



Protokollauszug vom

10.07.2024

Stadtkanzlei:

Projekt ECM: Betriebsressourcen

IDG-Status: öffentlich

SR.20.448-8

Der Stadtrat hat beschlossen:

1. Die Anforderungen betreffend Betrieb und der Nutzungsunterstützung ECM werden gemäss Begründung zur Kenntnis genommen.
2. Die mit SR.20.448-5 als gebunden erklärten jährlichen Betriebskosten von 739 854 Franken werden in der Grössenordnung von 216 000 Franken für die Bereitstellung interner personeller Ressourcen zum Betrieb des ECM-Systems eingesetzt.
3. In der Stadtkanzlei wird 1.0 gebundene Stelle für das fachliche Applikationsmanagement ECM und in den IDW 0.5 gebundene Stelle für das technische Applikationsmanagement ECM geschaffen.
4. Das Fachgremium Funktionseinreihung legt auf Antrag der Stadtkanzlei die Einreihung der in der Stadtkanzlei geschaffenen Stelle in einer Lohnklasse fest.
5. Das Personalamt wird beauftragt, die Stellen im Stellenplan aufzunehmen.
6. Mitteilung an: alle Departemente, IDW, Personalamt, Stadtkanzlei.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtschreiber:

A. Simon

Begründung:

1. Ausgangslage

Mit Beschluss SR.20.448-5 vom 22. Juni 2022 wurde der Fabasoft Schweiz AG der Zuschlag im Submissionsverfahren zur Beschaffung eines Enterprise-Content-Management-Systems (ECM) erteilt. Die Stadtkanzlei wurde – in Zusammenarbeit mit den IDW – mit der Durchführung des Projekts beauftragt. Mit Beschluss SR.20.448-5 wurden Grundsätze zur Einführung des ECM-Systems beschlossen, die nach wie vor gültig sind. Die Projektleitung wurde mit Ziffer 7 dieses Beschlusses damit beauftragt, dem Stadtrat Grundlagen zur Betriebsorganisation des ECM (zentral / dezentral; Ressourcenbedarf) vorzulegen.

Mit Beschluss SR.20.448-7 vom 13. März 2024 wurde die Roll-out-Planung für alle Verwaltungseinheiten für die Jahre 2024-2026 verabschiedet.

