



**Stadt
Luzern**

Stadtrat

Bericht und Antrag

an den Grossen Stadtrat von Luzern
vom 13. September 2017 (StB 565)

B+A 27/2017

**Elektronische
Geschäftsverwaltung
GEVER
Stadt Luzern**

**Vom Grossen Stadtrat
beschlossen am
16. November 2017**

Bezug zur Gesamtplanung 2017–2021

Städtische Ressourcen

Die Stadt Luzern verfügt über

- einen mittelfristig ausgeglichenen Finanzhaushalt,
- einen fairen Ausgleich der Zentrumslasten,
- eine kundenfreundliche und effiziente Verwaltung,
- qualifizierte und engagierte Mitarbeitende sowie motivierende Führungskräfte,
- eine wertstabile und zeitgemässe Infrastruktur.

Allgemeine Verwaltung

Fünfjahresziel 0.2 Die Stadtverwaltung ist fit für künftige Herausforderungen, hat ihre Organisation weiterentwickelt und die entsprechenden Kompetenzen und Strukturen dafür aufgebaut. Sie erfasst die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden und richtet sich darauf aus.

Projektplan

I02901

GEVER – Elektronische Geschäftsverwaltung

Übersicht

In der Stadtverwaltung Luzern gilt heute noch die Papierform als verbindliche Form für Verwaltungsakten. In dieser Papierform werden die Akten nach ihrer Fertigstellung systematisch in Altablagen geordnet aufbewahrt und archiviert. Dies steht im Widerspruch zur Geschäftstätigkeit, die mehrheitlich auf elektronischen Dokumenten und weitgehend willkürlich organisierten Dateiablagen beruht. Zur Aufbewahrung und Archivierung müssen diese elektronischen Dokumente ausgedruckt und geordnet werden.

Dieser wachsende Graben zwischen der digitalen Welt der Tagesarbeit und der Papierwelt der geordneten Aufbewahrung und Archivierung führt zu einer zunehmenden Unübersichtlichkeit in der Informationsverwaltung, zu einer intransparenten Schriftgutverwaltung und lückenhaften Archivierung sowie zu ineffizienten Abläufen im internen Geschäftsverkehr. Damit verbunden sind Mehraufwände und erhebliche Risiken. Wegen dieser aus wirtschaftlicher und rechtsstaatlicher Sicht bedenklichen Entwicklung strebt der Stadtrat einen durchgängig elektronischen Geschäftsverkehr an, bei dem künftig das elektronische Dokument die verbindliche und zuverlässige Form der Geschäftsunterlagen darstellt.

Der Stadtrat erteilte deshalb 2015 den Auftrag (StB 538 vom 9. September 2015), eine Voranalyse und Bedarfsanalyse durchzuführen, um das Vorgehen zur flächendeckenden Einführung einer elektronischen Geschäftsverwaltung (GEVER) festzulegen, mit der Unterlagen und Dossiers über ihren ganzen Lebenszyklus – von der Erstellung und Bearbeitung über die Aufbewahrung bis zur

Vernichtung oder Archivierung – systematisch elektronisch geführt und bewirtschaftet werden können.

Die ursprünglich von der Bundesverwaltung entwickelte und standardisierte GEVER-Methode kombiniert die rechtskonforme Aktenführung (Dokumente und Dossiers) mit Ablaufsteuerung (Auftragsbearbeitung und Prozesse) und Geschäftskontrolle (Steuerung und Reporting). Neben der Bundesverwaltung haben inzwischen auch mehrere Kantone, Städte und Gemeinden diese Methode mit Erfolg eingeführt, darunter auch der Kanton Luzern und einige Luzerner Gemeinden.

In der Folge hat der Stadtrat eine GEVER-Strategie verfasst (StB 301 vom 1. Juni 2016) und die Durchführung einer öffentlichen Ausschreibung nach GATT/WTO zur Beschaffung einer GEVER-Standardlösung beschlossen. Diese wurde in der ersten Hälfte 2017 erfolgreich durchgeführt. Den Zuschlag erhielt die Schweizer Firma CM Informatik AG mit ihrem Produkt «CMI Axioma» (welches auch beim Kanton Luzern eingesetzt wird). Die Ausschreibung umfasste Softwarelizenzen und Softwarewartung, Projektdienstleistungen zur Einführung der Lösung sowie Anwenderschulung.

Unter Vorbehalt der Genehmigung dieses Kreditantrags durch den Grossen Stadtrat werden 2018 die Betriebs- und Basisinfrastruktur durch die Dienstabteilung Prozesse und Informatik (PIT) der Stadt in Zusammenarbeit mit dem Lieferanten aufgebaut und die GEVER-Lösung bis Ende 2018 in einem ersten Schritt in der Stadtkanzlei und allen Direktionsstäben sowie den Dienstabteilungen Personal und Finanzverwaltung eingeführt.

Ebenfalls wird 2018 das heutige Extranet des Parlaments durch eine mit dem GEVER-System integrierte Lösung ersetzt, welche den Parlamentarierinnen und Parlamentariern zahlreiche neue Funktionen und eine verbesserte Bedienungsfreundlichkeit bietet. Damit reagiert der Stadtrat auf die Kritik in der Benutzerumfrage zum heutigen Extranet vom August 2016.

Danach wird in den Jahren 2019–2021 die GEVER-Lösung schrittweise auch in allen anderen Dienstabteilungen der Stadtverwaltung eingeführt, sodass die Geschäftsverwaltung und Aktenführung in der ganzen Verwaltung nach einheitlichen Prinzipien erfolgt, welche die Vorgaben der 2012 erlassenen städtischen Schriftgutrichtlinie erfüllen. Diese Ausbreitung der Lösung soll als Programm aus mehreren gleichgearteten Einzelprojekten (pro Dienstabteilung) geführt und gesteuert werden. Für einen Vollausbau wird von total 1'150 Arbeitsplätzen ausgegangen, welche mit der neuen GEVER-Lösung ausgerüstet werden. Dies entspricht 82 Prozent der heute rund 1'400 Angestellten der Stadtverwaltung (exkl. Lehrpersonen).

Neben den Kosten für die Leistungen der Lieferantin der GEVER-Standardsoftware fallen weitere Beschaffungskosten (z. B. für Anpassungen von Schnittstellen und zur Erweiterung der technischen Betriebsplattform im städtischen Rechenzentrum) sowie für Eigenleistungen in Form von Personalkosten bei PIT (technischer Betrieb und Helpdesk) an. Für die ersten zehn Jahre seit Einführung der GEVER-Software (2018–2027) sind Investitionen von 2,216 Mio. Franken und wiederkehrende Folgekosten (Betriebskosten) von insgesamt 3,1 Mio. Franken veranschlagt (exkl. Mehrwertsteuer). Bei der Ermittlung der kreditrechtlichen Zuständigkeit ist von wiederkehrenden Folgekosten im Vollbetrieb auszugehen, der nach Abschluss der Einführung der GEVER-Software in der ganzen Verwaltung im Jahr 2023 einsetzt. Die Betriebskosten im Vollbetrieb für zehn Jahre (2023–2032) betragen 3,78 Mio. Franken (exkl. Mehrwertsteuer).

Das Vorhaben GEVER stellt einen wichtigen Schritt in der Digitalisierung der Luzerner Verwaltung (interner Geschäftsverkehr) dar und schafft eine Grundlage für den Ausbau des E-Governments (Geschäftsverkehr mit anderen Verwaltungen sowie mit der Bevölkerung und Unternehmen).

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 Einleitung	7
2 Handlungsbedarf	7
2.1 Vorgeschichte	7
2.2 Auftrag	8
2.3 Erhebung Ist-Zustand	8
2.4 Bedarfsanalyse	9
3 Grundlagen	11
3.1 Was ist GEVER?	11
3.2 Nutzen von GEVER	12
3.3 Fachanwendungen	13
4 Planungsgrundlage «GEVER-Strategie der Stadt Luzern»	14
4.1 Vision	14
4.2 Strategische Ziele	14
4.3 Umsetzungsziele	15
4.4 Organisation	16
5 Projektumsetzung	17
5.1 GEVER-Organisationshandbuch und Registraturplan	17
5.2 Etappierung und Programmleitung	18
5.2.1 Standardisierte Einzelprojekte	18
5.2.2 GEVER-Programmleitung	19
5.3 Projektverantwortung der Direktionen und Dienstabteilungen	20
6 Beschaffung der GEVER-Softwarelösung	22
6.1 Ausschreibung	22
6.2 Ergebnis	24

7 Mehrwertkomponenten	25
7.1 Verbessertes Extranet für das Parlament	25
7.2 Verwendung von Mobilgeräten	26
7.3 Interne Schnittstellen	26
7.4 Externe Schnittstelle und Integrationsschnittstelle	27
7.5 Option «Zentrale digitale Postverteilung»	27
8 Finanzierung und Kosten	28
8.1 Investitionen	28
8.2 Betriebskosten (wiederkehrende Kosten)	29
8.2.1 Langfristige Koordination und Weiterentwicklung	32
8.3 Einsparungen und Kosten-Nutzen-Betrachtung	33
9 Übersicht Finanzen	34
10 Kreditrechtliche Zuständigkeit und zu belastendes Konto	34
11 Antrag	35

Anhang

Grober Ablauf eines Einzelprojekts zur GEVER-Einführung in einer Dienstabteilung

Der Stadtrat von Luzern an den Grossen Stadtrat von Luzern

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

1 Einleitung

In der Stadtverwaltung arbeiten rund 1'400 Personen (ohne Lehrpersonen). Viele dieser Mitarbeitenden bereiten Informationen auf, sei dies in Korrespondenz, Berichten, Stellungnahmen usw. Dabei müssen die Geschäfte – trotz der stetig steigenden Menge an Informationen – transparent und jederzeit nachvollziehbar sowie geschäftsrelevante Unterlagen ständig verfügbar sein.

Eine einheitliche und klar strukturierte Ablage und Aktenführung ist gerade im digitalen Umfeld eine Grundvoraussetzung, um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die relevanten Informationen rationell, schnell und in der richtigen Form zur Verfügung zu haben. Die Stadt Luzern verfügt seit dem Erlass der städtischen Schriftgutrichtlinie im Jahr 2012 (siehe Kapitel 2.1) über eine moderne und ausreichende formale Regelung der Bewirtschaftung des Lebenszyklus von Verwaltungsakten, in welcher elektronische Unterlagen jenen in Papierform formal gleichgestellt sind. Zur praktischen Erfüllung der Schriftgutrichtlinie in der Tagesarbeit bedarf es bei elektronischen Unterlagen jedoch entsprechender IT-Hilfsmittel, über welche die Stadt bisher nicht in ausreichendem Masse verfügt.

2 Handlungsbedarf

2.1 Vorgeschichte

2006 wurde in der Stadt Luzern das elektronische Dokumentenmanagement-System (DMS) Hummingbird (heutiger Produktname: OpenText eDOCS DM) mit einem Pilotprojekt bei den Dienstabteilungen Steueramt, Stadtkanzlei und Betreibungsamt eingeführt. Es war geplant, dass sämtliche Dienstabteilungen ihre Dokumentenablage auf dieses DMS wechseln. Dazu kam es allerdings nicht. Das Projekt wurde gestoppt (StB 699 vom 11. Juli 2012). Die Gründe dafür lagen in der engen Finanzlage, einer hohen Belastung durch andere städtische Grossprojekte, den knappen personellen Ressourcen und dem hohen Aufwand für Anpassungen des Systems an die Bedürfnisse der Stadtverwaltung. Im Rahmen des Projekts wurde die sogenannte Schriftgutrichtlinie erarbeitet, die für alle Dienstabteilungen für verbindlich erklärt wurde (StB 699 vom 11. Juli 2012) und einheitliche Minimalstandards für das Bearbeiten und Verwalten von Dossiers und Dokumenten (= Schriftgut) definiert. Sie gilt sowohl für Papierdossiers wie auch für elektronische Dossiers und sieht einen einheitlichen und für alle Dienstabteilungen verbindlichen Registraturplan vor, nach welchem das Schriftgut abzulegen und aufzubewahren ist.

2.2 Auftrag

Im Herbst 2015 stellte die Stadtkanzlei zuhanden des Stadtrates fest, dass in der Stadtverwaltung Luzern bei der Aktenführung, der Geschäftskontrolle und der Ablaufsteuerung nach wie vor grosse Herausforderungen bestehen. Die Schriftgutrichtlinie finde kaum Anwendung, die grossen Dokumentenmengen der Stadtverwaltung seien vor allem im elektronischen Bereich nicht genügend und nachvollziehbar strukturiert und könnten nach kurzer Zeit kaum mehr systematisch gefunden und rekonstruiert werden.

