

An die
Mitglieder des Grossen Gemeinderates

Stadtrat
Kontakt Marcel Peter
Direktwahl 044 931 32 70
marcel.peter@wetzikon.c

26. November 2014

**Beantwortung Interpellation Nr. 16.05.4 2014/5
IT-Strategie der Stadt Wetzikon**

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Die nachfolgende Interpellation der Ratsmitglieder Sandra Elliscasis-Fasani und Stefan Lenz ist an der Sitzung des Grossen Gemeinderates vom 20. August 2014 begründet worden:

Eine zielgerichtete IT-Strategie und eine wirkungsvolle IT Governance leisten einen wesentlichen Beitrag zur Kostensenkung, Qualitätserhöhung und Verkürzung von Durchlaufzeiten in einem Unternehmen. Der Einsatz von IT in Unternehmen oder einer Verwaltung wird in der heutigen Zeit nicht in Frage gestellt – die IT (Informations-Technologie) ist eine Produktionsressource für den täglichen Betrieb. Wesentlich sind jedoch, Aspekte wie die strategische Ausrichtung und die Steuerung der IT. Denn mit der Entwicklung einer IT-Landschaft, die zukünftige Anforderungen bereits heute möglichst gut berücksichtigt, sichert sich ein Unternehmen einen relevanten Wettbewerbsvorteil, um die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern zu erfüllen. Die FDP betrachtet die Steuerung und Nutzung von IT als strategischen Erfolgsfaktor einer Organisation und nicht als «Kostenblock». Eine effiziente und effektive IT unterstützt die Geschäftsaktivitäten und die Leistungsfähigkeit einer Organisation – sie trägt damit massgeblich zum Erfolg bei. Die Einwohner und Unternehmen in der Stadt Wetzikon erwarten als Kunden, dass die Prozesse der Verwaltung, unterstützt durch die IT, effizient funktionieren und dass die Verwaltung bürgernah (z. B. mit E-Government) organisiert ist. Der Stadtrat wird daher aufgefordert, folgende Fragen zu beantworten:

1. IT-Strategie der Stadt Wetzikon:

- *Wie ist die IT Vision der Stadt Wetzikon definiert?*
- *Welche Projekte zur Erreichung der IT Vision sind zurzeit definiert?*
- *Welche Grundsätze über die IT-Leistungserbringung (z. B. Einsatz von Standard-Software bzw. Einsatz von Individual-Software) sind definiert?*
- *Welche Grundsätze über den Datenschutz und die IT-Sicherheit sind definiert?*
- *Welche inhaltlichen und zeitlichen Zielsetzungen verfolgt Wetzikon im Bereich E-Government?*
- *Welche E-Government-Services bietet Wetzikon aktuell an?*
- *Welche E-Government-Services sind (in Abstimmung mit dem E-Government-Aktionsplan des Bundes) vorgesehen?*

2. IT Governance der Stadt Wetzikon:

- *Wer erstellt das IT-Budget in der Differenzierung für Projekte und Betrieb?*
- *Wie hoch sind die jährlichen Kosten für den laufenden Betrieb der IT?*
- *Wie hoch sind die durchschnittlichen jährlichen Projektkosten?*
- *Wie wird über Auftragserteilung für IT entschieden und wie werden diese Entscheide kommuniziert?*
- *Wer unterzeichnet die Verträge und erteilt damit die Aufträge an die Lieferanten?*
- *Wie ist das Reporting (für Projekte und Betrieb) in der Verwaltung und gegenüber dem Stadtrat organisiert?*

3. Lieferantenmanagement der Stadt Wetzikon:

- *Welche Verträge für IT inkl. Telefonie bestehen aktuell (Service-Level-Agreements(SLA), Lizenzverträge, Wartungsverträge)?*
- *Wie ist das Lieferantenmanagement mit Reporting über die Einhaltung der SLA definiert und etabliert?*
- *Wie wird die Kundenzufriedenheit der Nutzer mit den Dienstleistungen (auf Basis SLA) gemessen?*
- *Wie wird die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen gesteuert (z.B. bei Dienstleistern mit Zertifizierungen nach ISO 9001:2008)?*

Formelles

Die am 20. August 2014 begründete Interpellation ist gemäss Art. 46 der Geschäftsordnung des Grossen Gemeinderates (GeschO GGR) eine "Anfrage an den Stadtrat über einen in den Aufgabenbereich der Gemeinde fallenden Gegenstand." Sie ging am 20. August 2014 beim Geschäftsbereich Leitung + Recht ein und ist gestützt auf Art. 47 Abs. 2 GeschO GGR innert vier Monaten nach der Begründung, d. h. bis 20. Dezember 2014, schriftlich zu beantworten. Mit dem vorliegenden Beschluss ist diese Frist gewahrt.

