu gelangen, klicken Sie auf das Symbol „S“

Zukunft gestalten braucht Struktur: „Service Betrieb“ koordiniert Leistungen für Kund:innen

Die ITG verfolgt ambitionierte Ziele für einen zukunftsfähigen IT-Betrieb.



Im Jahr 2025 umfasste der Service Betrieb die Sicherstellung der angebotenen Services mit der im Grundsatzvertrag und dem SLA festgelegten Qualitäten. Auch sollten die technischen Systeme oder Plattformen (zum Beispiel Software, Server, Geräte) durch die Aktivitäten in diesem Servicebereich länger nutzbar bleiben. Die ITG wollte außerdem die Servicequalität erhöhen und Kompetenzportfolios für Künstliche Intelligenz, Datenanalyse und zukünftige E-Government sowie Smartcitylösungen aufbauen.

Trotz klarer politischer Vorgaben zur Qualitätssteigerung seit der Gründung im Jahr 2009 erfolgte nur eine teilweise Umsetzung zentraler Maßnahmen. So stellte die Magistratsdirektion 2019 fest, dass die ITG das IT-Service-Management (ITSM-Prozesse) und die Schnittstellen zu Kund:innen seit 2009 nicht weiterentwickelte. Stattdessen herrschten über Jahre Übergangslösungen vor, die dem selbst gesetzten Anspruch eines stabilen und leistungsfähigen IT-Betriebs nicht genügten.

Mit der Digitaloffensive sollte das Haus Graz einen Strategiewechsel vornehmen. Daher wollte die ITG mit dem Transformationsprojekt „IT-Ökosystem“ Rahmenbedingungen schaffen, die diesen Wandel bzw. Weiterentwicklung ermöglichten. Die Schaffung eines leistungsfähigen IT-Ökosystems sollte für ein gutes Zusammenwirken von Kund:innen, ITG und Dritten sorgen. Doch bis Ende der Kontrollhandlungen des StRH lag kein funktionierendes IT-Ökosystem vor. Allerdings wiesen die Geschäftsführer der ITG darauf hin, dass sie die dafür notwendige „Betriebsanleitung“ (Regelwerk für ein möglichst gutes Zusammenspiel im vernetzten System mit der Bezeichnung ITIL) in der ITG ausgebildet und notwendige Prozesse implementiert hätten. Mangels spezifischer IT-Kompetenz im StRH nahm der StRH diese Ausführungen zur Kenntnis.



IT-Ökosystem

Ein IT-Ökosystem ist ein vernetztes System aus IT-Anwendungen, Plattformen, Geräten, Datenquellen und Akteuren (z. B. Nutzer:innen, Dienstleister), das gemeinsam funktioniert, um digitale Prozesse effizient und flexibel zu unterstützen.



BEISPIEL

Ausschreibung von Beratungsleistungen am Beispiel des Security Konzeptes

Der StRH kontrollierte eine Ausschreibung aus dem Jahr 2022. Diese betraf ein Projekt für die Erstellung eines ganzheitlichen Security Konzeptes mit unterschiedlichen Handlungsoptionen. Das Projekt sollte als Basis bzw. Entscheidungsgrundlage für die Entwicklung einer längerfristigen Security Roadmap für das Haus Graz dienen. Die ITG definierte die Projektlaufzeit von Anfang März 2023 bis Ende Juni 2023.

Die ITG lud sechs Firmen zur Angebotslegung ein. Nach Überprüfung der Angebote bezeichnete die ITG eine Firma als Bestbieterin. Diese Firma erhielt den Zuschlag nicht. Die Gründe dafür konnte der StRH nicht nachvollziehen. Nach Ausschluss der Bestbieterin kontaktierte die ITG die nächste Firma. Diese erhielt trotz bereits durchgeführter Abstimmungen wieder nicht den Zuschlag. Es kam zu einer Abschlagszahlung der ITG in der Höhe von 6.000 Euro an diese Firma. Die ITG widerrief schließlich das gesamte Projekt aufgrund einer inhaltlichen und personellen Neuausrichtung.

Nach Ansicht des StRH offenbarte diese Projektvergabe erhebliche Mängel in der Vergabe- und Entscheidungslogik der ITG und führte zu ineffizientem Mitteleinsatz sowie vermeidbarem Reputationsverlust.

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

7 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Ordnungsmäßigkeit,

- Lieferantenbewertungen vor Ausschreibungen durchzuführen;
- klare und nachvollziehbare Dokumentationen zu erstellen.

Shared Services mit Licht und Schatten – Grenzen der Bündelung der zentrale IKT in der ITG

Zentrale Ausstattung, geteiltes Know-how, einheitliche Prozesse – das Shared-Services-Prinzip der ITG bringt Effizienz. Doch fehlende Flexibilität und Herausforderungen im Know-how-Management zeigen: Einheitlichkeit braucht auch Steuerungsspielraum.

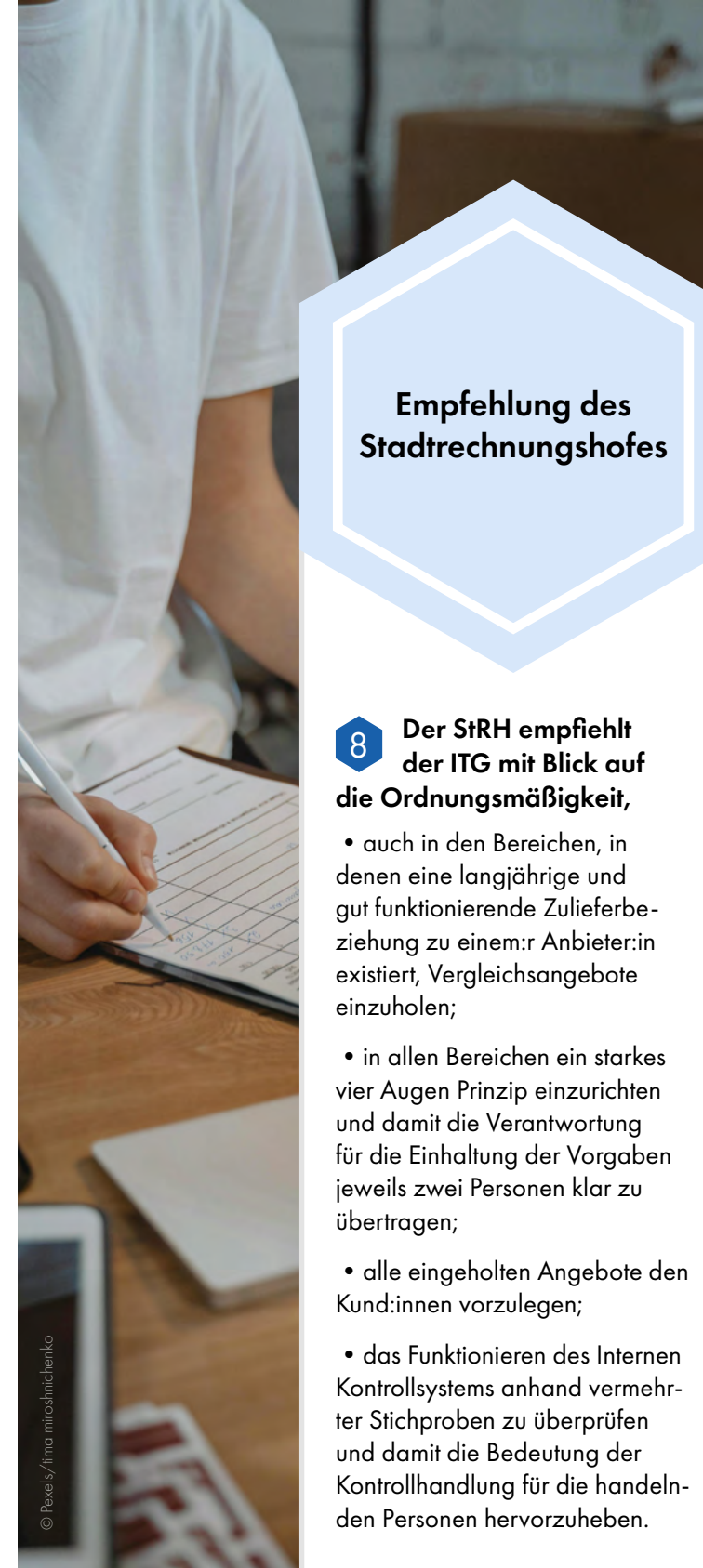
Die strategische Entscheidung die ITG als zentrale IT-Dienstleisterin zu beauftragen, folgte dem Ziel, Fachwissen zu bündeln, Synergien zu nutzen und die Ausstattung über alle Organisationseinheiten hinweg zu vereinheitlichen. Der Grundsatzvertrag 2012 konkretisierte diesen Auftrag durch das Prinzip, dass Hard- und Software zentral im Eigentum der ITG stehen und Kund:innen diese gegen Miete nutzen konnten. Die zentrale Bereitstellung von IT-Arbeitsplätzen durch die ITG ermöglichte es, die Hardware über ein einheitliches Mietmodell zu standardisieren und den Lebenszyklus von Geräten und Software systematisch zu dokumentieren. Die zentrale Eigentumsstruktur erleichterte eine gleichmäßige Ausstattung, die auch planbar über Budgets verrechenbar waren. Die Vorgabe, externes Know-how nur bei seltenem oder hohem Spitzenbedarf einzukaufen, sollte langfristig die Eigenkompetenz der ITG stärken. Der Betrieb eines zentralen Web-Shops sowie das Beschaffungsmonitoring unterstrichen den Anspruch auf Transparenz und Effizienz.

Die Mischung aus zentralem Anspruch und dezentraler Nutzung brachte sowohl Effizienzgewinne als auch strukturelle Spannungsfelder mit sich:

1. **Standardisierung vs. Bedarfsgerechtigkeit:**
Die technische Standardisierung durch zentrale Ei-

gentumsverhältnisse erhöhte die Wartungsfreundlichkeit und vereinfachte Betriebsprozesse. Gleichzeitig bestand jedoch die Gefahr, dass spezielle Anforderungen einzelner Fachbereiche zu wenig berücksichtigt werden konnten – mit potenziellen Einschränkungen in der Funktionalität.

2. **Shared Services als Governance-Herausforderung:**
Shared-Services-Modelle benötigen klare Rollenverteilungen und abgestimmte Steuerungsmechanismen. Die Verantwortung der ITG für Wirtschaftlichkeit und Versorgungssicherheit musste dabei mit der Autonomie und Verantwortung der Fachbereiche abgestimmt werden. Fehlende Mitgestaltungsmöglichkeiten bei Ausstattung und Auswahl minderten die Akzeptanz bei den Kund:innen.
3. **Transparenz durch digitale Werkzeuge:**
Die Nutzung des Web-Shops und begleitender Monitoring-Werkzeuge stellte einen wichtigen Schritt in Richtung Transparenz und Nachvollziehbarkeit dar. Der tatsächliche Mehrwert dieser Systeme hing jedoch stark von ihrer Bedienbarkeit, Vollständigkeit der Daten und ihrer Verankerung in den Steuerungsprozessen ab.



Empfehlung des Stadtrechnungshofes

8 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Ordnungsmäßigkeit,

- auch in den Bereichen, in denen eine langjährige und gut funktionierende Zulieferbeziehung zu einem:r Anbieter:in existiert, Vergleichsangebote einzuholen;
- in allen Bereichen ein starkes vier Augen Prinzip einzurichten und damit die Verantwortung für die Einhaltung der Vorgaben jeweils zwei Personen klar zu übertragen;
- alle eingeholten Angebote den Kund:innen vorzulegen;
- das Funktionieren des Internen Kontrollsystems anhand vermehrter Stichproben zu überprüfen und damit die Bedeutung der Kontrollhandlung für die handelnden Personen hervorzuheben.

Kontrahierungszwang

Der Kontrahierungszwang war eine vertragliche Verpflichtung, dass alle Projekte, Dienstleistungen und Produkte mit IT-Bezug bei der ITG zu beziehen waren.

Beschaffung

Ziel der seit 2012 geltenden Governance-Vorgaben war es, alle IT-bezogenen Beschaffungen zentral über die ITG abzuwickeln, um

- Datensicherheit,
- technische Standardisierung,
- Lizenzkontrolle und
- Kosteneffizienz

zu gewährleisten. Der Rahmendienstleistungsvertrag 2024 bestätigte dieses Modell und definierte klare Vorgaben für den Kontrahierungszwang bzw. das Kontrahierungsgebot. Die Umsetzung erfolgte in mehreren Schritten, darunter auch mit der Einführung eines Webshops 2021, nachdem ein entsprechendes Teilprojekt der Digitaloffensive 2019 nicht realisiert worden war.

Die Einführung des Haus Graz internen Webshops im Jahr 2021 stellte formal einen Schritt in Richtung Automatisierung und Prozessstandardisierung dar. In der praktischen Nutzung ergaben sich jedoch Schwierigkeiten: Die Darstellung der Produkte war unvollständig, Preisangaben nicht eindeutig (brutto/netto unklar) und die Kalkulationsgrundlagen intransparent. Der StRH zeigte in einem Vergleich, dass die ITG ein Bildschirm mit einem Marktpreis von rund 157 Euro netto mit über 262 Euro netto anbot. Die ITG erklärte dies nachvollziehbar mit internen Kostenstrukturen, inklusive Infrastruktur, Personalkosten und abweichenden Einkaufsmengen. Dies war betriebswirtschaftlich plausibel, aber für die Nutzer:innen schwer nachvollziehbar. Parallel dazu wickelte die ITG Beschaffungen nicht immer über den zu bevorzugenden BBG-Webshop ab, sondern beauftragte teilweise direkt langjährige Lieferant:innen, ohne Vergleichsangebote einzuholen. Dies unterlief die Wettbewerbslogik und senkte die Transparenz.

Das zentrale Beschaffungsmodell der ITG erfüllte wichtige Funktionen im Sinne von Standardisierung, IT-Sicherheit und Kostenkontrolle. Der Kontrahierungszwang bot eine klare Governance-Struktur, die jedoch in der praktischen Anwendung an Grenzen stieß. Insbesondere die Umsetzung des Webshops und die konsequente Einhaltung interner Beschaffungsregeln wiesen Lücken auf. Eine gestärkte Nutzerorientierung, konsequentere Kontrolle und ein stärker handlungsorientiertes Projektmanagement würden helfen, bestehende Potenziale zu heben und gleichzeitig wirtschaftliche Zielsetzungen besser zu unterstützen.



Empfehlung des Stadtrechnungshofes

9 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Ordnungsmäßigkeit,

- den Bereich des Managements und insbesondere der Lizenzkonsolidierung weiterhin als einen wesentlichen Schwerpunkt der Tätigkeit der ITG zu behandeln.

Benutzermanagement

Die Steuerung von Benutzerrechten sowie das Management von Softwarelizenzen zählen zu den zentralen IT-Serviceprozessen mit hoher Bedeutung für Compliance, Kosteneffizienz und Datensicherheit. Bereits im Rahmen der Digitaloffensive 2019 erkannte die ITG, dass ihr damaliger Zugang im Berechtigungswesen zu aufwendig, fehleranfällig und intransparent war. Der hohe Anteil an Nutzer:innenanfragen – etwa ein Drittel – stellte eine erhebliche Belastung der personellen Ressourcen dar und erhöhte das Fehlerpotenzial.

