

Vorlage für die Sitzung des Senats am 28.04 2026

Beschleunigte Migration der Telekommunikationssysteme und strategische Neuausrichtung der Endgeräteausstattung

A. Problem

Mit Beschluss vom 06.08.2024 hat der Senat die Erneuerung der Telekommunikationssysteme der Freien Hansestadt Bremen ab 2025 eingeleitet. Grundlage war eine im Jahr 2023 durchgeführte Bedarfsabfrage bei den Ressorts, die noch maßgeblich von einer klassischen Arbeitsplatzorganisation mit fest zugeordneten Schreibtischen und einem hohen Anteil an stationären Endgeräten geprägt war. Zwischenzeitlich haben sich die Rahmenbedingungen für die Erneuerung der Telekommunikationssysteme maßgeblich verändert.

Im Mittelpunkt steht zunächst ein grundlegender Wandel der Arbeitsorganisation in der bremischen Verwaltung. Ortsflexibles Arbeiten, hybride Zusammenarbeit sowie die zunehmende Integration von Kommunikationsfunktionen in moderne Office-Umgebungen prägen inzwischen den Arbeitsalltag. Im BASIS-Bremen-Umfeld sind bereits rund 90 % der Arbeitsplätze mit mobilen Endgeräten ausgestattet. Vor diesem Hintergrund gewinnt das Softphone¹ als zentrales Kommunikationsmittel deutlich an Bedeutung. Es ermöglicht eine ortsunabhängige, medienbruchfreie Kommunikation und entspricht damit den aktuellen Anforderungen an eine moderne, flexible Verwaltung. Die bisherige Planung, die noch stark von einer klassischen Arbeitsplatzorganisation mit stationären Endgeräten ausgeht, bildet diese Entwicklung nur unzureichend ab.

Die Bedarfsabfrage aus dem Jahr 2023 war zudem – auch vor dem Hintergrund nachvollziehbarer Vorsichtsüberlegungen der Ressorts – eher konservativ ausgestaltet und orientierte sich weiterhin an einer vergleichsweise hohen Zahl fest zugeordneter Endgeräte. Die tatsächliche Nutzung, der an den Senator für Finanzen tatsächlich kommunizierte Bedarf und die sich verändernden Arbeitsabläufe weichen hiervon inzwischen deutlich ab.

Ergänzend ist festzustellen, dass der bisherige Projektverlauf hinter den ursprünglichen Planungen zurückbleibt. Dies ist insbesondere auf Verzögerungen bei der Erneuerung der IT-Infrastrukturen (Liegenschaftsertüchtigungen) sowie auf vergaberechtliche und lieferseitige Rahmenbedingungen zurückzuführen. Diese Entwicklungen unterstreichen ebenfalls die Notwendigkeit, die strategische

¹ Ein Softphone ist eine Software-Anwendung, die auf einem Computer läuft und ein klassisches Telefon ersetzt, indem sie Telefonate über das Internet (meist per VoIP) ermöglicht; Anwender:innen können damit Anrufe tätigen und empfangen, Kontakte verwalten sowie oft zusätzliche Funktionen wie Chat oder Weiterleitungen nutzen, ohne ein physisches Telefon zu benötigen.

Ausrichtung nicht allein an den ursprünglichen Annahmen festzuhalten, sondern an die veränderten Rahmenbedingungen anzupassen.

Vor diesem Hintergrund ist es erforderlich, die strategische Ausrichtung der Telefonie – insbesondere im Hinblick auf die Endgeräteausstattung – neu zu justieren. Ziel ist es, die Kommunikationslösungen konsequent an den veränderten Arbeitsabläufen auszurichten, das Softphone als zentrales Instrument der mobilen Kommunikation zu etablieren und die weiteren Umsetzungsschritte daran auszurichten.