Weiter wurde darauf hingewiesen, dass sich seit Einführung des DMS eDOCS, das in der Stadtkanzlei, im Steueramt und im Betreibungsamt in Betrieb ist, die elektronischen Werkzeuge erheblich weiterentwickelt haben. In vielen Verwaltungen und Firmen sind heute Lösungen zum Standard geworden, die Schriftgut- mit Prozessmanagement kombinieren. Im Verwaltungsbereich sei dies die elektronische Geschäftsverwaltung (abgekürzt «GEVER» genannt). Diese ursprünglich von der Bundesverwaltung entwickelte und standardisierte Methode zur effizienten, systematischen und rechtskonformen Aktenführung und Geschäftsbearbeitung sei in den letzten Jahren in zahlreichen Verwaltungen auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden erfolgreich eingeführt worden, so auch in der Kantonsverwaltung Luzern und diversen Luzerner Gemeinden. Ausserdem seien im Markt inzwischen diverse Software-Standardlösungen erhältlich, die sich auf die Umsetzung von GEVER spezialisiert hätten und somit eine effizientere Einführung der elektronischen Aktenführung ermöglichen als generische DMS-Produkte.

In der Folge erteilte der Stadtrat den Auftrag, eine Voranalyse durchzuführen, um eine allfällige Einführung von GEVER zu prüfen (StB 538 vom 9. September 2015). Im Rahmen dieses Auftrages wurde der Ist-Zustand erhoben sowie eine Bedarfsanalyse durchgeführt.



Abbildung 1: Übersicht über die früheren Aktivitäten zu einem städtischen Aktenführungssystem

2.3 Erhebung Ist-Zustand

Bereits im Jahr 2010 – bevor das Projekt zur weiteren, breiten Einführung des DMS eDOCS abgebrochen wurde – erstellte eine externe Firma im Auftrag des Stadtrates eine Studie zum Stand der Aktenführung.¹ Darin wurde unter anderem untersucht, ob die Aktenführung in der Stadt Luzern den gesetzlichen Anforderungen genügt und das Stadtarchiv seinen im kantonalen Gemeindegesetz festgelegten Auftrag erfüllen kann. Die Studie kam zum Schluss, dass «die Vollständigkeit der Dossiers und somit die Nachvollziehbarkeit der Geschäftsfälle über längere Zeiträume nicht gewährleistet scheint» und «die gesetzlichen Anforderungen an die Archivierung zumindest teilweise nicht erfüllt sind» (S. 20). Angesichts dieser Studie wurde im Rahmen der aktuellen Vorana-

¹ Maria Winkler, IT & LAW Consulting GmbH, «Studie Records Management», 3. Mai 2010.

lyse darauf verzichtet, erneut eine breite Erhebung des Ist-Zustandes der Aktenführung durchzuführen. Es wurde vielmehr davon ausgegangen, dass sich in den letzten Jahren wenig geändert hat und die Beurteilungen in der Studie von 2010 weiterhin zutreffen. Zur Aktualisierung und punktuellen Vertiefung wurde eine ergänzende Erhebung auf der Stufe der Stadtkanzlei und der Direktionsstäbe durchgeführt. Damit die Aussagen mit der Studie 2010 vergleichbar bleiben, wurde ebenfalls die Form von Interviews gewählt, und es wurde der Fragebogen der Studie 2010 verwendet. Die Ergebnisse bestätigten die kritische Beurteilung durch die Studie von 2010.

2.4 Bedarfsanalyse

Die Arbeit der Stadtverwaltung basiert heute mehrheitlich auf elektronischen Unterlagen. Die Dokumente werden im Rahmen der Geschäftsbearbeitung elektronisch erstellt oder empfangen, bearbeitet, gespeichert und weitergeleitet. Das technische Werkzeug, um die elektronischen Unterlagen geschäftsbezogen, einheitlich und strukturiert ablegen zu können, ist hingegen nicht vorhanden. Vielmehr erfolgt die Ablage in Datenverzeichnis-Strukturen («I:\-Laufwerk»), die von den Mitarbeitenden und Teams individuell zu strukturieren sind. Der Ausdruck auf Papier erfolgt meist nur noch zur temporären Nutzung an Sitzungen, zum Versand an externe Stellen und für die Aufbewahrung und Archivierung.

Nach der Analyse des Ist-Zustandes lassen sich folgende Unzulänglichkeiten feststellen. Es ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass es sich bei diesen Ergebnissen um generalisierte Einschätzungen handelt, die nicht auf jede Dienstabteilung in gleichem Mass und in gleicher Weise zutreffen. Sie zeigen jedoch grundsätzlich die Problematik und den Handlungsbedarf im Grundsatz für die ganze Stadtverwaltung auf.

- **Vollständigkeit der Aktenablage:**
 - Zwischen Aktenführung und Geschäftsbearbeitung gibt es einen Medienbruch, der durch Ausdrucken ausgewählter Dokumente nur unvollständig überbrückt wird. Was wann zu welchem Zweck und in welchem Bearbeitungsstand ausgedruckt wird, liegt weitgehend im Ermessen der Mitarbeitenden.
 - Die in Papierform abgelegten Akten sind oft nicht vollständig, oder die Vollständigkeit kann nicht zugesichert werden.
 - Es werden sowohl papiergebundene wie elektronische Dossiers zum selben Geschäftsfall geführt, die komplementär und damit je nicht vollständig sind. Dem Stadtarchiv angeboten wird nur der Papieranteil dieses «hybriden» Gesamtdossiers.
- **Ordnung der Unterlagen:**
 - Die laufende Ablage wird zumeist ohne Aktenplan praktiziert. Die für die Geschäfte zuständigen Mitarbeitenden strukturieren und legen die Unterlagen weitgehend nach eigenem Ermessen ab.
 - Die Ordnung und Beschriftung der laufenden Ablagen richten sich in der Regel nach subjektiv benannten Themen und nicht nach einheitlichen Funktionen und Aufgaben der Organisationseinheiten, wie es die Schriftgutrichtlinie der Stadt fordert.
 - Die Ablage ohne organisationsweiten Aktenplan und mit einer durch den Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin selbst bestimmten und bewirtschafteten Ordnung nach Themen reduziert

die Auffindbarkeit, Verständlichkeit und Nutzbarkeit von Dossiers für die Gesamtorganisation (etwa bei Ferienvertretung, Stellenwechsel oder Änderung der Zuständigkeit) erheblich.

▪ **Führung der elektronischen Unterlagen:**

- Die Ablage elektronischer Unterlagen in von Mitarbeitenden oder Teams individuell strukturierten Dateiverzeichnis-Strukturen («I:\-Laufwerk») ist für die Gesamtorganisation nicht nutzbar, erhöht das Risiko unvollständiger Papierdossiers und ist prinzipiell für eine geregelte Aktenführung ungeeignet.
- Das manuelle Versionieren im Dateisystem, das häufige Versenden von Dokumenten per E-Mail und das Hochladen von Dokumenten aus dem Dateisystem in eine SharePoint-Bibliothek führen dazu, dass rasch der Überblick darüber verloren geht, welche Versionen im Umlauf sind und welches die aktuell verbindliche bzw. endgültige Version ist.

▪ **Aufbewahrung und Archivierung:**

- Die Aufbewahrung von elektronischen Unterlagen in den für die Tagesarbeit genutzten Dateisystemen erlaubt keinen Nachweis der Integrität (Unverändertheit und Vollständigkeit) und der Authentizität (Echtheit, Unverfälschtheit, Herkunft sowie Zeitpunkt der Erstellung und Änderung) der Unterlagen.
- Die Aufbewahrung erfolgt grösstenteils in den originalen Dateiformaten, wodurch wegen der technischen Obsoleszenz (d. h. technische Alterung und Softwareversionen) bei Datenformaten keine langfristige Benutzbarkeit und Lesbarkeit gewährleistet ist.
- Das Stadtarchiv verfügt über keine technische Infrastruktur für die Übernahme und Archivierung von elektronischen Unterlagen aus der Stadtverwaltung.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass in der Stadtverwaltung (wie in vielen anderen Verwaltungen) ein Graben zwischen der digitalen Welt der Tagesgeschäfte und der Papierwelt der geordneten Aufbewahrung und Archivierung von Geschäftsunterlagen besteht, der sich zum Nachteil sowohl der Tagesarbeit wie auch der geordneten Aufbewahrung auswirkt. Er führt zu einer zunehmenden Unübersichtlichkeit in der Informationsverwaltung, zu einer intransparenten Schriftgutverwaltung und lückenhaften Archivierung sowie zu ineffizienten Abläufen im internen Geschäftsverkehr.

Dieser aus wirtschaftlicher und rechtsstaatlicher Sicht bedenklichen Entwicklung soll mit der Einführung einer flächendeckenden elektronischen Geschäftsverwaltung (GEVER) begegnet werden. Es wird für die Stadtverwaltung der durchgängige elektronische Geschäftsverkehr angestrebt, bei dem das elektronische Dokument die verbindliche und zuverlässige Form der Geschäftsunterlage darstellt – und nicht mehr wie heute das nachträglich ausgedruckte Papier.

3 Grundlagen

Die heutige Ausgangslage unterscheidet sich von früheren Vorhaben der Stadt Luzern dadurch, dass mit GEVER heute ein standardisiertes methodisches Rahmenwerk und kommerzielle Softwareprodukte verfügbar sind, mit denen der Bund² sowie kantonale und kommunale Verwaltungen (u. a. der Kanton Luzern sowie mehrere Luzerner Gemeinden³) inzwischen ausreichende und gute Erfahrungen gemacht haben. Die Stadt Luzern muss also das Rad nicht neu erfinden.

3.1 Was ist GEVER?

GEVER ist die Abkürzung für elektronische **Geschäftsverwaltung**. In GEVER werden eine effiziente **Ablaufsteuerung** (Prozesse), **Aktenführung** und **Geschäftskontrolle** zusammengeführt.

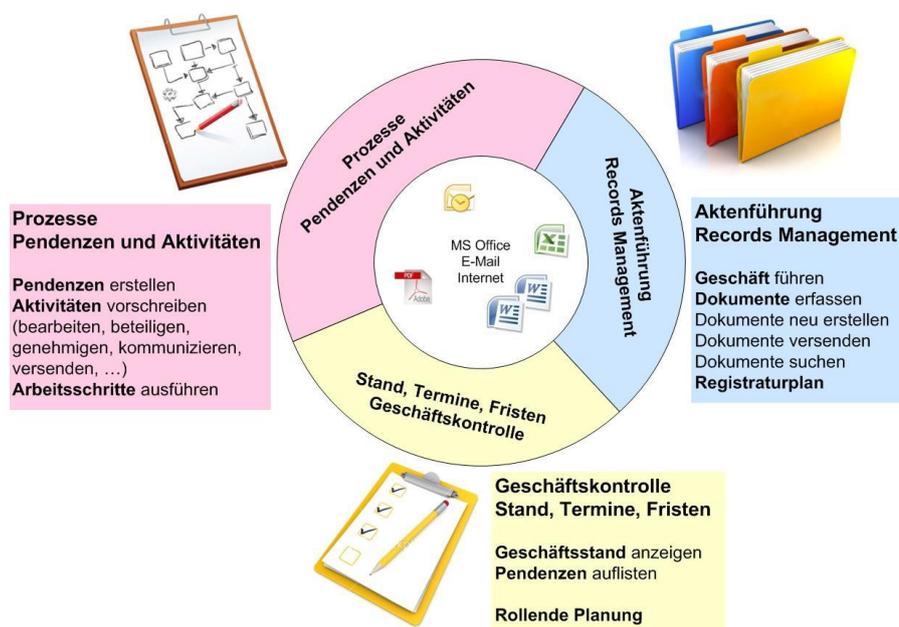


Abbildung 2: GEVER-System (aus: «Arbeitshilfe: Was ist GEVER?», Staatsarchiv Luzern, Version 2.0, 1. August 2015)

GEVER basiert auf dem Konzept des **Lebenszyklus eines Geschäfts**. Die Unterlagen durchlaufen in ihrem Leben verschiedene Stadien: sie werden erstellt oder empfangen, erfasst, gespeichert, bearbeitet und verteilt – kurz: über einen bestimmten Zeitraum hinweg bewirtschaftet. Am Ende des Zyklus in der Verwaltung werden sie entweder dauerhaft archiviert oder zeitlich beschränkt aufbewahrt und dann vernichtet. Archivierte Unterlagen werden bei Bedarf wieder für die Verwaltung oder andere Benutzende (Forschende usw.) bereitgestellt.

² vgl. Schweiz. Bundesarchiv; <https://www.bar.admin.ch/bar/de/home/informationsmanagement/geschaeftsverwaltung.html>

³ Gemeindeschreiberverband des Kantons Luzern; «Arbeitshilfe: Was ist GEVER?» vom 9. Mai 2012.



Abbildung 3: Lebenszyklus eines Geschäfts

Das GEVER-Konzept geht von drei grundlegenden Voraussetzungen aus:

- Die GEVER-Unterstützung der Geschäftsabwicklung erfolgt aufgabenneutral, d. h., das GEVER-System ist nicht auf die Abwicklung einer bestimmten Fachaufgabe ausgerichtet.
- Die Ausführung und Steuerung der GEVER-gestützten Geschäftsprozesse basiert primär auf der manuellen Bearbeitung und Weiterleitung von Dokumenten.
- Dabei handelt es sich primär um elektronische Dokumente, die mittels vorhandener Office-Pakete (z. B. Microsoft Office) bearbeitet und in das GEVER-System integriert werden.

