



## 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)

StRH I - 4/19

MA 01, Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 56 und MA 01, Prüfung des IT Servicemanagements  
des Schulverwaltungsprogramms "WiSion"

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht der Magistratsabteilung 01 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 .....	6
Empfehlung Nr. 5.....	7
Empfehlung Nr. 6.....	8
Empfehlung Nr. 7.....	8
Empfehlung Nr. 8 .....	9
Empfehlung Nr. 9.....	9
Empfehlung Nr. 10.....	10

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
E-Mail .....	Elektronische Post
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl. ....	Inklusive
IT .....	Informationstechnologie
ITSM .....	Informationstechnologie Servicemanagement
Nr. ....	Nummer
z.B. ....	zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das ITSM des Schulverwaltungsprogramms "WiSion" einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 3. Dezember 2019 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 11. Dezember 2019, Ausschusszahl 89/19 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Im Rahmen der gegenständlichen Prüfung wurde das Informationstechnologie Servicemanagement des Schulverwaltungsprogramms "WiSion" einer Prüfung unterzogen.*

*Dabei war festzustellen, dass die Verantwortlichkeiten zwischen der Magistratsabteilung 01, der Bildungsdirektion für Wien und der Herstellerfirma aufgeteilt waren und kein "Single Point of Contact" vorlag.*

*Verbesserungspotenzial zeigte sich unter anderem in Bezug auf die schriftliche Festlegung der Verantwortlichkeiten der beteiligten Stellen sowie bei der Qualität der in den Informationstechnologie Servicemanagement-Systemen erfassten Daten. Dies betraf vor allem die Vollständigkeit (Pflichtfelder und Dokumentation von telefonisch gemeldeten Störungen) sowie die Zuordnungen von Meldungen zu den vordefinierten Kategorien (Service und Betriebskategorie).*

*Ferner waren hinsichtlich der personellen Ausstattung des Service Desks der Bildungsdirektion für Wien Vorkehrungen zu treffen, um eine durchgängige Erreichbarkeit sicherzustellen.*

**Bericht der Magistratsabteilung 01 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 10 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	6	60,0
in Umsetzung	2	20,0
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	2	20,0

## **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**

Der Abschluss von Service Level Agreements für den First Level Support des Service Desks ist zu evaluieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Umsetzung erfolgt im Projekt "Service Desk 4.0" gemeinsam mit der Maßnahme zur Empfehlung Nr. 2.

### **Empfehlung Nr. 2**

Die Inhalte abgeschlossener Service Level Agreements sind stets schriftlich zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Umsetzung erfolgt im Projekt "Service Desk 4.0" gemeinsam mit der Maßnahme zur Empfehlung Nr. 1.

**Empfehlung Nr. 3**

Es ist sicherzustellen, dass der Service Desk der Bildungsdirektion für Wien künftig über die Erfassung und Lösung eingemeldeter Störungen bzw. weitergeleiteter Tickets informiert wird.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Aufgrund einer organisatorischen Änderung im Bereich der Bildungsdirektion wurden die Aufgaben des dortigen "WiSion" Service Desks an die Magistratsabteilung 56 abgegeben. Ab September 2020 gilt folgender Störungsablauf in Bezug auf "WiSion-Störungen". Berechtigte Personen aus den Schulen können "WiSion-Störungen" direkt im Ticketsystem "Jira" des Software-Vertragspartners melden. Darüber hinaus können "WiSion-Störungen" durch Schulleiterinnen bzw. Schulleiter, Schulleiter-Stellvertreterinnen bzw. Schulleiter-Stellvertreter, Freizeitleiterinnen bzw. Freizeitleiter, IT-Kustodinnen bzw. IT-Kustoden am Service Desk der Magistratsabteilung 01 gemeldet werden. Inhaltliche "WiSion-Probleme" werden seitens der Magistratsabteilung 01 Service Desk weitergeleitet und erzeugen automatisch eine E-Mail an ein Postfach des Software-Vertragspartners aus dem automatisiert ein "Jira-Ticket" erstellt wird. Auf "WiSion" "Jira-Tickets" haben sowohl die Magistratsabteilung 56, das Service-Team und der Service Desk der Magistratsabteilung 01 Zugriff. Damit ist sichergestellt, dass die Information über offene "WiSion-Störungen" für alle Bereiche verfügbar ist.

