



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

KA I - 14-1/13

### Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 14, Prüfung der Betriebsführung von bereitgestellter

Standardsoftware

Tätigkeitsbericht 2014

## INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung.....	4
Erledigung des Prüfberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	4
Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	6
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	7
Empfehlung Nr. 1.....	7
Empfehlung Nr. 2.....	7
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4.....	9
Empfehlung Nr. 5.....	10
Empfehlung Nr. 6.....	11
Empfehlung Nr. 7.....	12
Empfehlung Nr. 8.....	13
Empfehlung Nr. 9.....	14
Empfehlung Nr. 10.....	15
Empfehlung Nr. 11.....	15
Empfehlung Nr. 12.....	16
Empfehlung Nr. 15.....	17
Empfehlung Nr. 16.....	17
Empfehlung Nr. 17.....	18
Empfehlung Nr. 18.....	19
Empfehlung Nr. 19.....	19
Empfehlung Nr. 20.....	20
Empfehlung Nr. 21.....	21
Empfehlung Nr. 22.....	22
Empfehlung Nr. 23.....	22

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ADV .....	Allgemeine Datenverarbeitung
App .....	Application
bzw. ....	beziehungsweise
d.i.....	das ist
ELAK .....	Elektronischer Akt
E-Mail .....	Elektronische Post
ESR .....	Extended Support Release
FSW .....	Fonds Soziales Wien
IDM.....	Identity Management
IKS.....	Internes Kontrollsystem
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl. ....	inklusive
lt.....	laut
MDK .....	Magistratsdirektion Magistratsdirektor - Gruppe Ko- ordination
MD-OS/PIKT.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie
Nr.....	Nummer
Pkt. ....	Punkt
SAP EQUI.....	SAP Equipment
u.a. ....	unter anderem
z.B. ....	zum Beispiel

## **Einleitung**

Das frühere Kontrollamt der Stadt Wien wird seit 1. Jänner 2014 als Stadtrechnungshof Wien bezeichnet. Die nachfolgend dargestellte Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle nimmt Bezug auf einen Bericht des Kontrollamtes.

## **Erledigung des Prüfberichtes**

Das Kontrollamt unterzog die Magistratsabteilung 14 einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Kontrollamtes wurde am 5. Dezember 2013 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Kontrollausschusses vom 12. Dezember 2013, Ausschusszahl 90/13 vorberaten und mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfberichtes**

*Die Magistratsabteilung 14 stellt als zentrale Dienstleistungsdienststelle neben der notwendigen Datenverarbeitungs- und Informations- und Kommunikationstechnologie-Infrastruktur unter anderem auch die entsprechende Standardsoftware, wie zum Beispiel Elektronische Post Software oder Internetbrowser Software für die jeweiligen Organisationseinheiten der Stadt Wien als auch den betreuten externen Kundinnen bzw. Kunden zur Verfügung.*

*Die Prüfung der Betriebsführung der Standardsoftware ergab Verbesserungspotenziale bei der Dokumentation und Organisation, wie zum Beispiel bei der elektronischen Aktenführung, den Dienstanweisungen und beim Risikomanagement. Die Inhalte der Testverfahren der jeweiligen Standardsoftware als auch die betreffenden Kontroll- und Prüfmechanismen im Sinn eines Internen Kontrollsystems wären zu überarbeiten.*

*Bei der Betriebsführung von Standardsoftware im Bereich der Cloud-Dienste waren Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich einer verstärkten Berücksichtigung der Thematik des Datenschutzes gegeben.*

*Positiv war vom Kontrollamt zu bemerken, dass durch den Einsatz des virtuellen Arbeitsplatzes Verbesserungen in der gesamten Betriebsführung von Standardsoftware erreichbar sind und daher wurde empfohlen, diese Technologie weiter zu forcieren.*

**Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 21 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	8	38,1
In Umsetzung	10	47,6
Geplant	3	14,3
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht vom Kontrollamt der Stadt Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Kontrollamtes der Stadt Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Der Magistratsabteilung 14 wurde empfohlen, die gerätespezifische Darstellung der erfassten Standardsoftware bzw. dieser Apps zu evaluieren, um den Verantwortlichen der betreffenden Organisationseinheit die Möglichkeit zu geben, im konkreten Fall entsprechend reagieren zu können.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die gerätespezifische Darstellung der Blacklist-Installationen wird technisch geprüft und die entsprechende Darstellung in einer künftigen Dienststellenleiterinnenportal-Version bzw. Dienststellenleiterportal-Version angestrebt werden. Die eventuell notwendigen Anpassungen im Bereich vorhandener Datenschutzmeldungen werden dabei ebenfalls berücksichtigt werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die gerätespezifische Darstellung der Blacklist-Installationen befindet sich im Testbetrieb und wird voraussichtlich im Herbst 2014 produktiv gestellt. Die Anpassung der Datenschutzmeldung erfolgte.

### **Empfehlung Nr. 2**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, ein Konzept für die organisatorische Unterstützung der jeweiligen Organisationseinheiten bei der Überprüfung von nicht vertrauenswürdigen Apps (Blacklist) zu evaluieren. Dabei sind ebenso Maßnahmen zur

Steuerung der Installation von nicht vertrauenswürdigen Apps (Blacklist) mitzubetrachten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Hinsichtlich der organisatorischen Unterstützung der jeweiligen Organisationseinheiten verweist die Magistratsabteilung 14 auf die Stellungnahme zu Pkt. 1. Hinsichtlich der technischen Unterstützung wird die Magistratsabteilung 14 unter Beiziehung internationaler Analysen die weitere Entwicklung, insbesondere hinsichtlich AppStore, bewerten und ein entsprechendes Konzept mit Handlungsempfehlungen erarbeiten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die in der letzten Stellungnahme der Magistratsabteilung 14 beschriebene Lösung ist Bestandteil der derzeit im Test befindlichen Software-Lösung eines mobilen Anwendungsmanagements. Bestandteil derartiger Lösungen ist ein Corporate App Store, bei dem Black & White Lists definiert und ausgewertet werden können. Zusätzlich besteht bei der ausgewählten Lösung eine weitere Option: Durch die im Rahmen dieses Tests angestrebte Virtualisierung der dienstlichen Umgebung (dienstliche E-Mails, Kontakte, Kalender, Apps, ....) auf mobilen Geräten dürfen in der dienstlichen Umgebung ausschließlich von der Magistratsabteilung 14 zugelassene Apps installiert werden. Beide Funktionen, Corporate App Store und Beschränkung von Apps in der dienstlichen Umgebung, sind derzeit im Test.

**Empfehlung Nr. 3**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die genehmigte elektronische Aktenführung zu evaluieren und dabei insbesondere sicherzustellen, dass entscheidungsrelevante Datenbestände entsprechend unverändert zur Verfügung stehen.



Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Rahmen der letzten Organisationsentwicklung erarbeitete die Magistratsabteilung 14 eine gremiale Entscheidungsstruktur, innerhalb derer die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten geregelt sind. Die maßgeblichen Entscheidungsgrundlagen werden dabei einheitlich dokumentiert und publiziert.

Die Unveränderbarkeit ist mit den funktionalen Möglichkeiten der aktuell eingesetzten Software insofern gegeben, dass bei Veränderungen von Dokumenten die älteren Versionen im System gespeichert und ungreifbar bleiben. Die Magistratsabteilung 14 wird sicherstellen, dass künftig alle entscheidungsrelevanten Dokumente diese Gremien passieren und daher entsprechend zur Verfügung stehen. Für die Zukunft ist die Einführung eines neuen Systems geplant. Im Anforderungskatalog für dieses System wird die Magistratsabteilung 14 auch die Unveränderbarkeit von Dokumenten berücksichtigen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Protokollierung der relevanten Dokumente wird in Zukunft im ELAK erfolgen.

