



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH I - 7/16

MA 14, Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 14 und Magistratsdirektion - Geschäftsbereich

Organisation und Sicherheit, Gruppe

Krisenmanagement und Sicherheit,

Prüfung von Schadensfällen

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	5
Empfehlung Nr. 1 .....	5
Empfehlung Nr. 2 .....	5
Empfehlung Nr. 3 .....	6
Empfehlung Nr. 4 .....	7
Empfehlung Nr. 5 .....	8
Empfehlung Nr. 6 .....	9
Empfehlung Nr. 7 .....	9
Empfehlung Nr. 8 .....	10
Empfehlung Nr. 9 .....	11
Empfehlung Nr. 10 .....	11
Empfehlung Nr. 11 .....	12
Empfehlung Nr. 12 .....	13

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
E-Mail .....	Elektronische Post
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
MA .....	Magistratsabteilung
Nr.....	Nummer
s.....	siehe
u.a. ....	unter anderem
www.....	World Wide Web

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 14 sowie die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit als auftraggebende Dienststelle hinsichtlich des elektronischen Schadensmeldungsformulars einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 5. Oktober 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 12. Oktober 2017, Ausschusszahl 86/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 14 hinsichtlich des elektronischen Schadensmeldungsformulars einer Prüfung.*

*Die Prüfung zeigte Verbesserungspotenziale hinsichtlich der technischen Umsetzung und der Bedienbarkeit des Informationssystems. Unter anderem sind zur Verbesserung der Datenqualität die Pflichtfelder sowie die Möglichkeiten von automatisierten Kontrollen zu evaluieren und Maßnahmen zur Verringerung des Fehlerpotenzials bei der Dateneingabe zu treffen.*

*Der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde als auftraggebender Dienststelle empfohlen, auf die Umsetzung der notwendigen Voraussetzungen (unter anderem Berechtigungen) zu achten. Dies wäre mit dem Ziel verbunden, um Schadensfälle entsprechend des Erlasses zu erfassen sowie im Einvernehmen mit den Dienststellen im Sinn der inhaltlichen Qualitätssicherung den zeitnahen Abschluss von Schadensmeldungen zu verfolgen.*

*Anlässlich der zeitlich begrenzten Verfügbarkeit einzelner im elektronischen Schadensmeldungsformular verwendeter Softwarebasiskomponenten wären die Empfehlungen auch im Rahmen einer etwaigen Softwareablöse bzw. einer inhaltlichen Evaluierung des zugrunde liegenden Erlasses zu berücksichtigen.*

**Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 12 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	10	83,3
In Umsetzung	-	16,7
Geplant	2	-
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Eine vollständige und nachvollziehbare Aktendokumentation im Sinn eines Geschäftsfalls ist künftig zu Informationssystemen, die aktuell im Betrieb stehen bzw. zur Ausführung von geltenden Erlässen erforderlich sind, sicherzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlung werden ehestmöglich mit den Verantwortlichen abgestimmt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Durch die Verwendung von Quality Gates im Softwareentwicklungsprozess wird sichergestellt, dass ab 1. Jänner 2018 alle für eine vollständige und nachvollziehbare Aktendokumentation notwendigen Dokumente an einem zentralen Ort abgelegt werden, geordnet nach Business Services.

### **Empfehlung Nr. 2**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist eine Evaluierung der Eingabemodalitäten im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen, um das Fehlerpotenzial bei der Eingabe zu minimieren. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlung werden ehestmöglich mit den Verantwortlichen abgestimmt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Den Dienststellen der Stadt Wien steht seit Ende 2017 eine überarbeitete Version des elektronischen Schadensmeldungsformulars online zur Verfügung, welche die Empfehlung nach Einbau der erforderlichen Änderungen technisch umsetzt.

**Empfehlung Nr. 3**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit sind weiterhin regelmäßige Evaluierungen der vorgegebenen und der tatsächlich gemeldeten Schadensarten vorzunehmen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird geeignete Auswertungen bereitstellen, die der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, eine Evaluierung der innerhalb einer Periode tatsächlich gemeldeten Schadensarten ermöglichen. Eine Funktion zur Pflege der vorgegebenen Schadensarten durch die Administratorinnen bzw. Administratoren der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, wird bereits in der aktuellen Version der Applikation zur Verfügung gestellt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit arbeitet seit Ende 2017 mit einer neuen Version des elektronischen Schadensmeldungsformulars online, welche die Empfehlung nach Einbau der geforderten Änderung (nur mehr vorgegebene Schadensarten, kein Freitext mehr möglich) technisch umsetzt.