Auch im Lizenzmanagement bestand Handlungsbedarf: Trotz vorhandener Softwarelösung konnte die ITG im Kontrollzeitraum noch keine durchgängige Lizenzkonsolidierung sicherstellen. Zwar existierte eine Lizenzmanagementsoftware, doch laut Compliancebericht 2022/23 lag der Fokus auf Konsolidierung und Bereinigung – ein Zeichen dafür, dass bestehende Strukturen noch nicht den Anforderungen an ein effektives Lizenzcontrolling entsprachen.

Die ITG bearbeitete mit dem Benutzermanagement und der Lizenzverwaltung zwei zentrale, sicherheits- und kostenrelevante Aufgabenfelder. Die Problemstellungen waren der ITG lange bekannt. Sie entwickelte Reformansätze, die jedoch in der Umsetzung hinter den Erwartungen zurückblieben. Die Einführung automatisierter Prozesse und eine konsolidierte Lizenzverwaltung sind wesentliche Voraussetzungen für wirtschaftliches und rechtskonformes Handeln. Eine konsequente Priorisierung dieser Aufgaben, die Stärkung technischer Ressourcen sowie ein belastbares Projektcontrolling sind entscheidend, um die bestehenden Potenziale zu realisieren.



Der StRH zieht aus der Perspektive der Zweckmäßigkeit den Schluss, dass

- die Einführung einer entsprechenden Softwarelösung für das Management von Lizenzen ein wichtiger Schritt für die wirtschaftliche Aufgabenerfüllung der ITG darstellt.



Gut geplant, schlecht verankert – Warum das Projektmanagement der ITG zwischen Anspruch und Umsetzung verharret

Einheitliche Standards, klare Prozesse, strategische Steuerung – all das sollte das Projektmanagement der ITG leisten. Doch fehlende Legitimation, unklare Rollen und schwache Kommunikation bremsen die Wirkung guter Reformansätze.

Die kontinuierliche Sicherstellung der IKT-Versorgung war ein zentrales strategisches Ziel der ITG seit 2009. Ein funktionierendes Projektmanagement stellte dafür ein wesentliches Instrument dar: um Risiken frühzeitig zu erkennen, Projekte effizient umzusetzen und IT-Services strukturiert in den Betrieb zu überführen. Die Erkenntnisse der Digitaloffensive 2019 (etwa das Fehlen eines einheitlichen Projektmanagementrahmens, mangelnde Projektportfoliosteuerung und unklare Übergaben an den Betrieb) zeigten deutlich auf, dass eine Systematisierung notwendig war.

Die Erstellung eines Projektmanagement-Handbuchs 2023 war insofern ein richtiger Schritt. Das Projektmanagement-Handbuch 2023 sollte sowohl für Mitarbeiter:innen der ITG als auch für jene des Hauses Graz verbindlich gelten. Allerdings gaben IT-Koordinator:innen

bei Interviews mit dem StRH an, das Dokument weder zu kennen noch erhalten zu haben. Auch die ITG konnte nicht konkret belegen, wie die Verteilung erfolgte.

Der StRH erachtete das Projekthandbuch als eine verbindliche organisationsübergreifende Regelung. Dementsprechend sollte sie nicht ohne Beschluss einer für das Haus Graz zuständigen Stelle (etwa des ITG-Beirats) erlassen werden. Außerdem fehlte ein klarer Kommunikationsweg. Die fehlende Bekanntheit und mangelnde verbindliche Einführung des Projektmanagement-Handbuchs begrenzten deren Wirkung erheblich.

Das mangelhafte Projektmanagement zeigte sich auch exemplarisch im Fall „GMI-mobile“ – einem langjährigen Testbetrieb in der Magistratsdirektion zur mobilen Zeiterfassung. Dieser Testbetrieb erfolgte ohne formalen Projektauftrag, ohne klarer Ziel-

S9

definition und ohne geregelten Abschluss. Trotz guter technischer Ergebnisse kam es nicht zur Einführung.

Die ITG unternahm mit der Erstellung des Projektmanagement-Handbuchs 2023 einen wichtigen Schritt in Richtung Professionalisierung und Standardisierung ihres Projektgeschäfts. Die inhaltliche Ausgestaltung zeigte ein hohes Maß an Klarheit und Struktur. Dennoch verfehlte die Maßnahme ihre Wirkung, da es weder eine rechtsverbindliche Einführung noch eine systematische Verbreitung und Schulung gab. In der Praxis blieben Projektabläufe oft informell, unstandardisiert und schlecht dokumentiert. Ohne verbindliche Rahmenbedingungen, klare Steuerungsverantwortung und besser strukturierte Kommunikation war die Qualität des Projektmanagements nicht nachhaltig zu verbessern.

10

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

10 Der StRH empfiehlt dem Haus Graz mit Blick auf die Zweckmäßigkeit,

- Richtlinien, die für das ganze Haus Graz Geltung haben sollten, dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorzulegen;
- verpflichtende Richtlinien innerhalb des Hauses Graz an die zuständigen Stellen nachvollziehbar und nachweislich zu verteilen.

Lückenlose Sicherheit?

Warum der Schutz der digitalen Integrität in Graz unter Druck steht

Die ITG schützt die digitale Infrastruktur der Stadt Graz, ein Auftrag mit hohem Risikopotential. Sicherheit braucht mehr als Reaktion: Sie braucht strategische Stärke.

Der StRH hält mit Blick auf die Zweckmäßigkeit fest, dass

- er die durch die Organisation als Shared-Services angestrebten Effekte im Bereich der digitalen Integrität nachvollziehen konnte.

Die ITG verfügt über eine eigene IT-Security-Abteilung mit dem klaren Auftrag, die digitale Integrität des Hauses Graz zu schützen.

Die **digitale Integrität** war nicht nur technisch, sondern auch gesellschaftlich und rechtlich von zentraler Bedeutung für die öffentliche Verwaltung. Sie schützte die Stadt Graz vor Betriebsunterbrechungen, Datenverlusten, Reputationschäden und juristischen Folgen – etwa durch Datenschutzverletzungen oder mangelhafte Systemverfügbarkeit. Der StRH würdigte, dass die zentralisierte Organisation der IT-Sicherheit über die ITG im Shared-Services-Ansatz grundsätzlich positive Effekte erzeugte:

- einheitliche Sicherheitsstandards,
- effizientere Ressourcenverwendung und
- verbesserte Reaktionsfähigkeit im Ernstfall.

Ein wesentlicher Grund dafür war die mangelnde Personalbindung durch offenbar unattraktive Rahmenbedingungen.

Ohne konkurrenzfähige Vergütung war es schwer, Fachkräfte für komplexe und hochverantwortliche Aufgaben zu gewinnen.

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

11 Der StRH empfiehlt der ITG auf Basis von Überlegungen zur Zweckmäßigkeit,

- aufgrund des wesentlichen Risikos in Bezug auf die Digitale Integrität ihre Personalausstattung und -ausgaben grundlegend zu überarbeiten.

Datenintegrität

Die ITG verwaltet mit rund 2.560 Terabyte (entspricht ungefähr 8,5 Milliarden Büchern) eine erhebliche Datenmenge für das Haus Graz. In einem solchen Umfang sind umfassende Schutzmaßnahmen essenziell, um digitale Integrität sicherzustellen.

Die ITG gab an, dazu etablierte Schutzmechanismen wie Verschlüsselung, Zugriffskontrollen und regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen zu nutzen. Diese Maßnahmen zählten zum internationalen Standard im Bereich der IT-Sicherheit. Ihre konsequente Anwendung schützte vor unberechtigtem Zugriff und Verlust sensibler Daten. Dass der ITG bis zum Zeitpunkt der Kontrolle kein Vorfall bekannt war, spricht grundsätzlich für die Wirksamkeit dieser Maßnahmen.

Der StRH weist allerdings darauf hin, dass er mangels einschlägiger IT-Kenntnisse keine vertiefte technische Prüfung durchführen konnte. Eine Aussage über potenziell unbemerkte Sicherheitsvorfälle – etwa interne Fehler, stille Angriffe oder Integritätsverletzungen durch Systemfehler – konnte er daher nicht treffen.

Digitale Integrität

Digitale Integrität bedeutet, dass Daten am Computer oder im Internet richtig, vollständig und unverändert bleiben. Niemand soll sie heimlich verändern oder löschen können. Es geht auch darum, dass Programme und Systeme korrekt funktionieren.

Systemintegrität

Mit über 2.400 PCs, 4.200 Laptops, 3.200 Handys, zwei Rechenzentren und rund 3.000 Softwareprodukten betreibt die ITG ein äußerst weitverzweigtes und damit verwundbares IT-System. In einem solchen Umfeld reichte technischer Schutz allein nicht aus. Entscheidend war auch die Fähigkeit, in Krisensituationen schnell und koordiniert zu handeln. Der Schutz der Systemintegrität verlangte neben präventiven Maßnahmen auch aktive Übungen. Die ITG reagierte darauf erst 2023 mit einer strukturierten Cyberübung. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse offenbarten relevante Lücken in Ausbildung, Struktur und Dokumentation, aber auch funktionierende Teilbereiche.

Die ITG hatte mit der ersten Cyberübung 2023 einen wichtigen Schritt zur Stärkung der Reaktionsfähigkeit bei IT-Krisen gesetzt. Die Übung zeigte, dass das operative Notfall- und Störungsmanagement solide aufgestellt war. Gleichzeitig offenbarte sie strukturelle Schwächen im Krisenmanagement. Die Ergebnisse belegten den hohen Nutzen solcher Übungen – sowohl zur Schwachstellenanalyse als auch zur Weiterentwicklung der Sicherheitskultur. Um die Systemintegrität dauerhaft zu sichern, wären regelmäßige Übungen, klare Verantwortlichkeiten und gezielte Schulungen künftig zwingend notwendig.

Systemintegrität

Systemintegrität bedeutet, dass ein Computersystem richtig und zuverlässig funktioniert. Das heißt: Alle Programme und Geräte arbeiten so, wie sie sollen, und niemand hat sie heimlich verändert. So bleibt das System sicher und vertrauenswürdig.

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

12 Der StRH empfiehlt der ITG aus der Perspektive der Zweckmäßigkeit,

- Schulungen und Weiterbildungen für ITG-Mitarbeiter:innen im Bereich des Krisen-, Störungs- und Notfallmanagement verpflichtend vorzusehen;
- weitere Übungen durchzuführen und zu intensivieren;
- eine klare Vertreter:innen-Regelung zu etablieren, um jederzeit Ansprechpartner:innen für die Kund:innen zu haben.

BEISPIEL Stromausfall 2023

Am Morgen des 28. September 2023 kam es aufgrund eines Kommunikationsfehlers mit einer externen Firma bei Wartungsarbeiten zu einer Stromabschaltung, die beide Rechenzentren der ITG gleichzeitig lahmlegte. Zwar konnte die ITG alle kritischen Systeme binnen 24 Stunden wiederherstellen, einige Anwendungen aber erst am 30. September bzw. 2. Oktober. Ein Datenverlust trat laut ITG nicht auf. Die ITG hatte keinen spezifischen Notfallplan für dieses Szenario, sodass die ITG mit improvisierten Maßnahmen reagieren musste. Positiv hervorzuheben war, dass die ITG die Kommunikation mit ihren Kund:innen regelmäßig aufrechterhielt. Eine fundierte Schadensbewertung blieb jedoch aus, da die ITG nur ihre direkten Kosten schätzte. Die Kosten für die Betriebsunterbrechungen und den Personalstillstand blieben unberücksichtigt.

Die Konzeption redundanter Rechenzentren war eine international bewährte Maßnahme zur Gewährleistung von Systemverfügbarkeit und Datensicherheit. Damit adressierte die ITG ein zentrales Risiko: den Ausfall kritischer Infrastruktur. Positiv hervorzuheben war, dass im vorliegenden Fall weder Daten verloren gingen noch die Datenintegrität beeinträchtigt war. Dennoch traten erhebliche strukturelle und organisatorische Schwächen zutage. Ein fehlender Wiederanlaufplan für das seltene, aber hochkritische Szenario eines gleichzeitigen Ausfalls beider Rechenzentren führte dazu, dass die ITG ad hoc reagieren musste. Die Nachbearbeitung des Vorfalls zeigte ebenfalls Lücken: im Kostenmonitoring und im Zugang zu Systemdaten.

Die ITG teilte dem StRH mit, dass sie nach dem Stromausfall kontinuierlich Health Checks und Workload Analysen durchgeführt habe. Health Checks und Workload Analysen gehörten zu den zentralen Instrumenten zur Früherkennung technischer Probleme und zur Aufrechterhaltung der Systemstabilität. Dass die ITG solche Prüfverfahren nach dem Stromausfall systematisch einführte, betrachtete der StRH als einen positiven Schritt in Richtung proaktives Infrastrukturmanagement. Entscheidend war dabei jedoch nicht nur die technische Durchführung, sondern auch die regelmäßige Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse.

Im Kontrollzeitraum lagen dem StRH keine zusammenfassenden Auswertungen vor, da der zuständige Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum nicht verfügbar war – und keine andere Person zur Übernahme dieser Aufgabe vorgesehen war. Dies führte zu einem Prüfungsmangel, da der StRH weder die Wirksamkeit der Überwachungsmaßnahmen nachvollziehen noch potenzielle Systemschwächen identifizieren konnte. Nach Ansicht des StRH war in sicherheitsrelevanten Bereichen diese fehlende Vertretung organisatorisch ein grober Mangel.

Empfehlungen des Stadtrechnungshofes

13 Der StRH empfiehlt dem Haus Graz aus Überlegungen zur Zweckmäßigkeit,

- Notfälle, Krisen und Störungen öfters und kontinuierlich mit ihren Mitarbeiter:innen zu trainieren;
- die durch längere Systemausfälle entstehenden Kosten zu erfassen.

14 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Wirtschaftlichkeit,

- Ausfallspläne für alle möglichen Szenarien zu erstellen und
- mit systemrelevanten Lieferant:innen zu trainieren.

15 Der StRH empfiehlt der ITG aus Sicht der Zweckmäßigkeit,

- für eine lückenlos Abrufbarkeit von zentralen Systemdaten zu sorgen.

BEISPIEL

Nutzung von E-Mail Adressen

E-Mail-Konten waren zentrale Schnittstellen zur digitalen Kommunikation und damit auch potenzielle Einfallstore für Sicherheitsvorfälle. Gerade bei Zugriffen durch externe Personen stiegen die Anforderungen an Schutz, Überwachung und Regelkonformität deutlich. Die Richtlinie zur E-Mail-Nutzung (Version 2.0) des Hauses Graz sah daher explizit vor, dass externe Firmen kein städtisches E-Mail-Postfach erhalten sollten. Diese Regel schützte nicht nur technische Systeme, sondern trug auch zur organisatorischen Klarheit und digitalen Identität der Verwaltung bei. Ausnahme liefen diesem Zweck zuwider.

