



**Stadt
Luzern**

Stadtrat

**Wurde anlässlich
Ratssitzung vom
7. Juni 2018
beantwortet.**

Antwort

auf die

Interpellation 168

Judith Wyrsh und Jules Gut
namens der GLP-Fraktion
vom 6. Dezember 2017
(StB 286 vom 16. Mai 2018)

Weitere Schritte zur Digitalisierung

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Die Interpellantin und der Interpellant stellen fest, dass Voraussetzung für möglichst weitgehende und benutzerfreundliche Dienstleistungen an die Steuerzahlenden eine schlüssige IT-Strategie und performante Systeme im Hintergrund sind. Digitalisierung soll kein Selbstzweck sein, sondern mittel- und langfristig zu signifikanten Kosteneinsparungen führen.

Sie stellen aufgrund der Antworten auf die Fragen ihrer Interpellation 77 vom 21. April 2017: «Identifikation aller städtischen und durch die Stadt mitbenutzten IT-Systeme» weitere Fragen.

Die Interpellantin und der Interpellant erhoffen sich «signifikante Kosteneinsparungen». Der Stadtrat möchte dies in dem Sinne relativieren, als auch gespart ist, wenn mit der Digitalisierung ein Mengenwachstum aufgefangen werden kann und dadurch keine Mehrkosten entstehen oder wenn eine bessere Dienstleistung im Trend der Zeit erbracht werden kann.

Die digitale Transformation der Gesellschaft ist überall greifbar. Der Stadtrat ist überzeugt, dass es wichtig ist, den Wandel mitzumachen und die Chancen, die sich daraus ergeben, zu nutzen.

Zu 1.:

Applikationsvielfalt

Es fällt auf, dass sehr viele verschiedene Applikationen im Einsatz sind, teilweise mit überlappender Funktionalität, insbesondere in den Bereichen Dokumentenmanagement, E-Mail und ERP. Wir nehmen an, dass dieses Konstrukt historisch gewachsen ist. Stimmt diese Annahme? Gibt es eine Strategie zur Harmonisierung und Vereinfachung des Applikationsportfolios? Wie sieht diese aus?

Das vielfältige Applikationsportfolio widerspiegelt die sehr unterschiedlichen Anforderungen und Aufgabengebiete der Dienstabteilungen mit den unterschiedlichen Berufsgruppen einer Stadtverwaltung.

Mit dem Prozess des Projektportfoliomanagements und der damit verbundenen Projektfreigabe zur Ablösung und/oder Erneuerung einer Fachapplikation oder eines Basissystems durch die ständige Informatikkommission wird jedoch sichergestellt, dass eine bestimmte Funktion nach Möglichkeit nur in einer Anwendung realisiert wird.

In der mit Beschluss 473 vom 5. Juli 2017 vom Stadtrat zustimmend zur Kenntnis genommenen IT-Strategie 2020 sind folgende Vorgaben für die Vereinheitlichung des Applikationsportfolios festgelegt:

Für jede Aufgabe/Anforderung existiert genau ein System mit einer Version:

- Von der Funktion redundante Systeme werden nicht zugelassen und werden aktiv abgelöst.
- Von jedem System kommt jeweils nur eine Version zum Einsatz.
- Falls nötig, werden an der Funktionalität geringe Abstriche gemacht.

Für interne Kunden: Für jede Aufgabe/Anforderung existiert genau ein System mit unterschiedlichen Versionen:

- Von der Funktion redundante Systeme werden, wo immer möglich, zusammengefasst und vereinheitlicht.
- Es können vom gleichen System unterschiedliche Versionen zum Einsatz kommen.
- Falls nötig, werden an der Funktionalität geringe Abstriche gemacht.

Für externe Kunden: Die Systeme werden bei Bedarf vereinheitlicht und zusammengefasst:

- Systeme mit gleichen Aufgaben/Anforderungen werden bei Bedarf zusammengefasst, wo dies die Funktionalität und Flexibilität nicht beeinträchtigt.
- Die Funktionalität ist wichtiger als die Vereinheitlichung und Zusammenfassung der Systeme.

Gleiche Technologien und Organisationen für Daten und Sprache:

- Die Daten- und Sprachkommunikation wird auf der gleichen Infrastruktur betrieben (Voice over IP), sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind.
- Es gibt einen gemeinsamen Betreiber für das gemeinsame Daten- und Sprachsystem.