**Empfehlung Nr. 4**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist eine Evaluierung der Pflichtfelder bzw. der Pflichtangaben im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, bei der Festlegung der Pflichtfelder unterstützen und die Umsetzung durchführen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dienststellen der Stadt Wien arbeiten seit Ende 2017 mit einer überarbeiteten Version des elektronischen Schadensmeldungsformulars online, welche die Empfehlung nach Einbau der geforderten Änderungen (Überarbeitung der Pflichtfelder) technisch umsetzt.

**Empfehlung Nr. 5**

Auf eine ordnungsgemäße Abwicklung der Phasen des Software Lebenszyklus ist zu achten. Insbesondere bei der Abwicklung von Änderungsanforderungen (Change Request) des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist die Einhaltung der Phasen des Software Lebenszyklus sicherzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die ordnungsgemäße Abwicklung der Phasen des Software Lebenszyklus ist in der Magistratsabteilung 14 durch die Einhaltung von Vorgehensmodellen, die alle Phasen, u.a. auch Testphasen enthalten, sichergestellt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Bereitstellung von Software durch die Magistratsabteilung 14 erfolgt im Rahmen von Vorgehensmodellen, die die geforderte ordnungsgemäße Abwicklung der Phasen des Software Lebenszyklus sicherstellen. Im zweiten Quartal 2015 besuchten 125 Mitarbeitende der Magistratsabteilung 14 die Schulungsveranstaltung "Einführung in die Vorgehensmodelle der MA 14" ([https://w4.wien.gv.at/portal\\_entity/qi2479](https://w4.wien.gv.at/portal_entity/qi2479)), in der die Prozessschritte der Softwareentwicklung vorgestellt wurden. 78 dieser Mitarbeitenden (alle aus dem Fachbereich "SW Software Bereitstellung") besuchten im gleichen Zeitraum die weiterführende Schulungsveranstaltung "Die konservativen Vorgehensmodelle abwickeln" ([https://w4.wien.gv.at/portal\\_entity/si2584](https://w4.wien.gv.at/portal_entity/si2584)). Bei Schätzungen (<https://www.intern.magwien.gv.at/documents/877072/6440845/Sch%C3%A4tzexcel+V4.2/c4cbb179-2928-4e5f-a7cb-31f3ed976205>) im Zuge des Projekt(portfolio)managementprozesses (und daraus resultierend bei der Erstellung von Projektstrukturplänen) wird auf die Phasen der Vorgehensmodelle Bezug genommen. In den Vorgehensmodellen wurde die Rolle von "Gatekeepern" etabliert, die vor dem Eintritt in eine neue Entwicklungsphase überprüfen, ob die vorhergehende Phase korrekt abgeschlossen wurde.

**Empfehlung Nr. 6**

Die auftraggebenden Dienststellen und die Kundinnen bzw. Kunden sind bei Softwareeigenentwicklungen hinsichtlich der Implementierung von Audit-Funktionen für reversionierende Einrichtungen zu beraten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine Beratung hinsichtlich der Implementierung von Audit-Funktionen für reversionierende Einrichtungen könnte im Zuge des Anforderungsmanagements wahrgenommen werden. Die auftraggebenden Stellen können dann entscheiden, ob sie die angebotenen Funktionen beauftragen wollen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Beratung hinsichtlich der Integration von Audit-Funktionen erfolgt ab 1. Jänner 2018 im Zuge der Lösungsberatung. Kundinnen bzw. Kunden werden auf eine Intranetseite hingewiesen, wo sie Informationen über die Implementierung von Audit-Funktionen nachlesen können ([https://w4.wien.gv.at/portal\\_entity/hz2661](https://w4.wien.gv.at/portal_entity/hz2661)). Im schriftlichen Lösungsansatz ([https://w4.wien.gv.at/portal\\_entity/xd2193](https://w4.wien.gv.at/portal_entity/xd2193)) wird von den Lösungsberaterinnen bzw. Lösungsberatern bestätigt, dass die Kundinnen bzw. Kunden diesbezüglich beraten wurden. Bei weitergehendem Bedarf der Kundinnen bzw. Kunden werden im Zuge der Lösungsberatung Gespräche mit Expertinnen bzw. Experten vereinbart werden.