Der StRH stellte fest, dass mindestens eine externe Person eine offizielle E-Mail-Adresse der Stadt Graz erhielt und sogar im internen Telefonverzeichnis als ITG-Mitarbeiter:in aufgelistet war. Dies widersprach der gültigen E-Mail-Richtlinie und zeigte ein organisatorisches Versäumnis auf. Besonders kritisch: Der Verstoß war der ITG nicht bekannt – ein Hinweis auf das Fehlen eines Internen Kontrollsystems in diesem sensiblen Bereich. Weder die Vergabe noch die Kontrolle solcher Berechtigungen schien die ITG systematisch zu überwachen.

Insbesondere das Fehlen eines Internen Kontrollsystems führte dazu, dass selbst einfache, aber sicherheitsrelevante Verstöße unentdeckt blieben. Um Regelkonformität, Sicherheit und organisatorische Klarheit zu gewährleisten, waren systematische Kontrollen der Zugriffsvergabe notwendig.

16

The screenshot shows an email client window titled "Beispiel Nutzung von E-Mail Adressen - Nachricht". The interface includes a menu bar (Datei, Nachricht, Einfügen, Optionen, Text formatieren, Überprüfen), a toolbar with icons for inserting, deleting, and undo/redo, and a rich text editor with formatting options (bold, italic, underline, text color, background color). Below the toolbar is a "Zwischenablage" (Clipboard) section. The main content area shows an email draft with a "Senden" button, a "Von" dropdown, and fields for "An", "Cc", and "Bcc". The "Betreff" (Subject) field is also visible. The email body contains the text "Freundliche Grüße" and "Stadtrechnungshof der Landeshauptstadt Graz", followed by the "GRAZ" logo. A blue hexagonal overlay is positioned over the right side of the email body, containing the text "Empfehlung des Stadtrechnungshofes" and a numbered list item "16 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Ordnungsmäßigkeit" followed by a bullet point: "• sich bei der Ausgabe von Zugriffsberechtigungen und Zugänge an die jeweiligen Richtlinien zu halten und durch ein IKS zu kontrollieren."

Empfehlung des Stadtrechnungshofes

16 Der StRH empfiehlt der ITG mit Blick auf die Ordnungsmäßigkeit

- sich bei der Ausgabe von Zugriffsberechtigungen und Zugänge an die jeweiligen Richtlinien zu halten und durch ein IKS zu kontrollieren.



Kapitel fünf:

Unterstützungsprozesse

In diesem Kapitel lesen Sie über:

- Personal der ITG
- Finanzen der ITG

Struktur statt Stunde:

Warum die ITG ihre Personalkosten neu denken sollte

Personalkosten steigen – nicht nur wegen mehr Köpfen, sondern auch durch strukturelle Belastungen. Patch-Management und Überstunden zeigen: Die ITG braucht neue Arbeitszeitmodelle.

Die ITG verzeichnete von 2018 bis 2023 einen signifikanten Personalzuwachs von 24,7% (von 85 auf 106 Mitarbeiter:innen), der Teilbereich der Vollzeitbeschäftigten um 22,5% (von 80 auf 98 Mitarbeiter:innen). Dies war als ein Indikator für erfolgreiches Recruiting in einem herausfordernden Umfeld zu sehen.

Die 2019 gestartete Personalgewinnungskampagne setzte ein positives Signal, konnte ihre beabsichtigte Wirkung jedoch nicht entfalten, da die Eigentümer:in sie vorzeitig beendete.



Personalkosten

Personalkosten machten rund 40 % der Gesamtkosten der ITG aus und stellten damit einen zentralen Kostenblock dar. In einem technologiegetriebenen Umfeld mit hohem Bedarf an qualifizierten Fachkräften waren Löhne und Gehälter von Natur aus ein relevanter Faktor. Der Anstieg der Personalaufwendungen bei der ITG in einem Zeitraum von fünf Jahren um 43 % auf ca. 10 Millionen Euro war für den StRH nachvollziehbar, da sowohl die Anzahl der Beschäftigten als auch die Durchschnittskosten pro Vollzeitäquivalent deutlich stiegen. Zugleich verursachten Überstunden einen signifikanten Teil des Anstiegs.

Der durchschnittliche Personalaufwand pro VZÄ erhöhte sich von etwa 80.000 Euro im Jahr 2018 auf etwa 100.000 Euro im Jahr 2023. Die Auszahlung von rund 28.400 Überstunden verursachte dabei zusätzliche Kosten von 1,1 Millionen Euro – rund 10 % des Gesamtanstiegs. Besonders hervorzuheben war die Situation im Data Center: Die Intensivierung der Softwareaktualisierungen – von wenigen Einsätzen pro Jahr zu mehreren Updates pro Monat – führte zu einer Häufung von Über-, Nacht- und Bereitschaftsstunden, die die ITG nur außerhalb des Normalbetriebs abgelenken konnte. Dies betraf sowohl Patch-Tests als auch die Verteilung produktiver Updates, um Betriebsunterbre-

Entwicklung des durchschnittlichen Personalaufwandes pro Vollzeitäquivalente
Zeitraum 2018–2023.



Empfehlung des Stadtrechnungshofes



Patch-Management (Softwareupdates)

Patch-Management bedeutet, Software regelmäßig zu aktualisieren, um Fehler zu beheben, Sicherheitslücken zu schließen und neue Funktionen bereitzustellen. Ein „Patch“ ist eine kleine Verbesserung der Software. Patches werden geprüft und geplant installiert.

17 Der StRH empfiehlt der ITG aus dem Blickwinkel der Wirtschaftlichkeit,

- eine Anpassung der Dienstverträge (z.B.: Schicht- und Wechseldienst) umzusetzen, um die Anzahl der Überstunden zu reduzieren.

chungen zu vermeiden.

Die dargestellten Entwicklungen (siehe Grafik) resultierten nicht primär aus ineffizientem Ressourceneinsatz, sondern aus strukturellen Bedingungen, die sich im Zusammenspiel technologischer und organisatorischer Anforderungen ergaben:

- Die wachsende Komplexität der eingesetzten Softwarelösungen erhöhte den Aktualisierungsbedarf erheblich. Damit stieg auch die Häufigkeit von Maßnahmen, die außerhalb der regulären Arbeitszeit stattfinden mussten.

- Die geltenden Dienstverträge erschienen dem StRH mit den realen Anforderungen des 24/7-Betriebs insbesondere im Data Center nicht kompatibel.

Die gestiegenen Personalkosten der ITG spiegelten sowohl quantitative Erweiterungen als auch qualitative Belastungen wider. Sie erschienen dem StRH angesichts der steigenden Anforderungen grundsätzlich nachvollziehbar, warfen aber Fragen zur langfristigen Steuerbarkeit auf. Insbesondere durch die Einführung flexibler Arbeitszeitmodelle ließe sich die Ressourceneffizienz der ITG erhöhen, ohne notwendige Leistungsfähigkeit zu gefährden.

Finanzen unter Druck: Wie die ITG ihre Null- Ergebnis-Vorgabe wieder ins Gleichgewicht brachte

Zwischen Verlusten, Umschuldung und Bilanzsanierung: Nach kritischen Jahren konnte die ITG ihre finanzielle Stabilität im Wesentlichen wiederherstellen– mit klarer Planung, externer Unterstützung und struktureller Anpassung.

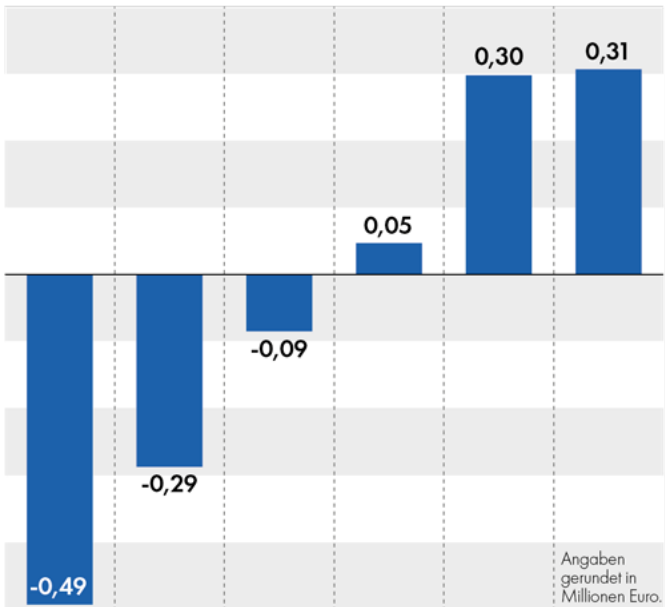
Als eine der zwei tragenden Säulen der internen Unterstützungsprozesse kam dem Finanzbereich eine zentrale Rolle zu, nicht nur im Hinblick auf die betriebliche Planung und Steuerung. Auch hinsichtlich der Risikovorsorge und Verlässlichkeit im Umgang mit öffentlichen Mitteln war die Finanzgebarung wichtig. Die Vorgabe, ein ausgeglichenes Jahresergebnis (Null-Ergebnis) zu erwirtschaften, zielte auf Kostendeckung und finanzielle Stabilität ab.

Zwischen 2018 und 2020 wies die ITG kumulierte Verluste in Höhe von rund 870.000 Euro aus. Die kontinuierlichen Defizite führten zu einer wachsenden Inanspruchnahme des Cash Pooling-Kontos bei der GUF. Im Jahr 2020 beschloss die Geschäftsführung gemeinsam mit der GUF eine Umfinanzierung, um Liquiditätsengpässe zu vermeiden und laufende Verbindlichkeiten fristgerecht bedienen zu können. Dies setzte die GUF durch einen vom Gemeinderat genehmigten Kredit über 12 Millionen Euro um. Dieser ermöglichte die Umstellung auf eine langfristige Finanzierung, die die ITG durch kostendeckende Verrechnungspreise zurückzahlen wollte. In den Jahren 2021 bis 2023 konnte die ITG Überschüsse erzielen, die den Bilanzverlust sukzessive abbauten. Mit dem Ergebnis des Jahres 2024 gelang der Ausgleich des Restverlusts und ein leichter Bilanzgewinn.

Die finanzielle Entwicklung der ITG ließ sich im Wesentlichen auf ein großes Schulprojekt, das ohne gesicherte Finanzierung lief, sowie auf unklar abgerechneten Leistungen zurückführen. Die Vorgabe eines Null-Ergebnisses stellte einen klaren Steuerungsrahmen dar, der

Wie entwickelten sich die Jahres- ergebnisse der ITG im Kontrollzeitraum?

Zeitraum 2018–2023.



jedoch unterjährig nur begrenzt steuerbar war, insbesondere wenn außerplanmäßige Aufwendungen oder verzögerte Einnahmen auftraten. Darüber hinaus ergab sich die Notwendigkeit einer Umschuldung vor allem aus dem Umstand, dass hohe Auszahlungen zu Jahresbeginn regelmäßig Liquiditätsengpässe verursachten. Die Finanzdirektion änderte den Auszahlungszeitpunkt an die ITG, um dieses Problem zu lösen.

Empfehlungen des Stadtrechnungshofes

18

Der StRH empfiehlt mit Blick auf die Wirtschaftlichkeit

- präzisere Fortschreibungen von Mittelfristbudgets und regelmäßige Soll-Ist-Abgleiche zur Erhöhung der Steuersicherheit.

19

Der StRH empfiehlt mit Blick auf die Wirtschaftlichkeit

- interne Kontrollmechanismen bei Verrechnung von Projekten und sonstigen Zusatzleistungen zu stärken und insbesondere die erbrachten Leistungen transparent darzustellen.

Vermessung (Verrechnung von Leistungen an Kund:innen)

Die Verrechnung der ITG-Leistungen bildete die zentrale Einnahmequelle. Sie war daher für Wirtschaftlichkeit, Transparenz und Steuerbarkeit essenziell. Der seit 2012 geltende Grundsatzvertrag sah eine jährliche Vermessung der Leistungsanspruchnahme und eine darauf basierende (periodische) Verrechnung vor.

Die manuelle Vermessung von 2015 bis 2021 erwies sich laut ITG als aufwändig und fehleranfällig. Die geplante Neustrukturierung ab 2019 (Digitaloffensive), die eine transparente, steuerungsfreundliche und automatisierte Verrechnung ermöglichen sollte, wurde zwar vorbereitet, aber nicht umgesetzt. 2021 führte die ITG schließlich eine automatisierte Vermessung mit Beteiligung der Kund:innen ein. Dennoch sah der 2024 abgeschlossene Rahmenvertrag wieder eine Verrechnung zu Jahresbeginn auf Basis stichtagsbezogener Daten vor. Damit bleibt die Möglichkeit zur monatlichen Nachverfolgbarkeit und steuernden Einflussnahme im Jahresverlauf eingeschränkt – obwohl gerade dies die Nutzer:innen ausdrücklich gewünscht hatten. Bei projektbezogenen Zusatzleistungen ergaben sich zudem Defizite in der Nachvollziehbarkeit: In Einzelfällen erschienen verrechnete Stunden im Vergleich zum tatsächlichen Aufwand überhöht, ohne dass eine durchgängige transparente Dokumentation vorlag.

Die Vermessungs- und Verrechnungslogik der ITG entwickelte sich über die Jahre nur schrittweise weiter. Die ITG erkannte wiederholt Reformbedarf in ihrem Verrechnungswesen. Sie konnte jedoch zentrale strukturelle Hebel nicht dauerhaft in wirksame Änderungen überführen. Es kam zwar zu punktuellen Verbesserungen (insbesondere die Automatisierung ab 2021), doch blieb der Systemwechsel in Richtung einer steuerungswirksamen, transparenten und nachvollziehbaren Verrechnung aus. Die Rückkehr zur jährlichen Erhebung im Vertrag 2024 zeigte, dass Beharrungskräfte offenbar stärker wirkten als Reformdynamiken. Zugleich offenbarten Einzelfälle der Zusatzverrechnung die Notwendigkeit, interne Kontrollmechanismen weiter zu stärken.



Kapitel sechs: Anhang

Kontrollmethodik

Einschlägige internationale Standards verlangen eine klare und präzise Berichterstattung. Dazu gehören Kontrollziele, -fragen, -umfang und -methoden sowie die Nutzung von Datenquellen – für eine transparente und nachvollziehbare Kontrolle.



Berichtsart

Der vorliegende Bericht präsentiert die Ergebnisse einer Wirtschaftlichkeitsprüfung des StRH bei der ITG. Diese Kontrolle war Teil der strategischen Priorität der finanziellen Nachhaltigkeit der Stadt Graz und wurde als risikoorientierte Gebarungskontrolle in den Kontrollplan des StRH aufgenommen (§ 13 Absatz 1 GO-StRH, § 4 GO-StRH).



Wirtschaftlichkeitskontrolle

Bei einer Wirtschaftlichkeitskontrolle prüft der StRH, ob die Stadt ihr Geld und ihre Ressourcen sinnvoll einsetzt. Es werden Projekte, Maßnahmen und Abläufe untersucht, um Verbesserungspotenziale zu finden. Dabei stehen Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Ordnungsmäßigkeit im Fokus.

Was ist das Ziel des Berichts?

