

Bericht und Antrag an den Grossen Gemeinderat

GGR-Geschäft 16.05.3 15-01

Stadtratsbeschluss vom 9. März 2016

Bericht

Ausgangslage

An der Sitzung des Grossen Gemeinderates vom 9. März 2015 wurde die Motion "IT-Strategie der Stadt Wetzikon" der Ratsmitglieder Sandra Elliscasis-Fasani (FDP) und Stefan Lenz (FDP) begründet. Die beiden Motionäre forderten den Stadtrat auf, eine IT-Vision zu definieren sowie eine IT-Strategie zu entwickeln. Sie betrachten die Steuerung und Nutzung von IT als strategischen Erfolgsfaktor. Eine effiziente und effektive IT unterstützt die Geschäftsaktivitäten und die Leistungsfähigkeit einer Organisation, sie trägt damit massgeblich zum Erfolg bei.

Mit Beschluss vom 29. April 2015 beantragte der Stadtrat, die Motion in ein Postulat umzuwandeln und das Postulat "IT-Strategie der Stadt Wetzikon" entgegenzunehmen. Der Stadtrat unterstützte die Erarbeitung einer IT-Strategie für die Stadt, die Erarbeitung sollte mit einer externen Fachbegleitung erfolgen.

Der Grosse Gemeinderat überwies dem Stadtrat am 6. Juli 2015 das Postulat "IT-Strategie der Stadt Wetzikon" zur Berichterstattung und Antragstellung. Es ist gemäss Art. 43 der Geschäftsordnung des Grossen Gemeinderates (GeschO GGR) eine "Aufforderung an den Stadtrat zu prüfen, ob eine Massnahme in seiner Kompetenz zu treffen oder ob ein Beschluss in der Zuständigkeit der Gemeinde oder des Gemeinderates zu fassen sei". Nach Art. 44 Abs. 4 GeschO GGR hat der Stadtrat über ein überwiesenes Postulat innert neun Monaten Bericht zu erstatten und Antrag zu stellen. Mit dem vorliegenden Beschluss ist diese Frist gewahrt.

Projektauftrag Stadtrat

Mit Beschluss vom 27. Mai 2015 gab der Stadtrat grünes Licht zur Erarbeitung der IT-Strategie und genehmigte für Drittleistungen einen Kredit in der Höhe von 68'000 Franken in eigener Kompetenz. Um die Erarbeitung in nützlicher Frist und in der erforderlichen Qualität erreichen zu können, war neben einem hohen internen Aufwand eine externe Unterstützung unabdingbar. Mit cITius AG konnte ein Partner gefunden werden, der über das nötige Knowhow sowie über die dafür erforderlichen Ressourcen verfügte, diese Arbeiten zeitnah und qualitativ hochwertig zu erbringen. Die cITius AG hat ihren Sitz in Wetzikon.

Der Auftrag umfasste folgende Umsetzungsschritte:

- Analyse der bestehenden Dokumentationen und vorhandenen Prozesse
- Analyse der lokalen IT-Infrastruktur, Arbeitsplätze und Output-Services
- Analyse der Server IT-Infrastruktur
- Workshop IST-Situation mit Kader auf der Stufe Abteilungsleitende
- Sichtung aller Geschäftsbereiche (Prozesse, Zufriedenheit, Anforderungen)
- Ausarbeiten und Erstellen der IT-Strategie
- Genehmigung der IT-Strategie durch den Stadtrat

Management Summary

Zusammenfassend gehen aus der umfassenden Analyse folgende Erkenntnisse hervor:

