

**Auszug
aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich**

vom 25. November 2009

1533. Dringliche Schriftliche Anfrage von Salvatore Di Concilio, Rebekka Wyler und 29 Mitunterzeichnenden betreffend IT-Strategie Stadt Zürich, Auswirkungen der IT-Zentralisierung bei der OIZ. Am 28. Oktober 2009 reichten Gemeinderat Salvatore Di Concilio (SP), Gemeinderätin Rebekka Wyler (SP) und 29 Mitunterzeichnende folgende Dringliche Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2009/489, ein:

Im Juli 2006 wurden die Vision und die strategischen Ziele der neuen städtischen IT-Strategie verabschiedet (StRS Nr. 815/2006) und damit die Neuausrichtung der städtischen IT-Landschaft sowohl in technologischer wie in organisatorischer Hinsicht eingeleitet.

Mit StRB 1151 wurde Human Resources Management im September 2007 beauftragt, ein übergeordnetes HR-Konzept zu erarbeiten, welches die konkreten und detaillierten Regelungen für einen Übertritt in die OIZ festlegt. Unterdessen sind die Überführungen der Mitarbeitenden aus verschiedenen Dienstabteilungen in die OIZ erfolgt.

Die Sozialpartner waren skeptisch gegenüber der Zentralisierung des IT-Bereiches, haben das Vorhaben aber akzeptiert. In der Zwischenzeit sind jedoch verschiedene Fragen aufgetaucht, die im Zusammenhang mit der OIZ und der Umsetzung der IT-Strategie stehen.

1. Sind Auslagerungen des PC-Supports an die Firma Panatronic erfolgt?
2. Wenn ja, in welchem finanziellen Rahmen bewegen sich die Auslagerungen?
3. Trifft es zu, dass es sich um Kosten im Rahmen von 4 Mio. Franken handelt?
4. Was geschieht mit den städtischen Mitarbeitenden im PC-Support?
5. Paketierung der Software: Kann die OIZ dies selber ausführen oder müssen Aufträge auswärts vergeben werden?
6. Durch welche Firmen werden Paketierungen ausgeführt und wo?
7. Wie werden die Kostenfolgen kontrolliert?
8. Wie entwickeln sich die Lohnkosten?
9. Wie hoch war die Fluktuation in den Jahren 2008–2009?
10. Wie viele Mitarbeitende wurden in eine tiefere Funktionsstufe eingereiht?
11. Besteht ein Moratorium für IT-Projekte?
12. Wenn ja, weshalb?
13. Wie werden dringend notwendige Projekte der einzelnen Dienstabteilungen trotzdem umgesetzt und finanziert?
14. Trifft es zu, dass die Mitarbeitenden zum Stillschweigen verpflichtet wurden?
15. Wie wird gewährleistet, dass die Mitarbeitenden und Sozialpartner transparent über das weitere Vorgehen informiert werden?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1: Es handelt sich um IMAC-D-Dienstleistungen (install, move, add, change, dispose). Dabei werden die städtischen Arbeitsplätze mit der nötigen Software ausgerüstet und vor Ort in Betrieb gesetzt («install»), Umzüge durchgeführt («move»), Ergänzungen oder Änderungen auf existierenden Arbeitsplätzen vorgenommen («add» bzw. «change») und die korrekte Entsorgung der Arbeitsplätze sichergestellt («dispose»). Ein Teil davon wurde bisher von der

Firma Logotex AG erbracht, der Rest durch OIZ-Mitarbeitende. Letztere werden künftig den anspruchsvolleren Remote-Support-Service anbieten. Die IMAC-D-Services, welche mit vielen unproduktiven Fahrzeiten verbunden sind und keine besonderen Fähigkeiten voraussetzen, werden aus Kostengründen – gestützt auf die durchgeführte Submission – an die Firma Panatronic AG ausgelagert.

Zu den Fragen 2 und 3: Die Auslagerungen sind bis und mit 2012 mit jährlich rund 1,15 Mio. Franken mit einem oberen Kostendach von 4 Mio. Franken für diese Dauer veranschlagt. Danach betragen die diesbezüglichen jährlichen Ausgaben rund 1,2 Mio. Franken.

Zu Frage 4: Die städtischen Mitarbeitenden im PC-Support haben bisher den anspruchsvollen Remote-Support und – gemeinsam mit der Logotex AG – den Vor-Ort-Support (IMAC-D) erbracht. Neu werden die städtischen PC-Supporterinnen und -Supporter in der Abteilung Servicedesk nur noch den Remote-Support wahrnehmen, wofür sie gezielte Fachausbildungen besuchen. Das Aufgabengebiet des Servicedesks wird durch die Auslagerung angereichert und interessanter, kann ein Servicedesk-Mitarbeitender doch in Zukunft einschliesslich Remote-Support die gesamte Betreuung einer Kundenanfrage übernehmen.