3.2 Nutzen von GEVER

Wie die Erfahrungen mit GEVER-Softwareprodukten beim Bund und in Kantonen⁴, Städten und Gemeinden zeigen, bietet die elektronische Geschäftsverwaltung zahlreiche Vorteile. Es handelt sich einerseits um qualitative Ziele wie Rechtssicherheit und Transparenz sowie andererseits um Nutzenziele einer erhöhten Effizienz (d. h. Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit) der Verwaltungsprozesse und insbesondere der Prozesse zur Aktenführung und Geschäftsbearbeitung. Der Nutzen der geplanten Einführung von GEVER lässt sich wie folgt beschreiben:

Um die Unveränderbarkeit und die Nachvollziehbarkeit – also Rechtssicherheit – der rein elektronischen Geschäftsverwaltung sicherzustellen, stellt der Einsatz eines GEVER-Systems für unstrukturierte Daten (d. h. Dokumente) in Verbindung mit verschiedenen technischen Massnahmen eine Grundvoraussetzung dar. Mit anderen Worten ist ohne Einsatz eines GEVER-Systems die rechtskonforme elektronische Geschäftsverwaltung ausserhalb von Spezialanwendungen (Fachanwendungen) nicht möglich.

Rechtssicherheit

GEVER ermöglicht eine systematische, rechtssichere und rechtskonforme Aktenführung nach rechtsstaatlichen Grundprinzipien.

Durch die elektronische Abbildung von Prozessen und Abläufen können die Bearbeitungsstationen der Geschäftstätigkeit dokumentiert und nachvollzogen werden. Der Bearbeitungsstand des Geschäftsganges ist jederzeit ersichtlich. Jeder Bearbeiter bzw. jede Bearbeiterin eines Geschäfts ist in der Lage, sich schnell und umfassend über den Bearbeitungsstand zu informieren und bei Bedarf geeignete Massnahmen einzuleiten.

Transparenz

GEVER unterstützt die Verwaltungseinheiten bei der transparenten und nachvollziehbaren Geschäftstätigkeit und macht Verwaltungshandeln durch Akten dauerhaft nachweisbar.

⁴ Vgl. z. B.: Botschaft und Entwurf der Regierung St. Gallen vom 4. April 2017 zu einem Kantonsratsbeschluss über den Sonderkredit GEVER.

Das einfachere Suchen und raschere Finden von Unterlagen in einem GEVER-System bedeutet im Vergleich zu den heutigen Dateisystem-Ablagen und papiergebundenen Ablagen eine Zeitersparnis; ebenso die Medienbruchfreiheit, die mit dem GEVER-System erreicht wird (d. h. kein Ausdrucken mehr für die papiergebundene Ablage).

In laufenden Geschäften ist durch personenunabhängige Auffindbarkeit und Verfügbarkeit von Unterlagen (z. B. bei Stellvertretungen oder Stellenwechseln) eine raschere Orientierung möglich. Durch die IT-gestützte Geschäftskontrolle eines GEVER-Systems ist für die Führungspersonen eine raschere Übersicht über und ein einfacheres Controlling von Geschäftstätigkeiten (z. B. zur Fristeinhaltung) möglich.

Der Einsatz eines GEVER-Systems erlaubt eine zentrale geschäftsbezogene Ablage von Informationen. Dadurch wird vermieden, dass Unterlagen durch Geschäftsbeteiligte mehrfach abgelegt werden. Entsprechend werden Redundanzen stark reduziert und ein «Versionschaos» vermieden.

Es ist zu erwarten, dass aus diesen beschriebenen Nutzenaspekten Einsparungen resultieren werden. Eine präzise Wirtschaftlichkeitsrechnung ist nicht möglich. Die quantitative Wirtschaftlichkeit wird in Kapitel 8.3 vielmehr mit einer Plausibilitätsbetrachtung begründet.

Effizienz

GEVER erhöht die Effizienz und damit Wirtschaftlichkeit der Geschäftsabwicklung durch hohe personen- und ortsunabhängige Verfügbarkeit von Informationen sowie die Steuerung und Überwachung von Geschäftsprozessen, Fristen und Arbeitspendenzen.

Medienbruchfreiheit

GEVER ermöglicht die durchgängige elektronische (medienbruchfreie) Geschäftsabwicklung und -kontrolle und erhöht dadurch die Prozesssicherheit und -qualität.

E-Government

GEVER bietet Interoperabilität für E-Government (elektronischer Geschäftsverkehr zwischen Behörden sowie zwischen Behörden und Bevölkerung/Unternehmen).

3.3 Fachanwendungen

Fachanwendungen sind spezialisierte Informatiksysteme, die ausschliesslich der Abwicklung bestimmter Geschäfte und Prozesse dienen. Beispiele sind Fachlösungen für die Finanzverwaltung, für die Abwicklung von Baugesuchen oder für spezialisierte Tätigkeiten der Sozialdienste. Im Gegensatz zu einem aufgabenneutralen GEVER-System ist der Geschäftsprozess in einer Fachanwendung fest implementiert und wird nicht manuell durch Dokumente, sondern weitgehend automatisiert durch strukturierte Daten (Datenbank) gesteuert. Dokumente werden in Fachanwendungen häufig nicht manuell erstellt, sondern durch das System automatisch aus Daten generiert.

Auch bei Fachanwendungen müssen die Anforderungen an eine nachvollziehbare Geschäftsabwicklung, Aktenführung und Aufbewahrung erfüllt sein. Dann spricht man von einer Fachapplikation mit GEVER-Funktionalität. Erfüllt eine Fachanwendung diese Anforderung nicht, so besteht eventuell die Möglichkeit, sie über Schnittstellen mit einem GEVER-System so zu verbinden, dass mit dieser Kombination die Anforderungen an die Aktenführung erfüllt werden können.

4 Planungsgrundlage «GEVER-Strategie der Stadt Luzern»

Zur Einführung einer flächendeckenden elektronischen Geschäftsverwaltung hat der Stadtrat eine GEVER-Strategie verfasst (StB 301 vom 1. Juni 2016). Er orientiert sich dabei an der GEVER-Strategie des Kantons Luzern vom 1. Dezember 2011. Die Strategie enthält eine Vision, die den Zustand beschreibt, den die Stadt Luzern bei der Bearbeitung von Geschäften anstrebt. Strategische Ziele konkretisieren die Vision. Sodann wird aufgezeigt, wie die Ziele der GEVER-Strategie erreicht werden sollen.

4.1 Vision

Die angestrebte Bearbeitung von Geschäften in der Stadtverwaltung lässt sich in Kurzform wie folgt formulieren:

Der interne Geschäftsverkehr der Stadt Luzern erfolgt bis 2025 durchgehend in elektronischer Form und nach einheitlichen Prinzipien. Elektronische Dokumente stellen die verbindliche und verlässliche Form der Geschäftsunterlagen dar und werden über ihren gesamten Lebenszyklus – von der Erzeugung bis zur Archivierung oder Vernichtung – in einem einheitlichen GEVER-System oder in Fachapplikationen mit GEVER-Funktionalität geführt.

Die Stadt Luzern folgt damit dem Beispiel des Kantons Luzern und einiger Luzerner Gemeinden, die GEVER bereits eingeführt haben. Sie handelt in Übereinstimmung mit der E-Government-Strategie der Luzerner Gemeinden und des Kantons aus dem Jahr 2010, die einen durchgängigen elektronischen Geschäftsverkehr innerhalb der Gemeinden sowie zwischen Gemeinden und Kantonsbehörden anstrebt.

4.2 Strategische Ziele

Die folgenden strategischen Ziele konkretisieren die Vision.

1. **Schaffen von Voraussetzungen:** Die Voraussetzungen (Definition, Infrastruktur, Planung) für eine koordinierte Einführung eines elektronischen GEVER-Systems sind in der Stadt Luzern 2018 vorhanden.
2. **Elektronische Geschäftsverwaltung:** Ein GEVER-System ist bis 2020 in der Stadtkanzlei sowie den Direktionsstäben, bis spätestens 2025 in allen Dienstabteilungen eingeführt.
3. **Ordnungsgemäss Aktenführung:** Die Geschäftsverwaltung der Stadt Luzern erfüllt 2025 flächendeckend die Anforderungen der Organisationsverordnung, der Archivverordnung und der Schriftgutrichtlinie sowie des kantonalen Datenschutzgesetzes.
4. **Optimierung von Geschäftsprozessen:** Im Jahr 2025 erfolgt der interne Geschäftsverkehr über die ganze städtische Verwaltung durch GEVER optimiert und ermöglicht einen medienbruchfreien Austausch von elektronischen Geschäftsunterlagen sowie einen sicheren, orts- und zeitunabhängigen Zugriff auf elektronische Geschäftsdossiers.

5. **Verbindlichkeit der elektronischen Form:** Nach Einführung des GEVER-Systems in einer Verwaltungsstelle ist die elektronische Form die autoritative (einzig rechtsverbindliche und verlässliche) Form für neue Unterlagen, sofern eine Rechtsnorm nicht ausdrücklich die Papierform verlangt. Es werden keine neuen Papierablagen mehr angelegt. Ausdrücke auf Papier erfolgen wo nötig nur noch zu Beweis Zwecken und zum externen Versand. Die Verwaltungsstelle entscheidet vor der GEVER-Einführung, welche alten Papierunterlagen rückwirkend digitalisiert und in das GEVER-System integriert werden.
6. **Fachanwendungen:** Unterlagen in Dokumentenform werden ausschliesslich im GEVER-System geführt, mit Ausnahme von Fachanwendungen, die selber über genügende GEVER-Funktionalitäten verfügen. Ausnahmen benötigen eine Bewilligung.
7. **Aufbewahrung und Archivierung:** Für das Stadtarchiv Luzern ist bis 2028 ein mit dem GEVER-System integriertes Archivsystem für die Übernahme, Erschliessung, Benützung und digitale Langzeitarchivierung von archivwürdigen elektronischen Geschäftsdossiers eingeführt.

4.3 Umsetzungsziele

Die Umsetzung der GEVER-Strategie ist ein mehrjähriges Vorhaben, das in nachfolgenden Phasen abläuft. Die Zeitpläne konnten bisher eingehalten werden. Das Projekt befindet sich aktuell mit vorliegendem Kreditantrag zur Beschaffung eines GEVER-Systems in der Phase 3. Nach Kreditbeschluss und Vertragsabschluss folgt die Basiskonfiguration und der Aufbau des IT-Betriebes, sodass ab Mitte 2018 mit der horizontalen Integration, d. h. der Einführung des Systems in der Stadtkanzlei und den Direktionsstäben, begonnen werden kann.



Abbildung 4: Phasen des GEVER-Gesamtvorhabens

aktueller Stand

- **Phase 1 (abgeschlossen):** Durchführen der Voranalyse, Bedarfsanalyse, Erarbeiten der GEVER-Strategie.
- **Phase 2 (abgeschlossen):** Erarbeiten der fachlichen und konzeptionellen Grundlagen und allgemeinverbindlichen GEVER-Vorgaben. Erstellen des fachlichen Pflichtenhefts und weiterer Unterlagen für eine offene, WTO-konforme Ausschreibung für eine GEVER-Systemlösung (Produkt und Dienstleistung).
- **Phase 3 (aktuell):** Durchführen der öffentlichen Beschaffung, Vertragsverhandlungen mit der Zuschlagsempfängerin (abgeschlossen), Kreditbewilligung durch das Parlament (aktuell), Vertragsunterzeichnung, Spezifikation und Konfiguration der GEVER-Standardarbeitsplätze, Aufbau IT-Betrieb.

- **Phase 4:** Migration der Stadtratsbeschlüsse aus dem heutigen DMS eDOCS in das neue GEVER-System sowie Integration mit dem Extranet für den Zugriff auf diese Stadtratsbeschlüsse. Horizontale Integration, d. h. die GEVER-Einführung in der Stadtkanzlei, in allen fünf Direktionsstäben und in den Dienstabteilungen Personal und Finanzverwaltung.
- **Phase 5:** Vertikale Integration, d. h. GEVER-Einführung in den Dienstabteilungen pro Direktion, ausgehend von der GEVER-Lösung auf Direktionsstufe (vgl. Phase 4).
- **Phase 6:** Einführung einer Lösung zur digitalen Langzeitarchivierung für das Stadtarchiv (Übernahme, Speicherung, Erschliessung, Benützung und Erhaltung von Unterlagen aus dem GEVER-System der Verwaltung). Die Phase 6 ist nicht Teil dieses Kreditantrags, da sich Lösungen zur digitalen Langzeitarchivierung bis dahin noch stark verändern werden.