2. Arbeiten mit dem ECM

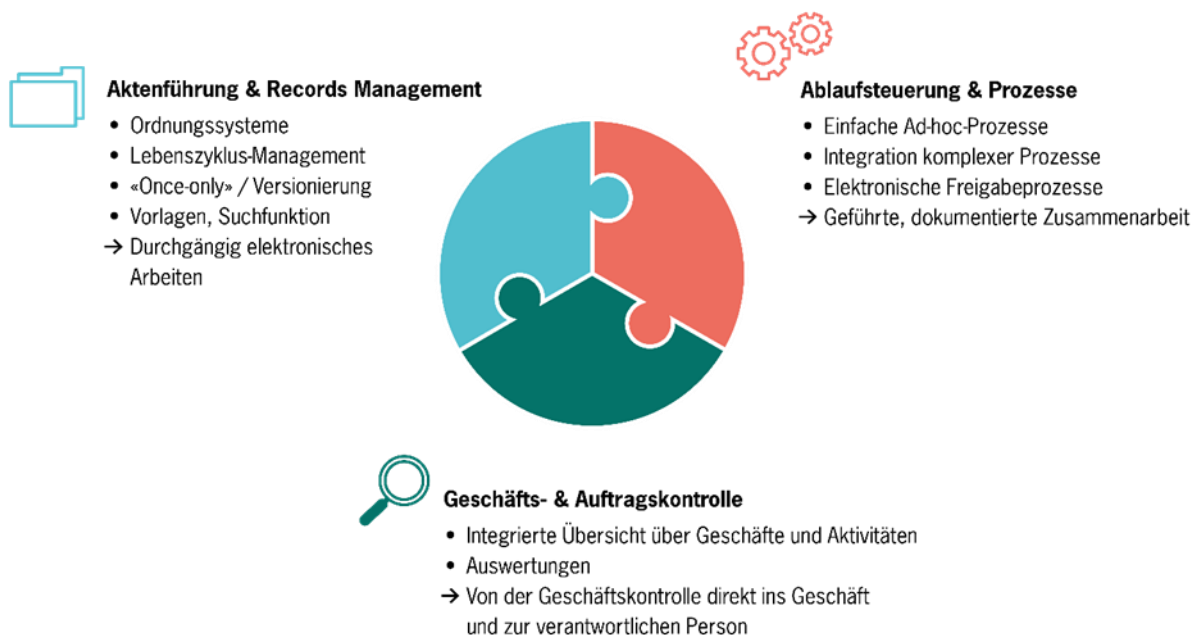


Abbildung 1 Funktionsweise des ECM

ECM Fabasoft wird als Standardtool verwaltungsweit eingeführt und deckt neben den Grundfunktionalitäten eines ECM (Records Management, Ablaufsteuerung und Geschäfts- und Auftragskontrolle) unter anderem auch das Sitzungsmanagement ab, integriert die elektronische Signatur und stellt das Lebenszyklusmanagement von Informationen via Schnittstellen für Umsysteme sicher. Sowohl einfache Ad-hoc-Workflows wie auch komplexere Prozesse können integriert abgewickelt werden.

3. Betrieb und weitere Entwicklung des ECM-Systems

Für den Betrieb und die weitere Entwicklung des ECM-Systems wird innerhalb der Stadtverwaltung ein technisches und ein fachliches Applikationsmanagement benötigt. Das System wird unter Einbezug der Lieferantin zentral von den IDW und der Stadtkanzlei betreut. Zur Unterstützung der Nutzenden, der Pflege bereichsspezifischer Umsetzungen (Vorlagen, Prozesse etc.) und der Aufnahme von Anforderungen ist die Bereitstellung von dezentralen Ressourcen ebenfalls erforderlich.

Für die Systembetreuung sind insbesondere folgende Aufgabengebiete relevant:

- Support und Behebung von Incidents
- Records Management
- Benutzendenverwaltung
- Schulungen
- Releasemanagement
- Testmanagement
- Anforderungsmanagement

3.1. Support und Behebung von Incidents

Der Support wird sichergestellt durch das Zusammenspiel von dezentralen und zentralen Zuständigkeiten sowie der Unterstützung der Lieferantin.

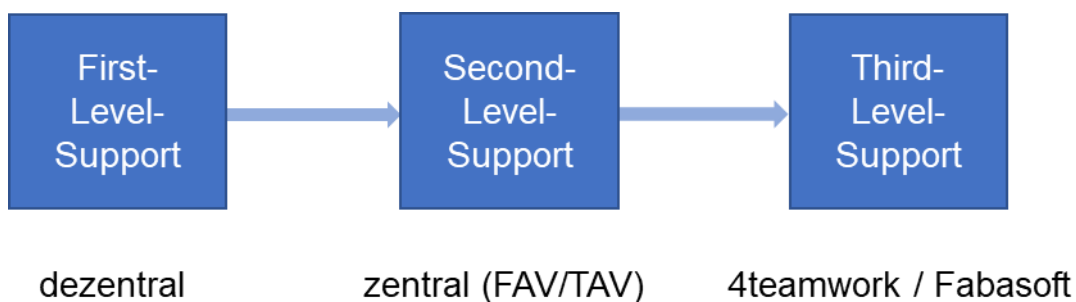


Abbildung 2 Support-Prozess

First-Level-Support

Für den First-Level-Support sind die im Rahmen der Einführungsprojekte definierten Dezentralen Administratoren in den Bereichen zuständig. Sie unterstützen die Anwendenden bei Problemen und Fragen, die sich für diese bei der Nutzung des Systems ergeben. Von zentraler Seite werden ihnen dafür Anleitungen, Schulungsvideos sowie ein Handbuch zur Verfügung gestellt.