B. Lösung

Der Senator für Finanzen schlägt vor, die Migration der Telekommunikationssysteme mit einer klaren strategischen Schwerpunktsetzung fortzuführen und gleichzeitig die haushalterischen Auswirkungen aktiv zu steuern.

Kern der Neuausrichtung ist die Festlegung des Softphones als Standard-Telefonie-lösung der Freien Hansestadt Bremen an Computerarbeitsplätzen. Die Entscheidung steht im Kontext der Ein-Geräte-Strategie am Arbeitsplatz, bei der der Computer als zentrales Arbeitsmittel auch für die dienstliche Kommunikation genutzt wird. Das Softphone ermöglicht eine unmittelbare Integration in die bestehende IT-Arbeitsplatzumgebung, unterstützt ortsflexibles Arbeiten sowie Desk-Sharing-Konzepte und reduziert den Bedarf an zusätzlicher Hardware und damit einhergehender Montageaufwände. Im Rahmen des vollgemanagten BASIS.bremen-Computerbetriebs ist die notwendige Headset-Ausstattung bereits als Bestandteil der Standardarbeitsplatzausstattung inkludiert. Für die übrigen Bereiche prüft der Senator für Finanzen eine bedarfsgerechte und wirtschaftliche Ausstattung. Dies gilt auch für die Anpassung bzw. Erneuerung des an die bisherige Telefonanlage angebundene Servicecenterapplikation. Doppelausstattungen – etwa parallele Nutzung von stationären Endgeräten und Mobiltelefon – werden durch die Neuausrichtung systematisch abgebaut. Stationäre Endgeräte sollen künftig nur noch in begründeten Ausnahmefällen an Computerarbeitsplätzen vorgesehen werden. Dies betrifft insbesondere Arbeitsplätze mit besonderen technischen oder funktionalen Anforderungen. Die Entscheidung über Ausnahmen erfolgt im Einzelfall in Abstimmung der Senatorischen Dienststellen mit dem Senator für Finanzen, um eine gesamtbremisch einheitliche Steuerung sicherzustellen. Mit dieser Standardisierung wird eine klare Zielstruktur für die Endgeräteausstattung geschaffen.

Der Anteil der Softphones soll kurzfristig in allen Bereichen den größten Teil der Anschlüsse ausmachen, während stationäre Endgeräte auf ein notwendiges Minimum reduziert werden. Reine Mobiltelefonie bleibt dort möglich, wo sie fachlich sinnvoll ist, ersetzt jedoch nicht die strukturierte Einbindung in die Verwaltungsrufnummern. Parallel dazu wird der Migrationspfad angepasst. Ziel ist es, bis Ende 2026 einen deutlich überwiegenden Anteil der Anschlüsse auf die neue Plattform zu überführen und die Migration spätestens im ersten Quartal 2027 weitestgehend abzuschließen. Damit wird vermieden, dass nach Auslaufen des Altvertrages kostenintensive Interimslösungen erforderlich werden. Diese zeitliche Straffung des Projektes wird möglich bei einem sehr hohen Anteil an Softphones mit begründeten Ausnahmen.

Für den Erfolg der beschleunigten Migration ist zudem eine konsequente Reduzierung nicht personenbezogener analoger und digitaler Anschlüsse erforderlich. Diese Anschlüsse sind häufig historisch gewachsen und verursachen bei der Migration

zusätzlichen Prüf- und Umstellungsaufwand. Ohne eine aktive Bereinigung durch die Ressorts besteht das Risiko, dass eine größere Zahl solcher Anschlüsse ohne zwingenden Bedarf in die neue Plattform überführt wird. Dies würde die Migration organisatorisch erschweren und den engen Zeitrahmen bis zum Auslaufen des Altbetriebs 2027 zusätzlich belasten. Eine Reduzierung auf ein fachlich notwendiges Minimum ist daher sowohl aus Projekt- als auch aus Wirtschaftlichkeitsgründen erforderlich.