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Zu Frage 1.1: Wie ist die IT Vision der Stadt Wetzikon definiert?

Eine eigentliche IT-Vision hat die Stadt Wetzikon bislang nicht definiert. Am 22. September 1996 ermächtigte der Souverän den damaligen Gemeinderat, den Betrieb eines Regionalen Informatikzentrums aufzubauen. Das Ziel war, dass die Stadt Wetzikon ihre damals neu ausgebaute Informatik sowie die technische und personelle Infrastruktur samt Know-how auch anderen Gemeinden der Region zur Verfügung stellt. Mit Volksentscheid vom 25. November 2007 wurde die Umwandlung in die RIZ (Regionales Informatikzentrum Wetzikon) AG beschlossen. Die RIZ AG trägt - als ehemalige Dienstleisterin und zu 100 % der Stadt Wetzikon gehörende Firma - die gesamte Betriebsverantwortung des Informatiksystems der Stadt Wetzikon. Daneben erbringt die RIZ AG Dienstleistungen für Gemeinden, öffentlich-rechtliche Körperschaften, öffentlich-rechtliche Unternehmungen und andere Leistungserbringer kommunaler und kantonaler Aufgaben. Der damalige Gemeinderat hat am 19. März 2014 die Eignerstrategie im Zusammenhang mit der RIZ AG erneuert. Darin sind nebst allgemeinen Bestimmungen und Zweck auch die Eignerziele, Vorgaben zur Führung, Vorgaben zur Kontrolle und übrige Vorgaben der Exekutive enthalten.

Zu Frage 1.2: Welche Projekte zur Erreichung der IT Vision sind zurzeit definiert?

Da eine eigentliche IT Vision fehlt, sind keine explizit damit zusammenhängenden Projekte definiert. Momentan läuft bei der RIZ AG die Strategieüberprüfung, welche im Frühjahr dem Stadtrat präsentiert wird.

Zu Frage 1.3: Welche Grundsätze über die IT-Leistungserbringung (z.B. Einsatz von Standard-Software bzw. Einkauf von Individual-Software) sind definiert?

Im Januar 2002 hat der Gemeinderat aufgrund einer öffentlichen Ausschreibung die Vergabe der Standard-Software (Branchenapplikation) an die RUF Informatik AG entschieden. Seitdem wird die Branchen-Software von dieser Firma benutzt. Aktuell sind rund 70 Standard- und Individualsoftwares im Einsatz. Diese werden jeweils aufgrund von Submissionen und auf Beschluss des für den jeweiligen Kredit zuständigen Organes genehmigt und danach angeschafft. Grundsätze über die IT-Leistungserbringung sind im Service Level Agreement (SLA) mit der RIZ AG geregelt. Anzumerken gilt es, dass im Bereich der Standard-Software (Gemeinde-Branchenapplikationen) momentan im Kanton Zürich drei Leistungserbringer (Verwaltungsrechenzentrum St. Gallen, RUF Informatik AG und NEST/Abacus) sich den Markt der Zürcher Städte und Gemeinden aufteilen. Im Bereich der Individual-Software ist der Markt ebenfalls bei den meisten Programmen sehr beschränkt.

Zu Frage 1.4: Welche Grundsätze über den Datenschutz und die IT-Sicherheit sind definiert?

Mit Beschluss vom 23. Januar 2013 hat der damalige Gemeinderat die "Richtlinien zur Sicherheit in der Informatik" für die Mitarbeitenden der Politischen Gemeinde rückwirkend auf den 1. Januar 2013 in Kraft gesetzt. Dabei wurden die "Sicherheitsrichtlinien für den Umgang mit Informatikmitteln des RIZ" (Stand 02.04.2012, Version 120402) als verbindlich erklärt. Gleichzeitig erhielt der Personaldienst die Ermächtigung, bei Missbrauch der Informatikmittel zusätzliche Massnahmen zu ergreifen. Zudem bestehen für die Mitarbeitenden gemäss Art. 47 der kommunalen Personalverordnung, Art. 35 des Bundesgesetzes über den Datenschutz, § 71 des Gemeindegesetzes und Art. 38 des Informations- und Datenschutzgesetzes gleich mehrere Vorschriften über den Umgang mit Daten resp. den Datenschutz.