Second-Level-Support

Fragen und Probleme, die nicht direkt dezentral gelöst werden können, bringen die First-Level-Support-Verantwortlichen an den Second-Level-Support (IDW / SK).

Third-Level-Support

Kann das Problem vom Second-Level-Support nicht gelöst werden, kommt der Third-Level-Support der Anbieterin gemäss Regelung im Wartungs- und Support-Vertrag zum Zug.

3.2. Records Management

Das Records Management befasst sich mit der Steuerung und Bewirtschaftung von geschäftsrelevanten Informationen. Ein Kernelement sind die pro Verwaltungsbereich festgelegten Ordnungssysteme. Hier sind die notwendigen Metadaten bzw. Attribute hinterlegt, um den korrekten Umgang mit den Geschäften bzw. Dossiers sicherzustellen. Das zentrale Records Management (ausgeübt von der Fachstelle Records Management) ist zuständig für die Festlegung und Umsetzung der definierten Standards und Strategien und unterstützt die Bereiche bei Fragen und Anliegen zum Ordnungssystem, der Dossierbildung und –bewirtschaftung sowie generell bei fachlichen Fragen zur Informationsverwaltung. In den Bereichen ist jeweils eine Records Management und -Ablageverantwortliche Person (RMAV) bestimmt, die für das Records Management im Bereich zuständig ist. Im System übt sie die Funktion der Dezentralen Administration aus, in der sie durch weitere Personen unterstützt werden kann.

3.3. Change Management

Das Change Management umfasst das Planen, Testen und Einspielen von Releases, die allfällige Anpassung von Betriebshandbüchern und Schulungsunterlagen sowie das Erheben, Bewerten und Spezifizieren von Anforderungen (inkl. Testing).

Das Change Management wird mit Unterstützung der Lieferantin von den Technischen und Fachlichen Applikationsverantwortlichen betreut. Bei der Beschreibung bereichsspezifischer Anforderungen und dem Testing von bereichsspezifischen Umsetzungen sind auch dezentrale Ressourcen notwendig.

4. Ressourcen-Bedarf

Die Schätzung der im ausgebauten Betrieb notwendigen Ressourcen ist auch nach Inbetriebnahme von ersten Pilot-Betrieben nicht einfach. Einerseits werden mit dem neuen System zwei alte Systeme abgelöst (iGeko und ERMS d.3), die allerdings nicht im gleichen Ausmass eingesetzt wurden wie dies beim ECM vorgesehen ist (iGeko-Nutzende: ca. 250; ERMS d.3-Nutzende: ca. 1500; ECM im Endausbau: ca. 4200). Andererseits erfolgt mit diesem weiteren Digitalisie-

rungsschritt auch ein Schritt weg vom Papier in Richtung durchgehende, elektronische Aktenführung. Klassische Sekretariatsaufgaben verschieben sich deshalb in Richtung Nutzung von IT-Anwendungen und – in direkter Abhängigkeit davon – Unterstützungsdienstleistungen in der IT-Anwendung. Dies traf beim Stadtratssitzungsmanagement über iGeko genauso zu wie es auch im weiteren Ausbau des ECM zutreffen wird. Auf dezentrale Ressourcen kann somit aufgrund der Verlagerung von nicht mehr benötigten Ressourcen zurückgegriffen werden.

In Bezug auf die zentrale Betreuung des Systems hingegen kann – abgesehen von den Ressourcen für iGeko und ERMS d.3 – nicht von solchen Verschiebe-Effekten ausgegangen werden.

4.1. Dezentraler Ressourcen-Bedarf

Der Support wird unmittelbar nach der Go-live-Phase am meisten Aufwand generieren. Es ist davon auszugehen, dass dieser nach einer intensiven Einführungsphase abnimmt und konstant bleibt. Im Aufgabengebiet Records Management muss sporadisch überprüft werden, ob Dossiers nach Abschluss des Geschäfts auch tatsächlich geschlossen werden (womit die im System hinterlegten Laufzeiten beginnen können) oder es müssen Wünsche betr. Anpassungen am Ordnungssystem geprüft werden. In der ersten Betriebsphase wird hier kaum Aufwand gefordert sein, danach bleibt der Aufwand auf tiefem Niveau konstant.

