



S t R H
Wien

STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH I - 4/19

MA 56, 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 56 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	4
Umsetzungsstand im Einzelnen.....	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	6
Empfehlung Nr. 4	7
Empfehlung Nr. 5.....	8
Empfehlung Nr. 6.....	9

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
etc.	et cetera
ITSM	Informationstechnologie Servicemanagement
Nr.	Nummer
WiSion	Wiener Schulinformationssystem Online
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 56 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 6 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	3	50,0
in Umsetzung	2	33,3
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	1	16,7

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

Im Zusammenwirken mit der Bildungsdirektion für Wien sind die Personalressourcen am Service Desk der Bildungsdirektion für Wien zu evaluieren und die Stellvertretungsregelungen im First Level Support zu hinterfragen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 56 prüft derzeit unter Beiziehung der Magistratsabteilung 01 sowie der Bildungsdirektion für Wien die Verlagerung des First Level Supports zum Service Desk der Magistratsabteilung 01. Im Fall einer Umsetzung wären entsprechende Personalressourcen breiter aufgestellt, ein Single Point of Contact gewährleistet sowie eine qualitative Verbesserung der Tickets an sich erreicht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Schulen wurden bereits per Rundschreiben informiert, dass der First Level Support mit Beginn des Schuljahres 2020/21 auf den Service Desk der Magistratsabteilung 01 verlagert wird. Alle technischen Vorkehrungen wurden bereits getroffen und einer tatsächlichen Inbetriebnahme mit September 2020 steht nichts mehr im Weg. Somit wurde der empfohlene Single Point of Contact geschaffen und es stehen am First Level Support damit auch ausreichend Personalressourcen zur Verfügung.

Empfehlung Nr. 2

Zur Sicherstellung einer klaren Abgrenzung der Aufgabenverteilung im ITSM für das Schulverwaltungsprogramm "WiSion" sind die Verantwortlichkeiten, Erreichbarkeiten, Servicezeiten sowie die geforderte Qualität des Service Desks der Bildungsdirektion für Wien entsprechend zu dokumentieren (z.B. durch entsprechende Service Level Agreements).

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 56 prüft derzeit unter Beiziehung der Magistratsabteilung 01 sowie der Bildungsdirektion für Wien die Verlagerung des First Level Supports zum Service Desk der Magistratsabteilung 01. Im Fall einer Umsetzung wären entsprechende Personalressourcen breiter aufgestellt, ein Single Point of Contact gewährleistet sowie eine qualitative Verbesserung der Tickets an sich erreicht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Siehe Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 1. Der First Level Support wird auf den Service Desk der Magistratsabteilung 01 verlagert und somit gelten auch die dortigen Service Level Agreements.

Empfehlung Nr. 3

Im Zusammenwirken mit der Magistratsabteilung 01 und der Bildungsdirektion für Wien ist sicherzustellen, dass die Nutzenden des Schulverwaltungsprogramms "WiSion" ausreichend über die Zuständigkeiten im ITSM sowie die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen, informiert sind.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 56 prüft derzeit unter Beiziehung der Magistratsabteilung 01 sowie der Bildungsdirektion für Wien die Verlagerung des First Level Supports zum Service Desk der Ma-

gistratsabteilung 01. Im Fall einer Umsetzung wären entsprechende Personalressourcen breiter aufgestellt, ein Single Point of Contact gewährleistet sowie eine qualitative Verbesserung der Tickets an sich erreicht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Siehe Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 1. Die Schulen wurden über die Änderung sowie über die Zuständigkeiten und Möglichkeiten von Ticketeinmeldungen informiert. Die Möglichkeit von Einmeldungen von Verbesserungsvorschlägen wurde schon länger an die Schulen kommuniziert und wird auch immer wieder genutzt. Von Seiten des "WiSion-Teams" werden diese Verbesserungsvorschläge in monatlichen Meetings evaluiert und im Bedarfsfall weiter verfolgt.

Empfehlung Nr. 4

Im Zusammenwirken mit der Magistratsabteilung 01 und der Bildungsdirektion für Wien sind die Dauer der Kennwortrücksetzungen zu evaluieren und Maßnahmen zu setzen, um diese zu reduzieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die lange Dauer der Kennwortrücksetzungstickets ergibt sich aus der eingeschränkten Erreichbarkeit des Lehrpersonals während der Unterrichtszeit. Hier wurden bereits Ideen zur Verbesserung umgesetzt, wie beispielsweise das Festhalten der erreichbaren Zeiten im Ticket, die jedoch kaum zu Verbesserungen geführt haben.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Die möglichen Verbesserungen (Festhalten von Erreichbarkeiten, private Telefonnummern als bevorzugter Kontakt etc.) wurden bereits umgesetzt. Leider brachten diese nicht die erhoffte Verbesserung. Aufgrund der eingeschränkten Erreichbarkeit der Benutzerinnen bzw. Benutzer (Unterrichtszeiten) sowie der Verpflichtung, die Benutzerinnen bzw. Benutzer bei Kennworrücksetzungen direkt zu kontaktieren, sieht die Magistratsabteilung 56 hier derzeit auch keine Verbesserungsmöglichkeit. Es wird aber laufend evaluiert, ob andere Verbesserungen möglich sind.

Empfehlung Nr. 5

Die Häufungen von angeforderten Kennworrücksetzungen sind zu evaluieren und Maßnahmen zu treffen, um diese nach Möglichkeit zu reduzieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Häufungen ergeben sich aus dem dreimonatigen Intervall der verpflichtenden Kennworrücksetzung sowie aus Zeiten, in denen vermehrt Userinnen bzw. User ins "WiSion" einsteigen. So ist beispielsweise vor den Zeugnissen ein vermehrtes Login der Userinnen bzw. User zu beobachten. Häufig werden anschließend die Kennwörter geändert.

Aufgrund des dreimonatigen Intervalls zur Kennworrücksetzung können viele Passwörter während der Sommerferien ablaufen, was wiederum zu einem Kontakt mit dem Service Desk führt. Ebenso ist über die Dauer der Sommerferien ein vermehrtes Vergessen der Passwörter zu beobachten.

Mit den derzeitigen Standardabläufen zur Kennworrücksetzung konnten noch keine wirkungsvollen Maßnahmen im Sinn der Empfehlung getroffen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Durch die neuen Kennwortrichtlinien der Magistratsabteilung 01 und die derzeit laufende Umstellung vom Wiener Bildungsnetz auf das Wien 1 Netz gilt auch für Benutzerinnen bzw. Benutzer aus dem Schulbereich der verlängerte Gültigkeitszeitraum bei Kennwörtern von einem Jahr. Somit sollte auch ein Rückgang bei den Anfragen um Kennwortrücksetzung beim Service Desk der Magistratsabteilung 01 beobachtbar sein.

Empfehlung Nr. 6

Mit der Bildungsdirektion für Wien und der Magistratsabteilung 01 ist festzulegen, welche Datenfelder im ITSM-System der Bildungsdirektion für Wien als Pflichtfelder definiert werden sollten, um die Datenqualität der Bearbeitung von gemeldeten Störungen aussagekräftiger zu gestalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine erste Anpassung fand hier bereits im Prüfungszeitraum statt. Weitere Möglichkeiten werden evaluiert und gegebenenfalls implementiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es wurden weitere Pflichtfelder definiert und implementiert. Die Datenqualität wurde somit verbessert.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im September 2020