



# **Informations- und Kommunikationstechnik-Strategie (ITK-Strategie)**

**vom 11. Mai 2020**

**Inkrafttretung per 1. Juni 2020**

# Inhalt

1.	Anforderungen an die IKT der Gemeinde .....	3
2.	Strategische Ausrichtung und Ziele .....	3
3.	Geltungsbereich.....	3
4.	Umfeld .....	4
4.1	<i>IKT-Umfeld Software</i> .....	4
4.2	<i>Gemeindestellen</i> .....	4
4.3	<i>Behörden und Kommissionen</i> .....	4
4.4	<i>Amtsstellen von Bund, Kanton und Gemeinden</i> .....	4
4.5	<i>Einwohner und Gewerbe</i> .....	4
4.6	<i>IKT-Partner</i> .....	4
5.	Strategische Ausrichtung und Ziele .....	5
5.1	<i>Grundversorgung</i> .....	5
5.2	<i>Kernapplikationen</i> .....	5
5.3	<i>Fachapplikationen</i> .....	5
6.	IKT-Steuerung und -Führung .....	5

## **1. Anforderungen an die IKT der Gemeinde**

Die IKT unterstützt die Gemeinde in der effizienten, sicheren und rechtskonformen Erfüllung ihrer Aufgaben. Sie liefert moderne Werkzeuge, um die Anforderungen der Bevölkerung, Gewerbe und Vereinen sowie Arbeitsstellen kundenorientiert zu unterstützen. Die IKT fördert laufend die Optimierung von Geschäftsprozessen und Führungsaufgaben.

## **2. Strategische Ausrichtung und Ziele**

Die Erstellung einer IKT-Strategie gründet im Gemeinderatsbeschluss Nr. 94 vom 17. April 2019 zu den Legislaturzielen. Die Strategie gibt den Rahmen für die Nutzung vor. Separate Weisungen definieren das Zusammenspiel und den Umgang mit elektronischen Informationen. Darin werden Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten im Detail geregelt.

Mit der IKT-Strategie werden folgende Ziele verfolgt:

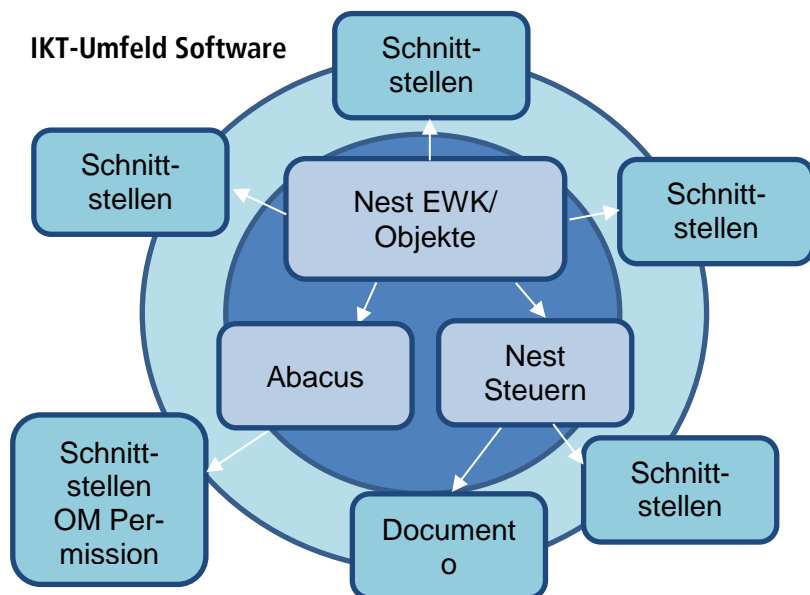
- a) Die Verwaltungsprozesse werden, wo wirtschaftlich, sinnvoll und rechtlich zulässig, digitalisiert.
- b) Die digitalen Prozesse erfolgen im Kundeninteresse.
- c) Die IKT-Grundversorgung wird vereinheitlicht, zuverlässig und sicher als Service durch Dritte für die Gemeinde erbracht.
- d) Die Abteilungen der Gemeinde fokussieren sich auf ihre Kernaufgaben und Fachapplikationen.
- e) Die Datensicherheit hat oberste Priorität.
  - Wahrung der maximalen Vertraulichkeit durch Schutz der Daten vor unberechtigtem Zugriff
  - Erhalt der Datenintegrität durch wirkungsvolles Verhindern von unautorisierter Modifikation
  - Sicherstellung der Datenverfügbarkeit innerhalb der geforderten Zeiträume
    - Bei IKT-Zwischenfällen beträgt der maximale Datenverlust < 2 Std.
    - Die maximale Zeit für die Datenwiederherstellung beträgt < 8 Std.
    - Innerhalb 48 Stunden sind nach Zwischenfällen wieder alle Dienstleistungen verfügbar.
- f) Die für die ganze Verwaltung zentrale Datenhaltung mit georedundantem Backup erfolgt in der Schweiz.
- g) Nutzer werden für Zusammenhänge der IKT sensibilisiert und in ihren Fachapplikationen laufend weitergebildet.

## **3. Geltungsbereich**

Die IKT-Strategie gilt verbindlich für sämtliche Verwaltungsbereiche der Gemeinde und dem Informationsaustausch mit Behörden und Kommissionen.

## 4. Umfeld

### 4.1 IKT-Umfeld Software



Mitel	Microsoft Office
Wabsti	Arts
Kaba	WinMedio
Solaris	AIB Protokoll
Grundsteuern	WinForst Pro

### 4.2 Gemeindestellen

Jedem Nutzer werden Rollen und Berechtigungen zugeordnet. Die Zuordnung weist ein Maximum an Informationsaustausch, unter Einhaltung des Datenschutzes, auf. Der Informationsfluss und Datenbankzugriff unter den Nutzern ist auch für Aussenstellen sichergestellt. Die Arbeitsplätze sind fix zugeteilt, Lösungen für ortsunabhängiges Arbeiten sind vorhanden.