**Empfehlung Nr. 4**

Der Magistratsabteilung 14 wurde empfohlen, die zu prüfenden Inhalte der Testverfahren - z.B. unter Verwendung von Checklisten - im Sinn der Qualitätssicherung umfassend und nachvollziehbar zu entwickeln, um damit Fehler im Produktivbetrieb im Vorfeld bestmöglich zu erkennen und auszuschließen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird zur Dokumentation der zu prüfenden Inhalte kurzfristig Checklisten implementieren. Parallel über-

arbeitet die Magistratsabteilung 14 derzeit den Kernprozess "Software bereitstellen". Mittelfristig wird die Festlegung von Testinhalten sowie die Durchführung von derartigen Tests im Sinn einer Qualitätssicherung durch diesen Prozess sichergestellt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Entsprechende Checklisten wurden entwickelt und implementiert. Die Inhalte der Checklisten werden im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses laufend erweitert. Die Verwendung der Checklisten wird im aktuellen Design des Kernprozesses "Software bereitstellen" berücksichtigt. Dieser Prozess "K-SW" wurde mit 5. Mai 2014 formal abgenommen und ist im Intranet der Magistratsabteilung 14 interaktiv verfügbar. Bis September 2014 werden noch Feinabstimmungen aus der gelebten Praxis eingearbeitet. Die Ergänzung der Subprozesse ist bis Ende des Jahres vorgesehen.

**Empfehlung Nr. 5**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, systemische Kontroll- und Prüfmechanismen für die Testverfahren im Sinn des IKS der Dienststelle zu erarbeiten. Beispielsweise wären darunter definierte Auditfehler zu verstehen, die in die zu prüfende Standardsoftware einzubetten wären, um sowohl die Effektivität der Testverfahren als auch die Rückmeldung von den Testpersonen ersichtlich zu machen. Auf eine nachvollziehbare Dokumentation ist dabei zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 stellt sicher, dass die Empfehlung im Rahmen des aktuell in Überarbeitung befindlichen Prozesses "Software bereitstellen" berücksichtigt und entsprechend umgesetzt wird.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Eine Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Der Einbau von Fehlfunktionen, die bei Testverfahren auffallen sollten, könnte bei umfangreichen, geschlossenen Systemen nicht oder nur in sehr eingeschränktem, wenig sinnvollem Ausmaß vorgenommen werden.

Eine derart abgeänderte Version dürfte nicht eingesetzt werden und müsste vor Übergabe an den Betrieb auf jeden Fall rückgebaut (erneut abgeändert) und somit logischerweise wieder getestet werden.

Der Einbau von definierten "Auditfehlern" ist bei Standardsoftwareprodukten nur in der Theorie denkbar, in der Praxis kaum umsetzbar und auch nicht wirtschaftlich umsetzbar.

Folgende Alternativvariante wird anstatt dessen umgesetzt:

Für Standardsoftware (d.i. jene Software, die im Weg des virtuellen Arbeitsplatzes bereitgestellt wird) wird ein Testkonzept beauftragt werden, in welchem die Dokumentation des Testverfahrens durch Ablage von Screenshots einzelner Testschritte gefordert wird.

Im Prozess "Software bereitstellen" wird vorgesehen, dass ein Produktiveinsatz nur nach Vorliegen eines adäquat ausgefüllten Testberichtes laut Testkonzept durchgeführt werden kann.

**Empfehlung Nr. 6**

Das Kontrollamt konnte die Effektivität einer Teststellung nicht vollständig nachvollziehen und empfahl der Magistratsabteilung 14, in Hinkunft derartige Teststellungen entsprechend zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Es wird künftig darauf geachtet, dass derartige Flächentests auch schriftlich dokumentiert werden. Insbesondere wird die "Freigabe" schriftlich festgehalten werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Eine Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Für Standardsoftware (d.i. jene Software, die im Weg des virtuellen Arbeitsplatzes bereitgestellt wird) beinhaltet das Testkonzept bei definierten Produkten, dass vor Produktivsetzung ein Flächentest stattfinden muss.

Dem Testbericht sind alle Rückmeldungen der testenden Personen (Dienststellen) beizulegen.

Im Prozess "Software bereitstellen" wird vorgesehen, dass ein Produktiveinsatz nur nach Vorliegen eines adäquat ausgefüllten Testberichtes inkl. Beilagen lt. Testkonzept durchgeführt werden kann.