Für die Vereinheitlichung und die flächendeckende Einführung eines Dokumentenmanagements/Geschäftsverwaltung ist das Projekt GEVER aufgesetzt (siehe Antwort auf Frage 3). Als E-Mail-System ist kundenübergreifend Microsoft Exchange 2016 mit Outlook 2016 im Einsatz.

Die Stadt Luzern betreibt kein integriertes ERP-System. Als zentrales Finanzinformationssystem ist Microsoft Dynamics NAV im Einsatz. Im Bereich der Personalverwaltung wird die Software Xpert.HRM eingesetzt. Das Finanzsystem wird im Zuge der Einführung von HRM2 durch Infoma newsystem abgelöst. Infoma newsystem ist die Gesamtlösung für öffentliche Verwaltungen, basierend auf der zukunftsweisenden Technologie von Microsoft Dynamics NAV. Im Rahmen der Ablösung der Personalsysteme in den nächsten zwei Jahren wird ein Einsatz der Module von Infoma newsystem geprüft.

Zu 2.:

Voranschlag 2017

Im Vergleich mit dem Voranschlag 2017 der Stadt Luzern¹, Seite 122/123, ergeben sich folgende Abschätzungen und ungeklärte Aufwände:

| | | |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| Lohnsumme PIT total, ca. | 5'500 | TCHF |
| 1'100 x 2TCHF pro Arbeitsplatz | -3'850 | TCHF |
| Leistungen PIT nach Dokument 77 | -1'000 | TCHF |
| Ungeklärt | 650 | TCHF |
| Aufwand PIT | 12'000 | TCHF |
| 1'100 x 3.5TCHF pro Arbeitsplatz | -3'850 | TCHF |
| Aufwand Total nach Dokument 77 | -4'000 | TCHF |
| Ungeklärt | 4'150 | TCHF |

Was beinhalten diese ungeklärten Positionen?

Die Zentralen Informatikdienste (ZID) betreiben mit ihren 43 Vollzeitstellen die Systemumgebungen für die Stadtverwaltung, die Volksschule der Stadt Luzern, Drittkunden (Viva Luzern AG, Pensionskasse Stadt Luzern, ZSO Pilatus) und das RZ Littau. Im Verwaltungsbereich sind zirka 1'050, bei der Volksschule 1'400 und bei Drittkunden 620 Arbeitsplätze in Betrieb. ZID ist somit für den reibungslosen Betrieb und den Support von mehr als 3'000 Arbeitsplätzen mit mehr als 7'500 Benutzerinnen und Benutzern verantwortlich. Durch die Einführung von integriertem Informatikunterricht auf der Stufe Sek 1 – aufgrund des Lehrplans 21 – wird die Anzahl betreuter Arbeitsplätze nochmals merklich ansteigen.

Bei der Beantwortung der Interpellation 77 (StB 621 vom 27. September 2017) hat sich ZID in Abstimmung mit der Mitautorin, Judith Wyrsh, auf die relevanten Kernapplikationen und -systeme beschränkt, welche im Rahmen der bevorstehenden Digitalisierung gegebenenfalls von Bedeutung sind. ZID betreibt jedoch nebst der kompletten Infrastruktur und dem Netzwerk zirka 70 mittlere und grosse Applikationen und zirka 400 sonstige Applikationen/Programme/Tools für alle Kundensegmente. Viele der grossen und mittleren Applikationen sowie die meisten betriebskritischen Systeme sind durch Wartungsverträge abgesichert. Der Gesamtaufwand beinhaltet somit nebst den Lohnkosten auch sämtliche Betriebskosten der kompletten Infrastruktur.

Zu 3.:

Axioma

Die Kosten für dieses neue System sind erheblich. Werden manuelle Vorgänge automatisiert?

Falls ja: Woher kommt der Return on Investment, wo fallen Einsparungen an?

Es wird verwiesen auf den entsprechenden Bericht und Antrag vom 13. September 2017 (StB 565) mit der Bezeichnung «Elektronische Geschäftsverwaltung GEVER Stadt Luzern» (B+A 27/2017).

¹ Voranschlag 2017:

<https://api.i-web.ch/public/guest/getDocumentString/g340/eda0485d4fa22d45e4f3771d824ad4b0/584196e3d6c82>

Die Thematik Einsparungen und Kosten-Nutzen-Betrachtung ist im Kapitel 8.3 dargelegt. Die medienbruchfreie bzw. durchgängig elektronische Geschäftsbearbeitung und Dossierverwaltung ist ein wichtiges Element von GEVER.