Zu Frage 1.5: Welche inhaltlichen und zeitlichen Zielsetzungen verfolgt Wetzikon im Bereich E-Government?

Mit Beschluss vom 12. Dezember 2012 hat der damalige Gemeinderat entschieden, die Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen Gemeinden und dem Kanton Zürich im Bereich E-Government zu unterzeichnen. Damit gehört Wetzikon zu derzeit 128 von 170 Gemeinden, welche diese Vereinbarung unterzeichnet haben. Diese Vereinbarung regelt unter anderem folgende gemeinsame Vision: "Die Gemeinden und die kantonale Verwaltung verkehren untereinander elektronisch und tauschen Daten aus. Bevölkerung und Unternehmen des Kantons Zürich können die wichtigsten Amtsgeschäfte und Anliegen online, ohne Medienbruch und jeweils über möglichst eine Anlaufstelle (Single Point of Contact) tätigen und nehmen die Behörden von Kanton und Gemeinden als modern, effizient und dienstleistungsorientiert wahr." Zur Sicherstellung einer koordinierten Umsetzung von E-Government legen die Vereinbarungspartner jeweils für vier Jahre die gemeinsamen strategischen Stossrichtungen und ein Projektportfolio fest. Die Stadt Wetzikon ist bei der Umsetzung von E-Government an die Vereinbarung gebunden.

In der Stadtverwaltung ist bei der Neuorganisation ein neuer Geschäftsbereich Bevölkerungsdienste gebildet worden. E-Government-Projekte werden dort angestossen und zu Gunsten der Kundschaft umgesetzt. Dabei ist die Zusammenarbeit mit den Software-Anbietern von elementarer Wichtigkeit - die RUF Informatik AG wird demnächst einen Update der Branchenapplikation lancieren, welcher dann schrittweise in den Gemeinden in Betrieb genommen wird. In dieser Lösung werden E-Government-Projekte, welche bereits mit der kantonalen Fachstelle E-Government koordiniert wurden, angeboten.

Zu Frage 1.6: Welche E-Government-Services bietet Wetzikon aktuell an?

Aktuell bietet Wetzikon folgende E-Government-Services an:

- ZHprivateTax (elektronische Steuererklärung in Zusammenarbeit mit dem kantonalen Steueramt)

- e-Frist (elektronische Fristverlängerung zur Einreichung der Steuererklärung)
- elektronische Anmeldung, Abmeldung oder Umzugsmeldung innerhalb der Gemeinde über die Homepage der Stadt Wetzikon

Weitere Dienstleistungen werden mittels Formularen, welche teils elektronisch und teils physisch eingereicht werden müssen, angeboten.

Zu Frage 1.7: Welche E-Government-Services sind (in Abstimmung mit dem E-Government-Aktionsplan des Bundes) vorgesehen?

Die Umsetzung der E-Government-Dienstleistungen in der Stadt Wetzikon richtet sich stark nach den Projekten des Kantons (gemäss Vereinbarung) und dem Angebot der Branchensoftware. Insbesondere folgende Projekte werden aktuell verfolgt:

- e-Baubewilligung (elektronisches Baubewilligungsverfahren)
- e-UmzugZH (voll elektronischer Umzug innerhalb des Kantons Zürich)
- Online-Fundbüro
- e-Voting (elektronische Abstimmungs- und Wahlplattform)
- e-Drittmeldepflicht (elektronische Meldung von Mieterwechseln durch Liegenschaftsbesitzer)
- e-EinbürgerungZH (elektronisches Einbürgerungsverfahren im Kanton Zürich)

Momentan laufen innerhalb der Stadtverwaltung Abklärungen über die Einführung eines e-Steuerkontos und e-Steuerrechnungen. Weiter wird die Einführung von e-Rechnungen geprüft.

Zu Frage 2.1: Wer erstellt das IT-Budget in der Differenzierung für Projekte und Betrieb?