4.4 Organisation

Die Direktionen und Dienstabteilungen sind für die GEVER-Einführung in ihren Organisationseinheiten in Form von Einzelprojekten verantwortlich. Die Gesamtheit dieser Einzelprojekte soll auf übergeordneter Ebene als Programm gesteuert und geführt werden (siehe folgendes Kapitel 5). Dadurch wird die Gesamtplanung, die übergreifende Koordination und das Controlling des Gesamtvorhabens gewährleistet. Die übergeordnete GEVER-Programmorganisation ist in der GEVER-Strategie wie folgt festgelegt:

Organ	Rolle und Aufgaben in der GEVER-Strategie
Stadtrat	Verabschiedet die GEVER-Strategie und fällt übergeordnete Entscheide zu GEVER.
Konferenz der Stabschefs (KSC) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabschefinnen und Stabschefs 	Trägt die Gesamtverantwortung für die Umsetzung der GEVER-Strategie und steuert und kontrolliert deren Umsetzung durch Vorgaben und Entscheide zuhanden des GEVER-Programmausschusses.
GEVER-Programmausschuss (GPA) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertreter/in Stadtkanzlei ▪ Vertreter/in KSC ▪ Vertreter/innen Dienstabteilungen ▪ Vertreter/in Stadtarchiv ▪ Vertreter/in Prozesse und Informatik ▪ Vertreter/in Lieferant GEVER-System 	Genehmigt unter Leitung der Stadtkanzlei die verbindlichen GEVER-Vorgaben und ist für die direktionsübergreifende Koordination und Planung von GEVER-Einführungen gemäss den Vorgaben der KSC verantwortlich.
GEVER-Programmleitung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmleiter/in GEVER ▪ Vertreter/in KSC ▪ Vertreter/in GPA ▪ Programmbüro GEVER 	Verantwortlich für die operative Umsetzung der Vorgaben und Entscheide des GPA; unterbreitet dem GPA Anträge und leitet das Programmbüro, welches die Dienstabteilungen projekttechnisch unterstützt und berät.

Tabelle 1: Übergreifende GEVER-Programmorganisation

Diese übergeordnete GEVER-Projektorganisation bietet den Dienstabteilungen zudem genügend und stufengerechte Vorgaben und Anleitungen sowie projekttechnische und fachliche Unterstützung, damit sie die Ziele projektorientiert erreichen können. Treten dabei Probleme auf, so werden diese zwischen der Projektleitung der betreffenden Dienstabteilung und der GEVER-Programmlleitung besprochen und wenn nötig in den GEVER-Programmausschuss eskaliert, der die nötigen Entscheide zur Problemlösung trifft.

5 Projektumsetzung

Die Vision der GEVER-Strategie der Stadt Luzern (siehe Kapitel 4.1) sieht vor, dass die Geschäftsverwaltung in der ganzen Stadtverwaltung nach einheitlichen Prinzipien erfolgt. Dadurch sollen einerseits die Kosten der GEVER-Einführung minimiert, andererseits transparente Prozessschnittstellen zwischen Organisationseinheiten ermöglicht werden.

Allerdings muss die richtige Balance zwischen einheitlichen, allgemein verbindlichen Vorgaben einerseits und genügend Spielraum für individuelle Anpassungen andererseits gefunden werden. Den einzelnen Dienstabteilungen soll deshalb genügend Spielraum gelassen werden, um sich im Rahmen der allgemeinen Vorgaben mit «ihrer» GEVER-Einführung identifizieren zu können. Dies stärkt das Bekenntnis der Führungsverantwortlichen zur GEVER-Einführung und fördert einen nachhaltigen Durchsetzungswillen sowie die Partizipation der Anspruchsgruppen.

5.1 GEVER-Organisationshandbuch und Registraturplan

Um beide Aspekte – einheitliche Vorgaben und Gestaltungsraum für abteilungsspezifische Anpassungen – zu berücksichtigen, wurde von rund 15 Vertreterinnen und Vertretern aller Direktionen das «GEVER-Organisationshandbuch der Stadtverwaltung Luzern» erarbeitet, das auf den Vorgaben der städtischen Schriftgutrichtlinie basiert.

Dieses GEVER-Organisationshandbuch definiert einerseits die allgemeinverbindliche Aufbauorganisation (Aufgaben, Rollen, Infrastruktur) und Ablauforganisation (Prozesse, Verantwortlichkeiten, Infrastruktureinsatz) der elektronischen Geschäftsverwaltung GEVER über den ganzen Lebenszyklus eines Geschäfts – von seiner Eröffnung über seine Bearbeitung bis zu seinem Abschluss und der folgenden Aufbewahrung und Vernichtung bzw. Archivierung des dazugehörigen Geschäftsdossiers.

Andererseits definiert das Organisationshandbuch in Anhängen, welche Aspekte und Regelungen eine einzelne Dienstabteilung zusätzlich oder abweichend zu den allgemeinverbindlichen Vorgaben treffen muss oder kann, um GEVER an ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen. Diese Anhänge werden durch die jeweilige Dienstabteilung erarbeitet, bevor sie GEVER einführt. Sie dienen zur Identifikation und Umsetzung von abteilungsspezifischen Anpassungen und Erweiterungen der Basiskonfiguration der beschafften GEVER-Softwarelösung (siehe Kapitel 6).

Das zweite zentrale Steuerungselement von GEVER ist der Registraturplan, nach dem die Dokumente und Dossiers systematisch geordnet und abgelegt werden. Er ist hierarchisch nach den Aufgaben und Kompetenzen der Verwaltung gegliedert und ermöglicht die rasche und personenunabhängige Findbarkeit und nachvollziehbare Aufbewahrung und Archivierung der Geschäftsunterlagen. Bereits seit Langem hat die Stadt Luzern einen einheitlichen, d. h. für alle Direktionen gültigen Registraturplan, der heute jedoch in der Tagesarbeit kaum beachtet wird und nur der nachträglichen Strukturierung der Papierdokumente in den Altanlagen dient.

Mit der GEVER-Einführung erhält die Stadtverwaltung einen neuen einheitlichen Registraturplan, der unter Leitung der Stadtkanzlei in enger Zusammenarbeit mit den Dienstabteilungen erarbeitet und im Gegensatz zum alten Plan elektronisch geführt wird. Er nimmt Rücksicht auf die konkreten Erfordernisse der praktischen Geschäftsbearbeitung im Tagesgeschäft und ist mit der aktuellen Einführung des «Harmonisierten Rechnungslegungsmodells 2» (HRM2) in der Stadt Luzern abgestimmt.

5.2 Etappierung und Programmleitung

Gemäss dem strategischen Ziel Nr. 2 (vgl. Kapitel 4.2) soll GEVER in der Stadtkanzlei und den Direktionsstäben bis spätestens 2020 sowie in allen Dienstabteilungen bis spätestens 2025 eingeführt sein. Die aktuelle Projektplanung sieht vor, diese Ziele bereits bis Ende 2018 bzw. Ende 2021 zu erreichen. Die Einführung beginnt Mitte 2018 mit der Stadtkanzlei und den Direktionsstäben sowie der Finanzverwaltung und der Dienstabteilung Personal (horizontale Integration bzw. Phase 4 des Gesamtvorhabens gemäss Kapitel 4.3). Danach erfolgt eine jährliche Etappierung der Phase 5 wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Abbildung 5: Jährliche Etappierung der GEVER-Einführung in den Dienstabteilungen

Für einen Vollausbau wird von mindestens 780 Arbeitsplätzen (AP) ausgegangen, die mit GEVER ausgerüstet werden müssen. Hierfür wurde in jeder Dienstabteilung die minimal notwendige und die maximal sinnvolle Anzahl GEVER-Arbeitsplätze geschätzt. Als maximale Anzahl wird von 1'150 Arbeitsplätzen ausgegangen.

5.2.1 Standardisierte Einzelprojekte

Die Einführung in der Stadtkanzlei und den fünf Direktionsstäben (Phase 4 in Kapitel 4.3) dient gleichzeitig als Pilotprojekt. Darauf folgend soll in der Phase 5 grundsätzlich pro Dienstabteilung

ein einzelnes Projekt durchgeführt werden, also insgesamt rund 22 Einzelprojekte bzw. 6–7 Projekte pro Jahr. Dabei können Einzelprojekte sich auch überschneiden bzw. parallel ablaufen. Die Gesamtheit dieser Einzelprojekte soll wie in Kapitel 4.4 beschrieben als ein Programm nach der Projektmethodik HERMES⁵ durch eine übergeordnete Programmorganisation gesteuert und geführt werden.

Jedes Einzelprojekt im Programm soll nach demselben standardisierten Ablauf- und Ergebnis-Strukturplan durchgeführt werden (vgl. Anhang: Grober Ablauf eines Einzelprojekts zur GEVER-Einführung), soll dieselben Vorgaben des GEVER-Organisationshandbuchs der Stadtverwaltung Luzern umsetzen (vgl. Kapitel 5.1) und dasselbe Schulungskonzept und dieselben Schulungsunterlagen zur Schulung der Geschäftsanwenderinnen und -anwender nutzen. Schwerpunkt eines solchen Einzelprojekts in einer Dienstabteilung ist die Umsetzung der abteilungsspezifischen Anpassungen und Erweiterungen der allgemein verbindlichen Vorgaben, welche die betreffende Dienstabteilung in den von ihr erarbeiteten Anhängen zum GEVER-Organisationshandbuch ausweist. Zur Erarbeitung dieser abteilungsspezifischen Anforderungen und zur Überprüfung der Grundlagen (z. B. der relevanten Teile des Registraturplans) soll der jeweiligen Dienstabteilung eine genügend lange Initialisierungsphase «ihres» GEVER-Projekts zur Verfügung stehen.

Die Basiskonfiguration («der Standard») der beschafften GEVER-Softwarelösung (vgl. Kapitel 6) soll dagegen bereits vor Beginn der GEVER-Einführung die einheitlichen, in allen Dienstabteilungen gültigen Vorgaben des Organisationshandbuches erfüllen und somit als Ausgangspunkt jedes Einzelprojekts dienen. Dieser Funktionsumfang der Basiskonfiguration wird deshalb bereits in der Phase 3 des Gesamtvorhabens (vgl. Kapitel 4.3) zusammen mit dem Lieferanten der GEVER-Softwarelösung spezifiziert, implementiert und getestet werden.

Dieses Vorgehen ermöglicht einen hohen Grad an Standardisierung der Vorgehensweise, der Ergebnisse und der Dokumentvorlagen in allen Einzelprojekten, minimiert die Projektkosten und ermöglicht eine optimale Kostenkontrolle des Gesamtvorhabens.

5.2.2 GEVER-Programmleitung

Die Einführung von GEVER ist ein informatikgestütztes Organisationsprojekt. Der Schwerpunkt liegt somit in der Organisationsentwicklung und den komplexen fachlichen Zusammenhängen zwischen Geschäftsverwaltung, Aktenführung und Geschäftsprozessen. Die vom Stadtrat verabschiedete GEVER-Strategie (vgl. Kapitel 4) sieht deshalb vor, dass die Führung des Gesamtvorhabens durch eine interne Programmleitung erfolgen und nicht dem Lieferanten der beschafften GEVER-Softwarelösung übertragen werden soll. Dadurch soll die Identifikation der Verwaltung mit dem Vorhaben gestärkt, das Know-how in der Organisation besser verankert und die nachhaltige Pflege und Weiterentwicklung von GEVER in Luzern gewährleistet werden.

⁵ eCH-0280-Referenzhandbuch Programm-Management mit HERMES 5:

Vorhaben, welche aufgrund ihrer Komplexität über den Rahmen eines Projekts hinausgehen und erforderlich machen, dass mehrere Projekte mit hoher Abhängigkeit untereinander geführt werden, bezeichnet man als Programm. Programme umfassen mehrere Projekte, welche ein gemeinsames Ziel verfolgen. Das Programm sichert projektübergreifende Steuerung und Führung der Projekte.

Der Aufwand für die Programmleitung und das Programmbüro wird auf eine Vollzeitstelle während der Laufzeit des Programms geschätzt. Die Aufgaben einer Programmleitung nach HERMES sind:

- Führen des Programms zur Erreichung der Programmergebnisse und der Vorgehensziele (Zeit, Kosten, Qualität) des Programms.
- Führen des Programmmanagementplans und Koordinieren der Abhängigkeiten zwischen Projekten zum wirtschaftlichen und nachhaltigen Einsatz der Mittel und Ressourcen.
- Führen des Berichtswesens und umfassende, regelmässige und situative Information der Programmsteuerung, damit sie ihre Steuerungs- und Entscheidungsaufgaben wahrnehmen kann.
- Sicherstellen der programminternen und externen Kommunikation in Abstimmung mit dem Programmauftraggeber und den Projektauftraggebern.
- Führen des Stakeholder-Managements und Sicherstellen des Einbezugs der berechtigten Anspruchsgruppen auf Programmebene.
- Führen des Qualitäts- und Risikomanagements für das gesamte Programm.
- Rechtzeitiger Einbezug der zuständigen Controlling- und Vorgabestellen, damit ihre berechtigten Anforderungen erfüllt werden.
- Regelung der im Programm ergänzend zu HERMES einzusetzenden Methoden, Praktiken und Werkzeuge und Sicherstellung ihrer Anwendung.
- Planen und Umsetzen von projektübergreifenden Querschnittsleistungen zur Unterstützung der Projekte.