**Empfehlung Nr. 7**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die zu prüfenden Inhalte der durch das ESR bereitgestellten Releases bzw. Updates im Sinn der Qualitätssicherung umfassend und nachvollziehbar zu definieren, um damit Fehler im Zuge des Betriebes im Vorfeld bestmöglich zu erkennen und auszuschließen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird zur Dokumentation der zu prüfenden Inhalte kurzfristig Checklisten implementieren. Parallel überarbeitet die Magistratsabteilung 14 derzeit den Kernprozess "Software bereitstellen". Mittelfristig wird die Festlegung von Testinhalten sowie die Durchführung von derartigen Tests im Sinn ei-

ner Qualitätssicherung durch diesen Prozess sichergestellt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Entsprechende Checklisten wurden entwickelt und implementiert. Die Inhalte der Checklisten werden im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses laufend erweitert. Die Verwendung der Checklisten wird im aktuellen Design des Kernprozesses "Software bereitstellen" berücksichtigt. Dieser Prozess "K-SW" wurde mit 5. Mai 2014 formal abgenommen und ist im Intranet der Magistratsabteilung 14 interaktiv verfügbar. Bis September 2014 werden noch Feinabstimmungen aus der gelebten Praxis eingearbeitet. Die Ergänzung der Subprozesse ist bis Ende des Jahres vorgesehen.

**Empfehlung Nr. 8**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, in Bezug auf den Betrieb eines elektronischen Dokumentenmanagement- bzw. Archivierungssystems einen Risikomanagementprozess einzuleiten und dabei insbesondere die kontinuierliche Risikoüberwachung mithilfe der entsprechenden Parameter zu berücksichtigen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Sichergestellt ist, dass sich die im geprüften System gespeicherten Daten ausschließlich im Bereich des Magistrats Wien befinden und dass ein weiterer Betrieb auch im Fall eines Ausfalls des Herstellers gesichert ist. Die transparente Speicherform ermöglicht die Übernahme der Daten in andere Systeme auch ohne Hersteller. Nicht sichergestellt wäre bei einem Ausfall des Herstellers die kontinuierliche Weiterentwicklung des elektronischen Dokumentenmanagement- bzw. Archivierungssystems. Der empfohlene Risikomanagementprozess wird eingeleitet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Es wurde eine Schwachstellenbewertung für ein elektronisches Dokumentenmanagement- bzw. Archivierungssystem vorgenommen. In der Schwachstellenbewertung sind auch die Risiken der Monopolstellung oder der Insolvenz des Auftragnehmers berücksichtigt worden. Die Analyse ergab, dass 13 Risiken im "Nicht-Akzeptierten" Bereich sind. Diese 13 Risiken sind auf drei Schwachstellen zurückzuführen. Zwei dieser drei Schwachstellen werden in der Magistratsabteilung 14 schon durch Maßnahmen dieses Jahr behandelt ("Fehlende Überwachungsmechanismen" und "Unbeaufsichtigtes Arbeiten von externen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern"). Die Schwachstelle "Fehlende Dokumentation" wird derzeit durch eine Evaluierung der von einer zur Verfügung gestellten Dokumentation geprüft. Danach wird entschieden, ob ein zusätzlicher Workshop erforderlich ist.

**Empfehlung Nr. 9**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die Inhalte der vorgelegten Dienstanweisung auf den Nachfolgeerlass MDK-168759-1/12 Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien hin zu evaluieren und dabei insbesondere die zu evaluierende elektronische Aktenführung, als auch eine ordnungsgemäße Zeichnung anhand der elektronischen Signatur, entsprechend mitzubetrachten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Dienstanweisung 16 wurde hinsichtlich des aktuellen Erlasses aktualisiert und veröffentlicht. Eine Evaluierung der Inhalte auf die Büroordnung, hinsichtlich der elektronischen Signatur und elektronischen Aktenführung, wird durchgeführt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dienstanweisung 16 wurde durch die neue Dienstanweisung 1 ersetzt, die inhaltlich und im Aufbau der Büroordnung für den Magistrat folgt. Darin ist auch die elektronische Aktenführung geregelt. Die Dienstanweisung 1 ist seit 30. Jänner 2014 in Kraft. Die elektronische Signatur wird in der Magistratsabteilung 14 bei allen Ausgangsstücken, die mit ELAK erzeugt worden sind, seit 1. Jänner 2011 eingesetzt.