**Empfehlung Nr. 4**

Gemeinsam mit der Magistratsabteilung 56 ist die Kommunikation zwischen den verwendeten ITSM-Systemen dahingehend zu evaluieren, dass dem Service Desk der Bildungsdirektion für Wien künftig über die Erfassung und Lösung eingemeldeter

Störungen bzw. weitergeleiteter Tickets entsprechende Informationen bereitgestellt bzw. abgerufen werden können. Insbesondere soll im Rahmen der Evaluierung auch eine allenfalls einzurichtende Schnittstelle zwischen den betroffenen ITSM-Systemen der Bildungsdirektion für Wien und der Magistratsabteilung 01 berücksichtigt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Wie in der Maßnahme zur Empfehlung Nr. 3 beschrieben, werden "WiSion-Tickets" ab September 2020 im Ticketsystem "Jira" des Software-Vertragspartners geführt, auf das alle Beteiligten Zugriff haben. Da alle "WiSion-Tickets" im "Jira" verwaltet werden, ist eine allenfalls einzurichtende Schnittstelle nicht mehr erforderlich.

**Empfehlung Nr. 5**

Maßnahmen zur Verbesserung der Datenqualität in Bezug auf die Zuordnung von Störungstickets zu den vordefinierten Services im verwendeten ITSM-System sind zu evaluieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im Zuge der Umstellung des "WiSion" Service Desks (wie bei der Maßnahme zur Empfehlung Nr. 3 erläutert) erfolgen Schulungen zur besseren Fehlereingrenzung in Bezug auf "WiSion". Zusätzlich wurde die Checkliste für Standardfragen in Bezug auf "WiSion" überarbeitet und an den Service Desk der Magistratsabteilung 01 übergeben.

**Empfehlung Nr. 6**

Maßnahmen zur Verbesserung der Datenqualität in Bezug auf die Zuordnung von Störungstickets zu den vordefinierten Betriebskategorien im verwendeten ITSM-System sind zu evaluieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im Remedy der Magistratsabteilung 01 wurden die möglichen Betriebskategorien dramatisch reduziert. Das Service Desk Personal wurde auf die neuen Betriebskategorien geschult und regelmäßige Stichproben werden durch das Backoffice des Service Desks im Sinn einer kontinuierlichen Verbesserung umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 7**

Die weiterhin offenen Tickets aus dem Betrachtungszeitraum sind zu evaluieren und diese entsprechend abzuschließen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im alten Remedy der Magistratsabteilung 14 waren nur noch drei Tickets des Service "WiSion" aus dem Betrachtungszeitraum 2016 bis 2018 offen. Nach dem Umstieg auf das neue Remedy-System der Magistratsabteilung 01, mit April 2019, wurde das Altsystem gesperrt. Diese drei Tickets können deshalb formal nicht mehr abgeschlossen werden, da das Remedy der Magistratsabteilung 14 nur mehr lesend zur Verfügung steht.



**Empfehlung Nr. 8**

Bei Kennwortrücksetzungen ist stets die Identität der anfordernden Person zu überprüfen und diese Überprüfung entsprechend zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die bestehende Arbeitsregelung der Magistratsabteilung 01 zur Kennwort Rücksetzung regelt den Ablauf bei der Rücksetzung von Kennwörtern (Synonym zu Passwörtern) für alle Mitarbeitenden des Magistrats der Stadt Wien und des Wiener Gesundheitsverbundes (inkl. Universitätsklinikum AKH Wien), die sich auf IKT-Systemen (z.B. Applikationen) und Devices (z.B. Diensthandy) der Stadt Wien mit einem Kennwort authentifizieren. Dabei wird die Identität des Anforderers per Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises überprüft (sofern keine andere zuverlässige Authentifizierung möglich ist).

**Empfehlung Nr. 9**

Die Evaluierung der Abläufe bzw. der Prozesse im Zusammenhang mit der Systematik der Informationssystemlandschaft (Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebung) ist zu unterstützen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 01 kann hinsichtlich der technisch-organisatorischen Einrichtung von Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen, wie sie auch in der Magistratsabteilung 01 angewendet wird, beratend unterstützen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In Abstimmung mit allen beteiligten Organisationseinheiten wird die Entwicklungs- und Testumgebung beim Software-Vertragspartner und die Produktivumgebung in der Magistratsabteilung 01, unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Systematik der Informationssystemlandschaft, betrieben.

**Empfehlung Nr. 10**

Es ist sicherzustellen, dass Verträge stets unterfertigt und aufbewahrt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird zustimmend zur Kenntnis genommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ein entsprechender Passus wurde in die Überarbeitung der "DA 02 - Vergaben der Magistratsabteilung 01" aufgenommen. Die Änderung wird demnächst in Kraft gesetzt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im September 2020