Der Programmleiterin oder dem Programmleiter wird neben dem Programmausschuss (Steuerung) und den Projektleiterinnen und -leitern der Dienstabteilungen eine herausragende Rolle beim Erfolg des Gesamtvorhabens zukommen. Sie oder er wird gegenüber den anderen Verwaltungsangestellten das GEVER-Vorhaben als Person repräsentieren und muss über eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit verfügen, um das Programm gegen innen und aussen zu vertreten, die Stakeholder zu managen und Konflikte zu lösen. Die Programmleiterin oder der Programmleiter muss zudem neben handwerklicher Erfahrung im Programmmanagement auch über vertiefte Kenntnisse und Erfahrungen in der öffentlichen Verwaltung («Umfeld- und Prozesswissen») und der behördlichen Geschäftsbearbeitung und Aktenführung verfügen.

Die auf maximal fünf Jahre (bis 2022) befristete Vollzeitstelle der Programmleitung soll Anfang 2018 durch die Stadtkanzlei ausgeschrieben werden.

5.3 Projektverantwortung der Direktionen und Dienstabteilungen

Wie in Kapitel 5.2 beschrieben, soll das Gesamtvorhaben als Programm aus koordinierten und standardisierten Einzelprojekten pro Dienstabteilung (Kapitel 5.2.1 und Anhang) umgesetzt und durch die übergeordnete Programmorganisation (Kapitel 4.4) gesteuert und geführt werden. Die Verantwortung für ein Einzelprojekt liegt bei der betreffenden Dienstabteilung bzw. deren Direktion.

Bei der Planung, Vorbereitung und Durchführung ihres Projekts wird die Dienstabteilung einerseits durch die Programmleitung (Kapitel 5.2.2) unterstützt, andererseits durch Personal des Lieferanten der GEVER-Lösung. Für die Unterstützung durch die Programmleitung stehen über den Zeitraum

Mitte 2018 bis ungefähr Ende 2021 insgesamt 4'165 Arbeitsstunden zur Verfügung (sowie 1'785 Stunden für das eigentliche Programmmanagement). Vom Lieferanten des GEVER-Systems wurden in der öffentlichen Ausschreibung (Kapitel 6) insgesamt 2'810 Arbeitsstunden zur Projektunterstützung der Dienstabteilungen beschafft. Dies sind zusammen rund 7'000 Arbeitsstunden bzw. pro GEVER-Arbeitsplatz 6–9 Arbeitsstunden (je nach Grad des Vollausbaus auf 780 bis 1'150 Arbeitsplätze). Dies ergibt zum Beispiel für eine Dienstabteilung mit 50 GEVER-Arbeitsplätzen maximal 36–54 Arbeitstage, die für die Unterstützung ihres GEVER-Projekts zur Verfügung stehen. Abteilungsinterne Projektaufwände (z. B. für die interne Projektleitung) deckt die Dienstabteilung mit vorhandenen Personalressourcen bzw. über das ordentliche Budget ab.

Die GEVER-Einführung in einer Dienstabteilung beginnt nicht auf der grünen Wiese, sondern geht von vorhandenen Grundlagen und Vorgaben aus. Dazu gehören das von den Vertreterinnen und Vertretern der Direktionen in der GEVER-Projektgruppe erarbeitete GEVER-Organisationshandbuch und der von der Stadtkanzlei zusammen mit den Dienstabteilungen erarbeitete Einheitsregistrarplan (beides: vgl. Kapitel 5.1). Sie legen die für die gesamte Verwaltung einheitlichen und verbindlichen GEVER-Prozesse und Ordnungsprinzipien fest. Ein zweites Element bildet die in der Phase 3 (erste Hälfte 2018, vgl. Kapitel 4.3) zusammen mit dem Lieferanten erstellte Grundkonfiguration der GEVER-Lösung, welche die Funktionalitäten und Prozesse gemäss GEVER-Organisationshandbuch umfasst.

Die Aufgabe einer Dienstabteilung im Rahmen ihres GEVER-Projekts ist die Anpassung und Erweiterung dieser Grundlagen für spezifische Bedürfnisse (soweit vorhanden). Dies umfasst einerseits die Erarbeitung der im GEVER-Organisationshandbuch enthaltenen, abteilungsspezifischen Anhänge sowie die Festlegung, wie mit den Altakten⁶ verfahren werden soll. Andererseits sollen abteilungsspezifische Anforderungen identifiziert werden (z. B. spezifische Rollen, Zugriffsrechte, Dokumenttypen oder Metadaten), welche durch die GEVER-Grundkonfiguration nicht abgedeckt und dieser deshalb hinzugefügt werden sollen. Bei beiden Aspekten wird die Dienstabteilung wie oben beschrieben durch die Programmleitung und den Lieferanten des GEVER-System unterstützt.

Bei GEVER handelt es sich um eine aufgabenneutrale Umsetzung der Geschäftsverwaltung und Dossierführung, d. h., die GEVER-Einführung wird die konkreten Fachprozesse der Dienstabteilung nicht wesentlich beeinflussen bzw. wird keine Änderungen an den fachlichen Abläufen erfordern. Das Ziel Nr. 4 der GEVER-Strategie (vgl. Kapitel 4.2) sieht zwar vor, dass im Jahr 2025 «der interne Geschäftsverkehr über die ganze städtische Verwaltung durch GEVER optimiert» erfolgt. Es ist jedoch den einzelnen Dienstabteilungen überlassen, ob und in welchem Ausmass sie bereits die GEVER-Einführung auch für die Organisationsentwicklung nutzen, d. h., ihre Fachprozesse überdenken und gegebenenfalls mit Blick auf die GEVER-Einführung optimieren wollen. Auf eine

⁶ Eine systematische Bereinigung von bestehenden papiergebundenen und elektronischen Ablagen (d. h. Einscannen von Papierunterlagen und Migration von elektronischen Dateien aus den heutigen Dateisystemen in das GEVER-System) ist nicht vorgesehen bzw. findet nur statt, wenn die betreffende Dienstabteilung dies ausdrücklich will. Ansonsten werden die zum Zeitpunkt der GEVER-Einführung bereits abgeschlossenen Akten sowie die Akten laufender Geschäfte nach den bisherigen Prinzipien abgewickelt, d. h. in die bestehenden Altarchive übergeführt. Dazu werden die heutigen Share-Dateiablagen noch für 1–2 Jahre weiter verfügbar bleiben.

Prozessanalyse und -optimierung als Voraussetzung zur GEVER-Einführung wurde bewusst verzichtet, um die Dienstabteilungen nicht zu überfordern. Ein Vorhaben zur Prozessoptimierung kann auch später, d. h. nach der erfolgreichen GEVER-Einführung, jederzeit in Angriff genommen werden.

6 Beschaffung der GEVER-Softwarelösung

Die GEVER-Methode bedingt die Unterstützung durch eine IT-Softwarelösung, welche den Mitarbeitenden die technischen Funktionen zur elektronischen Geschäftsbearbeitung und Dossierführung bereitstellt. Die Beschaffung eines solchen GEVER-Systems für die Geschäftsverwaltung (GEVER-Software) konzentrierte sich bewusst auf eine Standardlösung, welche (im Gegensatz zu generischen Lösungen für das Dokumentenmanagement) bereits auf GEVER spezialisiert ist.

6.1 Ausschreibung

Auf Basis der in den Phasen 1 und 2 erarbeiteten Dokumente wurden ausführliche Ausschreibungsunterlagen zur Beschaffung einer GEVER-Standardsoftware erstellt. Die Ausschreibung erfolgte im offenen Verfahren nach GATT/WTO-Abkommen und wurde am 15. April 2017 auf simap.ch und im Luzerner Kantonsblatt publiziert.

Die Ausschreibung umfasste 1. Softwarelizenzen (Server und Clients), 2. Softwarepflege, -wartung und -support, 3. Dienstleistungen zur Installation und kundenspezifischen Konfiguration, 4. Übernahme von Daten aus dem bestehenden DMS-System, 5. Projektunterstützung bei der Einführung sowie 6. Softwareschulung der Anwenderinnen und Anwender. Die Offertöffnung fand am 29. Mai 2017 statt. Fünf Anbieterinnen reichten ein Angebot ein, wobei die Preisspanne Fr. 856'200.– bis Fr. 2'155'980.– betrug.

Die folgende Tabelle zeigt die Zuschlagskriterien (ZK) der Ausschreibung, nach denen die Angebote der Anbieterinnen bewertet wurden. Zu jedem Zuschlagskriterium ist die Punktzahl genannt, welche die Anbieterin bei diesem Kriterium maximal erreichen konnte.

ID	Kurzbeschreibung	Max. Punktzahl	in %
ZK-1	Erfüllung der funktionalen Anforderungen	270'000	35 %
ZK-2	Erfüllung der technischen Anforderungen	154'286	20 %
ZK-3	Gesamtpreis gemäss Preisblatt	192'857	25 %
ZK-4	Präsentation der Anbieterin und des Angebots	54'000	7 %
ZK-5	Anbieter-Demonstration zweier Anwendungsfälle	100'286	13 %
	Maximale Gesamtpunktzahl	771'429	100 %
Zusammensetzung ZK-1:			
	▪ Schriftgutverwaltung und Dossierbildung	122'000	15,8 %
	▪ Ablaufsteuerung	39'000	5,0 %
	▪ Geschäftskontrolle	53'000	6,9 %
	▪ Dokumentenmanagement	40'000	5,2 %
	▪ <u>Sitzungsverwaltung</u>	16'000	2,1 %
		270'000	35,0 %
Zusammensetzung ZK-2:			
	▪ Architektur	42'286	5,5 %
	▪ Betrieb	25'000	3,2 %
	▪ Applikatorische Schnittstellen	62'000	8,0 %
	▪ Umsetzung des Einheitsregistraturplanes	10'000	1,3 %
	▪ <u>Mobiles Arbeiten</u>	15'000	2,0 %
		154'286	20,0 %

Tabelle 2: Zuschlagskriterien

Die ZK 1 bis 3 wurden von einem Team mit fünf Personen bewertet. Zur Bewertung der ZK 4 und 5 konnten die Anbieterinnen im Rahmen von 90 Minuten sich und ihre Lösung vorstellen (Präsentation) sowie zwei vorgegebene Anwendungsszenarien an einem Live-System vorführen (Demonstration). Diese Bewertungen wurden von einem anderen Team mit zwölf Vertreterinnen und Vertretern der Stadtkanzlei, der Direktionsstäbe und der Dienstabteilungen vorgenommen.

Der Evaluationsbericht lag am 23. Juni 2017 vor. Der Stadtrat erteilte mit Beschluss vom 5. Juli 2017 der Anbieterin mit der höchsten Punktzahl den Zuschlag.

6.2 Ergebnis

Den Zuschlag erhielt die Anbieterin **CM Informatik AG** mit ihrem Produkt **CMI Axioma**. Sie führte mit 22 Prozent der Gesamtpunktezahl vor der Zweitplatzierten und erreichte die höchste Punktezahl bei vier der fünf Zuschlagskriterien. Mit einem Gesamtpreis von Fr. 856'200.– (exkl. MWSt) war es zudem das kostengünstigste Angebot (zweitgünstigstes Angebot: Fr. 1'123'800.–; exkl. MWSt). Die Rangfolge und Bewertung der Angebote ist in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich.

Rang	Anbieterin	Gesamtpunktezahl	% der max. Punktezahl	Abstand zu Rang 1	ZK-1	ZK-2	ZK-3	ZK-4	ZK-5
1.	CM Informatik AG	739'797	95,9 %	0,0 %	267'500	141'215	192'857	50'166	88'059
2.	Anbieterin B	570'269	73,9 %	-22,0 %	249'250	93'590	93'894	40'833	92'702
3.	Anbieterin C	467'757	60,6 %	-35,3 %	223'750	60'090	97'906	29'833	56'178
-	Anbieterin D (Rückzug)	—	—	—	235'875	72'286	0	—	—
-	Anbieterin E (Ausschluss)	573'017	74,3 %	-21,6 %	235'000	82'625	117'511	47'500	90'381

Tabelle 3: Rangfolge der Angebote (andere Anbieterinnen anonymisiert)

Die Anbieterin D (Name anonymisiert) verzichtete auf eine Präsentation und zog ihr Angebot zurück. Die Anbieterin E (Name anonymisiert) musste infolge Nichterfüllung technischer Spezifikationen ausgeschlossen werden.

