

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

vom 10. März 1999

446. Interpellation von Christian Mettler betreffend «PROLeist», Systemfehler Fürsorgesekretariate. Am 11. November 1998 reichte Gemeinderat Christian Mettler (SVP) folgende Interpellation GR Nr. 98/377 ein:

In den Fürsorgesekretariaten der Stadt Zürich wird ein System zur computerunterstützten Fallführung («PROLeist») eingesetzt. Das System ist in verschiedene Bereiche aufgeteilt und ermöglicht eine standardisierte und prozessorientierte Fallführung. Die neuentwickelte Software soll die Ressourcenzuteilung und die Alltagsarbeit erleichtern und wird permanent durch Updates auf den neuesten Stand gebracht.

Neuerdings treten beim System vermehrt Fehler und sogenannte Abstürze ein, welche die Bearbeitung der Fälle massiv erschweren. Die Kadenz dieser Vorfälle ist zunehmend und verunmöglicht die Aufarbeitung des zur Zeit bestehenden grossen Pendenzenberges.

Ich bitte den Stadtrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Massnahmen sind geplant, um das geschilderte Problem zu lösen, und welcher finanzielle Aufwand ist dafür erforderlich?
2. Wieviel hat die Software «PROLeist» bis anhin gekostet und wieviel kosten jeweils die Updates?
3. Wer ist für die eingetretenen Mängel verantwortlich und wie gross sind die verursachten Ausfälle in Arbeitsstunden pro Fürsorgesekretariat?
4. Wie werden die dadurch anfallenden Überstunden vergütet?
5. Wie wurde bei Vertragsabschluss mit der Softwarefirma allfällig eintretenden Fehlern sowie dadurch entstehenden Folgeschäden Rechnung getragen?
6. Welchen Support bietet das OIZ gegenüber den Anwendern?

Auf den Antrag der Vorsteherin des Sozialdepartements beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

Zu Frage 1: Die Fallapplikation «PROLeist» bildet einen Teil des Gesamtprojektes CASW (Computer Assisted Social Work), welches das Amt für Jugend- und Sozialhilfe innerhalb von zwei Jahren von der Schreibmaschine weg in die moderne Computertechnologie führte. Das vom Stadtrat am 3. April 1996 bewilligte Projekt konnte im Juni 1998 erfolgreich abgeschlossen werden. Schlussbericht und Schlussabrechnung wurden vom Stadtrat am 25. November 1998 genehmigt. Das System «PROLeist» wurde im 4. Quartal 1997 sukzessive in den Quartierberatungsstellen eingeführt. Die äusserst komplexe, durch ein externes Software-Haus hergestellte Software musste, wie bei Projekten in dieser Grössenordnung üblich, durch sogenannte «Updates» oder neue Releases nach der Einführung verbessert werden. Im April 1998 wurde als letztes Element das Modul Weiterverrechnungen eingeführt, welches sich in der Praxis, bedingt durch zusätzliche und geänderte Anforderungen, die zum Teil ausserhalb des Einflussbereiches der städtischen Verwaltung lagen, als nicht funktionsfähig erwies. Weil die Weiterverrechnung in jedem Fall sichergestellt werden musste (es geht hier um behördliche Rückstellungen in Millionenhöhe), wurden kurzfristig zusätzliche, z. T. provisorische Änderungen an der Software vorgenommen. Die Aufschaltung einiger Releases erfolgte zu früh, was in Einzelfällen nicht

zum gewünschten Erfolg für die Benutzerinnen und Benutzer führte. Hinzu kam die Tatsache, dass gleichzeitig technische Probleme in Form von Hardwareausfällen (Disk der Server) entstanden, die zu Systemunterbrüchen führten.

An der Problemlösung wurde über das ganze Jahr 1998 intensiv gearbeitet. Auf der technischen Seite finden gemeinsam mit der OIZ, den Lieferanten und den EDV-Leuten des Amtes für Jugend- und Sozialhilfe wöchentliche Sitzungen statt, an welchen stabilisierende Massnahmen überprüft, besprochen und umgesetzt werden. Ein Qualitätsmanagement wurde eingeführt. Die wöchentlichen Ausfallzeiten des Systems und der Systemteile und Arbeitsorte werden erfasst und gemeinsam mit der OIZ und der Softwarefirma analysiert. Aufgrund dieser Analyse, in welche auch die Firma Microsoft involviert wurde, konnten Ende 1998 diverse technische Schwachstellen identifiziert und entsprechende Korrekturmassnahmen eingeleitet werden.

Auf der Softwareseite wurde ein neues Konzept der Weiterverrechnung entwickelt, welches im April 1999 operativ sein wird und die bestehenden Unzulänglichkeiten ausmerzt. Die Kosten der Realisierung des neuen Konzeptes der Weiterverrechnung werden sich auf rund Fr. 930 000.– belaufen. Hinzu kommen die durch die Systemunterbrüche verursachten Arbeitszeitverluste des Amtes, welche sich nicht genau quantifizieren lassen.