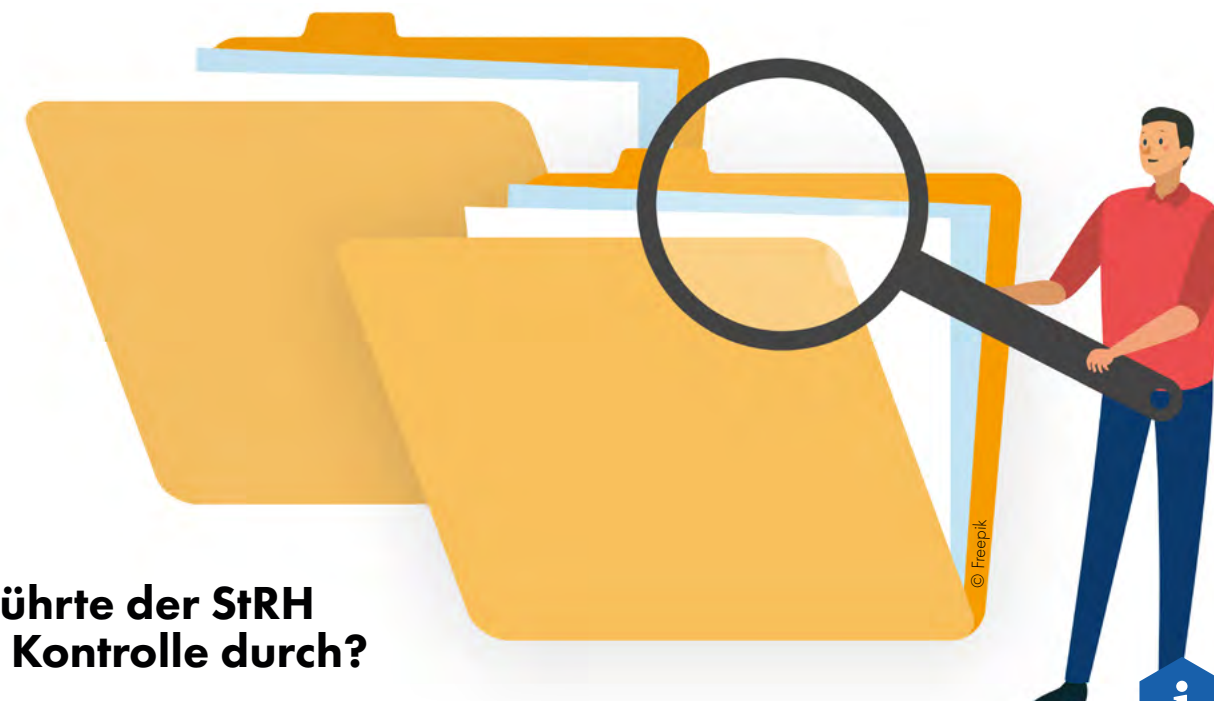
Im Rahmen der Kontrolle bewertete der StRH, wie wirtschaftlich die ITG ihre Aufgaben erfüllte und inwieweit ihre Handlungen im Einklang mit den strategischen Zielen und Vorgaben standen.

Welche Fragen beantwortet der Bericht?

Der Bericht fokussiert sich auf den Zeitraum 2018 bis 2023, geht jedoch bei Bedarf auch auf die Jahre ab 2010 und bis zum Ende der Kontrolle 2025 ein. Im Mittelpunkt der Kontrolle standen zum einen die Zweckmäßigkeit des Internen Kontrollsystems der ITG und zum anderen die Wirtschaftlichkeit der erbrachten Leistungen für das Haus Graz.

Zu Beginn der Kontrolle legte das Team fest, dass folgende Aspekte nicht geprüft wurden:

- Änderungen in der Geschäftsführung
- Zusammenarbeit der ITG mit der Holding Graz



Wie führte der StRH seine Kontrolle durch?

Der Stadtrechnungshof (StRH) konzentrierte sich in seiner Berichterstattung auf die Maßstäbe der Zweckmäßigkeit und der Wirtschaftlichkeit.

Die Hauptansprechpartner:innen für den StRH waren die Mitarbeiter:innen der ITG und der Magistratsdirektion (strategisches IT-Management). Weitere Auskunftspersonen waren die Finanzdirektion, die Aufsichtsratsvorsitzende und IT-Koordinator:innen im Haus Graz.

Zur Erstellung des Berichts verwendete der StRH:

- Zahlreiche strukturierte Interviews,
- Fragebögen,
- Auswertung zahlreicher Dokumente der ITG und der von ihr betreuten Stellen im Haus Graz.

Der StRH hatte Zugang zu allen angeforderten Unterlagen und bedankt sich bei den kontrollierten Stellen sowie den befragten Auskunftspersonen für die professionelle Zusammenarbeit.

Die Kontrolle wurde im Mai 2024 durch Kontrollverständigungen an die Magistratsdirektion und die ITG angekündigt. Aufgrund begrenzter Personalressourcen musste der StRH seine Kontrolle mehrfach unterbrechen. Die Schlussbesprechung mit Vertreter:innen der ITG fand am 9. September 2025 statt, und die Schlussbesprechung mit der Magistratsdirektion am 21. August 2025. Nach den Schlussbesprechungen wurde der Rohbericht fertiggestellt und am 19. September 2025 an die kontrollierten Stellen übermittelt.

Zweckmäßigkeit

Zweckmäßigkeit prüft, ob die kontrollierten Stellen die richtigen Dinge tun. Der StRH bewertet dabei nicht, ob politische Entscheidungen des Gemeinderats richtig waren. Eine Verletzung dieses Maßstabs liegt vor, wenn:

- fehlerhafte Grundlagen für die Strategie genutzt werden (z. B. falsche Einschätzung des Bedarfs),
- widersprüchliche Ziele bestehen,
- ungeeignete Mittel eingesetzt werden, um Ziele zu erreichen,
- die angestrebten Leistungen nicht umsetzbar sind,
- Fehler im Management auftreten (z. B. falsche Zielsetzung),
- falsche Prioritäten gesetzt werden.

Wirtschaftlichkeit

Wirtschaftlichkeit prüft, ob die kontrollierten Stellen ihre Aufgaben effizient erfüllen. Ein Verstoß wird festgestellt, wenn:

- eingesetzte Mittel das gewünschte Ergebnis nicht erzielen (z. B. Verlust oder Schwund),
- eingesetzte Mittel nur teilweise das gewünschte Ergebnis bringen (Input und Output passen nicht gut zusammen),
- Leistungen zu langsam erbracht werden,
- zusätzliche Kosten außerhalb der kontrollierten Stelle oder des Projekts entstehen.

Stellungnahmen



Stellungnahme 1: Magistratsdirektion ZUM EDITORIAL

Die Feststellungen des Stadtrechnungshofes zur IT-Governance beruhen nach Ansicht der Magistratsdirektion mehrfach auf fehlerhaften Beurteilungen, sodass eine Korrektur einzelner Sätze und Feststellungen nicht sinnvoll erscheint, sondern das Gesamtbild zunächst dargestellt wird und abschließend auf einzelne Punkte noch eingegangen wird.

Das Haus Graz-Projekt war Teil eines umfassenden Konsolidierungsprojektes, das unter anderem darauf abzielte, durch Beseitigung von Doppelgleisigkeiten Effizienzgewinne zu erzielen. Ein wesentlicher Baustein dafür war die Zusammenlegung der unterschiedlichen IT-Organisationen im Haus Graz zu einer Shared-Service-Gesellschaft. Der Auftrag dazu erfolgte im Dezember 2009, die ITG nahm ihre Tätigkeit am 1.1.2011 (!) auf. Bis zu diesem Zeitpunkt war die IT im Magistrat zwar als eigene Abteilung, aber als Teil der Magistratsdirektion organisiert: Magistratsdirektion-Informationsmanagement. Dies resultiert aus der unbestrittenen Tatsache, dass die Zuständigkeit für Angelegenheiten der IT zum Inneren Dienst zählt und daher dem Magistratsdirektor als Leiter des Inneren Dienstes (und übergeordnet dem Bürgermeister als Vorstand des Magistrats) zugeordnet war.

Diese grundsätzliche Zuständigkeit und Verantwortung wurde auch durch das Haus Graz-Projekt nicht in Frage gestellt. In der Beilage zum **Gemeinderatsbeschluss vom 14.12.2009 „Entscheidungsvorschlag für die Neuausrichtung der IT-Organisation und IT-Strategie für das Haus Graz“** wird die künftige Organisation der IT daher so festgelegt, dass die strategische Verantwortung und das Auftragsmanagement klar bei der Magistratsdirektion bzw. dem CEO der Graz GmbH verblieben. Dieses Papier regelt unter 4.3.2. die Organisation des Auftraggeber-/Auftragnehmerverhältnisses und beschreibt die künftigen Rollen des IT-Auftragsmanagements, der IKT-Bereichsverantwortlichen im Magistrat, des IKT-Boards, des IKT-Beirats, des Aufsichtsrats und die Stellung der Kleinkunden so ausführlich, dass es keinen weiteren Ausführungen bedurfte (die Aufgaben des Auftragsmanagements wurden auch detailliert in einer gesonderten Beilage 6 angeführt).

Die dortige Beschlusslage wurde nach Gründung der ITG im Jahr 2011 exakt eingehalten, in den ersten Jahren auch hinsichtlich des IKT-Boards. Der **IKT-Beirat** bedurfte aufgrund der Ausführungen im 4.3.2.1.3. keiner zusätzlichen Geschäftsordnung, es wurde schon dort festgehalten, dass der Beirat aus dem Magistratsdirektor und dem entscheidungsbefugten Organisationsverantwortlichen der Holding besteht und eine Beschlussfassung nur einstimmig erfolgen kann. Weiters wurde festgehalten, dass es Aufgabe des Beirats war, die Zielvorgaben der einzelnen Auftraggeber für die IKT bestmöglich abzustimmen und in einer gemeinsamen IKT-Strategie münden zu lassen. Schließlich wurde auch festgehalten, dass die im Beirat beschlossenen Auftraggebervorgaben inhaltlich als Ergänzung der SLAs zu sehen wären und erforderlichenfalls auch organisationsintern zB durch Präsidialerlässe umzusetzen wären. Schließlich wurde festgelegt, dass die Einberufung durch die Geschäftsführung sowie durch jedes Beiratsmitglied erfolgen könne. Ausschließlich auf dieser Grundlage (!) war in den nachfolgenden Jahren der Beirat tätig. Eine ausführliche Beschreibung der Auftraggeber- und Auftragnehmerpflichten und deren Rahmenbedingungen erfolgte auf 62 Seiten in der im März 2012 von ITG-Geschäftsführung und ITG-Beirat verabschiedeten IT-Governance.

Der Stadtrechnungshof geht fälschlicherweise davon aus, dass der Beirat durch Gesellschaftsvertrag der ITG eingerichtet wurde. Es ist richtig, dass der Gesellschaftsvertrag die Einrichtung eines Beirates ermöglicht, dies hätte jedoch einen entsprechenden Gesellschafterbeschluss erfordert, welcher nie gefasst wurde. Die Bestimmung im Gesellschaftsvertrag war offenbar einer parallelen Bestimmung im Gesellschaftsvertrag der anderen Shared-Service-Gesellschaft, der GBG, nachgebildet. Für diese wurden im GR-Beschluss vom Dezember 2009 keine Geschäftsordnungsregelungen aufgenommen, sodass eine nachfolgende Beschlussfassung dort erforderlich war (die unterschiedliche Behandlung lag darin begründet, dass das Haus Graz-Projekt in unterschiedliche Teilprojekte gegliedert war, die jeweils eigene Schwerpunkte entwickelten).

Der Vorwurf des Stadtrechnungshofes, der Beirat hätte sich eine GO geben müssen, geht daher ins Leere. Der Gemeinderatsauftrag von Dezember 2009 selbst enthält schon alle wesentlichen Vorgaben. Der Beirat ist letztlich bis heute auf Grundlage dieses GR-Beschlusses tätig. Die Aufnahme der Informations- und Genehmigungspflichten im IKT-Beirat in der GO für die Geschäftsführung der ITG (§ 7 d. GO) gibt im Wesentlichen die Beschlusslage des Gemeinderates und der IT-Governance von 2012 wieder.

Im Jahr 2024 ist die Magistratsdirektion auf Drängen der Finanzdirektion leider dem gleichen Fehlschluss aufgesessen, wie nunmehr der Stadtrechnungshof: sie wurde darauf hingewiesen, dass die im Gesellschaftsvertrag für den Beirat verlangte GO fehlt – auch in der unrichtigen Annahme, dass es einen entsprechenden Gesellschafterbeschluss gegeben hat. Um einem vermeintlichen Versäumnis nachzukommen, hat der Magistratsdirektor mit dem Vorstandsvorsitzenden der Holding Graz eine GO für den ITG-Beirat erlassen, die nachfolgend auch von der Finanzdirektion dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorgelegt wurde – eine „Fleißaufgabe“, die zeigt, dass bei der Fülle der vorhandenen Regelwerke auch die schon damals Verantwortlichen in der Hektik des Alltags nicht mehr alle Vorgaben des Gemeinderates parat hatten.

Der vom StRH aufgeworfene scheinbare Widerspruch, dass der Beirat nicht beschließend, sondern beratend tätig wird, ist letztlich – anders lässt es sich nicht ausdrücken – Haarspalterei: Selbstverständlich kommt es dem Gemeinderat nicht zu, ein zusätzliches beschließendes Organ einzurichten, das wäre ausschließlich durch Landesgesetz möglich. Tatsache ist aber, dass der Magistratsdirektor und der Holdingvorstand berechtigt sind, der ITG Aufträge zu geben. Die Abstimmung dieser beiden Leitungsorgane ist daher für den Erfolg einer Shared Service Gesellschaft entscheidend. Das ist bei der Abstimmung von strategischen Fragestellungen ebenso der Fall wie zB bei Preisgestaltung, die selbstverständlich zwischen Leistungserbringer und Kunden auszuverhandeln sind und nicht etwa einseitig von der ITG festgelegt werden können. Wenn nun

die beiden Kundenvertreter zB gemeinsam einen Auftrag zur Einführung der Multifaktor-Authentifizierung erteilen, dann erteilt formal nicht der Beirat den Auftrag, sondern der Magistratsdirektor und der Vorstand der Holding. Wesentlich ist nur, dass der Auftrag nicht erteilt werden sollte, wenn sich die beiden nicht einigen würden und es dadurch zu unterschiedlichen Sicherheitsstandards im Haus Graz kommen würde.