### **Empfehlung Nr. 10**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die Thematik der Abnahme bzw. das Abnahmeverfahren von IKT-Dienstleistungen entsprechend zu evaluieren und in die betreffenden Dienstanweisungen einzuarbeiten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das Abnahmeverfahren und die Zeichnung von Abnahmen werden künftig in eine Dienstanweisung aufgenommen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Regelungen zur Abnahme von IKT-Dienstleistungen werden in die Dienstanweisung 24 aufgenommen. Dabei wird ein Abnahmeverfahren bei Leistungsverträgen verbindlich gemacht, mit denen ein Werk bedungen wird. Bei anderen Dienstleistungen (z.B. Regieleistungen) werden Leistungsbestätigungen in vereinfachter Form vorgesehen. Die Überarbeitung der Dienstanweisung 24 ist bis Ende September 2014 vorgesehen.

### **Empfehlung Nr. 11**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die Organisationseinheiten auf eine regelmäßige Überprüfung der aktuellen und ordnungsgemäßen Zuordnungen von Softwareberechtigungen hinzuweisen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Kundinnen bzw. Kunden der Magistratsabteilung 14 werden künftig über die bestehenden Kommunikationskanäle und Kom-

munikationsplattformen (z.B. Beraterinnen bzw. Berater, Kundinnennewsletter bzw. Kundennewsletter, IKT-Dialog) regelmäßig auf die Überprüfung der aktuellen und ordnungsgemäßen Zuordnungen von Softwareberechtigungen hingewiesen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im IKT-Dialog - Herbst 2014 - ist seitens der Magistratsabteilung 14 geplant, die Kundinnen bzw. Kunden auf das Thema ordnungsgemäße Zuordnung von Softwareberechtigungen hinzuweisen. Zusätzlich wird es einen Vortrag zum Status-IDM geben. Der künftige Einsatz des IDM soll die Abteilungen bei der regelmäßigen Überprüfung der Berechtigungen unterstützen.

**Empfehlung Nr. 12**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, umgehend eine vertragliche Lösung mit dem FSW betreffend den Betrieb einer Software sowie über IKT relevante Themen herzustellen, wobei u.a. die Thematiken der IKT-Sicherheit nicht außer Acht zu lassen sind.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Ein Vereinbarungsentwurf hinsichtlich der Leistungen/Zusammenarbeit wurde dem FSW seitens der Magistratsabteilung 14 bereits übermittelt. Zum Thema Sicherheit wurde dem FSW im September 2013 ebenfalls ein Entwurf einer "Sicherheitsvereinbarung" via ELAK übermittelt. In Bezug auf die zu erbringenden Leistungen startet ein gemeinsames Evaluierungsprojekt mit Anfang des Jahres 2014.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Zum Vereinbarungsentwurf hinsichtlich der Leistungen/Zusammenarbeit gibt es vom FSW noch keine Rückmeldung. Die "Sicherheitsvereinbarung" wurde gemeinsam mit dem FSW überarbeitet und wird derzeit via ELAK final ausgefertigt. Das gemeinsame Evaluierungsprojekt wurde wie geplant im Frühjahr 2014 gestartet.

### **Empfehlung Nr. 15**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die Bereitstellung und Betriebsführung des Cloud-Dienstes unter den derzeitigen Voraussetzungen entsprechend kritisch zu hinterfragen und ehestmöglich einer umfassenden und gesamtheitlichen Lösung unter Berücksichtigung der IKT-Strategischen Richtlinie der Cloud-Datenablage zuzuführen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Bereitstellung des Cloud-Dienstes mittels ADV Installer wurde adaptiert. Es wird sichergestellt, dass jede Berechtigungsanforderung für Drop-Box dem Leiter bzw. der Leiterin der anfordernden Dienststelle zur Kenntnis gebracht wird (Vorgehensweise analog Facebook). Die Anwenderinnen bzw. Anwender werden explizit auf die Durchführungsrichtlinie der MD OS/PIKT hingewiesen und mit einer Anleitung unterstützt.