Die strategische Festlegung „Softphone als Standard“ ist nicht allein eine technische Entscheidung, sondern zugleich ein Instrument zur Kostenstabilisierung, Erwartungskonformität, Zukunftsfähigkeit und zur strukturellen Modernisierung der Verwaltung.

Zur Vorbereitung der Umsetzung wurden ressortübergreifende Informations- und Austauschformate durchgeführt, in denen die strategische Zielsetzung, die fachlichen Anforderungen sowie die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen dargestellt wurden. Die Ressorts wurden frühzeitig in die Neuausrichtung eingebunden und über die strategische Festlegung informiert. Parallel wurde eine aktualisierte Abfrage der Bedarfe und Anschlusszahlen eingeleitet. Über die Ergebnisse dieser Rückmeldungen sowie die daraus abgeleiteten weiteren Schritte soll dem Senat im Laufe dieses Jahres berichtet werden.

C. Alternativen

Ein Festhalten an der ursprünglichen Bedarfserhebung aus dem Jahr 2023 adressiert wesentliche Bedarfe einer modernen Verwaltungs-IT nicht ausreichend. Hierzu zählen insbesondere Anforderungen an ortsflexibles Arbeiten, die Integration in digitale Arbeitsplatzumgebungen, die Unterstützung von Desk-Sharing-Konzepten, eine reduzierte Hardwareausstattung im Sinne von Green IT sowie eine wirtschaftliche und skalierbare Betriebsstruktur. Ebenso würden die zeitlichen Rahmenbedingungen unzureichend berücksichtigt und das Risiko erhöhen, dass im Jahr 2026 erhebliche Verdichtungen bei Migration und Finanzierung entstehen.

Eine Verlängerung des bestehenden Vertrages ist – wie bereits 2024 geprüft – nicht möglich.

Eine vollständige Umstellung auf reine Mobiltelefonie wäre in einzelnen Bereichen denkbar, würde jedoch die Integration in die bestehende Behördenrufnummernstruktur sowie in verwaltungsinterne Funktionsabläufe erfordern, stellt in diesem Zusammenhang jedoch keinen Kostenvorteil dar und ist daher nicht als flächendeckende Lösung geeignet.

D. Finanzielle und personalwirtschaftliche Auswirkungen / Genderprüfung /

Klimacheck

Durch die nunmehr vorgesehene konsequente Standardisierung auf Softphones ist davon auszugehen, dass sich die langfristigen Betriebs- und Ersatzbeschaffungskosten günstiger entwickeln als im damaligen Szenario unterstellt. Insbesondere sind folgende Effekte zu erwarten:

- Reduzierung von Hardwareinvestitionen,
- geringere Austausch-, Montage- und Lagerkosten,

- geringere Aufwände bei Arbeitsplatzwechseln und Umzügen,
- Vermeidung von Doppelausstattungen.

Kurzfristig entstehen durch die beschleunigte Migration erhöhte Projekt- und Umstellungsaufwände in den Jahren 2026 und 2027. Diese sind jedoch gegenüber den Risiken einer verspäteten oder notfallgetriebenen Migration als wirtschaftlich vertretbar anzusehen. Die Maßnahme ist in der Gesamtbetrachtung kostenneutral. Die haushalterische Absicherung erfolgt weiterhin im Produktplan 96 (IT-Budget) unter Beteiligung des Produktplans 93 (Zentrale Finanzen) entsprechend der bisherigen Systematik. Im Rahmen der Haushaltsaufstellung 2028/2029 werden die aktualisierten Bedarfe berücksichtigt und sichergestellt. Ziel bleibt es, die Mehrbelastungen gegenüber der bisherigen Planung mindestens zu stabilisieren, perspektivisch jedoch zu reduzieren.

Kurzfristig entsteht erhöhter Schulungs- und Unterstützungsbedarf im Rahmen der Migration. Mittelfristig ist jedoch von einer Entlastung im Bereich Geräteverwaltung und Support auszugehen.