- Mit innovativen Informatik-Lösungen und der konsequenten Standardisierung von Informatik-Architekturen, Geschäftsprozessen und dem Einsatz von bewährten Systemen soll die Basis für einfache und wirtschaftliche Informatik-Lösungen geschaffen werden. Die Stadt Wetzikon möchte eine Vorreiterrolle bei den IT-Themen einnehmen.
- Es wird festgehalten, dass die eingeschlagene Sourcing-Strategie weiter verfolgt wird. Die IT-Governance-Struktur soll eingehalten werden. Die Sourcing-Strategie soll allerdings noch klarer und konsequenter verfolgt werden. Grundsätzlich gilt der Grundsatz, die Services zu mieten und nicht zu kaufen. Dies gilt für Hard- als auch für Software. Ausnahmen sind zu spezifizieren und zu bewilligen.
- Die Verantwortlichkeiten müssen klar geregelt werden. Es wird geprüft, wie der Vorort-Support verbessert werden kann, um somit auch die Service-Zufriedenheit zu verbessern. Zudem soll eine IT-Innovationsgruppe gebildet werden, welche zusammen mit einem externen Berater die zukünftige Ausrichtung der IT in Verbindung mit der festgelegten IT-Strategie definiert.
- Die Verträge zu allen IT-Dienstleistern werden neu verhandelt. Als Ziel wird die Reduktion der Kosten auf maximal 1,1 % des relevanten Gesamtbudgets resp. maximal 11'800 Franken pro Arbeitsplatz und Jahr definiert. Die Service-Qualität soll verbessert und die Service Level Agreements (SLA) klar definiert werden. Die Kosten sollen differenziert und verursachergerecht ausgewiesen werden. Zudem soll vereinbart werden, was die Konsequenzen bei Nichteinhaltung der SLA sind.

Das Verhältnis des Eigners Stadt Wetzikon zum Dienstleister RIZ AG soll basierend auf der bestehenden Eigner-Strategie überprüft werden. Es soll analysiert werden, ob die bestehenden Abhängigkeiten für die Zukunft problematisch sind und allenfalls angepasst werden müssen.

- Sämtliche IT-Dienstleistungen sollen gemäss den Services gesplittet werden. Dies bedeutet, dass zukünftig Dienstleistungen von Dritt-Herstellern (z. B. RUF) direkt bezogen werden können. Dies soll die Kommunikationswege vereinfachen und die Verantwortlichkeiten besser definieren. Die Services müssen mit dem Haupt-Dienstleister (heute RIZ AG) abgestimmt werden.
- Die vorhandenen Anwendungen (118 Programme) sollen konsolidiert und nach Standard- und Spezial-Anwendungen unterteilt werden. Basierend auf dieser Definition sollen auch die Verträge definiert und die Services mit den damit verbundenen SLA spezifiziert werden.
- Es soll ein eGovernment-Konzept erarbeitet und umgesetzt werden.
- Die Nutzung von bestehenden Systemen soll verbessert werden. Dies soll einerseits durch Richtlinien aber auch durch Benutzerschulungen erreicht werden. Dies gilt z. B. für die vorhandene Kollaborations-Plattform.
- Die Kosten-/Nutzen-Kontrolle soll verbessert werden. Dies soll durch die Einführung eines IT-Kosten-Controllings und eines Projektmanagements erfolgen. Ebenfalls Bestandteil soll die Beschaffung von Services jeglicher Art sein.
- Das Social-Media-Konzept soll für interne als auch externe Nutzung komplett überarbeitet werden.
- Es soll ein neues Output-Konzept erarbeitet werden, welches physikalische (Papier) aber auch elektronische (File) Komponenten beinhalten soll.

Der dafür notwendige Massnahmenplan, verbunden mit Terminen und Kosten, wurde erstellt.

IT-Strategie

Gegenstand und Geltungsbereich

Die IT-Strategie steuert und koordiniert die weitere Entwicklung von IT-Dienstleistungen der Stadt Wetzikon. Die IT-Strategie gilt gleichermassen für die Primarschule Wetzikon und die angeschlossenen Organisationen. Sie ist auf einen Zeitraum von 5 Jahren (2016 bis 2020) ausgelegt. Die IT-Strategie ist einmal pro Jahr zu prüfen und falls notwendig anzupassen.