### **Empfehlung Nr. 16**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, den Akten- und Skartierungsplan möglichst rasch bzw. zeitnah fertigzustellen und dabei insbesondere auf die bereits ausgesprochene Empfehlung hinsichtlich der Evaluierung der elektronischen Aktenführung im Zusammenhang mit den betreffenden Datenbeständen einzugehen bzw. darauf zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Akten- und Skartierungsplan der Magistratsabteilung 14 befindet sich derzeit in der Phase der Endabstimmung mit der Magistratsabteilung 8.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Akten- und Skartierungsplan der Magistratsabteilung 14 wurde erstellt und in mehreren Durchgängen mit der Magistratsabteilung 8 abgestimmt. Die abgestimmte Schlussfassung wurde der Magistratsabteilung 8 am 15. Oktober 2013 zur Genehmigung übermittelt. Der Akten- und Skartierungsplan wurde in der abgestimmten Fassung als Beilage zur Dienstanweisung 1 am 30. Jänner 2014 in der Magistratsabteilung 14 in Kraft gesetzt.

**Empfehlung Nr. 17**

Aus der Sicht des Kontrollamtes erschien die Thematik der Applikationssicherheit als Teil der IKT-Sicherheit für Standardsoftware von zunehmender Bedeutung und daher empfahl es der Magistratsabteilung 14, die Einbindung aller thematischen Bausteine im Sinn einer "Bonusbewertung" als Beschaffungskriterium im Zuge der Auswahlverfahren entsprechend zu evaluieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Möglichkeit einer Bonusbewertung für Sicherheitsanforderungen, die derzeit nicht erfüllt werden können, wird evaluiert werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 14 evaluierte die Möglichkeit einer Bonusbewertung für Sicherheitsanforderungen im Zuge von Auswahlverfahren mit folgendem Ergebnis: Sicherheitsanforderungen an Standardsoftware werden am aktuellen Stand der Technik, der

Bedrohungsszenarien und der Umsetzungsmöglichkeit formuliert. Bei Beschaffungen von Standardsoftware müssen diese Anforderungen erfüllt werden und werden im Leistungsverzeichnis als Leistungsmerkmale definiert, die das Produkt bei sonstigem Ausscheiden des Angebots aufweisen muss. Eine Aufrechnung von Sicherheitserfordernissen mit dem Preis in der Form eines Zuschlagskriteriums ("Bonusbewertung") wird nicht durchgeführt.

### **Empfehlung Nr. 18**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, auf die Inhalte der Arbeitsanweisung betreffend Software-Beschaffung als auch der damit im Zusammenhang stehenden weiteren Dokumente - Prozesslandkarte - zu achten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die entsprechende Arbeitsanweisung wird nach Implementierung des derzeit in Überarbeitung befindlichen Prozesses "Software bereitstellen" inhaltlich dort abgedeckt werden. Sowohl die Berücksichtigung der Inhalte als auch die Berücksichtigung in der Prozesslandkarte der Magistratsabteilung 14 wird damit sichergestellt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Arbeitsanweisung betreffend Software-Beschaffung wird inhaltlich durch den Kernprozess "Software bereitstellen" abgedeckt. Dieser Prozess wurde mit 5. Mai 2014 formal abgenommen und ist im Intranet der Magistratsabteilung 14 interaktiv verfügbar. Bis September 2014 werden noch Feinabstimmungen aus der gelebten Praxis eingearbeitet. Die Ergänzung der Subprozesse ist bis Ende des Jahres vorgesehen.

### **Empfehlung Nr. 19**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, unter dem Gesichtspunkt des Risikomanagements eine Analyse, Bewertung und Evaluierung der derzeit in Verwendung stehenden Standardsoftware hinsichtlich der nachzuvollziehbaren Pfade aller relevan-

ten thematischen Aufgaben vorzunehmen. Insbesondere sollten dabei die Thematik der IKT-Sicherheit und die bereits ausgesprochene Empfehlung hinsichtlich der zu definierenden und zu prüfenden Inhalte von Standardsoftware - z.B. unter der Verwendung von durchgängigen Checklisten - nicht unberücksichtigt bleiben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird die nachvollziehbaren Pfade aller relevanten thematischen Aufgaben der Standardsoftware im Sinn des Risikomanagements überprüfen. Die Magistratsabteilung 14 wird die für die Produktauswahl relevanten Punkte bei der Ausarbeitung der Testchecklisten berücksichtigen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Für Standardprodukte wird in Zukunft die Erstellung eines Testkonzeptes im Rahmen des Prozesses "Software bereitstellen" durch die Serviceverantwortlichen beauftragt. Genau dieses Testkonzept muss infolge bei jeder neuen Version der Software angewendet werden.