Zu 4.:

Skype

Die Kosten für dieses neue System sind mit Fr. 400'000.–/Jahr erheblich. Wie hoch sind die Lizenz- und Wartungskosten jährlich? Was waren die Kosten für die bisherige Telekommunikation? Woher kommt der Return on Investment, wo fallen Einsparungen an und wie hoch sind diese? Wurden alternative Systeme geprüft (beispielsweise die Open-Source-Software «Jitsi»)?

Wir verweisen generell auf den entsprechenden Bericht und Antrag vom 21. Oktober 2015 (StB 634) mit der Bezeichnung «Ablösung und Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur» (B+A 34/2015).

Ergänzung zu den jährlichen Kosten:

Die Erarbeitung des B+A 34/2015 und damit die Schätzung der Betriebskosten wurde im Vorgang einer öffentlichen Ausschreibung durchgeführt. Die definitiven Kosten fallen höher aus. Der Zuschlag ging an einen Anbieter mit einer Skype-for-Business-Lösung. Diese hat höhere Lizenzkosten zur Folge.

Ergänzung zu Return on Investment:

Der Mehrwert der neuen Lösung besteht in den neuen Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Zitat B+A 34/2015, S. 19: «Der Einsatz dieser UCC-Lösung bei der Stadt Luzern erwirkt die Vereinheitlichung und Flexibilisierung der Kommunikation je nach den aktuellen situativen Bedürfnissen. Die neue Art der Kommunikation soll zu jeder Zeit und von jedem Ort aus die Kommunikation zwischen Kommunikationspartnerinnen und -partnern ermöglichen und das Zusammenführen von Daten und Sprache sowie mobiler Kommunikation unterstützen.»

Ergänzung zu alternativen Systemen (Open-Source-Software):

Es wurde eine offene Ausschreibung nach GATT/WTO durchgeführt. Die Ausschreibung erfolgte lösungsoffen. Im Rahmen dieser Ausschreibung wurde der Stadt Luzern kein Angebot unterbreitet, welches eine Open-Source-Lösung beinhaltete.

Zu 5.:

Dynamics Navision ERP

Die jährlichen Kosten von Fr. 233'000.– für Debitoren, Kreditoren, FIBU und Projektverwaltung erachten wir als sehr hoch. Wurden hier Funktionen lizenziert, die nicht benötigt werden? Werden die Lizenzen regelmässig überprüft? Könnten die Funktionen von Sage und XpertHRM nicht kosteneffizienter in Navision umgesetzt werden?

In den jährlichen Wartungskosten sind weitere Entwicklungen im Finanz- und Rechnungswesen enthalten, welche alle Gemeinwesen nutzen können. Die Stadt Luzern hat keine Funktionen lizenziert, welche nicht gebraucht werden. Die Lizenzierung wird bei der Rechnungsstellung jeweils durch die Finanzverwaltung jährlich überprüft.

SAGE (neu Beam2) ist eine komplette Betreuungslösung, in welcher die Prozesse des Betriebsamtes digitalisiert abgebildet sind. Sämtliche Betreuungsfälle der Stadt Luzern werden darin abgewickelt. Die Verbuchung von Schuldnerzahlungen ist ein Bestandteil für die Abrechnung von Betreibungen. Eine Verbuchung im Navision ist aus diesem Grund nicht möglich. Mit SAGE ist auch das im Einsatz stehende Dokumentenmanagement (Open Text) gekoppelt. Mit dieser Kombination arbeitet das Betriebsamt sehr effizient. Ohne die Digitalisierung der Prozesse wäre die Bewältigung des Mengenwachstums mit den vorhandenen Ressourcen nicht mehr möglich. 2015 und 2016 wurden der Stadt jeweils Ertragsüberschüsse von jeweils mehr als 1 Mio. Franken abgeliefert.

Xpert.HRM: Das Personalinformationssystem wird in den nächsten zwei Jahren neu ausgeschrieben. Die heutige Lösung ist «End of Life». Ob Navision bzw. Infoma newsystem die Anforderungen an ein umfassendes Personalinformationssystem abdeckt, kann zum heutigen Zeitpunkt nicht beantwortet werden.