**Empfehlung Nr. 7**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist eine Evaluierung der Funktion des Exportes in Microsoft Excel Format vorzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Evaluierung wird unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 12 (Ablöse der Applikation) vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im Dezember 2017 wurde eine neue Release der Software "Schadensfall Online" in Einsatz gebracht, die Anpassungen wurden in der alten Applikation, soweit wirtschaftlich möglich, umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 8**

Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist bei der Evaluierung der Risiken und entsprechend automatisierter Kontrollmaßnahmen im elektronischen Schadensmeldungsformular zu unterstützen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, bei der Auswahl und Einrichtung geeigneter automatisierter Kontrollmaßnahmen unterstützen. Die Evaluierung der technischen Kontrollmaßnahmen wird unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 12 (Ablöse der Applikation) vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dienststellen der Stadt Wien arbeiten seit Ende 2017 mit einer überarbeiteten Version des elektronischen Schadensmeldungsformulars online, welche die Empfehlung nach Einbau der erforderlichen Änderungen (u.a. automatische Information über nicht ordnungsgemäß abgeschlossene Schadensfälle) technisch umsetzt.

### **Empfehlung Nr. 9**

Die funktionale Ausprägung der Generierung und Vergabe von eindeutigen Protokollzahlen durch die Software des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist zu evaluieren, sodass jede Protokollzahl nur einmal vergeben werden kann und die fortlaufende Nummerierung im System eingehalten wird.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die fortlaufende Nummerierung wird sichergestellt werden, indem eine Löschung von Datensätzen unterbunden wird und nur mehr Stornierungen von Datensätzen möglich sein werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Den Dienststellen der Stadt Wien steht seit Ende 2017 eine überarbeitete Version des elektronischen Schadensmeldungsformulars online zur Verfügung, welche die Empfehlung nach Einbau der erforderlichen Änderungen (Storno statt Löschen von Schadensmeldungen) technisch umsetzt.

### **Empfehlung Nr. 10**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit sind die Prozesse, die im Zusammenhang mit den Schadensarten betreffend Diensthandy stehen, zu evaluieren, um insbesondere die aufgezeigten Abweichungen zwischen den Daten des elektronischen Schadensmeldungsformulars und des Störungsticketsystems zu beheben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Evaluierung wird im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 11 vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Prozess im Zusammenhang mit den Schadensarten betreffend Diensthandys wurde evaluiert und führte zu folgendem Lösungsansatz:

Zur Sicherstellung der vollständigen Einträge der Schadensmeldungen in die entsprechenden Handyverlust-Tickets wird der Einbau einer Mailverständigung in die neue Schadensmeldungs-Applikation angestrebt. Bei Eingabe einer Handyverlust-Schadensmeldung soll automatisch eine E-Mail mit der Protokollnummer der Schadensmeldung an ein Service-Desk-Postfach gesendet werden. Dieses Postfach wird täglich von Helpdesk-Agenten ausgelesen und die Protokollnummer wird im zugehörigen Remedy-Incident (eventuell in einem noch zu erstellenden auswertbaren Anfrage-satz) eingetragen.

Für die Vorgehensweise der Helpdesk-Mitarbeitenden bei Verlust oder Diebstahl eines Diensthandys gibt es eine Prozessbeschreibung und eine Arbeitsanweisung, um die Vorgaben des Telekommunikationserlasses (bei Handyverlust) einzuhalten.

**Empfehlung Nr. 11**

Bei der Weiterentwicklung des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist die Verknüpfung von relevanten Daten zwischen den Informationssystemen des elektronischen Schadensmeldungsformulars und des Störungsticketsystems zu evaluieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Evaluierung wird im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 10 vorgenommen werden. Dabei wird die Notwendigkeit der

Verknüpfung zwischen den beiden Informationssystemen hinterfragt und gegebenenfalls adaptiert werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Da hier Abhängigkeiten sowohl zum Schadensmeldungssystem, als auch zur Remedy-Version 9 (für deren Einsatz noch kein Termin festgelegt wurde) bestehen, kann noch kein Termin für die Umsetzung des zur Empfehlung Nr. 10 beschriebenen Lösungsansatzes genannt werden. Magistratsabteilung 14-intern wurde die Umsetzung der Empfehlung mit zweitem Quartal 2018 (30. Juni 2018) terminisiert.

**Empfehlung Nr. 12**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist der Betrieb des elektronischen Schadensmeldungsformulars in seiner derzeitigen Form zu hinterfragen. Dabei wären die aufgezeigten Problematiken in der Ablöse der Applikation zu evaluieren. Die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars wären dabei bereitzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlung werden ehestmöglich mit der Verantwortlichen abgestimmt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Den Dienststellen der Stadt Wien steht seit Ende 2017 eine überarbeitete Version des Schadensmeldungsformulars zur Verfügung. Eine Entscheidung, ob diese Version den Anforderungen genügt oder eine Ablöse der Applikation erfolgen soll, ist offen. Magist-

ratsabteilung 14-intern wurde die Umsetzung der Empfehlung mit zweitem Quartal 2018 (30. Juni 2018) terminisiert.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Februar 2018