Das **IT-Auftragsmanagement** wurde ebenfalls mit Beschluss des Gemeinderates vom Dezember 2009 definiert und dazu Folgendes vorgegeben:

„Je nach Größe des Auftraggebers wird die interne Organisation des Auftragsmanagements unterschiedlich erfolgen. Während kleinere Gesellschaften dies allenfalls durch die Geschäftsführung selbst erledigen können, wird zB beim Magistrat Graz die Einrichtung einer neuen – mit voraussichtlich nur einer Person zu besetzenden – Stabsstelle in der Magistratsdirektion erforderlich sein. Ohne die Gesellschaften präjudizieren zu wollen, wird daher die Einrichtung von nur zwei Stabsstellen, je eine bei der Stadt Graz und Graz AG (bzw. GmbH) empfohlen. Diese Stabsstellen könnten die grundsätzlichen Fragestellungen auch jeweils für ihre GmbH-Töchter mit abklären.“

Es wurde somit schon damals vom Gemeinderat offengelassen, mit wie vielen Personen das Auftragsmanagement zu besetzen ist („voraussichtlich nur mit einer Person“), jedenfalls waren zwei Stabsstellen empfohlen. **Die Feststellungen im Editorial zum Beirat und zum Auftragsmanagement sind somit falsch.** Falsch ist weiter, dass die ITG seit 2009 Dienstleisterin war. Das zieht sich durch den Bericht und ist mit anderen Fehlschlüssen verknüpft. Die ITG nahm ihre Tätigkeit erst 2011 auf.

Unklar ist, worauf sich die Feststellung bezieht, dass der **Aufsichtsrat** seine formalen Aufgaben nicht konsequent wahrgenommen hat und weshalb der ITG-Beirat wichtige Steuerungsbefugnisse „übernahm“. Nach den uns vom StRH zur Verfügung gestellten Informationen bezieht sich diese Behauptung ausschließlich auf eine einzige (!) angebliche Untätigkeit, nämlich die Beurteilung einer Komponente für die Erfolgsprämie. **Diese erfolgte allerdings zu Recht und entsprechend der**

Stellungnahmen

Beschlusslage des Gemeinderates nicht durch den Aufsichtsrat (dazu später). Falsch ist, dass das beschlossene Board nicht implementiert wurde, falsch ist weiters, dass die Holding Graz die Fragmentierung verstärkte und sein eigenes Auftragsmanagement beibehielt und damit politische Vorgaben verletzte (alles Seite 5). Fragwürdig ist die Feststellung, dass die Verdoppelung der IT-Kosten von 2012-2023 „nur teilweise durch Inflation und Leistungsausweise erklärbar“ waren. Der Stadtrechnungshof schreibt auf Seite 11 selbst, dass diese Entwicklung „mit der Inflation und der Ausweitung des Angebots größtenteils erklärbar“ war.

Der Abbruch der Transformationsprojekt erfolgte, da der Vorstand der Holding und der Bürgermeister, somit ein Beiratsmitglied und der Vorstand des Magistrats (und damit Weisungsberechtigter gegenüber dem anderen Beiratsmitglied), andere Wahrnehmungen zu getroffenen Vereinbarungen hatten. Der Geschäftsführer informierte darauf Aufsichtsrat und Beirat, dass er sich angesichts des darin zum Ausdruck kommenden Vertrauensverlustes nicht in der Lage fühlte, die Projekte effektiv fortzusetzen und er diese den schon ausgeschriebenen neuen Geschäftsführern übergeben wollte. Beide Gremien nahmen das zur Kenntnis und beauftragte keine andere Vorgehensweise. Wieso eine neuerliche Beschlussfassung bei einer nur wenige Monate dauernden Projektverschiebung erforderlich ist, ist nicht ersichtlich.

Unklar ist, woraus der StRH im Editorial ein „Muster“ ableitet, wonach politische Steuerung, operative Umsetzung und Kontrolle auseinanderdrifteten. Wo wurde dieses Muster, so es eines wäre, sonst noch vorgefunden? Wie bereits dargestellt, wurde der Auftrag des Gemeinderates umgesetzt. Weder wurde ein unzulässiges „Muster“ gestrickt, noch zeigte sich ein „systematisches Strukturproblem“ (S 23). Es kam weder zu einer situativen Machtverlagerung, noch zu einer „Entgrenzung“ von Befugnissen oder einer Erosion von Transparenz. Diese Diktion wird in keiner Weise der Aufgabe gerecht, die die Verantwortlichen im Sinne des Gemeinderates erfüllen. Ebenso wenig Formulierungen, wonach der Aufsichtsrat seit 2011 Ziele für variable Gehälter fest-

legen sollte (S. 19) - der Geschäftsführer hatte bis 2020 keine variablen Gehaltsbestandteile! - oder wonach die IT-Koordinator:innen nicht „klar qualifiziert“ und in ihrer Wirksamkeit eingeschränkt wären, obwohl sie hoch motiviert die für ihren Aufgabenbereich notwendigen Fähigkeiten erworben haben.

In diesem Zusammenhang muss darauf hingewiesen werden, dass der StRH fordert, dass grundlegende Vorgänge sowie die Gründe für wichtige Entscheidungen stets so zu dokumentieren sind, dass sie auch nach längerer Zeit ohne weitere Erklärung nachvollzogen werden können. Dies sollte bitte auch auf Stadtrechnungshofberichte zutreffen. Der vorliegende Bericht kann kaum kommentiert werden, da bei jeder Behauptung nur Vermutungen angestellt werden können, woraus der StRH seine Schlüsse zieht. Warum sieht der StRH Muster, worin sieht er eine Entgrenzung von Befugnissen, welche Aufgaben nimmt der Aufsichtsrat nicht wahr u.v.m.? Der StRH vermeidet es auch konsequent Rechtsvorschriften oder in den meisten Fällen auch nur bezugshabende Beschlüsse zu nennen. So führt das kritische Studium des RH-Berichts zu einem fast nicht bewältigbaren Recherche-Aufwand.

> Seite 3

Gegenäußerung Zum Editorial

Das Editorial gibt die Meinung des StRH-Direktors wieder und spiegelt seine persönliche Einordnung der dargestellten Vorgänge im Gesamtzusammenhang des Hauses Graz wider. Dies zeigen sowohl die Bezeichnung als Editorial auch die Verwendung des Profilbildes klar an. Der StRH nimmt zur Kenntnis, dass die Meinung der Magistratsdirektion davon abweicht.



Stellungnahme 2: Magistratsdirektion ZUR DIGITALOFFENSIVE 2019

S. 3 (Editorial) „Die Analyse zeigt ein Muster: Politische Steuerung, operative Umsetzung und Kontrolle drifteten auseinander. Ein Paradebeispiel dafür stellen die Vorgänge rund um die Digitaloffensive dar. Die Gründe für die Entscheidung der Einstellung war nicht dokumentiert. Allen zuständigen Gremien hatten kurz davor grünes Licht gegeben. Aber offenbar hatte der Geschäftsführer nach einem Gespräch zwischen zwei unzuständigen Personen das Gefühl, die Digitaloffensive nicht weiterführen zu können. Die zuständigen Gremien fragte er nicht, sondern informierte sie nur über die Einstellung des Projekts.“

S. 5 „Die 2019 gestartete Digitaloffensive existierte nur wenige Tage – ohne formale Beschlusslage, sondern auf Basis informeller Abstimmungen stoppte sie der Geschäftsführer. Der StRH sieht darin ein Steuerungsversagen.“

S. 5 „Die 2019 gestartete Personaloffensive beendete die Eigentümerseite vorzeitig.“

S. 9 „Doch der Eigentümer stoppte die gerade erst begonnene Personalkampagne bereits nach zehn Tagen abrupt. Die Gründe dafür waren nicht dokumentiert.“

Zu den oben angeführten Zitaten aus dem Prüfbericht wird auf die Ausführungen zu Beginn der Stellungnahme verwiesen ([Abschnitt „Zum Editorial“](#)).

> Seite 3

> Seite 5

> Seite 9

S. 26 „Die ITG wollte 2019 mit einer Digitaloffensive durchstarten – doch Missverständnisse, fehlende Beschlüsse und schwache Steuerung führten zum Stillstand mit Folgen bis 2025.“

Unbestritten ist, dass die Unterbrechung der Digitaloffensive kritisch betrachtet werden muss.

Unklar ist, warum der Stadtrechnungshof ein Zuständigkeitsproblem oder schwache Steuerung als Grund dafür ausmacht, dass die Digitaloffensive gestoppt wurde: Wie dargestellt, haben der Vorstandsvorsitzen-

de der Holding und der Bürgermeister die getroffenen Vereinbarungen anders wahrgenommen und sind davon ausgegangen, dass die Personalaufnahmen von der neuen Geschäftsführung durchgeführt werden sollten. Folgt man der Ansicht des StRH hätte der Geschäftsführer unbeirrt vom mitgeteilten Widerspruch die Personalaufnahmen durchführen sollen. Dies hätte zwangsläufig zu einer Einberufung einer Sondersitzung des Beirates und auf städtischer Seite wahrscheinlich zu einer entsprechenden Weisung (durch den Bürgermeister an den Magistratsdirektor und/oder den Gemeinderat an die Gesellschaft) geführt. Selbstverständlich hätten der Beirat bzw. die „Kunden Magistrat und Holding“ keinen unmittelbaren Einfluss auf Personalaufnahmen, es wäre aber zu erwarten gewesen, dass das Gesamtpaket neuerlich hinterfragt wird. Es ist Aufgabe eines ordentlichen Geschäftsführers solche Entwicklungen zu antizipieren und die damit verbundenen Irritationen und verlorenen Aufwände zu vermeiden. Er tat dies, indem er von sich aus die Gremien informierte, die diesem nicht widersprachen. Das ist nicht schwache Steuerung, sondern pragmatische Geschäftsführung, die nicht durch den Versuch, mit dem Kopf durch die Wand zu wollen, noch größeren Schaden in Kauf nimmt.

S. 27 „Ein internes Papier des Auftragsmanagements des Magistrats aus dem Jahr 2019 stufte zentrale Ziele aus dem Jahr 2009 als unerreicht ein: ...“

Das im Bericht des Stadtrechnungshofs erwähnte Dokument des Auftragsmanagements aus dem Jahr 2019 war ein bewusst kritisch formuliertes internes Arbeitspapier. Es wurde im Vorfeld der Klausur zur Vorbereitung auf den bevorstehenden Geschäftsführer:innenwechsel erstellt und sollte als Diskussionsgrundlage dienen.

Ziel war es, zentrale Herausforderungen und Entwicklungsdefizite der ITG pointiert darzustellen, um eine offene und konstruktive Auseinandersetzung mit Eigentümer:innen und der ITG selbst zu ermöglichen. Die bewusst provokante Analyse sollte nicht als abschließende Bewertung verstanden werden, sondern als Impuls zur gemeinsamen Erarbeitung eines klaren

Stellungnahmen

Leistungsrahmens und zur strategischen Neuausrichtung im Rahmen der Klausur.

S. 26, „Der Gemeinderat erhielt die Digitalstrategie weder zur Information noch zur Genehmigung, obwohl sie Grundlage für die umfassendsten strukturellen Veränderungen der ITG seit ihrer Gründung sein sollten.“

Diese Feststellung suggeriert einen Regelverstoß. Das Staut der Stadt Graz sieht in diesem Zusammenhang jedoch keine verpflichtende Vorlage an den Gemeinderat vor. Wie bereits mehrfach mitgeteilt wurde, ist der Gemeinderat nicht für Informationsberichte zuständig. Überdies hat der Gemeinderat 2009 den IT-Beirat mit der Festlegung von Strategien beauftragt (in logischer Fortsetzung der Kompetenzen des Inneren Dienstes).

> Seite 26/27



Gegenäußerung Digitaloffensive 2019

Die Analyse der Vorgänge rund um die Digitaloffensive stützt sich auf Sitzungsprotokolle, interne Berichte und Stellungnahmen. Der StRH konnte keine formale Beschlusslage zum Abbruch des Projekts feststellen. Laut Protokoll der ITG-Beiratssitzung berichtete der Geschäftsführer noch am 18. November 2019 über die Fortschritte der Digitaloffensive. Explizit wies er darauf hin, dass die beschlossene Personalkampagne am 19. November 2019 starten werde. Am 27. November 2019 berichtete der Geschäftsführer in der Teamsitzung der ITG über den Stopp des gesamten Projekts. Die im Bericht geschilderten Vorgänge erläuterte die Magistratsdirektion dem StRH. Der StRH nimmt zur Kenntnis, dass diese Schilderung nun in ihrer Stellungnahme ergänzt wurde. Er weist jedoch darauf hin, dass diese – wie auch alle anderen Feststellungen – der Magistratsdirektion bereits in der Schlussbesprechung vorgetragen wurden.

Die Kritik des StRH richtete sich nicht als persönliche Kritik an die Geschäftsführung. Die Tatsache, dass die Digitaloffensive über Monate und mit externer Begleitung vorbereitet und durch alle Gremien freigegeben, aber kurz nach dem Start abgebrochen wurde, bewertete der StRH als kritisch. Ob und in welcher Form die Entscheidung des Geschäftsführers von den Gremien bestätigt oder abgeändert worden wäre, kann der StRH mangels entsprechender Dokumentation nicht beurteilen. Die bloße Kenntnisnahme der Entscheidung ohne die Darstellung, welche wesentlichen faktischen Entscheidungsgrundlagen sich geändert hatten, führte zur Kritik des StRH.



Stellungnahme 3: Magistratsdirektion ZUR ERFOLGSPRÄMIE – ZU- STÄNDIGKEIT DES AUFSICHTSRATS

S. 3 (Editorial) „Der Aufsichtsrat besaß formal weitreichende Rechte, füllte sie jedoch nicht in vollem Umfang aus.“

S. 19 „ITG-Aufsichtsrat sollte Strategie, Finanzen und Boni der Geschäftsführung überwachen. Seit 2011 sollte er zudem Ziele für variable Gehälter festlegen und deren Einhaltung prüfen.“

S. 21 „Der Aufsichtsrat legte die Erfolgsprämie nicht wie in der einschlägigen Richtlinie vorgegeben fest und prüfte die Erreichung der Kriterien auch nicht.“

S. 22 „Der Aufsichtsrat verfügte zwar über klar definierte Kontrollaufgaben, nahm diese jedoch nicht vollständig wahr.“ und weitere

Der Stadtrechnungshof hält fest, dass der Aufsichtsrat die Erfolgsprämien gemäß der Richtlinie des Gemeinderates vom 9.6.2011 festzulegen hätte und die Erreichung der Kriterien überprüfen sollte, dies jedoch der Beirat vornahm, was erst 2025 im Gemeinderat genehmigt wurde. Diese Feststellung ist falsch.

Richtig ist, dass in den Richtlinien für Geschäftsführer:innen-Dienstverträge (Gemeinderats-Beschluss vom 09.06.2011) vorgesehen ist, dass in den Geschäftsführer:innen-Dienstverträgen jährlich objektive Kriterien für Erfolgsprämien definiert werden sollten, die jährlich im Voraus von den Aufsichtsräten und Eigentümer konkretisiert werden sollten. Weiters ist angegeben, welche Kriterien jedenfalls vorzusehen sind, wobei von 4 Kriterien eines, nämlich die Leistungsparameter, vom Aufsichtsrat zu vereinbaren und zu beurteilen wären. Auf Beiräte nimmt dieser Beschluss keinen Bezug.

Der erste in der ITG tätige Geschäftsführer bezog keine Erfolgsprämien, somit kam diese Bestimmung nicht zur Anwendung. Beim ersten Anwendungsfall 2020 ersuchte die Finanzdirektion den Beirat Leistungskriterien festzulegen und zu überprüfen. Dieses Ersuchen beruhte offensichtlich auf der Erwägung, dass die laufenden Kundenvorgaben über das Auftragsmanagement und den Beirat erfolgen und auch dieser als Kundenvertreter am besten die Einhaltung von Leistungskriterien

beurteilen konnte. Diese nachvollziehbare Abweichung von der Richtlinie erfolgte nicht klammheimlich, sondern wurde ausdrücklich vom Gemeinderat beschlossen, wie zB im Gemeinderatsbeschluss vom 29.04.2021 (und den folgenden jährlichen Beschlüssen, zB vom 28.4.2022), in dem es auf Seite 4 heißt: „demgemäß wurden die Zielvorschlagskriterien in Abstimmung mit Geschäftsführung, ITG-Beirat und Beteiligungscontrolling der Stadt Graz erarbeitet und der Generalversammlung eine Zielerreichung gemäß Beilage 5 für die Zielvereinbarung von 2021 gemäß Beilage 6 vorgeschlagen.“ Auch in Beilage 5 ist der IKT-Beirat ausdrücklich als Bewertungsgremium festgelegt.

Die in der Richtlinie von 2011 somit allgemein einem Aufsichtsrat zugeordnete Aufgabe im Zusammenhang mit Erfolgsprämien wurde mit Beschluss des Gemeinderats – aus verständlichen Gründen – dem Beirat übertragen. Es muss nicht näher erläutert werden, dass der Gemeinderat eigene Beschlüsse im Einzelfall durch Beschluss abändern kann.

> Seite 3

> Seite 19

> Seite 21

> Seite 22

Stellungnahmen

Gegenäußerung Aufsichtsrat und Erfolgsprämien

Gemäß Gesellschaftsvertrag sollte der Aufsichtsrat

- die strategischen Pläne und Konzepte der Gesellschaft,
- die Finanzen sowie

gemäß einer gültigen Richtlinie des Gemeinderates die Erreichung von Kriterien für die Auszahlung von variablen Gehaltsbestandteilen für den/die Gesellschafter festlegen und deren Einhaltung überprüfen.

Der Aufsichtsrat nahm die Zuständigkeit zur Diskussion der Finanzen, insbesondere des Budgets und Jahresabschlusses durchgehend in seinen Sitzungen wahr. Nach Durchsicht aller Protokolle des Aufsichtsrates im Zeitraum 2018 bis 2023 gab es keinen Tagesordnungspunkt betreffend die strategischen Pläne der Konzepte der Gesellschaft. In den Sitzungen vom 17. Juni und 16. September 2019 wurde die sogenannte „Digitaloffensive“ dem Aufsichtsrat vorgetragen. In der Sitzung vom 9. Dezember 2019 berichtete der Geschäftsführer über die Verschiebung der „Digitaloffensive“. Als strategisch bezeichnete Inhalte fanden im Bericht über die der Sitzung des Aufsichtsrates am 13. Juli 2021 vorangehende ITG-Beiratssitzung Eingang in das Protokoll des Aufsichtsrates.

Trotz mehrmaliger Nachfrage konnten während der Kontrollhandlungen des StRH weder der Aufsichtsrat noch die Magistratsdirektion das Fehlen der Wahrnehmung der Aufgabe in Bezug auf die

variablen Gehaltsbestandteile schlüssig erklären. Erst nach Versendung des Rohberichts führte die Magistratsdirektion die Beschlüsse des Gemeinderates an, wonach diese Kompetenz der Generalversammlung übertragen worden war. Die Magistratsdirektion führte dahingehend aus, dass 2020 die Finanzdirektion den Beirat ersucht habe, Leistungskriterien festzulegen und zu überprüfen.

Die Geschäftsführerdienstverträge wurden aufgrund der damaligen COVID-Situation am 12. März 2020 als Dringlichkeitsverfügung durch den Stadtsenat genehmigt. Eine entsprechende Mitteilung durch den Bürgermeister an den Gemeinderat erfolgte am 23. April 2020. Beim nicht-öffentlichen Stück zur Dringlichkeitsverfügung, das am 12. März 2020 durch den Stadtsenat beschlossen wurde, lagen die entsprechenden Verträge nicht bei. Auch konnte der StRH keinen Hinweis erheben, dass der Aufsichtsrat über diesen Beschluss im Vorfeld oder unmittelbar danach informiert wurde. Ebenso unklar verblieb, warum das vom Gemeinderat dem Aufsichtsrat übertragene Recht betreffend der variablen Gehaltsbestandteile abgeändert wurde.

Obwohl der Aufsichtsrat diese Frage in der ersten Sitzung des nach der Gemeinderatswahl neu zusammengesetzten Aufsichtsrates am 20. Juni 2022 thematisierte, gab er sich in der darauffolgenden Sitzung am 12.09.2022 mit der Erklärung in Bezug auf die Änderung der Zuständigkeit durch die Geschäftsführerdienstverträge zufrieden.



Stellungnahme 4: Magistratsdirektion ZUM IKT-BOARD

S. 3 (Editorial) „So entstand ein Zustand, in dem Macht ohne klare Legitimation wirkte, während die Rechenschaftspflicht diffus blieb. Die Nicht-Implementierung des IKT-Boards reiht sich hier ebenso ein, wie [...]“

S. 5 „Die Nicht-Implementierung des Boards verdeutlichte zudem eine Lücke zwischen dem politischen Auftrag des Gemeinderats und der operativen Umsetzung.“

Der Stadtrechnungshof (StRH) kommt in seinem Rohbericht mehrfach zu dem Schluss, dass die Implementierung des IKT-Boards durch die Geschäftsführung der IKT-GmbH nicht erfolgt ist. Dokumente belegen, dass das IKT-Board zumindest zeitweise aktiv war oder existierte:

1. Erstes Zusammentreffen (2012): Das MitarbeiterInnenmagazin Im Team Juli 2012 berichtet, dass das IKT-Board Ende Mai erstmals zusammentrat. Dieses Board befasste sich mit der Frage, welche Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) die richtigen für das „Haus Graz“ seien. Es setzte sich aus 20 MitarbeiterInnen der unterschiedlichen Unternehmensbereiche mit besonderem Bezug zur IT bzw. zu Organisationsthemen zusammen und beschäftigte sich mit der IT-Strategie für das „Haus Graz“.
2. Aktivität 2013: Der Leistungsbericht 2013 führt die Vertretung der Stadt im IKT-Board als eine Tätigkeit, die im Rahmen von Projektgruppen erfolgte.
3. Im Newsletter „ITG INFORMIERT“ aus dem Februar 2013 wird über das 4. Zusammentreffen des IKT-Boards zur „IKT-Strategie-Entwicklung im Haus Graz“ berichtet.

Aus heutiger Sicht lässt sich nicht mehr genau nachvollziehen, wie lange dieses Gremium bestand bzw. wie häufig sich die Mitglieder:innen getroffen haben. Vermutlich wurde es aufgrund veränderter organisatorischer Rahmenbedingungen oder mangelnder Relevanz für die damaligen Entscheidungsprozesse nicht weitergeführt. Einerseits ist der damals für die Organisation des Gremiums zuständige ITG-Geschäftsführer bereits pensioniert, andererseits ist der damalige IT-Auftragsmanager der Stadt Graz leider verstorben.

Mit der Einführung des neuen Auftragsmanagers ab 2017 wurden Gremien eingerichtet, die den ursprünglichen Zweck des IKT-Boards weiterhin erfüllen. Diese Gremien wurden jedoch im Zuge der Veränderungen in der IT, der ITG als Organisation sowie deren Rahmenbedingungen neu ausgerichtet und effizienter gestaltet. Es ist außerdem anzumerken, dass diese Gremien nicht – wie vom Stadtrechnungshof dargestellt – lediglich „informelle Abstimmungen“ sind, sondern strukturierte und offiziell eingesetzte Entscheidungs- bzw. Koordinierungsgremien. Zu nennen ist hier das IT-Auftragsmanager:innen Jour fixe mit Vertreter:innen des Magistrates, der Geriatrie Gesundheitszentren der Stadt Graz, der Holding Graz, der Energie Graz sowie der ITG. Zweimal jährlich findet der Digital Dialog mit IT-Koordinator:innen und IT-Ansprechpersonen aller Dienststellen im Magistrat Graz sowie aus den Eigenbetrieben und der ITG statt. Diese Informations- und Vernetzungstreffen stehen jeweils unter einem thematischen Schwerpunkt und dienen dazu, Veränderungen und Neuerungen im IT-Bereich zu kommunizieren, Informationen und Erfahrungen auszutauschen sowie die Zusammenarbeit kontinuierlich aus der Kund:innenperspektive zu reflektieren und zu verbessern.

> Seite 3
> Seite 5



Gegenäußerung Existenz des IKT-Boards

Der Bericht bezieht sich ausdrücklich auf den Kontrollzeitraum ab 2018. Für diesen Zeitraum konnte keine aktive Tätigkeit oder formale Auflösung des Boards nachgewiesen werden. Daher traf der StRH die Aussage, dass „Jedenfalls zwischen 2018 und 2023 setzte die Geschäftsführung ihren Auftrag zur Einrichtung des Boards nicht um.“ Dies ist sachlich zutreffend und auch nicht von der Magistratsdirektion widersprochen.

Stellungnahmen

Stellungnahme 5: Magistratsdirektion ZUR VERRECHNUNGSLOGIK

S. 5 „Die Verrechnungslogik blieb über Jahre unklar und reformbedürftig, punktuelle Verbesserungen änderten nichts am Fehlen eines transparenten, steuerungswirksamen Systems.“

S. 63 „Dennoch sah der 2024 abgeschlossene Rahmenvertrag wieder eine Verrechnung zu Jahresbeginn auf Basis stichtagsbezogener Daten vor. Damit bleibt die Möglichkeit zur monatlichen Nachverfolgbarkeit und steuernden Einflussnahme im Jahresverlauf eingeschränkt – obwohl gerade dies die Nutzer:innen ausdrücklich gewünscht hatten.“

Die Magistratsdirektion kann nicht nachvollziehen, woher der StRH den Wunsch der Nutzer:innen nach steuernder Einflussnahme ableitet und was konkret unter „Einflussnahme“ verstanden wird. Aus derzeitiger Sicht ist eine monatliche Steuerung im Sinne einer unterjährigen Anpassung der IT-Serviceleistungen nicht zielführend.

Die ITG ist verpflichtet, ein ausgeglichenes Nettoergebnis zu erwirtschaften. Dies setzt voraus, dass die angebotenen Services kostendeckend gestaltet sind und damit auf einer langfristigen, stabilen Jahresbudgetplanung basieren. Eine unterjährige, flexible Anpassung (durch die Kund:innen) würde diese Planung erheblich erschweren und die wirtschaftliche Stabilität der ITG gefährden: Die Kosten bleiben nämlich bei unterjährigen IT-Serviceabmeldungen für die ITG weiterhin bestehen – etwa durch laufende Infrastruktur-, Personal- oder Lizenzkosten. Eine kurzfristige Abmeldung würde daher nicht zu tatsächlichen Einsparungen führen, sondern lediglich zu einer Verschiebung der Kosten: Die Stadt Graz müsste diese weiterhin tragen, wodurch nur vordergründig Einsparungen in den Globalbudgets der Kund:innen entstehen würden. Der Problematik könnte man nur dadurch entgehen, dass die ITG einen Gewinnaufschlag auf ihre Produkte verrechnet, der ihr auf der anderen Seite den Ausgleich von Verlusten ermöglicht. Dies ist aber einerseits schwer mit dem Null-Nettoergebnis-Ziel vereinbar und würde außerdem die Produktpreise für alle erhöhen.

> Seite 5
> Seite 63

Gegenäußerung Verrechnungslogik

Der StRH kritisierte die Tatsache, dass die Kund:innen in großen Umfragen hinsichtlich ihrer Zufriedenheit befragt, deren Wünsche aber nicht umgesetzt wurden. Durch die fehlende unterjährige Steuerbarkeit der Verrechnung fehlte es an der Kostentransparenz im Bereich der IT-Kosten. Daher können diese Kosten auch von den für die Globalbudgets verantwortlichen Personen nicht gemanagt werden. Eine aussagekräftige Kosten-Leistungsrechnung als Grundlage für gesamthafte, zielgerichtete und quantifizierbare Einsparungsprojekte war dadurch zumindest erheblich erschwert. Die Verteilung der Kosten der ITG auf alle Dienststellen bei gleichzeitiger Vorauszahlung für das gesamte Jahr war nicht geeignet, Einsparungspotentiale zu identifizieren, zu quantifizieren und zu heben.

Stellungnahme 6: Magistratsdirektion ZU DEN IT-KOORDINATOR:INNEN (QUALIFIKATION/AUSBILDUNG)

S. 5 „2021 führte die Stadt IT-Koordinator:innen in den Abteilungen ein. Sie sollten Schnittstellen zur ITG bilden, waren jedoch weder klar qualifiziert noch systematisch geschult, was ihre Wirksamkeit bislang einschränkte.“

S. 21 „2021 führte die Bürgermeisterin IT-Koordinator:innen als Schnittstelle zwischen Fachabteilungen, strategischem IT-Management und ITG ein. Sie übernahmen operative und strategische Aufgaben, jedoch ohne klare Qualifikationsvorgaben oder Schulungen. Erst 2023 starteten freiwillige Trainings, viele kannten die Governance-Regeln nicht.“

S. 22 „Die Einführung der IT-Koordinator:innen ab 2021 war die Antwort auf eine wachsende Lücke zwischen ITG und Abteilungen. Diese Funktion sollte operative und strategische Aufgaben übernehmen, blieb jedoch ohne einheitliche Qualifikationsanforderungen, Schulungspflicht oder klare institutionelle Verankerung.“

Die vom STRH bemängelten nicht einheitlichen bzw. unklaren Qualifikationsvorgaben, unklare institutionelle Verankerung und nicht erreichten Ziele sind nicht nachvollziehbar.

Einheitliche Qualifikationsanforderungen oder eine verpflichtende Schulung sind im Kontext der Funktion als IT-Koordinator:in nicht zielführend. Die Personen, die diese Rolle übernehmen, verfügen über unterschiedliche Ausbildungsniveaus und erfüllen sehr vielfältige und unterschiedliche Aufgaben in ihren Dienststellen – entsprechend ist eine pauschale Empfehlung nicht nachvollziehbar. Die IT-Koordinator:innen-Governance empfiehlt einerseits spezifische und fundierte Qualifikationen sowie kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen für diese Funktion. Andererseits erfolgt die individuelle Eignungsprüfung durch die jeweilige Dienststelle, das Strategische IT-Management und das Personalamt – wodurch eine bedarfsgerechte und praxisnahe Auswahl sichergestellt wird.

Auch die institutionelle Verankerung der IT-Koordinator:innen ist eindeutig geregelt. Es handelt sich um engagierte Mitarbeiter:innen der Dienststellen, die diese Rolle freiwillig und zusätzlich zu ihrer regulären Tätigkeit übernehmen. Dieses Engagement verdient aus-

drücklich Anerkennung und Wertschätzung – nicht Kritik.

Es bleibt unklar, auf welche Ziele sich der Stadtrechnungshof in seiner Kritik bezieht und welche davon angeblich nicht erreicht wurden. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre zeigen deutlich, wie zentral und wirksam die Funktion der IT-Koordinator:innen ist: Die Zusammenarbeit mit der ITG hat sich durch ihre Einbindung qualitativ verbessert und ist deutlich effizienter geworden. Die Aussage, ihre Wirksamkeit sei bislang eingeschränkt gewesen, wird daher entschieden zurückgewiesen.

Auch die Verpflichtung zur Teilnahme am Digitaldialog für IT-Koordinator:innen entspricht nicht dem tatsächlichen Bedarf, da auf freiwilliger Basis eine nahezu hundertprozentige Teilnahmequote erreicht wird. Selbst Dienststellen ohne IT-Koordinator:innen nehmen das Format bewusst als Angebot einer Netzwerkveranstaltung wahr, das im Sinne der gelebten Organisationskultur gezielt ohne Pflicht und Zwang konzipiert wurde.

Die angeführte Unkenntnis der „Governance-Regeln“ ist kritisch zu hinterfragen, da weder konkret benannt wird, um welche Regeln es sich handelt, noch ersichtlich ist, welche Relevanz diese für die konkrete Aufgabenwahrnehmung der einzelnen IT-Koordinator:innen haben.

> Seite 5
> Seite 21
> Seite 22

Gegenäußerung Unzutreffende Bewertung der IT-Koordinator:innen

Die Feststellung, dass es keine einheitlichen Qualifikationsvorgaben und keine verpflichtenden Schulungen gab, basiert auf den erhobenen Daten. Der Stadtrechnungshof erkennt die Bemühungen zur Weiterentwicklung dieser Funktion ausdrücklich an, sieht jedoch im geprüften Zeitraum Verbesserungspotenzial.

Stellungnahmen



Stellungnahme 7: Magistratsdirektion ZUM RAHMENVERTRAG

S. 30 „Mit dem im Jahr 2023 neu verhandelten Rahmenvertrag schuf die ITG vertragliche Grundlagen, um Leistungstransparenz und Kundenrückmeldung durch „Servicereview Meetings“ institutionell zu verankern. Die Umsetzung von Elementen der zuvor gescheiterten Transformationsprojekte schien damit wieder aufgenommen. Dennoch zeigte die Kund:innenbefragung ein ambivalentes Bild: Trotz dieser Maßnahmen gelang es der ITG nicht, das Vertrauen der Nutzer:innen umfassend zurückzugewinnen.“

Der Zusammenhang zwischen diesem Vertrag und den Ergebnissen der Kund:innenbefragung ist nicht nachvollziehbar. Ein Vertrag mit Mindestanforderungen und formalen Regelungen allein reicht nicht aus, um das Vertrauen einzelner Nutzer:innen zurückzugewinnen. Vertrauen entsteht vor allem im täglichen Kontakt zwischen dem IT-Dienstleister und den Kund:innen – durch transparente Kommunikation, verlässliche Serviceerbringung und lösungsorientierte Zusammenarbeit. Die ambivalenten Rückmeldungen in der Befragung zeigen, dass strukturelle Maßnahmen wie Rahmenverträge zwar notwendig, aber nicht hinreichend sind, um die Beziehung zu den Nutzer:innen nachhaltig zu stärken.

> Seite 30



Gegenäußerung Rahmenvertrag 2023/24

Der StRH wies im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag auf dessen Inhalte hin. Die Feststellung, dass Sanktionsmöglichkeiten fehlten, lässt aus Sicht des StRH nicht den von der Magistratsdirektion getroffenen Schluss zu, er fordere solche. Die Empfehlungen des StRH sind im Bericht klar ersichtlich. Eine Empfehlung zur Schaffung von Sanktionsmöglichkeiten gab der StRH nicht ab.

S. 42 „Der StRH erkennt die grundlegenden Fortschritte im Vertragswerk 2024 an. Allerdings bleibt darin offen, in welchem Umfang diese Kennzahlen gemessen, berichtet und bei Nichterfüllung sanktioniert werden sollten.“

Es ist anzumerken, dass der Stadtrechnungshof im Rahmen seiner Analyse die Einführung von Sanktionen bei Nichterfüllung bestimmter Zielvorgaben anregt. Dabei bleibt jedoch offen, in welcher Form solche Sanktionen konkret ausgestaltet werden könnten. Insbesondere bei einem In-House-Dienstleister wie der ITG, der als Shared-Service innerhalb der Stadt Graz agiert, stellen klassische Maßnahmen wie Vertragsstrafen (Pönalen) oder Kündigungsrechte keine zielführende Alternative dar. Sanktionen, die zu einem negativen Jahresergebnis führen würden, müssten letztlich durch die Eigentümer:innen kompensiert werden, was den intendierten Steuerungseffekt erheblich abschwächen und zu einer internen Umverteilung führen könnte – ohne eine nachhaltige Verhaltensänderung zu bewirken. Stattdessen wurde der Fokus auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) gelegt, der über die regelmäßig stattfindenden Servicereview-Meetings strukturiert begleitet wird.

> Seite 42



Stellungnahme 8: Magistratsdirektion ZUM ROLLENKONFLIKT IN DER IT-STRATEGIE 2025

„Nach Ansicht des StRH wirkte die Rolle des ITG-Beirats in der IT-Strategie widersprüchlich. Einerseits soll der Beirat den Erfolg der Strategie bewerten, andererseits in Einzelfällen über die Verteilung von Mitteln entscheiden. Diese doppelte Funktion stört die Trennung zwischen Planung, Ausführung und Kontrolle.“

Die vom Rechnungshof festgestellte vermeintlich widersprüchliche Doppelrolle des ITG-Beirats – einerseits als Bewertungsinstanz der IT-Strategie, andererseits als Entscheidungsgremium über Mittelverteilungen – ist aus organisationslogischer Sicht nicht nachvollziehbar. In modernen Organisationen ist es üblich, dass Gremien sowohl die Zielverfolgung als auch die (Selbst-)Kontrolle übernehmen, um eine konsistente und strategiekonforme Umsetzung sicherzustellen.

Gerade im Kontext übergeordneter IT-Projekte, die nicht einzelne Dienststellen, sondern die Gesamtorganisation betreffen, ist diese „Doppelrolle“ essenziell. Der ITG-Beirat agiert dabei im Sinne der Eigentümer:innen und verwaltet zentrale IT-Mittel des Magistratsdirektors sowie des Holdingvorstandes. Diese Mittel dienen der Umsetzung strategisch relevanter IT-Vorhaben, die eine organisationsweite Wirkung entfalten und nicht auf die operative Ebene einzelner Dienststellen beschränkt sind.

Die Verbindung von strategischer Steuerung und operativer Mittelvergabe ermöglicht eine zielgerichtete Priorisierung und stellt sicher, dass Ressourcen dort eingesetzt werden, wo sie den größten Nutzen für die Gesamtorganisation entfalten.

> Seite 31



Gegenäußerung Beiratsrolle in der IT-Strategie 2025

Die ITG-Strategie 2025 führt in ihrer Einleitung aus: „Die Verantwortung für die langfristige strategische Ausrichtung damals [2009] der ITG-Geschäftsführung in Abstimmung mit den Eigentümern ... übertragen.“

Die Verantwortung für die langfristige strategische Ausrichtung wurde damals der ITG-Geschäftsführung in Abstimmung mit den Eigentümern – der Stadt Graz, der Holding Graz und der GBG Gebäude- und Baumanagement Graz GmbH (vertreten durch die Holding Graz) – übertragen.

Unter Punkt 5.1 führt die Strategie 2025 aus: „Laut seiner Geschäftsordnung erarbeitet das Eigentümergremium, der ITG-Beirat, Empfehlungen zur IT-Strategie des Hauses Graz mit der grundlegenden Zielsetzung, IT-Ressourcen und -Angebote zu koordinieren und technisch sowie wirtschaftlich sinnvoll zu zentralisieren“.

abgestimmt werden. Laut seiner Geschäftsordnung erarbeitet das Eigentümergremium, der ITG-Beirat, Empfehlungen zur IT-Strategie des Hauses Graz mit der grundlegenden Zielsetzung, IT-Ressourcen und -Angebote des Hauses Graz zu koordinieren und technisch sowie wirtschaftlich sinnvoll zu zentralisieren.

Gleichzeitig sollte der ITG-Beirat die Ergebnisse des Strategieprozesses und der Inhalte des Digitalen Aktionsplans evaluieren. Auf Seite 10 der Strategie stellt diese unter dem Kapitel 6 fest: „Der ITGBeirat berät und entscheidet bei Ressourcenkonflikten des IT-Dienstleisters über

Stellungnahmen



Stellungnahme 9: Magistratsdirektion UNZUTREFFENDE AUSSAGEN UND UNKLARE BEWERTUNGEN DES STRH

die Priorisierungen von Maßnahmen und Projekten als Eigentümergremium.“

Der ITG-Beirat berät und entscheidet bei Ressourcenkonflikten des IT-Dienstleisters über die Priorisierungen von Maßnahmen und Projekten als Eigentümergremium. Dadurch wird sichergestellt, dass die verfügbaren Ressourcen optimal genutzt werden und die strategischen Ziele der IT-Strategie der Stadt Graz und der Holding erreicht werden können.

Beide Stellen in der Strategie zeigen, dass der ITG-Beirat keine rein beratende, sondern eine kontrollierende bzw. führende Funktion (explizit als „Eigentümergremium“) übernimmt. Er genehmigt die Strategie, entscheidet über operative Ressourcenzuteilungen und bewertet zugleich die Umsetzung. Dadurch entsteht Eigenkontrolle, verschwimmt die Verantwortung und letztlich leidet damit auch die Transparenz. Darüber hinaus ist hier auch der Zusammenhang mit den variablen Gehaltsbestandteilen der Geschäftsführung der ITG zu sehen, deren Gewährung ebenfalls von den Feststellungen des ITG-Beirats abhängen. Darüber hinaus ließ sich aus dem Dokument und dem Vorgang der Veröffentlichung der IT-Strategie 2025 nicht ersehen, welches Organ der Stadt Graz diese Strategie genehmigt hat. Jedenfalls wurde es nicht dem Gemeinderat zur Genehmigung vorgelegt, einen Hinweis auf die Beschlussfassung durch die Bürgermeister:in in Zusammenarbeit mit dem für die Holding zuständigen Beteiligungsstadtrat fehlte ebenso. Dies führt zum Schluss, dass sich der ITG-Beirat die Aufgaben in dieser Strategie – ebenso wie seine Geschäftsordnung – selbst gegeben hat.

Einige Einschätzungen des StRH sind aus Sicht der Magistratsdirektion inhaltlich unzutreffend bzw. auf Grundlage der vorliegenden Informationen nicht korrekt.

Darüber hinaus werden an einigen Stellen Bewertungen getroffen und Schlussfolgerungen gezogen, ohne offenzulegen, auf welche Informationen und Kriterien sich diese stützen. Die Herleitung ist nicht erkennbar und die Begründung nicht ausreichend, weshalb der Magistratsdirektion eine fundierte Stellungnahme dazu nicht möglich ist.

Diese Aussagen und Bewertungen werden – ergänzend zu den oben bereits ausführlicher behandelten Punkten – in den folgenden beiden Abschnitten gesammelt dargestellt und kurz kommentiert.

1. Unzutreffende Aussagen:

- **IT-Auftragsmanagement der Holding (Seite 3)**
„Die Nicht-Implementierung des IKT-Boards reiht sich hier ebenso ein, wie die Sonderstellung der Holding Graz. Trotz anderer Vorgaben hielt sie an einem eigenen Auftragsmanagement fest. Damit stellte sie Konzerninteressen über den Anspruch auf Integration.“
Diese Darstellung ist nicht nachvollziehbar, da in den geltenden Governance-Dokumenten ausdrücklich ein IT-Auftragsmanagement der Holding Graz definiert ist. Es bestand also sehr wohl die Vorgabe zur Einrichtung eines solchen für die Holding.

> Seite 3



Gegenäußerung Einrichtung einer Auftrags- managementstelle bei der Holding

Der grundlegenden Gemeinderatsbericht zur Neuorganisation „Haus Graz“ gab als vorrangiges Ziel die nachhaltige Einsparung von 60 Millionen Euro vor. Aufgrund dieser Zielvorgabe entwickelten sechs Projektgruppen ihre Empfehlungen. Der Entscheidungsvorschlag für das Konsolidierungsprojekt „Neuausrichtung der IT-Organisation und IT-Strategie Haus Graz“ war dem Beschluss angefügt. Aus diesem ging hervor, dass Synergien im Ausmaß von 2,846 Millionen Euro im Bereich der IT erzielt werden sollten. Der Stadtrechnungshof überprüfte die Zielerreichung bereits im Jahr 2014 und stellte fest, dass die diesem Potential zugrundeliegenden Berechnungen die Entscheidung enthielt, kein eigenes Auftragsmanagement bei der Holding Graz Kommunale Dienstleistungen GmbH zu schaffen. Obwohl das einschlägige Konsolidierungsprojekt die Schaffung einer solchen auch in der Holding empfohlen hatte, sprachen die Unterlagen hinsichtlich der zu erreichenden Einsparungen gegen diese Einrichtung. Auch nahm die Holding 2014 in ihrer Stellungnahme zum StRH-Bericht keinen Bezug auf den Beschluss des Gemeinderates, sondern argumentierte ausschließlich mit den Interessen der Holding selbst. Daher kam der StRH zu seiner Bewertung der Sachlage.

- **Kompetenzüberschreitung des Beirats (Seite 3)**
„Der Beirat, im Gesellschaftsvertrag, lediglich als beratendes Organ vorgesehen, übernahm ab 2020 de facto Steuerungs- und Kontrollfunktionen.“
Die Magistratsdirektion merkt nochmals an, dass der Beirat seit Gründung der ITG die ihm vom Gemeinderat zugewiesenen Funktionen erfüllt – Details dazu am Beginn der Stellungnahme („Zum Editorial“).

> Seite 3

- **Gründungszeitpunkt der ITG (Seiten 8 und 16)**
S. 8 „Der Gemeinderat beschloss am 14. Dezember 2009 die Gründung der ITG, um diese digitale Infrastruktur für das „Haus Graz“ bereitzustellen.“
S. 16 „Im Jahr 2009 legte der Gemeinderat mit der Gründung der ITG ...“
Richtig ist: Im Jahr 2009 wurde der Grundsatzbeschluss zur Initiative „Haus Graz“ gefasst; der Beschluss zur Gründung der ITG folgte am 24. Juni 2010. Die ITG nahm ihre Tätigkeit mit 1.1.2011 auf.

> Seite 8

> Seite 16

- **IT-Governance Haus Graz SOLL/IST (Seiten 18-21)**
Die vom STRH dargestellte IST- sowie SOLL-Situation der „IT-Governance Haus Graz“ ist nicht korrekt. Z.B. ist das IT-Auftragsmanagement eine dem Magistratsdirektor zugeordnete Stabstelle und erfüllt die Aufgaben Strategie und Controlling, Budgetierung und Budgetüberwachung, Koordinierung und Management der NutzerInneninteressen, Projektportfoliomanagement sowie Management der Schnittstellen. Siehe „Organisation des Auftraggeber-/Auftragnehmerverhältnisses“ im Entscheidungsvorschlag für die „Neuausrichtung der IT-Organisation und IT-Strategie für das Haus Graz“.