Dezentrale Ressourcen werden ebenfalls benötigt für die Pflege bereichsspezifischer Vorlagen und Prozessdefinitionen sowie die Einstiegsschulung von neu eintretenden Mitarbeitenden. Diese sind im Rahmen der Einführung von neuen Mitarbeitenden zu sehen bis ein zentrales Schulungsangebot besucht werden kann.

Im Rahmen der Einführungsprojekte sind – so weit dies nicht bereits geschehen ist - sog. RMAV (Records Management und Ablageverantwortliche) zu bestimmen. Im Betrieb ist je nach Intensität der Nutzung des Systems in den Bereichen von einem Zeitaufwand der RMAV (Dezentrale Administratoren) von 20-40 Stellenprozenten auszugehen.

4.2. Zentraler Ressourcenbedarf

Gemäss SR.20.448-5 wird von jährlichen Betriebskosten von 750 000 Franken ausgegangen. Diese setzen sich wie folgt zusammen:

Betriebskosten zulasten Erfolgsrechnung		Jährlicher Betrag
Wiederkehrende Kosten ECM-System gemäss Submission, inkl. Lizenzen elektronische Unterschrift (inkl. MWST) über sieben Jahre (der jährliche Betrag bezieht sich auf den Vollausbau)		339 854.00

Interne verrechenbare Kosten (IDW) pro Jahr, über sieben Jahre		200 000.00
Reserve für unvorhergesehene Betriebskosten pro Jahr, über sieben Jahre		200 000.00
Total		739 854.00

In der Stadtkanzlei gibt es derzeit 0.8 Stellen für Applikationsmanagement sowie 1.5 Stellen für Records Management, die in einem Zusammenhang mit dem Betrieb von Applikationen (iGeko, ERMS.d3) stehen. Diese Stellen sind aber derzeit und bis auf weiteres für das Einführungsprojekt ECM beansprucht, betreuen fachlich weiterhin iGeko und ERMS d.3 und haben weitere Aufgaben zu erfüllen. Sie können während der Laufzeit des Einführungsprojekts nicht zusätzlich den Betrieb sicherstellen. Um die verwaltungsweite Einführung des ECM nicht massiv zu gefährden, ist es daher unerlässlich, für den Betrieb des ECM in der Stadtkanzlei eine neue Stelle zu schaffen. Im Verlauf des Rollouts werden sukzessive eine Vielzahl von weiteren Benutzenden dazu kommen. Für den Support wird die Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen auch für die Zeit nach dem Abschluss des Einführungsprojekts unabdingbar sein.

Für das technische Applikationsmanagement iGeko und ERMS.d3 gibt es bei den IDW derzeit 0.8 Stellen. Diese Ressourcen stehen kurz- und mittelfristig nicht für ECM zur Verfügung. Aufgrund der stark anwachsende Zahl von Nutzenden und des breiteren Funktionsumfang des ECM-Systems ist auch hier die Schaffung von 0.5 Stellen unerlässlich. Insgesamt erfordert der Betrieb des ECM-Systems aktuell die Schaffung von zusätzlichen 1.5 Stellen. Ferien- und Ausfallstellvertretungen sind so noch nicht abgedeckt und müssen sorgfältig geplant und mit bestehenden Projekt-Ressourcen sichergestellt werden. Ein weiterer Ausbau der Betriebsressourcen wird mit fortlaufender Projektdauer und für die Phase nach der vollständigen Einführung notwendig sein.

Aktuell wird der Betrieb bei den IDW durch einen externen Mitarbeiter und auf Seiten der Stadtkanzlei durch die Projektmitarbeitenden sichergestellt (Phase Betrieb der Pilotprojekte, aktuell ca. 350 User). Um das Rollout nicht zu gefährden, muss die parallele Aufnahme einer zentralen Supportorganisation mit zusätzlichen Ressourcen zeitnah umgesetzt werden können.