Alle Angebote wären als fachlich qualifizierte Lösungen infrage gekommen (Erfüllungsgrad bei den funktionalen Anforderungen > 82 %). Den Ausschlag für die Gewinnerin haben der Gesamtpreis, die funktionalen und die technischen Anforderungen gegeben.

Die Angebote der Anbieterinnen lagen (mit Ausnahme von Anbieterin D) im vorher geschätzten Kostenrahmen von Fr. 750'000.– bis Fr. 1'300'000.–. (Anmerkung: Bei der Ausschreibung waren die Pflege- und Wartungskosten für die angebotene GEVER-Software für vier Jahre zu berücksichtigen. Im vorliegenden Kreditantrag sind diese Kosten jedoch auf zehn Jahre berechnet.)

Die Vertragsverhandlungen sind abgeschlossen und die Verträge von der Anbieterin einseitig unterzeichnet, sodass die im vorliegenden Bericht und Antrag ausgewiesenen Kosten auch der tatsächlichen, beschaffungsfertigen Vertragslage entsprechen.

7 Mehrwertkomponenten

Die in der öffentlichen Ausschreibung beschaffte GEVER-Standardlösung «CMI Axioma» (siehe Kapitel 6) löst in der Stadtkanzlei die bestehende DMS-Lösung «OpenText eDOCS DM» ab. Im Betriebsamt bleibt diese Lösung jedoch vorerst weiterhin in Betrieb.⁷ Mit der Ablösung des heutigen Systems in der Stadtkanzlei wird auch der Ersatz einiger Umsysteme und Schnittstellen zu anderen Systemen nötig. Dieser Ersatz war bewusst nicht im Beschaffungsumfang der öffentlichen Ausschreibung der GEVER-Standardlösung enthalten, sondern als Zusatzbeschaffung vorgesehen, nachdem die spezifischen Eigenschaften und Fähigkeiten des Gewinnerprodukts bekannt sind. Ebenfalls nicht im Beschaffungsumfang enthalten waren einige Funktionalitäten, die als wünschbar, aber nicht zwingend angesehen wurden.

Die spezifischen Eigenschaften des Gewinnerprodukts CMI Axioma ermöglichen es nun aber, auf die vermuteten Zusatzbeschaffungen weitgehend zu verzichten und einige der wünschbaren Zusatzfunktionalitäten ohne oder mit nur geringem Zusatzaufwand zu realisieren. Dies kann als unerwarteter Mehrwert der Lösung gesehen werden, von dem einige Teile sofort, andere nach Bedarf später realisiert werden können.

7.1 Verbessertes Extranet für das Parlament

Das heutige Extranet für das Parlament basiert auf der DMS-Lösung «OpenText eDOCS DM» der Stadtkanzlei, muss also ebenfalls ersetzt werden. Die neu beschaffte GEVER-Lösung CMI Axioma beinhaltet bereits die für den Ersatz des Extranets nötigen Funktionalitäten. Dabei können ohne zusätzliche Kosten deutliche Verbesserungen bei der Benutzerfreundlichkeit und den Funktionalitäten erzielt und damit die Kritik in der Benutzerumfrage vom August 2016 zum heutigen Extranet berücksichtigt werden. Das neue Extranet wird den Parlamentarierinnen und Parlamentariern neben den bisherigen Funktionalitäten unter anderem folgende Verbesserungen bieten:

- Höhere Benutzerfreundlichkeit, verbesserte Sicherheit und schnellere Zugriffszeiten
- Anbringen persönlicher Anmerkungen auf den Dokumenten zu Sitzungen und Traktanden.
- Hinzufügen von persönliche Dokumenten (z. B. vorbereitete Reden und Hintergrunddokumente) zu Sitzungen und Traktanden sowie Erfassen von persönlichen Notizen.
- Möglichkeit, persönliche Dokumente, annotierte Sitzungsdokumente und persönliche Notizen gezielt für andere Personen (z. B. eigene Kommissionsmitglieder und Fraktionsmitglieder) sichtbar zu machen.
- Integriertes Behördenverzeichnis und Verzeichnis der Mitglieder des Grossen Stadtrates mit deren verschiedenen Funktionen und Rollen, auch persönlich nutzbar z. B. für die Erstellung von Mailings
- Zugriff auch über Mobilgeräte (Smartphones, Tablets)
- Offline-Modus zum Lesen und Bearbeiten von Dokumenten ohne Internetverbindung, inkl. automatischer Synchronisierung von offline bearbeiteten und annotierten Dokumenten bei der nächsten Internetverbindung

⁷ Die eDOCS-Lösung im Steueramt wird heute durch den Kanton betrieben.

- Definierte Benutzerinnen und Benutzer (z. B. Kommissionspräsidien, Ratspräsidien) können zu Sitzungen vorgängig selber Traktanden, Informationen und Dokumente hinterlegen.

Im Moment nicht vorgesehen, jedoch bei Bedarf künftig realisierbar ist ein papierarmer Parlamentsbetrieb, bei dem Sitzungsunterlagen auf Papier individuell bestellt werden können.

7.2 Verwendung von Mobilgeräten

Auf Computern und Laptops ermöglicht die GEVER-Lösung die Geschäftsbearbeitung und Dosierführung innerhalb und ausserhalb des städtischen Netzwerkes auf exakt dieselbe Weise (von extern über die bestehende Citrix-Infrastruktur).

Zusätzlich ermöglicht die Lösung ohne Zusatzaufwand auch den sicheren Zugriff auf die im GEVER-System geführten Dokumente, Dossiers und Informationen über Mobilgeräte (Tablets und Smartphones), sowohl innerhalb des Stadtnetzes wie auch über Internet. Dies gilt insbesondere auch für die integrierte Sitzungsverwaltung (Traktanden und Beilagen). Allerdings ist aus Kostengründen nicht vorgesehen, die Verwaltung wegen der GEVER-Einführung flächendeckend mit Laptops und Mobilgeräten auszurüsten, denn im Vordergrund steht der medienbruchfreie interne Geschäftsverkehr. Es wird somit in Kauf genommen, dass Sitzungsunterlagen ggf. ausgedruckt werden müssen, wenn nicht alle Teilnehmenden über einen Laptop oder ein Mobilgerät verfügen. Papierlose Sitzungen können jedoch jederzeit durch gezielte Beschaffungen von Mobilgeräten eingeführt werden, ohne dass dazu das GEVER-System erweitert oder angepasst werden muss.

7.3 Interne Schnittstellen

Ersetzt werden muss die Schnittstelle zum Publizieren von öffentlichen Dokumenten, Ratsgeschäften und Behördendaten im Internetauftritt der Stadt Luzern (Lösung der Anbieterin i-web). Die Kosten dafür fallen mit der beschafften Lösung CMI Axioma geringer aus als erwartet, da das Produkt bereits über eine Schnittstelle zu i-web verfügt.

Zusätzlich kann mit Axioma künftig neu ein integriertes elektronisches Behördenverzeichnis geführt und dieses auch direkt im Internetauftritt der Stadt mit i-web publiziert werden.

Mit geringen Zusatzkosten erfolgt zudem die direkte Integration der GEVER-Lösung mit dem künftigen zentralen Adressverzeichnis in NEST der Stadtverwaltung, sodass alle Subjekt-Adressdaten in der Geschäftsbearbeitung mit GEVER aktuell und online verfügbar sein werden.

Durch die flexible Programmierschnittstelle des beschafften Produkts CMI Axioma wird mit vergleichsweise geringem Zusatzaufwand ermöglicht, dass alle Mitarbeitenden über das MAP-Portal des Personalsystems Xpert.HRM auch online auf ihr (künftig digital geführtes) Personaldossier zugreifen können.

In der Ausschreibung als zwingende technische Spezifikation gefordert (und deshalb nicht mit Zusatzkosten verbunden) ist die standardisierte Schnittstelle eCH-0160: «Archivische Ablieferungsschnittstelle» zum Export von Dossiers und Dokumenten aus einem GEVER-System. Dadurch ist die spätere Archivierbarkeit der im GEVER-System geführten archivwürdigen elektronischen Unterlagen im Stadtarchiv Luzern gewährleistet (Phase 6 des Gesamtvorhabens gemäss Kapitel 4.3).

7.4 Externe Schnittstelle und Integrationsschnittstelle

Ohne Zusatzkosten steht mit der beschafften Lösung CMI Axioma die standardisierte Schnittstelle eCH-0039: «E-Government-Schnittstelle für Dossiers und Dokumente» zur Verfügung. Damit ist die Lösung fähig, auf sichere und komfortable Weise elektronische Dokumente und Dossiers mit anderen GEVER-Systemen auszutauschen, welche ebenfalls über diese Schnittstelle verfügen, auch wenn es sich dabei um andere Softwareprodukte handelt. Dies ermöglicht künftig vollelektronische Prozessschnittstellen zu Gemeinden, Kantonen und der Bundesverwaltung.

Weiter verfügt die beschaffte GEVER-Lösung über eine umfangreiche Programmierschnittstelle (Application Programming Interface, API), über die wenn nötig auch Fachanwendungen (vgl. Kapitel 3.3) mit dem GEVER-System verbunden werden können, sodass diese ihre Dokumente in Dossiers im GEVER-System ablegen und verwalten und von dort auch wieder abrufen können. Die Kosten für die Integrationen von bestehenden Fachanwendungen mit dem GEVER-System sind nicht im Kostenrahmen dieses Kreditantrages enthalten, sondern werden bei Bedarf als eigene Projekte geführt und finanziert.⁸

7.5 Option «Zentrale digitale Postverteilung»

Die Dienstabteilung Prozesse und Informatik (PIT) betreibt ein zentrales Scanning-Center, an welches einzelne Dienstabteilungen angeschlossen sind. Die eigentliche zentrale Postverteilung ist jedoch heute noch papierbasiert, d. h., die Papierpost wird physisch an die Adressaten verteilt. Dies soll mindestens bis zum Abschluss der GEVER-Einführung auch so beibehalten werden. Eine Umstellung der zentralen Postzustellung auf ein vollständig zentrales Eingangsscanning mit digitaler Postverteilung im Rahmen der stufenweisen GEVER-Einführung wird zum heutigen Zeitpunkt als zu komplex und risikobehaftet angesehen.

Stattdessen sind für die Postbearbeitung ein zweistufiges Modell (Scanning im Direktionssekretariat mit elektronischer Weiterleitung an die Adressaten in den Dienstabteilungen) und ein einstufiges Modell (Scanning in den Dienstabteilungen oder durch die Postempfänger selber) vorgesehen. Die Dienstabteilungen wählen das für sie passende Modell. Das Scanning erfolgt mit den vorhandenen Multifunktionsgeräten (in der Regel Etagengeräte), ggf. ergänzt durch einzelne Tischgeräte.

Die beschaffte GEVER-Lösung verfügt dazu über ein leistungsfähiges Funktionsmodul für die Postbearbeitung (inkl. Scanning), Vorregistrierung, Postweiterleitung und Postverfolgung. Diese Lösung

⁸ Mit Ausnahme des Personalinformationssystems Xpert.HRM, für das eine Schnittstelle zum Zugriff auf digitale, im GEVER-System geführte Personaldossiers realisiert wird.

bietet die Möglichkeit, später auch eine digitale zentrale Postverteilung einzuführen, bei der alle Posteingänge im zentralen Scanning-Center der PIT verarbeitet werden.

8 Finanzierung und Kosten

8.1 Investitionen

Die Vorleistungen der Stadt zur Schaffung der definitorischen Grundlagen in den Phasen 1 bis 3 – Voranalyse, Strategie, Konzept, Standards – sowie zur Vorbereitung und Durchführung der öffentlichen Ausschreibung wurden bereits über die Laufende Rechnung finanziert.