Zu 6.:

SharePoint

SharePoint ist ein System zum Austausch von Dokumenten/Ideen/Diskussionen usw. Oft wird SharePoint aber nicht intensiv genutzt. Wie viele wirklich aktive Benutzer hat das System? Gibt es aktuelle Beispiele, wie es benutzt wird, welche die jährlichen Ausgaben von Fr. 100'000.– rechtfertigen?

SharePoint wird bei der Stadt Luzern sowohl als Plattform für das Intranet als auch als Kollaborationsplattform (intern und extern) mit unterschiedlichen und zum Teil sehr umfangreichen Team-, Arbeits- und/oder Projekträumen eingesetzt. Jeder Dienstabteilung ist mindestens ein Teamraum zugewiesen. Die Prozesse für die Erstellung der Gruppen- und Projekträume sind automatisiert. Je nach Bedarf können diese jedoch auch individuell gestaltet werden.

Folgende Kennzahlen charakterisieren die SharePoint-Installation der Stadt Luzern:

| | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl Personen mit Zugriff auf SharePoint | 2'345 (inkl. Lehrpersonen Volksschule) |
| Anzahl Gruppenräume | 260 (Team-, Projekt-, Arbeitsräume) |
| Gespeicherte Dateien | > 200'000 |
| Anzahl Sites | 17'230 |
| News auf Startseite (stadtweit) | 500 |
| Anzahl Zugriffe auf Startseite pro Arbeitstag | zirka 30'000 |
| Anwendungsbeispiel 1 | Vertragsmanagement der Dienstabteilung Immobilien mit Prüfungs- und Genehmigungsprozess |
| Anwendungsbeispiel 2 | Informationsportal für die Volksschule (alle Schulhäuser, alle Lehrpersonen) |
| Anwendungsbeispiel 3 | internes Telefonbuch |
| Anwendungsbeispiel 4 | automatisierte News-Aufschaltung im Intranet für die Dienstabteilungen |

Zu 7.:

LuTax und Scanning

Es kann erwartet werden, dass die Kosten mit der Zunahme der Einreichung mit Barcodes oder e-Filing sinken. Ist das der Fall, und wie wird das in den Verträgen mit dem Kanton geregelt?

Das e-Filing (die elektronische Einreichung der Steuererklärung) führt in der Tat zu Kosteneinsparungen bei Kanton und Gemeinden, da bei e-Filing das Scanning der Steuererklärung entfällt. Kanton und Gemeinden teilen sich die Scanningkosten hälftig.

Im Jahr 2017 wurden dank e-Filing gegenüber dem Vorjahr rund 10'800 weniger Scannings verzeichnet, was für den Kanton und die Stadt zu einer Einsparung von Scanningkosten von je rund Fr. 30'000.– führte.

Zu 8.:

Immobilienverwaltung

Die Integration der Immobilienverwaltungsprogramme Stratus und SpeedFM scheint oberflächlich implementiert zu sein. Wurde eine tiefere Integration überprüft, wie beispielsweise der automatische Austausch von Objektadressen?

Aktuell werden die Datenbestände systembedingt von beiden Programmen Stratus und Speedikon getrennt geführt. Nicht standardisierte Schnittstellen sind kostenintensiv und setzen vertiefte Abklärungen vor einer Realisierung voraus. Es ist das Bestreben der Dienstabteilung Immobilien, Datenbestände der Fachapplikationen zentral zu führen bzw. mit den verschiedenen Fachapplikationen austauschen zu können. Diesbezügliche Abklärungen sind in Umsetzung.

Zu 9.:

Hardware

Die physischen Server für die Datacenter-Virtualisierung werden alle vier Jahre neu beschafft. Meistens bieten die Hersteller 8 Jahre Serviceverträge mit Ersatzteilgarantie, entsprechend könnte man die Hardwarekosten praktisch halbieren. Gibt es gute Gründe für den hohen Erneuerungsrhythmus? Welche?

Auf den 17 physischen Servern im Datacenter der Stadt Luzern sind heute über 240 virtuelle Server in Betrieb. Auf diesen virtuellen Servern werden sämtliche IT-Services für die Stadtverwaltung, die Volksschule der Stadt Luzern, Drittkunden (Viva Luzern AG, Pensionskasse Stadt Luzern, ZSO Pilatus) und des RZ Littau produziert.