Der Prozess "Software bereitstellen" wurde mit 5. Mai 2014 formal abgenommen und ist im Intranet der Magistratsabteilung 14 interaktiv verfügbar. Bis September 2014 werden noch Feinabstimmungen aus der gelebten Praxis eingearbeitet.

**Empfehlung Nr. 20**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, Maßnahmen, die zu einer Lösung des Update-Problems führen, voranzutreiben. Beispielsweise wäre ein organisatorischer Regelkontrollkreis - im Sinn eines organisationsübergreifenden IKS - zu evaluieren, bei dem die Verantwortlichen der betreffenden Organisationseinheiten regelmäßig und verstärkt zur Anhaltung der Aktualisierung auf den betroffenen IKT-Endgeräten aufgefordert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 evaluiert die bestehenden Standardprozesse der Störungsbehebung, um damit die Anhaltung der Aktualisierung der betroffenen IKT-Endgeräte sicherzustellen. Gleichzeitig wird damit der entsprechenden Dokumentation nachgekommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Evaluierung ergab, dass diese Anforderung anstatt Störungsbehebungsprozessen besser mit dem bereits im Einsatz befindlichen Werkzeug "Secunia - Corporate Software Inspector" abgedeckt werden kann. Durch diese Software-Lösung ist es möglich, alle installierten Softwareprodukte auf ihren Patchstand zu prüfen. Durch diese Vorgehensweise werden auch Produkte erfasst, die nicht über die zentrale Softwareverteilung ADV Installer installiert wurden. Im Sinn des IKS werden diese Daten in Zukunft im Infoportal für Dienststellenleiterinnen bzw. Dienststellenleiter bereitgestellt. Die Fertigstellung soll mit dem vierten Quartal 2014 erfolgen.

**Empfehlung Nr. 21**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die Daten des Softwareverteilungssystems ADV Installers mit den Daten der SAP Inventaraufzeichnung entsprechend auf einen automatisierten Abgleich hin zu evaluieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die entsprechende Evaluierung wird für das Jahr 2014 vorgesehen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Eine Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Derzeit werden automatische Auswertungen zur Erstellung von Differenzlisten konzipiert. Für das Abarbeiten der Differenzen werden bestehende Prozesse herangezogen werden.

Im Forderungskatalog für die Beschaffung eines künftigen Softwareverteilungssystems wird die Integration der SAP Inventaraufzeichnung (SAP EQUI) und somit der vollautomatische Abgleich als Muss-Forderung jedenfalls enthalten sein.

### **Empfehlung Nr. 22**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, eine Evaluierung hinsichtlich der regelmäßigen Erhebung, Dokumentation und Darstellung von Administratorenrechten auf den IKT-Endgeräten für die Verantwortlichen der jeweiligen Organisationseinheit durchzuführen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die entsprechende Evaluierung wird für das Jahr 2014 vorgesehen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Evaluierung wurde durchgeführt. Das Ergebnis wird im dafür vorgesehenen Dienst-Inforportal für Dienststellenleiterinnen bzw. Dienststellenleiter entsprechend dargestellt. Die Fertigstellung soll mit dem vierten Quartal 2014 erfolgen.

### **Empfehlung Nr. 23**

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsabteilung 14, die neue Form der IKT-Arbeitsplätze entsprechend der Einsetzbarkeit zu forcieren.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Einsatz des virtuellen Arbeitsplatzes wird weiter forciert werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Der Einsatz der strategischen Arbeitsplatzausstattung "Virtueller Arbeitsplatz" wird weiterhin forciert.

Maßnahmen dazu sind neben verschiedenen Marketingaktivitäten die gezielte Bewerbung im Rahmen von Beratungsgesprächen direkt durch die zuständigen Kundinnenberaterinnen bzw. Kundenberater der Magistratsabteilung 14. Zusätzlich wird der monatliche Zuwachs der Arbeitsplätze ausgewertet. Mit Ende März 2014 waren rund 4.400 Personen berechtigt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im September 2014