Das IT-Budget wird im Entwurf durch die RIZ AG erstellt, aufgrund der Entscheide der ICT-Koordinationsgruppe der Stadt Wetzikon (darin sind unter der Leitung von Ruedi Keller, Geschäftsbereichsleiter Finanzen + Immobilien, alle Geschäftsbereiche mit einem/einer Mitarbeitenden vertreten). In dieser Gruppe werden alle Projektanträge der einzelnen Geschäftsbereiche koordiniert, bevor sie zur Genehmigung je nach Kredithöhe der Geschäftsleitung, dem Stadtrat oder dem Parlament vorgelegt werden. Kosten von Projekten und Betrieb sind derzeit nicht getrennt. Die RIZ AG plant jedoch, diese Trennung auf das Jahr 2015 hin zu vollziehen. Somit wären dann die Kosten des ordentlichen Betriebes von den Projektkosten getrennt.

Zu Frage 2.2: Wie hoch sind die jährlichen Kosten für den laufenden Betrieb der IT?

Die jährlichen Kosten für die "Full-Outsourcing-Lösung" für das Jahr 2014 sind mit rund Fr. 2'047'000.-- (inkl. MWST) veranschlagt. Darin enthalten sind folgende Positionen:

- Hardware (Arbeitsplätze, Drucker, Kopierer)
- Kommunikation (interne und mit den 12 Aussenstellen)
- Anbindung ans Internet
- Anbindung an Leunet und KOMBV (kantonales und eidgenössisches Datennetz)
- Exchange-Plattform
- Telefonie
- Kapitalkosten (Investitionen resp. Abschreibungen)
- Unterhalt und Support aller Komponenten
- ServiceDesk (Montag bis Freitag 07:00 bis 19:00 Uhr und an Abstimmungs-/Wahlsonntagen)
- 7 x 24h Pikettdienst für die Stadtpolizei
- Projektbegleitung

Alle Kosten werden detailliert aufgeschlüsselt und monatlich den einzelnen Bereichsverantwortlichen in Rechnung gestellt.

Zu Frage 2.3: Wie hoch sind die durchschnittlichen jährlichen Projektkosten

Die Projektkosten sind bis und mit 2014 nicht separat ausgewiesen. Die Projekte (z.B. Einführung GEVER, Einführung Intranet, Aktualisierung Homepage, etc.) sind aber jeweils mittels separaten Beschlüssen des Gemeinde-/resp. Stadtrates bewilligt worden. Ab dem Jahr 2015 wird die RIZ AG die Projektkosten separat ausweisen.

Zu Frage 2.4: Wie wird über die Auftragserteilung für IT entschieden und wie werden diese Entscheide kommuniziert:

Heute trägt die RIZ AG die gesamte Betriebsverantwortung für das Informatiksystem der Stadt Wetzikon. Einen gegenseitigen Vertrag "Outsourcing der ICT-Leistungen" zwischen der Politischen Gemeinde Wetzikon (Kunde) und der RIZ AG (Leistungserbringer), gültig bis 31.12.2016 und gegenseitig kündbar bis 12 Monate vor Ablauf der festen Vertragsdauer, hat die Exekutive am 2. November 2011 genehmigt. Das Vertragswerk regelt alle Punkte der Zusammenarbeit im ICT-Bereich zwischen der Stadt Wetzikon und der RIZ AG in den Bereichen Informatik, Bürotechnik (Kopierer, Multifunktionsgeräte, etc.) und Telekommunikation. Die internen ICT-Koordinationsgruppe behandelt an monatlichen Sitzungen die laufenden Probleme und bespricht/koordiniert alle Projektanträge (Einstellung, Ablösung, Ersatz und Erweiterung oder Neuanschaffung von Software) der einzelnen Abteilungen sowie über kleinere Änderungen im Leistungsvertrag (SLA). Anträge von finanzieller und/oder strategischer Tragweite werden dann zur Bewilligung an die Geschäftsleitung oder den Stadtrat weitergeleitet. In Projekten wird jeweils eine Projektleitung seitens der Stadt und der RIZ AG festgelegt, welche für die Umsetzung verantwortlich zeichnen.

Zu Frage 2.5: Wer unterzeichnet die Verträge und erteilt damit die Aufträge an die Lieferanten?

Grundsätzlich unterzeichnet die RIZ AG als Vertragspartner der Stadt Wetzikon die Verträge und erteilt auch die Aufträge an die Lieferanten. Ausgenommen von diesem Regelfall sind Verträge für spezielle Software-Anwendungen, die vornehmlich Web-basiert sind und praktisch ohne Zutun der RIZ AG abgewickelt werden können. In diesen Fällen zeichnen die nach Kompetenzordnung für die betreffende Applikation verantwortlichen Personen die Verträge mit den Lieferanten/Dienstleistern.