Die Maßnahme wirkt geschlechterneutral.

Die Beschlüsse in der Senatsvorlage haben, auf Basis des Klimachecks, Auswirkungen auf den Klimaschutz und führen voraussichtlich zu einer Abnahme der Treibhausgasemissionen.

Die Festlegung des Softphones als Standard-Telefonielösung der Freien Hansestadt Bremen an Computerarbeitsplätzen führt dazu, dass der Bedarf an zusätzlicher Hardware und damit einhergehender Montageaufwände reduziert werden. Durch den Wegfall klassischer Tischtelefone sinkt die Zahl der benötigten physischen Endgeräte deutlich, da vorhandene Hardware wie PCs, Notebooks oder Smartphones weiterverwendet wird. Das reduziert den Materialeinsatz für Produktion, Verpackung und Transport und verringert langfristig das Aufkommen von Elektroschrott. Gleichzeitig können ältere TK-Infrastrukturen schrittweise zurückgebaut werden, wodurch weniger energieintensive Spezialhardware dauerhaft betrieben werden muss. Softphones nutzen die bestehende IP-Infrastruktur effizienter und tragen so zu einem niedrigeren Stromverbrauch im Kommunikationsbereich bei.

Die Maßnahme unterstützt damit auch Ziele des Aktionsplans Klimaschutz der Freien Hansestadt Bremen, insbesondere im Bereich der nachhaltigen Gestaltung von Informations- und Kommunikationstechnik (Green IT) sowie der Umsetzung eines ressourcenschonenden, digitalen und möglichst papierarmen Verwaltungsbetriebs. Insgesamt leisten Softphones einen Beitrag zu zentralen Zielen einer modernen Green-IT-Strategie der Verwaltung: weniger Hardware, geringerer Energieverbrauch, längere Nutzungsdauer vorhandener Geräte und eine Bündelung von Kommunikationsdiensten auf schlankere, digitale Plattformen.

E. Beteiligung / Abstimmung

Die Vorlage ist mit allen Ressorts abgestimmt.

F. Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Eine Veröffentlichung der Senatsvorlage nach dem Informationsfreiheitsgesetz kann nach Beschlussfassung erfolgen.

G. Beschluss

1. Der Senat beschließt, das Softphone als Standard-Telefonielösung der Freien Hansestadt Bremen für Computerarbeitsplätze festzulegen.
2. Der Senat beschließt, dass stationäre Endgeräte künftig nur noch in begründeten Ausnahmefällen an Computerarbeitsplätzen zugelassen werden.
3. Der Senat beauftragt den Senator für Finanzen, die Migration der Telefonanschlüsse deutlich zu beschleunigen und bis Ende des ersten Quartals 2027 weitestgehend abzuschließen.
4. Der Senat beschließt, dass die Ressorts ihre nicht personenbezogenen Telefonanschlüsse überprüfen und auf ein fachlich erforderliches Minimum reduzieren. Dabei ist sicherzustellen, dass nur Anschlüsse mit begründetem dienstlichem Bedarf in die neue Telekommunikationsplattform überführt werden.
5. Der Senat bittet den Senator für Finanzen, gemeinsam mit dem zentralen IT-Dienstleister, Interimslösungen für das Informations- und Kommunikationsnetz ab Q2 2027– bis zum endgültigen Abschluss der Migration – zu etablieren.
6. Der Senator für Finanzen wird beauftragt, für die Bereiche außerhalb des vollgemanagten BASIS.bremen-Computerbetriebs eine bedarfsgerechte und wirtschaftliche Ausstattung mit Headsets sicherzustellen und hierzu die erforderlichen organisatorischen und finanziellen Regelungen zu treffen.
7. Der Senat beauftragt den Senator für Finanzen, die finanziellen Auswirkungen im Rahmen der Haushaltsaufstellung 2028/2029 fortzuschreiben und über den Migrationsfortschritt bis zum 30.09.2026 zu berichten.