Die Beschaffung der GEVER-Standardsoftware und dazugehöriger Dienstleistungen für ihre Einführung (vgl. Kapitel 6) stellt einen Teil der nötigen Investitionen dar. Sie wurden in der öffentlichen Ausschreibung beschafft und umfassen:

- Lizenzkosten für die beim Lieferanten beschaffte GEVER-Standardsoftware
- Dienstleistungen des Lieferanten zur Installation und Konfiguration der Software
- Dienstleistungen des Lieferanten zur Projektunterstützung bei der Einführung der Lösung in den Dienstabteilungen
- Dienstleistungen des Lieferanten zur Migration der Daten des heutigen Systems «eDOCS» der Stadtkanzlei in das neue GEVER-System
- Dienstleistungen zur Schulung der Geschäftsanwenderinnen und -anwender und des technischen Personals im Gebrauch der neuen Software

Hinzu kommen Zusatzbeschaffungen sowie Eigenleistungen der Stadt gemäss Kapitel 4.3:

- **Phase 3:** Zusatzbeschaffungen von Fremdleistungen und Lizenzen im Rahmen der Ablösung von Umsystemen und Schnittstellen wie in Kapitel 7 beschrieben.
- **Phase 3:** Personalkosten PIT für die Basiskonfiguration, das Testen und die Abnahme der Systemlösung (z. B. Standardarbeitsplätze, Parametrisierung gemäss Vorgaben) zusammen mit der Lieferantin CMI sowie für den Aufbau der eigenen Betriebsorganisation
- **Phase 3:** Investitionen zur Erweiterung der technischen Betriebsinfrastruktur PIT (Server- und Speicherinfrastruktur)
- **Phasen 3–5:** Personalkosten der Stadtkanzlei für die Programmleitung in den Phasen 4 u. 5

Diese **Investitionen** sind bei einem Vollausbau auf total 1'150 Arbeitsplätze **ab 2018 bis 2022** mit **total 2,216 Mio. Franken** (exkl. MWSt) zu veranschlagen und setzen sich wie folgt zusammen:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	Total
Dienstleistungen / Lizenzen GEVER-System (Lieferant)	183	203	203	203	0	0	0	0	0	0	792
Dienstleistungen / Lizenzen Umsysteme (div. Lieferanten)	166	0	0	0	0	0	0	0	0	0	166
Betriebsinfrastruktur PIT	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
Personalaufwand PIT	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150
Personalaufwand Programmleitung Stadtkanzlei (100 %)	150	150	150	150	150	0	0	0	0	0	750
Projektreserven (15 %, über gesamte Projektlaufzeit verteilt)	72	72	72	72	0	0	0	0	0	0	288
Total	791	425	425	425	150	0	0	0	0	0	2'216

Tabelle 4: Projektinvestitionen, in Tausend Franken, gerundet auf Tausender, exklusive MWSt

In den Dienstleistungen des Lieferanten des GEVER-Systems inbegriffen sind u. a. 2'810 Arbeitsstunden zur Projektunterstützung der Dienstabteilungen bei deren Projekten zur GEVER-Einführung in den Phasen 4 und 5 (vgl. dazu Kapitel 5.3).

Bei einem Vollausbau auf 1'150 GEVER-Arbeitsplätze bedeutet dies **Einführungskosten von Fr. 1'677.– (exkl. MWSt) pro Arbeitsplatz** (Projektreserven nicht eingerechnet).

8.2 Betriebskosten (wiederkehrende Kosten)

Die GEVER-Lösung soll vollständig durch die Stadt betrieben werden. Der technische Betrieb erfolgt durch die Dienstabteilung Prozesse und Informatik (PIT) im städtischen Rechenzentrum, die fachliche Betreuung durch die Stadtkanzlei.

Betriebskosten fallen bereits während der Umsetzung des Programms anteilmässig für die bereits eingeführten Systemteile an. Die jährlichen Betriebskosten für das Gesamtsystem setzen sich aus den folgenden Komponenten zusammen:

- Kosten der Lieferanten für die Pflege und Wartung der beschafften Software-Lizenzen (inklusive Updates und Upgrades)
- Kosten der Lieferanten für die Unterstützung (Support) des technischen Betriebs bei PIT
- Interner Personalaufwand der Dienstabteilung PIT für die Betriebsaufgaben und die Gewährleistung eines Helpdesks für die Geschäftsanwenderinnen und -anwender und Superuser

Der zusätzliche Personalaufwand für den Systembetrieb durch die Dienstabteilung PIT wird auf 1,5 Vollstellen geschätzt. Der Aufwand umfasst u. a. die folgenden Tätigkeiten:

Applikationsmanagement

- Sicherstellen und Überwachen des laufenden Applikationsbetriebes. Koordinieren aller Tätigkeiten, die der Verfolgung der Verfügbarkeit, Wiederherstellbarkeit (Kontinuität), Leistung und Kapazität der Applikation dienen.
- Paketierung und Installation der Applikation (Server/Client, Applikationsvirtualisierung, Tests)
- Erstellen, Aktualisieren, Pflegen und Verwalten der notwendigen Dokumentationen (z. B. Betriebshandbuch, Benutzerhandbuch, Anleitungen)
- Pflegen der Benutzerverwaltung und der Berechtigungen und der Applikation
- Überwachung (Monitoring) des Systems (GEVER-Applikation, Server-Betriebssysteme, Datenbanken, Speicher- und Kommunikationssysteme) im städtischen Rechenzentrum
- Sicherstellung und regelmässige Kontrolle der Datenbank-Backupfiles
- Planen und Durchführen von Disaster-Recovery-Prozeduren für die GEVER-Systeme
- Durchführen von routinemässigen Datenpflegefunktionen sowie Applikations- und Server-Überwachung (z. B. SQL-Tasks)
- Kapazitätsmanagement für alle Systeme GEVER (Datenbanken, Speichersysteme)
- Life-Cycle-Planung und Koordination von Releases für die Applikation
- Mitarbeiten (Spezifikation, Testing, Rollout) bei applikatorischen Releases
- Bearbeitung von Change-Requests (Änderungsanträge)
- Bearbeitung (Analyse, Workaround, Behebung) von applikatorischen Störungen/Fehlern, die durch Anwendende oder Systemmeldungen ausgelöst werden (Second-Level-Support)
- Sicherstellen der Koordination zwischen Second- und Third-Level-Support (Lieferfirma)
- Unterstützung der Anwender bei der Applikationshandhabung (Second-Level)
- Lizenzmanagement der Applikation (Lizenzierungskontrolle / Überwachung und Bereinigung)
- Pflege diverser Daten zur Applikation (z. B. Inventardaten, IT-Architektur-Daten, Kunden- und Lieferantendaten, Servicekatalog)

Service-Desk

- Entgegennehmen und Bearbeiten von Störungsmeldungen, Fragen und Änderungswünschen der GEVER-Geschäftsanwenderinnen und -anwender (First-Level-Support) während der Arbeitszeiten der Verwaltung. Erfassen und Klassifizieren der dazu notwendigen Informationen.
- Voranalyse von Störungsmeldungen und Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen (Second-Level-Support)
- Nachführen von Störungsstatistiken und Informieren der Systembenutzenden über Störungen und betriebliche Meldungen
- Beheben von Störungen per Fernanalyse und Veranlassen allfälliger Umgehungslösungen

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die GEVER-Anwendung höchsten Ansprüchen an die Ausfallsicherheit (zeitliche Verfügbarkeit und Vermeidung von Datenverlusten) genügen muss und in die höchste Risikoklasse eingestuft ist: Der Wechsel vom Papieroriginal (in den heutigen Altablagen) zum digitalen Dokument-Original (im GEVER-System) bedeutet, dass die Verwaltung weitgehend handlungsunfähig wird, wenn das System über längere Zeit ausfällt und nicht mehr für die Geschäftstätigkeit zur Verfügung steht. Ein Totalverlust von Teilen der Daten bedeutet zudem, dass die betroffenen Dokumente und Metadaten unwiederbringlich verloren sind, weil im Gegensatz zu heute keine Papiausdrucke mehr existieren werden. Entsprechend intensiv müssen das

GEVER-System und seine Umsysteme überwacht, administriert und gepflegt werden. Bei einer flächendeckenden Einführung von bis zu 1'150 GEVER-Arbeitsplätzen stellt GEVER in Bezug auf die Benutzerzahl die grösste IT-Geschäftsanwendung der Stadt Luzern dar.

Die **Betriebskosten** sind bei einem Vollausbau auf total 1'150 Arbeitsplätze und **über den Zeitraum von zehn Jahren ab 2018 mit total 3,1 Mio. Franken** (exkl. MWSt) zu veranschlagen, wobei der Vollbetrieb erst ab 2022 einsetzt. Die Betriebskosten setzen sich wie folgt zusammen:

	Projekt / Teilbetrieb				Vollbetrieb						Total
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	
Pflege, Wartung und Support durch GEVER-Lieferant	0	15	20	32	115	126	126	126	126	126	812
Pflege, Wartung und Support durch andere Lieferanten (inkl. Betriebsplattform)	20	27	27	27	27	27	27	27	27	27	263
Personalaufwand für technischen Betrieb durch PIT, inkl. Helpdesk (150 %)	0	225	225	225	225	225	225	225	225	225	2'025
Total	20	267	272	284	367	378	378	378	378	378	3'100

Tabelle 5: Technische und fachliche Betriebskosten, in Tausend Franken, gerundet auf Tausender, exklusive MWSt

Nach Abschluss des Gesamtvorhabens und einem Vollausbau auf 1'150 GEVER-Arbeitsplätze betragen die gesamten jährlichen Betriebskosten somit Fr. 378'000.– pro Jahr. Dies sind **pro Arbeitsplatz** Fr. 328.70 pro Jahr bzw. **Fr. 27.40 pro Monat** (exkl. MWSt). Der Jahresbetrag setzt sich wie folgt zusammen: Fr. 133.05 für die Pflege, Wartung und den Support durch Software-Lieferanten sowie Fr. 195.65 für die Personalkosten PIT.

Bei dieser Betriebskostenrechnung ist eine Besonderheit zu beachten: Das Angebot der Gewinnerin der öffentlichen Ausschreibung für die GEVER-Softwarelösung beinhaltet keine bzw. null Franken Lizenzkosten. Stattdessen hat die Anbieterin in ihrem Preismodell die Lizenzkosten in die jährlichen Pflege- und Wartungskosten eingerechnet. (Trotzdem handelt es sich nicht um ein Mietmodell, da die Nutzungs- und Besitzrechte an den Lizenzen unabhängig von Wartungsverträgen dauerhaft bei der Stadt verbleiben.) Dieses Kostenmodell bedeutet, dass die Investitionen (vgl. Abschnitt 8.1 oben) für die beschaffte Software tiefer, die Betriebskosten jedoch höher erscheinen, weil sie effektiv auch einen Investitionsanteil enthalten.

Dieser Investitionsanteil lässt sich in den oben genannten Betriebskosten von Fr. 27.40 pro Arbeitsplatz und Monat näherungsweise abschätzen, wenn man von der marktüblichen Kostenstruktur ausgeht, nach der die jährlichen Kosten für Pflege, Wartung und Support eines Lieferanten zirka 25 % der Lizenzkosten betragen (15 % für Pflege und Wartung sowie 10 % für Support). Mit dieser Aufteilung lassen sich über einen Zeitraum von 10 Jahren und bei total 1'150 Benutzern ein «virtueller» Lizenzpreis von Fr. 313.04 pro Benutzer sowie Wartungs- und Supportkosten von Fr. 78.26 pro Benutzer und Jahr herausrechnen. Damit lassen sich die **Betriebskosten pro Arbeitsplatz und Monat** auch in der folgenden Zusammensetzung (gem. Tabelle 5) darstellen:

Reine Pflege-, Wartungs- und Supportkosten GEVER-Lieferant:	6.52
Pflege, Wartung und Support durch andere Lieferanten (inkl. Betriebsplattform):	1.96
Personalaufwand für technischen Betrieb durch PIT:	16.31
ergibt technische Betriebskosten (exkl. Lizenzanteil):	24.79
Investitionsanteil Lizenzkosten Lieferant in den Wartungskosten	2.61
ergibt totale Betriebskosten in Fr. pro Benutzer und Monat (exkl. MWSt):	27.40

Für einen Vergleich mit üblichen GEVER-Lösungen in anderen Verwaltungen sind die reinen technischen Betriebskosten von Fr. 24.79 pro Benutzer und Monat relevant.

8.2.1 Langfristige Koordination und Weiterentwicklung

Veränderungen in der Organisation und ihren Rahmenbedingungen erfordern auch nach Abschluss der Projektphase der GEVER-Einführung koordinierte Anpassungen und Weiterentwicklungen der Lösung, um ihren nachhaltigen Erfolg sicherzustellen und zu gewährleisten, dass aus ihr der grösstmögliche Nutzen gezogen werden kann.

Dazu sieht die GEVER-Strategie eine GEVER-Fachstelle in der Stadtkanzlei vor, welche nach Projektschluss (also ab 2022) folgende Aufgaben hat:

- Dokumentation, Pflege und Weiterentwicklung der verbindlichen definitorischen Grundlagen und Arbeitsinstrumente zu GEVER, insbesondere des einheitlichen Registraturplans und des GEVER-Organisationshandbuches der Stadtverwaltung (siehe Kapitel 5.1)
- Koordination von fachlichen Anpassungen und Erweiterungen bei der verwaltungsweit gültigen Grundkonfiguration der GEVER-Lösung (zusammen mit PIT und der GEVER-Lieferantin)
- Ansprechpartnerin der Dienstabteilungen bei fachlichen Problemen im täglichen Einsatz der GEVER-Lösung sowie Unterhalt und Moderation einer verwaltungsweiten Erfa-Gruppe der GEVER-Verantwortlichen und GEVER-Superuser aller Dienstabteilungen
- Organisation und Durchführung von GEVER-Anwenderschulungen für neue Mitarbeitende sowie für alle Mitarbeitenden bei Release-Wechseln der GEVER-Software
- Gewährleistung des Know-hows der Verwaltung zu GEVER sowie eines Know-how-Transfers durch Einsitz in GEVER-Fachgremien des Kantons, des Bundes und der Gemeinden

Mit der Einrichtung einer Fachstelle für den GEVER-Einsatz folgt die Stadt Luzern dem Beispiel anderer Verwaltungen. Zum heutigen Zeitpunkt kann jedoch noch nicht beurteilt werden, wie gross der effektive Aufwand für diese Tätigkeiten sein wird bzw. sein soll und ob dieser Aufwand ab 2022 mit den bestehenden Personalressourcen von Stadtkanzlei und Stadtarchiv abgedeckt werden kann. Aus diesem Grund wird heute auf die Beantragung zusätzlicher Personalressourcen verzichtet. Dagegen soll diese Frage gegen Ende des Gesamtvorhabens neu beurteilt werden, basierend auf denjenigen Dienstabteilungen, die GEVER zuerst einführen und somit zu diesem Zeitpunkt bereits über zwei bis drei Jahre Betriebserfahrungen verfügen werden.