Bestandteile der IT-Strategie

Die Hauptbestandteile der IT-Strategie sind:

- IT-Dienstleister und IT-Governance
- Organisation und Anwender
- Innovation und Weiterentwicklung
- Finanzen und Kennzahlen

IT-Vision

Die in den vergangenen Jahren umgesetzte Outsourcing-Strategie soll weiter verfolgt werden. Die begonnene Standardisierung der Informatik soll konsequent weitergeführt werden. Noch bestehende Rückstände sollen aufgeholt, richtungsweisende Lösungen realisiert werden. Die Stadt Wetzikon möchte eine Vorreiterrolle bei den IT-Themen einnehmen.

Mit innovativen Informatik-Lösungen und der konsequenten Standardisierung von Informatik-Architekturen, Geschäftsprozessen und dem Einsatz von bewährten Systemen soll die Basis für einfache und wirtschaftliche Informatik-Lösungen geschaffen werden.

IT-Mission

Der Hauptzweck der Informatik ist die lückenlose und effiziente Unterstützung der Kern- und Managementprozesse, damit die Stadt Wetzikon der Einwohnerschaft einen optimalen Service bieten kann.

Übergeordnete strategische Ziele

Basierend auf der vorstehenden IT-Vision werden die folgenden, übergeordneten strategischen Ziele definiert:

- a) Die IT-Strategie richtet sich an die Vision, Leitsätze und Legislatorschwerpunkte des Stadtrates.
- b) Die Möglichkeiten des Einsatzes von modernen IT-Infrastrukturen werden genutzt um:
 - beste Leistung zu erbringen.
 - möglichst hohe Qualität zu erreichen.
 - die Sicherheit der Daten jederzeit zu wahren.

Oberstes Ziel ist, die Zusammenarbeit mit Kunden, Behörden, Verwaltungen und Institutionen stetig zu verbessern.

- c) Für den Betrieb verfolgt man die Strategie des Full-Outsourcing. Spezial-Software kann in begründeten Fällen jedoch auch gekauft werden.
- d) Die Stadt Wetzikon richtet sich nach den Möglichkeiten und Vorgaben, welche der Kanton Zürich und der Bund bieten, respektive vorgeben und unterstützt diese.
- e) Das Projekt eGovernment wird konsequent verfolgt und sämtliche Leistungen am Bürger werden im Rahmen der Möglichkeiten entwickelt und angeboten.

- f) Es wird nur standardisierte Software eingesetzt. Diese müssen über die notwendige Wartung verfügen. Es werden keine "IT-Schattensysteme" eingesetzt, respektive zugelassen.
- g) Die vorhandenen Schnittstellen, sei dies intern, aber auch zu Kanton und Bund, werden genutzt. Wo keine Schnittstellen vorhanden sind, wird die Entwicklung solcher geprüft.

Grundsätze und Positionierung der Informatik

Die IT-Verantwortung liegt bei der Geschäftsleitung. Es sollen professionelle IT-Services zur Verfügung gestellt werden, deren Kosten unter dem Schweizer Durchschnitt liegen. In der IT-Strategie ist die IT-Governance-Struktur definiert. Dazu gehören:

- IT-Management (verantwortlich für die Umsetzung der Strategie, den Einsatz und die Beschaffung der Software sowie für die IT-Sicherheit)
- Nutzung der IT-Services (Global oder pro Geschäftsbereich)
- IT-Dienstleister (stellt den Betrieb, das System-Management sowie den Support sicher)
- Basis-Infrastruktur (dazu gehören Server-, Storage-, Netzwerk- und Client-Hardware-Komponenten)
- Standard-Anwendungen (werden sämtlichen Anwendern zur Verfügung gestellt)
- Spezial-Anwendungen
- Dritt-Dienstleister (haben einen eigenen Vertrag mit definierten SLA mit der Stadt Wetzikon)

Die IT-Dienstleistungen werden nicht durch die Stadt Wetzikon erbracht. Die Verantwortung liegt bei einem externen IT-Dienstleister. Primär gilt der Grundsatz kaufen/mieten und nicht selber erbringen.