> Seite 18

Stellungnahmen



Gegenäußerung Zur Darstellung der Governance-Struktur

Die Analyse der Governance-Struktur der ITG basiert auf den einschlägigen Gemeinderatsbeschlüssen, dem Gesellschaftsvertrag 2010 sowie den Geschäftsordnungen der ITG Geschäftsführung (2010 und 2020) und des ITG-Beirats.

Die Einrichtung eines Beirats ermöglichte der Punkt 11 des Gesellschaftsvertrags. Dieser sah die Einrichtung durch Gesellschafterbeschluss mit einfacher Mehrheit vor. Als Gesellschafter nannte der Gesellschaftsvertrag die Stadt Graz (80 Prozent) die Graz AG Stadtwerke und kommunale Dienste (heute Holding Graz) (19 Prozent) und die Grazer Bau- und Grünland-sicherungsgesellschaft m.b.H (1 Prozent). Dass die Gesellschafter diesen Beschluss zur Einrichtung eines Beirates gefasst haben, konnte der StRH trotz erheblichem Rechercheaufwand nicht nachweisen. Auch die Magistratsdirektion bestätigt mit ihrer Stellungnahme das Fehlen eines solchen Beschlusses. Rechtlich ersetzte der Beschluss des Gemeinderates aus Sicht des StRH diesen Gesellschafterbeschluss nicht. Hätte der Eigentümer (in Form des Gemeinderates) die Einrichtung des Beirates tatsächlich schon mit dem Beschluss zur Neuorganisation „Haus Graz“ getroffen, hätte der danach formulierte Gesellschaftsvertrag anders formuliert sein müssen.

Während der Erhebung der Sachverhalte führte der StRH viele, umfangreiche Gespräche mit den von ihm geprüften Stellen – auch mehrfach mit der Magistratsdirektion. Der nun in der Gegenäußerung vorgebrachte Irrtum betreffend die

Verpflichtung zum Beschluss einer Geschäftsordnung für den Beirat wurde zu keinem Zeitpunkt von der Magistratsdirektion während der Kontrolle vorgebracht. Auch die Tatsache, dass die Magistratsdirektion 2024 der Formulierung einer Geschäftsordnung zustimmte, ohne dabei auf den Beschluss 2009 zu verweisen, lässt die nunmehr vorgebrachte Begründung, die Aufgaben wären ohnehin ausreichend 2009 vom Gemeinderat festgelegt worden, für den StRH nicht schlüssig erscheinen.

Auch der Hinweis der Magistratsdirektion auf „Haarspalterei“, ob das als Beirat bezeichnete Gremium Entscheidungsbefugnisse habe oder nicht, deckt sich nicht mit der Ansicht des StRH. Der Gemeinderat nahm mit seinem Beschluss den Vorschlag des diesbezüglichen Konsolidierungsprojekts an: *„der IKT-Beirat solle allgemeine Auftraggebervorgaben verbindlich festlegen. ... Sofern die im Beirat beschlossenen Auftraggebervorgaben nicht nur zeitlich befristet sind, wären sie inhaltlich als Ergänzung der Dienstleistungsvereinbarungen (SLAs) zu sehen.“*

Sofern die im Beirat beschlossenen Auftraggebervorgaben nicht nur zeitlich befristet sind, wären sie inhaltlich als Ergänzung der Dienstleistungsvereinbarungen (SLAs) zu sehen. Soweit für die Auftraggeber auch interne Verpflichtungen entstehen, müssten diese auch organisationsintern verbindlich umgesetzt werden (z.B. für den Magistrat durch Präsidialerlass).

Daraus konnte der StRH keine Aufgabenstellung zum Beschluss der IT-Strategie, der Organisation der Aufgabenerbringung, der gesamten

Vorhabensplanung und der Festlegung der Preise erkennen, wie dies in § 7 Absatz 2 der Geschäftsordnung für die Geschäftsführung der ITG Informationstechnik Graz GmbH festgelegt und der Gemeinderat am 9. Juli 2020 beschloss. Der StRH kam zu dieser Schlussfolgerung insbesondere auch deshalb, weil die 2024 vom Beirat beschlossene Geschäftsordnung für den ITG-Beirat in diesem Zusammenhang in Punkt 1.4. festlegte: *„Der ITG-Beirat erarbeitet Empfehlungen, die strategische, langfristige oder transformative Auswirkungen auf die IT des Hauses Graz haben oder im Sinne eines abgestimmten Vorgehens im Haus Graz notwendig oder sinnvoll sind.“*

1.4 BERATUNGSFUNKTION

Der ITG-Beirat erarbeitet Empfehlungen, die strategische, langfristige oder transformative Auswirkungen auf die IT des Hauses Graz haben oder im Sinne eines abgestimmten Vorgehens im Haus Graz notwendig oder sinnvoll sind. Die Empfehlungen basieren auf den Informationen der ITG (siehe insb. Punkt 1.3) sowie den Anforderungen der Eigentümerorganisationen und verfolgen das grundlegende Ziel, die IT-Ressourcen und das IT-Angebot des Hauses Graz optimal zu bündeln und einzusetzen. Empfehlungen des Beirats können sich auf alle im unter 1.3 genannten Punkte beziehen und betreffen insbesondere:

Dies spiegelt nach Ansicht des StRH das Verständnis der Rolle eines Beirates wesentlich zutreffender wider als die Festlegung von Strategien, der Organisation und der Vorhabensplanung oder auch der Preisfestlegung. Zumal der Aufsichtsrat gemäß Punkt Zehntens Absatz 2 des Gesellschaftsvertrages unter anderem die strategischen Pläne und Konzepte der Gesellschaft oder den Jahresvoranschlag zu prüfen und der Generalversammlung darüber zu berichten hat.

• Kund:innenzufriedenheit im Kontext des ITG-Beirats (Seite 30)

„Aus Sicht des StRH zeigte das Ergebnis der Umfrage, dass trotz des sehr starken Mitspracherechts der Kund:innen (im ITG-Beirat) es offensichtlich nicht gelang, die Kund:innen bzw. die Nutzer:innen vollumfänglich zufriedenzustellen. Dies deutet auf eine Wahrnehmungsdiskrepanz der Vertreter:innen im ITG-Beirat und den tatsächlichen Nutzern:innen hin.“

Interessen von Kund:innen/Nutzer:innen stimmen nicht immer mit der übergeordneten Gesamtsicht überein. Einzelinteressen sind wichtig und werden ernst genommen, können jedoch nicht immer eins zu eins umgesetzt werden, wenn sie im Widerspruch zu Gesamtstrategischen Zielen stehen. Genau darin liegt eine zentrale Aufgabe des ITG-Beirats: eine ausgewogene Balance zwischen individuellen Bedürfnissen und dem Gesamtinteresse aller Beteiligten zu schaffen. Zudem ist zu beachten, dass die Inhalte und Ergebnisse einer Umfrage nicht zwangsläufig direkt mit den Aufgaben und der Wirksamkeit des ITG-Beirats gleichzusetzen sind. Die Umfrage liefert wertvolle Hinweise, ersetzt aber nicht die differenzierte Betrachtung und Abwägung, die im Rahmen der Beiratsarbeit notwendig ist.

> Seite 30

• Demand-Management (Seite 31)

„Auch beim „Demand-Management“ blieb das Zusammenspiel zwischen den Dienststellen unklar. Die Verantwortung lag bei mehreren Stellen gleichzeitig. Dadurch bestand die Gefahr, dass sich Aufgaben überschneiden oder liegenbleiben.“

Das Demand-Management in der ITG betrifft naturgemäß mehrere Stellen – etwa das Business-Management, die Informationssicherheit und den Datenschutz sowie das Architekturmanagement. Genau deshalb handelt es sich um einen Management-Prozess: Es geht um die koordinierte Abstimmung und Bewertung von Anforderungen unter Berücksichtigung verschiedenster Perspektiven und

Stellungnahmen

Rahmenbedingungen. Demgegenüber ist in der Regel nur eine Dienststelle als konkrete Auftraggeberin beteiligt. Vor diesem Hintergrund ist nicht nachvollziehbar, welche Aufgaben sich hier überschneiden oder liegenbleiben sollten. Vielmehr ist es gerade Ziel des Demand-Managements, solche Unklarheiten zu vermeiden. Zudem wurde der Demand-Management-Prozess kürzlich gemeinsam mit dem IT-Auftragsmanagement überarbeitet und aktualisiert, um die Zusammenarbeit weiter zu verbessern und die Rollen noch klarer zu definieren.

> Seite 31

- **Kritik am Projekt-GMI Mobile (Seite 50)**
„Das mangelhafte Projektmanagement zeigte sich auch exemplarisch im Fall „GMI-mobile“ – einem langjährigen Testbetrieb in der Magistratsdirektion zur mobilen Zeiterfassung. Dieser Testbetrieb erfolgte ohne formalen

Projektauftrag, ohne klarer Zieldefinition und ohne geregelten Abschluss.“

Der Betreiber des SAP-HR und damit auch der GMI-Mobile Anwendung ist die Holding Graz und nicht die ITG. Daher kann es keinen Projektauftrag mit der ITG geben, wie vom STRH in seinem Bericht kritisiert wurde. Da es sich um einen Testbetrieb ohne Kostenaufwand zwischen dem Magistrat Graz und der Holding Graz handelte, gab es wie in diesen Fällen üblich keinen Projektauftrag. Ziel des Testbetriebes war es, die Eignung des Systems für die Stadt Graz sowie dessen Usability zu testen. Der Testbetrieb wurde nicht mit einem festen Enddatum geplant, da seitens der Holding Graz damals eine zeitnahe Umstellung in Aussicht gestellt wurde. Diese von der Holding Graz abhängige Umstellung ist nun für 2026 vorgesehen. Aus den Erkenntnissen des Testbetriebes wurden seitens der Magistratsdirektion klare Vorgaben für eine Produktivsetzung abgeleitet und mit der Holding Graz vereinbart.

> Seite 50

Gegenäußerung GMI-Mobile

Der StRH nimmt die Erklärungen der Magistratsdirektion zur Kenntnis. Er erinnert an dieser Stelle an die Auskunft der Magistratsdirektion vom 8. Oktober 2024 wonach die Anfrage des StRH zum Anlass genommen wurde, alle Testanwender:innen die Lizenzen zu entziehen und die Testphase zu beenden. Erst die Nachfrage des StRH führte offenbar auch dazu, die Teilnehmer:innen um einen Erfahrungsbericht zu ersuchen und einen Endbericht zu erstellen.

In einer intensiven Anfangsphase wurden kontinuierlich Fehler, Verbesserungsvorschläge und Funktionserweiterungen mit der Holding besprochen und damit das Produkt laufend verbessert. Das System hat mittlerweile - seit Jahren - einen sehr guten funktionellen Reifegrad erreicht. Daher haben wir Ihre Anfrage zum Anlass genommen, allen Testanwender:innen die Lizenzen zu entziehen und die Testphase zu beenden. Alle Teilnehmer:innen wurden gebeten, einen abschließenden Erfahrungsbericht einzureichen, auf dessen Basis der Endbericht erstellt wird.

Der StRH erinnert daran, dass Projektaufträge nicht nur Klarheit über Ziele und die für Projekte vorgesehenen Zeitrahmen geben, sondern auch helfen, diese zielgerichtet zu beenden. Auch wenn dadurch keine zusätzlichen IT-Kosten entstanden sein sollten, werden Personalkapazitäten dadurch gebunden.

2. Unklare Bewertungen:

- **Unerfüllte Unternehmensziele der ITG (Seite 5)**
„Die ITG war seit 2009 die zentrale IT-Dienstleisterin des Hauses Graz. Ziel war es, Qualität zu erhöhen, Kosten und Risiken zu senken, Versorgungssicherheit zu garantieren und attraktive Arbeitsplätze zu schaffen. Erste Einsparungen wurden erzielt, doch der Stadtrechnungshof (StRH) stellt fest: Viele dieser Ziele blieben bis 2025 unerfüllt.“
Der Bericht lässt offen, welche konkreten Ziele gemeint sind.

> Seite 5

- **Ineffektive zentrale IT-Verwaltung (Seite 16)**
„Im Jahr 2009 legte der Gemeinderat mit der Gründung der ITG den Grundstein für eine zentrale IT-Verwaltung im Haus Graz. Ziel war es, klare Zuständigkeiten zu schaffen, die Steuerung transparenter zu gestalten und die IT effizient und aus einer Hand bereitzustellen. Doch dieses Modell, ursprünglich gut durchdacht, verlor mit der Zeit an Effektivität.“
Aus Sicht der Magistratsdirektion bleibt offen, welche konkreten Aspekte der Effektivität hier gemeint sind. Die Magistratsdirektion sieht daher Klärungsbedarf hinsichtlich der zugrunde liegenden Analyse und der verwendeten Maßstäbe, um die Aussage nachzuvollziehen.

> Seite 16

Abkürzungen

Abs.	Absatz
AR	Aufsichtsrat
Art.	Artikel
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
DIN	Deutsche Industrie Norm
GBG	Gebäude- und Baumanagement Graz GmbH
GF	Geschäftsführer:in
GmbHG	GmbH-Gesetz
GO	Geschäftsordnung
GO-StRH	Geschäftsordnung des Stadtrechnungshofes
GUF	Grazer Unternehmensfinanzierung GmbH
Holding	Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH
IKS	Internes Kontrollsystem
ISAE	International Standard on Assurance Engagements
IT	Informations Technologie
ITG	ITG Informationstechnik GmbH
NPS	Net Promoter Scores
SLA	Service Level Agreement
StRH	Stadtrechnungshof
VZÄ	Vollzeitäquivalente



Kontrollieren und beraten für Graz

Seit 1993 kontrolliert und berät der StRH der Landeshauptstadt Graz unabhängig die finanziellen und wirtschaftlichen Aktivitäten der Stadtverwaltung. Seit 2011 ist er darüber hinaus die einzige Stelle, die in das gesamte Haus Graz, also die Stadtverwaltung und die Beteiligungen der Stadt Einblick nehmen darf. Der vorliegende Bericht ist ein Bericht im Rahmen der Aufsichtsfunktion des StRH bei der KFA gemäß § 21 Krankenfürsorgeanstalt Satzung. Er kann personenbezogene Daten im Sinne des § 4 Datenschutzgesetz enthalten und dient zur Vorlage an den Kontrollausschuss. Die Beratungen und die Beschlussfassung über diesen Bericht erfolgen

gemäß dem Statut der Landeshauptstadt Graz 1967 in vertraulicher Sitzung. Die Mitglieder des Kontrollausschusses werden daran erinnert, dass sie die Verschwiegenheitspflicht wahren und die ihnen in den Sitzungen des Kontrollausschusses zur Kenntnis gelangten Inhalte vertraulich zu behandeln haben. Eine hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Einschränkungen anonymisierte Fassung dieses Berichtes ist ab dem Tag der Vorlage an den Kontrollausschuss im Internet unter <http://stadtrechnungshof.graz.at> abrufbar.

Der StRH-Direktor
Mag. Hans-Georg Windhaber