### 4.3 Behörden und Kommissionen

Die IKT unterstützt eine digitale und ortsunabhängige Zusammenarbeit von Behörden und Kommissionen mit der Gemeindeverwaltung und stellt geeignete Arbeits- und Kommunikationsmittel zur Verfügung. Für die Behördenarbeit kommt bei direktem Zugriff auf das Gemeinenetzwerk nur Hardware der Gemeinde zum Einsatz. Bei indirektem Zugriff, zum Beispiel mit virtuellem Desktop, Terminalserver oder WEB-Anwendungen, sind unter Berücksichtigung der Datensicherheit auch private Geräte einsetzbar.

### 4.4 Amtsstellen von Bund, Kanton und Gemeinden

Mit anderen Amtsstellen werden standardisierte Schnittstellen verwendet, um Daten möglichst medienbruchfrei zu übermitteln und weiterzuverarbeiten.

### 4.5 Einwohner und Gewerbe

Der Bevölkerung wird eine möglichst hohe Anzahl an digitalen Prozessen auf verschiedenen Kanälen zur Verfügung gestellt, um die Kommunikation mit der Gemeinde jederzeit zu ermöglichen. Die digitalen Dienstleistungen sind professionell, einfach und verständlich.

### 4.6 IKT-Partner

Die Beschaffung von Hard- und Software erfolgt konsolidiert, standardisiert und zentral. Die Hardwarebeschaffung gehört zur Grundversorgung gemäss dem unter Kapitel 5 beschriebenen Dreistufenmodell. IKT-Support erfolgt nach festgelegten Betriebs- und Supportprozessen (Definition der Anlaufstellen je IKT-Stufe und Applikation). In Support- und Beschaffungsprojekten sind die Submissionsvorgaben einzuhalten.

## 5. Strategische Ausrichtung und Ziele

Die IKT-Landschaft ist in drei Stufen gegliedert.

### 5.1 Grundversorgung

Unter der Grundversorgung werden der Arbeitsplatz (Hardware), Applikationsplattform (Serverdienste), ein First-Level-Support sowie Standardanwendungen (Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- und Mailprogramme etc.) verstanden. Zur Grundversorgung gehören:

- Das gemeindeweite, gesicherte IKT-Netzwerk LAN, WLAN und MAN
- Hardware und Betriebssysteme der Arbeitsplätze, Server und Speichersysteme
- Wo nicht durch das Kantonsnetzwerk abgedeckt, alle sicherheitsrelevanten Services wie Firewall, Mail- und Content-Sicherheit
- Verzeichnisdienst für die Objekteverwaltung
- Alle Standardanwendungen wie Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations-, Telefonie- und Mailprogramme
- Servicedesk, First- und Second-Levelsupport für die Bereiche Datennetzwerk, Arbeitsplatz- und Server-Services und Verzeichnisdienst, Second-Levelsupport für Standardanwendungen

Die Grundversorgung hat in ihrer Leistungsfähigkeit den Anforderungen moderner Fachapplikationen zu entsprechen. Wo immer möglich, wird die geräte-unabhängige Grundversorgung durch Dritte (ausgewiesene IT-Spezialisten) als Service zur Verfügung gestellt, betrieben und unterhalten. Schattenumgebungen sind nicht erlaubt (nur ein gesichertes Netz).

### 5.2 Kernapplikationen

Als Kernapplikationen werden zentrale Softwareapplikationen mit Datenbanken bezeichnet (Bsp. Software Einwohnerkontrolle, Schulverwaltung, Steueramt, Finanzbuchhaltung, Bauamt und Sozialamt). Die Kernapplikationen werden durch die Softwarelieferanten zur Verfügung gestellt und gewartet. Pro Applikation wird eine verantwortliche Person der Gemeinde bezeichnet (Applikationsverantwortliche/r). Nutzer werden laufend auf den Programmen geschult.

### 5.3 Fachapplikationen

Fachapplikationen bedienen nur einen kleinen Kreis von Nutzern und werden dort eingesetzt, wo keine Kernapplikation zur Verfügung steht (Bsp. Grundsteuern, Nachtparkprogramm, Raum4You). Die Fachapplikationen werden durch die Softwarelieferanten zur Verfügung gestellt. Die Wartung erfolgt durch die Softwarelieferanten unter Beizug der Applikationsverantwortlichen der Gemeinde. Nutzer werden laufend auf den Programmen geschult.

## 6. IKT-Steuerung und -Führung

Die IKT-Steuerung und -Führung obliegt dem Gemeinderat. Er orientiert sich an der Stossrichtung des Kantons Zürich und überprüft die eigene IKT-Strategie und Kosten laufend.

- a) Über das IKT-Portfolio der Gemeinde wird durch den externen Grundversorger eine Dokumentation als Führungshilfe und zur Nutzung von Synergien geführt.
- b) Die IKT-Führung verfügt über einen Notfallplan bei Zwischenfällen (System- und Netzwerkausfällen, Malware, Hacker, Stromunterbruch etc.) und informiert die Nutzer über die nötigen Vorkehrungen.
- c) In Budget und Finanzplan werden die notwendigen Mittel für IKT-Projekt vom Gemeinderat eingestellt, um die IKT-Ziele zu erreichen.
- d) Ein IKT-Controlling überwacht die Einhaltung der strategischen Ziele und IKT-Projekte.