IT-Strategie-Cockpit

Das IT-Strategie-Cockpit beinhaltet alle Punkte, welche strategisch erreicht werden müssen. Die Zielsetzungen werden in der Strategie nach Themenbereichen beschrieben, verbunden mit Sollgrössen und den dazugehörigen Kontrollgrössen. Die definierten Themen im Überblick:

1. IT-Dienstleister/IT Governance
 - 1.1. Support und Services
 - 1.2. Controlling
 - 1.3. Anforderungen an die Infrastruktur
 - 1.4. Drittdienstleister
2. Organisation und Anwender
 - 2.1. Anwendungen
 - 2.2. Verantwortlichkeiten
 - 2.3. Drittdienstleister
 - 2.4. Zufriedenheit
 - 2.5. Support
3. Innovation und Weiterentwicklung
 - 3.1. eGovernment
 - 3.2. Kollaboration
 - 3.3. IT-Innovationsgruppe
 - 3.4. IT-Projekte
4. Finanzen
 - 4.1. IT-Kennzahlen
 - 4.2. IT-Verträge
 - 4.3. Budget

Überwachung der Strategie

Die Strategie wird anlässlich eines jährlich stattfindenden IT-Strategie-Workshops überprüft. Geprüft wird die Übereinstimmung der bezogenen Dienstleistungen mit der definierten IT-Strategie. Diese Überprüfung erfolgt in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung der Stadt Wetzikon, unter Leitung der cITius AG, welche die IT-Strategie mit der Stadt Wetzikon entwickelt hat.

Allfällige Abweichungen werden in einem Bericht dokumentiert und den verantwortlichen Stellen rapportiert. Daraus erfolgen Massnahmen, welche anhand von Balanced Scorecards beschrieben werden.

Strategische Projekte

Die strategischen Projekte sind Bestandteil der Strategie und beinhalten konkrete Zielsetzungen, die dazugehörigen Massnahmen, Termine und das geplante Vorgehen. Dem Stadtrat werden zehn strategische Projekte zur Umsetzung empfohlen.

Folgende zehn strategische Projekte wurden definiert:

Projekt	Ziel	Dauer /Verantwortung
1 Anpassung der bestehenden IT-Verantwortlichkeiten/ Organisation	Besser geführte IT, Reduktion der Kosten der IT-Dienstleister durch Übernahme des 1st-Level-Supports. Förderung der IT-Innovation	6 Monate GB Präsidiales + Personal
2 Überarbeitung/Definition der Verträge und SLA mit den IT-Dienstleistern	Die Verträge werden unterschriftsbereit verhandelt und die Anforderungen an die IT-Dienstleister klar definiert. Die Verantwortlichen in den Geschäftsbereichen müssen die SLA kennen.	3 Monate GL Stadtverwaltung
3 Evaluierung/Konsolidierung/ Sicherstellung der Standard- und Spezialanwendungen	Die Anwendungen sind gemäss der Anwendungsliste in Standard- und Spezialanwendungen unterteilt. Es ist definiert, welcher Geschäftsbereich resp. welche Benutzer oder Benutzergruppen welche Anwendungen erhalten.	2 Monate GB Präsidiales + Personal
4 Ausarbeitung eines eGovernment-Konzeptes	Erarbeitung eines Konzeptes für die Einführung eines eGovernment-Systems mit elektronischem Schalter.	4 Monate GL Stadtverwaltung
5 Optimierung der Kollaborations-Plattform	Kollaborations-Plattform besser nutzen, Services für externe Benutzer zur Verfügung stellen.	1 Monat GL Stadtverwaltung
6 Etablieren eines Projektmanagements resp. Kosten/Nutzen-Kontrolle	Definition eines Projektmanagements mit Kosten/Nutzen-Analyse und Risiko-Management.	3 Monate GB Präsidiales + Personal