Zu Frage 5: Die OIZ kann die Paketierung nicht selber ausführen. Die Packaging-Factory ist mit drei Mitarbeitenden auf eine Leistung von 300 bis 350 Pakete pro Jahr ausgelegt. Im Rahmen des Rollouts der IT-Strategie muss die Factory zusätzlich rund 800 Pakete pro Jahr paketieren. Sie müsste dazu um rund sieben Mitarbeitende erweitert werden.

Da dieser personelle Aufwand ab 2013 nicht mehr gerechtfertigt ist, wird diese Belastungsspitze mit den externen Partnern Dell und Clearbyte bewältigt.

Zu Frage 6: Die Paketierungsarbeiten werden durch die Firma Dell SA mit Hauptsitz in Genf sowie Clearbyte in Baar durchgeführt. Die Arbeiten finden sowohl in der OIZ als auch an Standorten der Firmen statt.

Zu Frage 7: Die Kosten der IT-Strategie werden separat erhoben und am Ende des Projekts abgerechnet. Zudem wird mit der Budgetierung jeweils Klarheit geschaffen, welche Ausgaben im Rahmen der IT-Strategieumsetzung anfallen.

Die personellen Transfers und die damit verbundenen Budgetübertragungen auf die OIZ werden zudem durch Human Resources Management im Rahmen der Budgeterstellung des Personalaufwands geprüft. Human Resources Management stellt auch sicher, dass die entsprechenden Stellen ein Jahr nach den Transfers bzw. dem Rollout in der betroffenen Dienstabteilung abgebaut werden.

Zu Frage 8: Die Lohnkostenentwicklung der Mitarbeitenden bewegt sich im vorgegebenen Rahmen des städtischen Lohnsystems. Mit dem Wechsel konnte bis auf einen Fall der Lohn der alten Dienstabteilung mindestens übernommen werden.

Zu Frage 9: Die OIZ-Fluktuationsrate betrug 2008 7,6 Prozent, 2009 mit Stand Oktober 2009 6,9 Prozent. Diese Zahlen liegen deutlich unter den branchenüblichen Werten von etwa 10 bis 15 Prozent.

Zu Frage 10: Mit dem Übertritt der Mitarbeitenden in die OIZ wurden grundsätzlich keine Mitarbeitenden in eine tiefere Funktionsstufe überführt. Bei einer Person wird nach dem Rollout der entsprechenden Dienstabteilung eine Funktionsstufenanpassung erfolgen, was bereits entsprechend kommuniziert ist.

In diesem Fall kam es durch die Veränderung des Aufgabengebietes zu gemäss Personalrecht zumutbaren Anpassungen, welche durch die betroffene Person akzeptiert wurde.

Es kam durch den Transfer zudem bis heute zu keinerlei Eskalation in das eigens dafür geschaffene Eskalationsgremium, welches aus Vertreterinnen und Vertretern der Gewerkschaften, OIZ und Human Resources Management besteht.

Zu Frage 11: Es besteht nur ein Moratorium für SAP-Projekte. Betroffen sind dabei neue SAP-Projekte über Fr. 200 000.-.

Zu Frage 12: Das SAP-Moratorium wurde deshalb erlassen, weil das Wachstum im SAP zuerst eine Konsolidierung nötig machte, bevor neue Projekte initiiert werden.

Zu Frage 13: Bisher ist es gelungen, alle dringend notwendigen Projekte der Dienstabteilungen umzusetzen und zu finanzieren. Die Abstimmung über diese Projekte wird über das IT-Controlling im Rahmen des Planungsprozesses sichergestellt.

Zu Frage 14: Die Mitarbeitenden wurden auf keine Weise zu Stillschweigen verpflichtet. Die OIZ pflegt im Gegenteil eine offene Kommunikationskultur. Selbstverständlich unterliegen die OIZ-Mitarbeitenden unabhängig davon dem in der Stadtverwaltung Zürich geltenden Amtsgeheimnis gemäss Art. 80 PR und Art. 155 ABPR.

Zu Frage 15: Die Mitarbeitenden werden dreimal im Jahr in Form von so genannten «Dialogveranstaltungen» informiert, an denen über aktuelle Entwicklungen und die IT-Strategie berichtet und der Dialog mit der Geschäftsleitung ermöglicht wird. Mit den Sozialpartnern wurde ein gemeinsames HR-Konzept für die IT-Strategieumsetzung erarbeitet. Es wurde vereinbart, erst dann wieder zu informieren, wenn sich wider Erwarten doch grössere negative personelle Konsequenzen aus der IT-Strategie ergeben sollten. Zudem wurde ein Gremium aus Vertreterinnen und Vertretern von Human Resources Management, OIZ sowie Gewerkschaften/Berufsverbänden etabliert, welches jederzeit auf Antrag einer Partei einberufen werden kann, um Härtefälle, welche bei den Gewerkschaften/Berufsverbänden eskalieren, zu besprechen. Das OIZ-Management wird Anfang 2010 die Sozialpartner darüber hinaus einladen, um über den aktuellen Stand der Umsetzung der IT-Strategie zu informieren.

Vor dem Stadtrat
der Stadtschreiber
Dr. André Kuy