Zu Frage 2: Die durch die Firma Profidata erstellte Software «PROLeist» hat rund 1 Million Franken gekostet. Die Aufwendungen für Updates bis zum März 1999 werden auf Fr. 700 000.– geschätzt. Üblich für ein Projekt dieser Grössenordnung wären 20 bis 30 Prozent der Erstellungskosten im ersten Jahr nach dessen Einführung.

Zu Frage 3: Für die Planung und Umsetzung dieses Projektes waren im wesentlichen vier Partner verantwortlich: Das Amt für Jugend- und Sozialhilfe im Rahmen der O + I-Strategie des Departements als Auftraggeber, die OIZ als interner Partner, verantwortlich für die technischen Belange, die Einführung der Basisinfrastruktur (Büromatik und Vernetzung) sowie die Umsetzung der Buchhaltungslösung IRP mit der entsprechenden Schnittstelle zu «PROLeist». Weiter die Firma Profidata als Softwareentwicklerin der Applikation «PROLeist» und schliesslich die Firma Andersen Consulting als Unternehmensberaterin, verantwortlich für die Gesamtplanung, das Gesamtkonzept, das Detailkonzept für «PROLeist» sowie das Programm-Management. Es erweist sich erfahrungsgemäss als schwierig, für die in solchen Grossprojekten auftretende Vielzahl unterschiedlichster Fehler eine eindeutige Verantwortlichkeit zu bezeichnen. Aus Sicht des Amtes haben alle vier Partner Anteil sowohl am grossen Erfolg des Projektes, als auch an denjenigen Teilen, welche Schwierigkeiten und Zusatzkosten verursacht haben. Mit den Partnern wird ein Vergleich angestrebt, diese Kosten zu teilen.

Die Ausfälle in Arbeitsstunden bei den Fürsorgesekretariaten wurden anfänglich nicht systematisch erfasst. Die Einführung einer völlig neuen Arbeitsumgebung und neuer Applikationen liess in jedem Fall erhebliche personelle Belastungen erwarten. Später zeigte sich, dass der Ausfall je nach Stabilität der örtlichen Anlage, von Sozial-

beratungsstelle zu Sozialberatungsstelle äusserst unterschiedlich sein kann. Seit Einführung des Qualitätsmanagements stehen nun genaue Auswertungen zur Verfügung. Wir müssen heute annehmen, dass 1998 den Quartierberatungsstellen im Durchschnitt die EDV-Unterstützung für 10 Prozent der Arbeitszeit nicht zur Verfügung stand.

Zu Frage 4: Die Bewältigung der zusätzlichen Arbeit wurde, wo immer möglich, durch Mehrstunden von Teilzeitarbeitenden abgefangen. Diese Stunden wurden, sofern sie nicht kompensiert werden konnten, bezahlt. Ausserdem konnte der geplante Personalabbau im vergangenen Jahr noch nicht vorgenommen werden, was zu Budgetüberschreitungen der Personalkosten führte. Die bei den Kaderstellen angefallenen Überzeiten sind (gemäss städtischem Arbeitszeitreglement) durch die generell gewährte zusätzliche Ferienwoche bereits abgegolten.

Zu Frage 5: Mit der Firma Profidata wurde ein gemäss den Richtlinien der Stadt durch die OIZ erarbeiteter Vertrag unterzeichnet. Fehler, die eindeutig bei der Programmierfirma liegen, werden durch diese kostenlos behoben. Die aufgetauchten Stabilitätsprobleme liegen einerseits im softwaretechnischen, konzeptionellen und andererseits im hardwaretechnischen Bereich.

Zu Frage 6: Das OIZ ist für den technischen Betrieb der Systeme verantwortlich (Systemmanagement Server, Netzwerkbetrieb). Die genauen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind in einer Dienstleistungsvereinbarung festgehalten. Fehlermeldungen und Probleme der Quartierberatungsstellen werden der amtsinternen Hotlines oder dem O-I Helpdesk des Amtes für Jugend- und Sozialhilfe gemeldet. Sofern sie bei diesen Stellen nicht behoben werden können, werden bei technischen Problemen die OIZ und bei Applikationsproblemen die Softwarefirma, mit der ein entsprechender Wartungsvertrag besteht, umgehend eingeschaltet. Die Fehlerbehebung geschieht in der Regel innerhalb der vereinbarten Fristen.

Mitteilung an den Vorsteher des Finanzdepartements, die Vorsteherin des Sozialdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, die OIZ, das Amt für Jugend- und Sozialhilfe und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber