

Die ZID, angesiedelt im Finanzdepartement (FD), erbringt gemäss eigenen Angaben "zentrale Informatikdienstleistungen zum Wohle aller Ämter bzw. Dienststellen des Kantons".

Hört man sich jedoch in der kantonalen Verwaltung bei Mitarbeitenden um, so ist festzustellen, dass die ZID vor allem für Unmut, Ärger und Pannen sorgt. Oftmals werden gezogene Tickets für ein Problem wochenlang nicht oder unzureichend bearbeitet. Besonders ärgerlich sind dabei auch oft langsame Verbindungen für die Internetzugänge resp. die Mailprogramme. Dabei hat sich vor allem das seit einiger Zeit eingesetzte Mailsystem Oracle Collaboration Suite (OCS) als Ärgernis erwiesen. In diesem Programm sind oftmals Ausfälle zu beklagen, teilweise können sich User nicht oder nur unzureichend einloggen bzw. werden durch ständige Verbindungsversuche die Arbeitsabläufe erschwert. Teilweise verschwinden, aufgrund von Verbindungsproblemen, zwischenzeitlich gar mails bzw. kommen mails doppelt an.

Aufgrund dieses eingeführten Systems finden auch vermehrt sogenannte "Wartungsfenster" statt, welche zumeist abends und/oder am Wochenende durchgeführt werden müssen. Es stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, ob ein solch fragiles Mailsystem für eine Verwaltung dieser Größenordnung wirtschaftlich tragbar ist.

Ich erbitte daher den Regierungsrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie viele Störungen hatte die ZID im Jahre 2007 resp. 2008 (bis 31.05.08) zu beheben?
2. Wie lange dauert es im Durchschnitt bis ein Ticket bei der ZID geschlossen werden kann und das Problem behoben ist?
3. Welches Problem tritt am häufigsten bei Störungen auf?
4. Ist dem Regierungsrat bekannt, dass viele Verwaltungsangestellte mit den Dienstleistungen resp. dem Service der ZID sehr unzufrieden sind?
5. Wie viele Störungen wurden spezifisch durch das Mailsystem OCS im Jahre 2007 resp. 2008 (bis 31.05.08) verursacht?
6. Nahmen seit der Einführung von OCS die Störungen zu?
7. Wurden aufgrund der OCS-Einführung bei der ZID neue Stellen geschaffen? Wenn ja, wie viele?
8. Wie viele Wartungsfenster wurden 2007 und 2008 (bis 31.05.08) durchgeführt?
9. Wann fanden diese Wartungen statt?
10. Wie hoch beziffert der Regierungsrat die Kosten dieser Wartungsarbeiten (bitte Personalkosten separat auswiesen)?
11. Wie hoch waren die Kosten für Wartungsarbeiten bei der ZID im 2007 generell?
12. Wird der Regierungsrat an OCS festhalten?
13. Aufgrund welcher Kriterien hat der Regierungsrat sich für das System OCS entschieden?
14. Ist der Regierungsrat bereit, Wartungsfenster externen Firmen zu übergeben, welche diese im Auftrage des Staates erledigen könnten?
15. Erachtet der Regierungsrat eine staatliche ZID als noch zeitgemäß oder könnten zumindest bestimmte Bereiche ausgelagert werden?

Sebastian Frehner