Die physischen Server basieren auf bewährten Xeon-Architekturen von Intel. Die heute im Einsatz stehenden Server wurden in den folgenden Jahren in Betrieb genommen:

- Januar 2013 (2 Stück)
- Januar 2014 (8 Stück)
- März 2015 (5 Stück)
- Juli 2017 (2 Stück)

Intel erneuert die Architekturen seiner Server und Prozessoren im Durchschnitt jedes Jahr um eine Generation. Dabei erreichen die neuen Prozessoren jeweils bis zu 40 Prozent mehr Energieeffizienz und bis zu 35 Prozent mehr Leistung als ihre Vorgänger.

Damit erreicht ein Server mit der neuesten Prozessorgeneration und der entsprechenden Architektur bis zu 240 Prozent mehr allgemeine Datenverarbeitungsleistung (3,4-mal so viel) und bis zu 260 Prozent mehr Energieeffizienz (3,5-mal so viel) im Vergleich zu einem vier Jahre alten Server.

Ein Lifecycle von 4–5 Jahren für die Hardware der physischen Server ist daher aus mehreren Gründen sinnvoll:

- Durch die Leistungssteigerung der neuen Architekturen können die zunehmenden Anforderungen der Systeme und Applikationen sowie die Verarbeitung des Datenwachstums aufgefangen werden.
- Durch die Verbesserung der Energieeffizienz kann durch verminderte Kühlung im Datacenter sowie beim Stromverbrauch der Server Energie gespart werden.
- Das Risiko von Hardwareausfällen wird durch den Ersatz von älterer Hardware minimiert.

Zu 10.:

Operations

Es fällt auf, dass die Stadt Luzern praktisch alle ihre Systeme «on-premise» betreibt. Dies scheint sowohl aus einer Kosten- wie auch aus einer Sicherheits-/Redundanzperspektive suboptimal. Hat die Stadt bereits Bestrebungen unternommen, eine Auslagerung gewisser Applikationen/Services ins Auge zu fassen? Beispielsweise E-Mail-Accounts, Office, SharePoint, Betreiben von diversen

Applikationen auf verteilten/virtualisierten Serverumgebungen? Wo steht die Stadt Luzern in ihren Bestrebungen?

Mit Beschluss 473 vom 5. Juli 2017 hat der Stadtrat von der Informatikstrategie 2020 zustimmend Kenntnis genommen und die Dienstabteilung Prozesse und Informatik (heute Zentrale Informatikdienste) beauftragt, diese umzusetzen. Die IT-Strategie 2020 macht Aussagen sowohl zur Verfügbarkeit der Systeme wie auch zum Betrieb der IT-Infrastruktur. Unter dem Kapitel «Applikationen & Infrastruktur» gibt die Strategie folgende strategische Ausrichtung vor:

Hohe Verfügbarkeit der wichtigsten Systeme:

- Nur die kritischen IT-Systeme müssen hochverfügbar sein (maximaler Ausfall von 0,5–1 Tag).
- Die übrigen Applikationen dürfen während 1–2 Tagen ausfallen.
- Die kritischen IT-Systeme werden in zwei geografisch getrennten Rechenzentren betrieben.

Mehrheitlich eigener IT-Betrieb:

- Die meisten Systeme und Applikationen werden selbst betrieben.
- Dort, wo Outsourcing oder Outtasking Vorteile bringen kann, wird eine Auslagerung des IT-Betriebes geprüft.

Die Infrastruktur im Datacenter der Stadt Luzern ist sehr hoch standardisiert und virtualisiert. Sämtliche Server, die für den Betrieb der technischen Systeme und Applikationen der Stadt Luzern, der Schulinformatik und von Drittkunden (siehe Antwort auf Frage 9) im Einsatz sind, sind virtualisiert. Durch die Virtualisierung konnte die Verfügbarkeit der Systeme massiv erhöht werden. Die Infrastrukturen von kritischen IT-Services sind zusätzlich redundant ausgelegt.

Es gibt berechtigte Gründe, die Auslagerung eines IT-Services oder einer Applikation in die Cloud in Betracht zu ziehen. Mögliche Vorteile können sein:

- Die Wartung der Lösung wird vom Anbieter übernommen.
- Planbare Leistungsspitzen (z. B. saisonal) können durch einfachere Skalierung abgefangen werden.
- Das technische Betriebswissen muss nicht aufgebaut werden.
- Die für den Betrieb des Services notwendigen Ressourcen fallen nicht in den Head-Count der Stadt Luzern.
- Es entstehen weniger Investitionskosten, dafür meist höhere, aber einfacher planbare Betriebskosten.