5. Finanzierung der zusätzlichen Stellen

Die dringend notwendigen Stellen werden wie folgt über die gebunden erklärten Finanzmittel finanziert:

Stelle	Lohn	Sozialleistungen	Total
Technisches Applikationsmanagement (LK 11), 0.5 STE	60 000	12 000	72 000
Fachliches Applikationsmanagement (LK 11*), 1.0 STE	120 000	24 000	144 000
Total			216 000

Diese Mittel werden aus den IT-Betriebskosten sowie der Reserve für den Betrieb finanziert (s. Kapitel 4.2, aus SR.20.448-5).

(*unter Vorbehalt des Entscheids des Fachgremiums Funktionseinreihung gemäss Ziffer 4 des Beschlusses)

6. Gebundenheit der zusätzlichen Stellen

Die Gemeindeordnung der Stadt Winterthur (GO) sieht eine Zweiteilung der Stellenschaffungskompetenz vor. Demnach ist das Stadtparlament zuständig für die Schaffung neuer Stellen in der Verwaltung, soweit damit neue wiederkehrende Ausgaben im Zuständigkeitsbereich des Stadtparlaments verbunden sind (Art. 19 Abs. 1 lit. I GO). Für die Schaffung der übrigen Stellen ist der Stadtrat kompetent (Art. 33 Abs. 1 lit. h GO und Art. 8 Abs. 1 Personalstatut). Seine Kompetenz umfasst einerseits die Schaffung neuer Stellen, soweit damit neue wiederkehrende Ausgaben in seinem Zuständigkeitsbereich verbunden sind und andererseits gebundene Stellen. Letztere dienen der Aufrechterhaltung des Betriebs und der Erhaltung der Leistungsfähigkeit der Gemeinde, um die bestehenden Aufgaben weiterhin erfüllen zu können (leistungserhaltende Stellen).

Mit der geplanten Ersatzbeschaffung der beiden Systeme für Records Management und Geschäftsführung (bisher über iGeko) wird eine zur Erfüllung der Verwaltungsaufgaben notwendige Lösung auf dem heutigen Stand der Technik bereitgestellt. Der Betrieb eines ECM-Systems benötigt umfassende technische und fachliche Support- und Betriebsdienstleistungen. Diese können nicht ohne zusätzliche Ressourcen getragen werden. Einerseits werden mit dem neuen System zwei alte Systeme abgelöst (iGeko und ERMS d.3), die allerdings nicht im gleichen Ausmass eingesetzt wurden, wie dies beim ECM vorgesehen ist (iGeko-Nutzende: ca. 250; ERMS d.3-Nutzende: ca. 1500; ECM im Endausbau: ca. 4200). Andererseits erfolgt mit diesem weiteren Digitalisierungsschritt auch ein Schritt weg vom Papier in Richtung vollständige und durchgehende, elektronische Aktenführung. Die Komplexität der Systeme, die grössere Anzahl der Nutzenden und die umfassende elektronische Aktenführung erfordern eine grössere Anzahl an Ressourcen für die Sicherstellung des Betriebes (inkl. Support). Das System ist produktiv im Einsatz und muss zwingend so betrieben werden können, dass es einerseits ohne Unterbrüche zur Verfügung steht und andererseits die Mitarbeitenden der Verwaltung die benötigten Funktionalitäten

nutzen können. Ohne diese zusätzlichen Ressourcen kann die Stadtverwaltung ihre Aufgaben nicht mehr wahrnehmen, weshalb es sich vorliegend um leistungserhaltende und damit um gebundene Stellen handelt.

7. Interne Kommunikation

In verschiedenen Formaten wird über das ECM-Projekt aktiv berichtet (Intranet, Meet ECM, persönliche Kommunikation innerhalb der Piloten / Einführungsprojekte, Direktansprache über ecm@win.ch).