Zu Frage 2.6: Wie ist das Reporting (für Projekte und Betrieb) in der Verwaltung und gegenüber dem Stadtrat organisiert?

Das Reporting für Projekte und Betrieb läuft im Rahmen der monatlichen ICT-Koordinationsgruppensitzungen. An diesen Sitzungen werden Mängel im Betrieb, Stand von Projekten, eskalierte Tickets und eine fortlaufende Pendenzenliste geführt. Das Protokoll dieser Sitzungen steht der Geschäftsleitung und den Abteilungsleitenden zur Verfügung. Bei grösseren Problemen erfolgen Eskalationen über den zuständigen Stadtrat (Ressort Finanzen + Immobilien) resp. über den Verwaltungsrat. Grössere Projekte, wie das aktuell laufende Projekt "Nuevo" (Citrix-Umstellung) laufen über eine spezielle Projektorganisation mit Steuerungsausschuss und Projektleitung.

Zu Frage 3.1: Welche Verträge für IT inkl. Telefonie bestehen aktuell (Service-Level-Agreements, Lizenzverträge, Wartungsverträge)?

Es besteht ein Rahmenvertrag mit Anhängen und Service-Level-Agreement (SLA) mit der RIZ AG. Das Vertragswerk regelt alle Punkte der Zusammenarbeit im ICT-Bereich (Informatik, Bürotechnik, Telekommunikation) zwischen der Stadt Wetzikon und der RIZ AG. Das Service-Level-Agreement gliedert sich in folgende sieben Teile:

- SLA A: Definition Standard-Arbeitsplatz
- SLA B: Grundleistungen für die Stadt Wetzikon
- SLA C: Optionen gemäss Preisliste der RIZ AG
- SLA D: Software gemäss Vereinbarung
- Anhang A: Preisliste Optionen RIZ AG
- Anhang B: Liste der Individualsoftware
- Kostenzusammenstellung (jährlich aktualisiert) -> gleichzeitig Grundlage für das Budget

Zu Frage 3.2: Wie ist das Lieferantenmanagement mit Reporting über die Einhaltung der SLA definiert und etabliert?

Für das Lieferantenmanagement ist die RIZ AG verantwortlich. Lieferanten sind Subunternehmer der RIZ AG. Die RIZ AG ist ISO 9001:2008 zertifiziert. Der entsprechende Prozess "320 Supply Management" ist etabliert.

Zu Frage 3.3: Wie wird die Kundenzufriedenheit der Nutzer mit den Dienstleistungen (auf Basis SLA) gemessen?

Die Zufriedenheit wird auf zwei Arten gemessen: Die objektive Zufriedenheit resp. die Einhaltung der im SLA festgelegten Indikatoren und Standards, wie Verfügbarkeit, Reaktionszeiten auf Tickets, etc. erfolgt über ein Reporting der RIZ AG, welches den Kunden und dem VR in regelmässigen Abständen (ca. alle 2 Monate) zur Verfügung gestellt wird. Die subjektive Zufriedenheit wird anhand einer Kundenumfrage ermittelt, die alle zwei Jahre durchgeführt wird. Die Ergebnisse der Kundenumfrage werden dem Verwaltungsrat und der ICT-Koordinationsgruppe zur Verfügung gestellt. In der neuen Verwaltungsorganisation ist der Geschäftsbereich Präsidiales + Personal (Leiter: Kurt Schnurrenberger) für das Controlling des ICT-Vertrages verantwortlich. Ein entsprechendes Vertragscontrolling befindet sich im Aufbau.

Zu Frage 3.4: Wie wird die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen gesteuert (z.B. bei Dienstleistern mit Zertifizierungen nach ISO 9001:2008)?

Die RIZ AG ist ISO 9001:2008 zertifiziert. Der quartalsweise erscheinende Managementbericht stellt die kontinuierliche Verbesserung sicher und leitet daraus auch Korrekturen bei Schwachstellen ab. Der Managementbericht wird nebst der Geschäftsleitung der RIZ AG auch den Mitgliedern des Verwaltungsrates zur Verfügung gestellt.

Der Stadtrat bittet den Grossen Gemeinderat, von der Antwort auf die Interpellation 16.05.4 14-5 der Ratsmitglieder Sandra Elliscasis-Fasani und Stefan Lenz betreffend «IT-Strategie der Stadt Wetzikon» Kenntnis zu nehmen.

Stadtrat Wetzikon



Ruedi Rüfenacht
Präsident



Marcel Peter
Stadtschreiber