8.3 Einsparungen und Kosten-Nutzen-Betrachtung

Durch die Ablösung des heutigen DMS-Systems «OpenText eDOCS» in der Stadtkanzlei entfallen bei PIT ein Teil der Pflege-, Wartungs- und Supportkosten für dieses System. (Es bleibt im Betriebsamt weiterhin in Betrieb.) Diese Einsparungen betragen über den Kalkulationszeitraum 2018–2027 insgesamt rund Fr. 167'000.– (exkl. MWSt).

Gemäss den Kostenaufstellungen in den Abschnitten 8.1 und 8.2 betragen bei einem Vollausbau auf 1'150 GEVER-Arbeitsplätze die Einführungskosten pro Arbeitsplatz Fr. 1'677.–. Die jährlichen Betriebskosten betragen Fr. 313.– pro Arbeitsplatz. **Die Gesamtkosten für einen GEVER-Arbeitsplatz über zehn Jahre betragen somit Fr. 4'807.–** (Einführungskosten plus zehn Jahre Betriebskosten).

Im Kapitel 3.2 wurden die wichtigsten qualitativen und quantitativen Nutzenaspekte einer GEVER-Einführung genannt. Während bei den qualitativen Aspekten eine erhöhte Rechtssicherheit und Transparenz der Geschäftsbearbeitung im Vordergrund stehen, betreffen die quantitativen Aspekte insbesondere die Erhöhung der Effizienz durch die Zeitersparnis, welche durch eine medienbruchfreie bzw. durchgängig elektronische Geschäftsbearbeitung und Dossierverwaltung erreicht wird:

- Einfacheres Suchen und rascheres Finden von Unterlagen
- Personenunabhängige Auffindbarkeit von Unterlagen (z. B. bei Stellvertretungen)
- Raschere Übersicht über und ein einfacheres Controlling von Geschäftstätigkeiten sowie
- Wegfall von Arbeitszeit für das nachträgliche Ausdrucken, Ordnen und Ablegen in den bisherigen Altablagen und das Aufbereiten und Abliefern von Papierunterlagen an das Stadtarchiv

Die daraus resultierende Zeitersparnis lässt sich heute zwar nicht konkret quantifizieren, doch kann sie durch einen einfachen Vergleich immerhin plausibilisiert werden: Teilt man die oben genannten Gesamtkosten eines GEVER-Arbeitsplatzes über 10 Jahre von Fr. 4'807.– durch die durchschnittlichen Personal-Vollkosten der Verwaltung von zirka Fr. 94.– pro effektive Arbeitsstunde⁹, so müsste durch einen GEVER-Arbeitsplatz eine Zeitersparnis von 51 Stunden in 10 Jahren bzw. 5,1 Arbeitsstunden pro Jahr bzw. 1,5 Minuten pro Arbeitstag entstehen, damit seine Kosten nach 10 Jahren durch diese Zeitersparnis kompensiert sind. Diese Annahme erscheint realistisch. Die durch GEVER in der Tagesarbeit resultierende Zeitersparnis entlastet die Verwaltung und reduziert die Notwendigkeit eines Stellenausbaus bei laufend zunehmender Geschäftslast.

⁹ Als effektive Arbeitszeit gilt die Anzahl bezahlte Stunden pro Jahr, welche eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der Stadtverwaltung effektiv im Tagesgeschäft arbeitet und somit das GEVER-System nutzen kann. Es handelt sich um die durchschnittliche Jahresarbeitszeit abzüglich der bezahlten Ferientage, der gesetzlichen Feiertage, der durchschnittlichen Absenztage (Krankheit/Unfall) und der durchschnittlichen Tage für Aus- und Weiterbildung. In der Stadtverwaltung Luzern beträgt die Soll-Jahresarbeitszeit für ein Vollpensum rund 2'080 Arbeitsstunden pro Jahr, wovon ungefähr 1'700 Stunden effektive Arbeitszeit sind.

9 Übersicht Finanzen

Gemäss Kapitel 8 betragen die Gesamtkosten (exkl. MWSt) für das GEVER-Vorhaben über die zehn Jahre 2018–2027 **insgesamt 5,149 Mio. Franken**, wovon 2,216 Mio. Franken als Investitionen und 3,1 Mio. Franken als Betriebskosten anfallen, abzüglich Einsparungen (siehe Kapitel 8.3) von 0,167 Mio. Franken.

Investitionen (Tabelle 4):

Fremdleistungen (Dienstleistungen und Lizenzen)	Fr. 0,958 Mio.
Eigenleistungen (Betriebsinfrastruktur und Personalaufwand)	<u>Fr. 0,970 Mio.</u>
Projektreserven (15 % der Investitionen)	Fr. 0,288 Mio.
<i>Total Investitionen</i>	<u>Fr. 2,216 Mio.</u>

Jährliche Betriebskosten für die ersten 10 Jahre (Tabelle 5):

Pflege, Wartung und Support (Lieferanten)	Fr. 1,075 Mio.
Personalkosten PIT	<u>Fr. 2,025 Mio.</u>
<i>Total Brutto-Folgekosten</i>	<i>Fr. 3,100 Mio.</i>
Abzüglich Einsparungen	<u>– Fr. 0,167 Mio.</u>
<i>Total Folgekosten</i>	<u>Fr. 2,933 Mio.</u>

Die in diesem Zeitraum 2018–2027 anfallende Mehrwertsteuer (MWSt-Satz: 8 %) beträgt ungefähr 0,165 Mio. Franken.

In der Gesamtplanung 2018–2022 sind für das Projekt I02901 Investitionsausgaben von insgesamt 2,35 Mio. Franken enthalten.

10 Kreditrechtliche Zuständigkeit und zu belastendes Konto

Gemäss Art. 61 Abs. 1 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999 (städtische Rechtssammlung 0.1.1.1.1; GO) ist ein Sonderkredit ausserhalb des Voranschlages und der Nachtragskredite durch den Grossen Stadtrat zu beschliessen, wenn ein frei bestimmbarer Aufwand oder eine frei bestimmbare Ausgabe Fr. 750'000.– übersteigt oder für mehr als ein Rechnungsjahr verbindlich bewilligt wird. Die massgebende Höhe der Ausgabe entspricht dem Gesamtbetrag des Kredits, der für einen bestimmten Zweck zu bewilligen ist (Art. 58 Abs. 1 GO). Bei wiederkehrenden Leistungen ist für die Ermittlung der massgebenden Höhe der Ausgabe der zehnfache Betrag einer Jahresausgabe massgebend (Art. 58 Abs. 2 GO).

Die wiederkehrenden Leistungen gemäss Art. 58 Abs. 2 GO entsprechen den Betriebskosten, wobei von den Betriebskosten im Vollbetrieb auszugehen ist. Der Vollbetrieb setzt im Projekt GEVER nach Abschluss der Einführung der GEVER-Software in der ganzen Verwaltung im Jahre 2023 ein. Die Kostenübersichten in den Kapiteln 8.2 und 9 weisen hingegen die tatsächlich anfallenden Betriebskosten während der ersten zehn Jahre (2018–2027) aus. Die Betriebskosten im Vollbetrieb (2023–2032) setzen sich wie folgt zusammen:

Jährlich wiederkehrende Betriebskosten im Vollbetrieb für 10 Jahre

Pflege, Wartung und Support (Lieferanten)	Fr. 1,530 Mio.
Personalkosten PIT	Fr. 2,250 Mio.
Total Kosten Vollbetrieb 10 Jahre	Fr. 3,780 Mio.

Die **Investitionskosten** betragen **2,216 Mio. Franken**. Somit ist für das vorliegende Projekt **gesamthaft ein Sonderkredit von 5,996 Mio. Franken** (exkl. MWSt) erforderlich.

Der entsprechende Beschluss des Grossen Stadtrates unterliegt nach Art. 68 lit. b Ziff. 1 GO dem fakultativen Referendum

Die mit dem beantragten Kredit zu tätigen Aufwendungen sind den folgenden Fibukonten zu belasten:

- Investitionskosten: 506.03, Projekt I02901.01
- Wiederkehrende technische Betriebskosten: 315, Laufende Rechnung PIT
- Wiederkehrende technische Personalkosten: 30, Laufende Rechnung PIT
- Wiederkehrende fachliche Personalkosten: 301, Laufende Rechnung Stadtkanzlei

11 Antrag

Der Stadtrat beantragt Ihnen, für den Kauf, die Einführung und den Betrieb der in der öffentlichen Ausschreibung beschafften GEVER-Lösung einen Kredit von 5,996 Mio. Franken zu bewilligen. Er unterbreitet Ihnen einen entsprechenden Beschlussvorschlag.

Luzern, 13. September 2017


Beat Züsli
Stadtpräsident


Stadt
Luzern
Stadtrat


Dr. Urs Achermann
Stadtschreiber

Der Grosse Stadtrat von Luzern,

nach Kenntnisnahme vom Bericht und Antrag 27 vom 13. September 2017 betreffend

Elektronische Geschäftsverwaltung GEVER Stadt Luzern,

gestützt auf den Bericht der Geschäftsprüfungskommission,

in Anwendung von Art. 13 Abs. 1 Ziff. 2, Art. 29 Abs. 1 lit. b, Art. 61 Abs. 1, Art. 68 lit. b Ziff. 1 und Art. 69 lit. a Ziff. 3 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999,

beschliesst:

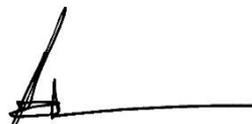
- I. Für den Kauf, die Einführung und den Betrieb der in der öffentlichen Ausschreibung beschafften GEVER-Lösung wird ein Kredit von 5,996 Mio. Franken bewilligt.
- II. Der Beschluss gemäss Ziffer I unterliegt dem fakultativen Referendum.

Luzern, 16. November 2017

Namens des Grossen Stadtrates von Luzern



András Özvegyi
Ratspräsident



Dr. Urs Achermann
Stadtschreiber



Anhang: Grober Ablauf eines Einzelprojekts zur GEVER-Einführung in einer Dienstabteilung

Schritt	Inhalt	HERMES-Phase
1	Vorinformation der Leitung der Dienstabteilung durch die Direktion und die Programmleitung gemäss Programmplanung.	Initialisierung
2	Kickoff und Planung des Projekts durch die Dienstabteilung mit Unterstützung der Programmleitung. Die Projektleitung wird durch die Dienstabteilung gestellt. Erstellen des Projektauftrags.	Initialisierung
3	Vorbereitungsarbeiten der Dienstabteilung mit Unterstützung der Programmleitung: Überprüfung des Registraturplans, Identifikation von ggf. notwendigen Retrodigitalisierungen und Datenübernahmen, Erarbeiten der abteilungsspezifische Anhänge des GEVER-Handbuches und Identifikation von fachspezifischen Zusatzkonfigurationen zur Grundkonfiguration der GEVER-Lösung (spezielle Geschäftsvorlagen, Dokumenttypen und/oder Zugriffsberechtigungen).	Konzept
4*	Projektleitung und Programmleitung planen zusammen mit der Lieferantin die in Schritt 3 identifizierten und in Schritt 6 zu spezifizierenden und zu implementierenden fachspezifischen Zusatzkonfigurationen. (Die Beauftragung erfolgt durch die Programmleitung.)	Konzept
5	Vorinformation der Mitarbeitenden über die GEVER-Einführung.	Konzept
6*	Spezifikation, Konfiguration, Testen und Abnahme der in Schritt 3 identifizierten Zusatzkonfigurationen.	Realisierung
7	Installation der paketierten clientseitigen Software für GEVER-Arbeitsplätze durch die Dienstabteilung Prozesse und Informatik.	Realisierung
8*	Schulung aller Mitarbeitenden und der Superuser der Dienstabteilung auf den GEVER-Arbeitsplätzen.	Einführung
9	Projektabschluss durch die Projektleitung und die Programmleitung.	Einführung
10	Go-Live zum Stichtag mit enger Betreuung über einige Tage.	Einführung
11	Intensive und prioritäre Betreuung durch Superuser und Helpdesk.	Einführung
12	Projektelevaluation, Lessons Learned, Optimierung des Standardvorgehens.	Einführung
*Beteiligung der Lieferantin des GEVER-Systems.		