Gleichzeitig sind im Einzelfall umfangreiche rechtliche Abklärungen notwendig. Jede Applikation und ihre gespeicherten Daten und jedes Informatiksystem weist einen Schutzbedarf bezüglich der vier Schutzziele (Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität und Nachvollziehbarkeit) auf. Abhängig von der Klassifizierung sind andere Schutzmassnahmen notwendig. Die Inanspruchnahme von Cloud Services ist – informations- und datenschutzrechtlich betrachtet – ein «Bearbeiten im Auftrag» und muss sich deshalb an den entsprechenden Voraussetzungen der Informations- und Datenschutzgesetze orientieren. Öffentliche Organe dürfen Cloud-Services nutzen, wenn sie in der

Lage sind, ihre Pflichten in Bezug auf Datenschutz und Informationssicherheit wahrzunehmen. Sie sind und bleiben für die Datenbearbeitung verantwortlich.

Die Orte der Datenspeicherung und -bearbeitung durch den Anbieter müssen bekannt sein, allfällige Änderungen der Datenbearbeitungsorte müssen bewilligt werden. Bei sensitiven Daten (geheim oder besonders schützenswert) ist dafür zu sorgen, dass ausländische Behörden nicht physisch auf die Daten zugreifen können. Entsprechend dürfen die sensitiven Daten ausschliesslich in der Schweiz bearbeitet werden. Sonderbewilligungen zur Bearbeitung im EU-Raum können durch den kantonalen Datenschützer erteilt werden. Dazu muss von den betroffenen Personen die Einwilligung vorliegen.

Wenn Cloud-Services das Bearbeiten von Personendaten beinhalten, darf dies nur in Ländern geschehen, die ein gleichwertiges Datenschutzniveau wie die Schweiz aufweisen. Durch lokale Gesetze (wie z. B. den USA Patriot Act) können Staaten den uneingeschränkten Zugriff auf die Informationen verlangen und durchsetzen. Vertrauliche Daten oder Personendaten dürfen somit nicht mit Cloud-Diensten von aussereuropäischen Firmen bearbeitet werden.

Im Jahr 2018 wird durch die Zentralen Informatikdienste eine Studie erstellt, welche Applikationen und Services der Stadt Luzern sich aufgrund der erwähnten Vorgaben für eine Auslagerung in die Cloud eignen könnten.

Zu 11.:

Fehlende Beschreibungen

Aufgrund der Schnittstellen pro System konnten wir einige Systeme im Detailbescrieb nicht finden. Es sind dies insbesondere: Skubis, Vertec, PolyPoint, ZeitAG, AxebaSMS, Prime und Microsoft Office. Sind diese vorhanden und werden sie eingesetzt?

Ja; die erwähnten Applikationen sind wie folgt im Einsatz:

| | |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Skubis (Sportplatzverwaltung) | Wird bei der Dienstabteilung Kultur und Sport eingesetzt (Abklärungen für eine mögliche Ablösung durch eLICET sind im Moment im Gange). |
| Vertec (Leistungserfassung, Projektmanagement) | Wird bei den Dienstabteilungen Zentrale Informatikdienste, GIS und Immobilien eingesetzt. |
| PolyPoint | Wird bei der Viva Luzern AG eingesetzt. |
| ZeitAG | Wird bei der Viva Luzern AG eingesetzt. |
| Axeba SMS (Servicemanagement, Leistungsverrechnung) | Wird bei der Dienstabteilung Zentrale Informatikdienste eingesetzt. |

| | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Prime (Monitoring-Tool für aktive Netzwerkkomponenten) | Wird bei der Dienstabteilung Zentrale Informatikdienste eingesetzt. |
| Microsoft Office (Bürokommunikationssoftware) | Basisapplikation (ist auf jedem Basis-Arbeitsplatz-PC installiert.) |

Die Applikation Vertec wird per 1. Januar 2019 abgelöst und durch das Modul Projekt Auftragsmanagement im Infoma newsystem ersetzt. Mit diesem Modul arbeitet das Tiefbauamt bereits mehrere Jahre.

Stadtrat von Luzern