7 Beschaffung / Bring Your Own Device (BYOD)	Das BYOD-Konzept und die Prozesse der Beschaffung sind klar definiert.	1 Monat GL Stadtverwaltung
8 Social-Media-Nutzung	Erarbeitung Konzept für die Nutzung von Social-Media.	2 Monate GL Stadtverwaltung
9 Output-Konzept	Erarbeitung eines Output-Konzepts.	1 – 9 Monate GL Stadtverwaltung
10 Beziehungen zur RIZ AG genauer definieren	Die Beziehung der Stadt Wetzikon als Eigner der RIZ AG, sowie die Verantwortlichkeiten der GL-Mitglieder als VR-Mitglieder, sind klar definiert und kommuniziert.	1 Monat Stadtrat

Massnahmenplan

Aufgrund der definierten strategischen Projekte wird der Massnahmenplan definiert. Die einzelnen Projektbeschriebe werden vom Stadtrat genehmigt und die notwendigen Ressourcen freigegeben.

Massnahmen des Stadtrates

Der Stadtrat ist mit der vorliegenden IT-Strategie im Grundsatz einverstanden. Bei den strategischen Projekten hat er die Priorisierungen und Projekte wie folgt festgesetzt:

Priorität 1 – Umsetzung ab Frühjahr 2016

- Projekt 3 Evaluierung/Konsolidierung/Sicherstellung der Standard- und Spezialanwendungen (Applikationsliste mit Priorisierungen der Applikationen)
- Projekt 2 Überarbeitung/Definition der Verträge und SLA mit den IT-Dienstleistern
- Projekt 1 Anpassung der bestehenden IT-Verantwortlichkeiten/Organisation

Priorität 2 – Umsetzung ab Herbst 2016

- Projekt 6 Etablieren eines Projektmanagements resp. Kosten/Nutzen-Kontrolle
- Projekt 5 Optimierung der Kollaborations-Plattform
- Projekt 10 Beziehungen zur RIZ AG genauer definieren

Priorität 3 – Umsetzung ab 2017

- Projekt 4 Ausarbeitung eines eGovernment-Konzeptes
- Projekt 7 Beschaffung / Bring Your Own Device (BYOD)
- Projekt 8 Social-Media Nutzung
- Projekt 9 Output-Konzept

Zudem regt der Stadtrat an, mit sogenannten "quick-wins" ohne grossen Aufwand möglichst rasch erste Erfolge zu realisieren. Das kann mit einfachen Massnahmen im Rahmen der Projekte mit Priorität 1 geschehen.

Dem Stadtrat ist bewusst, dass für die interne IT-Verantwortlichkeit neue Ressourcen notwendig sind. Diese sollen jedoch weiterhin im plafonierten Stellenplan gefunden werden. Die finanziellen Aufwendungen für die Einzelprojekte sind nachvollziehbar und ausgewiesen. Für die Projektleitung und das In-

terimsmanagement wird für das Jahr 2016 ein Kredit in eigener Kompetenz bewilligt. Ab dem Jahr 2017 sind die Aufwendungen über das ordentliche Budgetverfahren zu bewilligen.

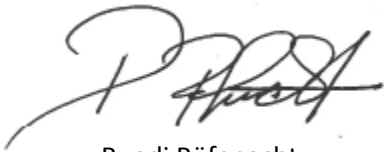
Antrag

Der Stadtrat beantragt dem Grossen Gemeinderat, er möge folgenden Beschluss fassen:

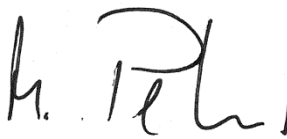
(Referent: Stadtpräsident Ruedi Rüfenacht)

Dem Bericht des Stadtrates zum Postulat "IT-Strategie der Stadt Wetzikon" wird zugestimmt und das Postulat abgeschrieben.

Im Namen des Stadtrates



Ruedi Rüfenacht
Präsident



Marcel Peter
Stadtschreiber

versandt am: 14. März 2016