

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 6. Mai 2020

406.

Elektrizitätswerk, technische Aufbereitung von Rechnungen für Energie und Netznutzung und weiteren Kundenschriften, IT-Ausgaben und Objektkredit

IDG-Status: öffentlich

1. Ausgangslage

Das Elektrizitätswerk der Stadt Zürich (ewz) als Verteilnetzbetreiber und wegweisender Anbieter von Energie- und Kommunikationslösungen versorgt mit Schwerpunkt in den Verteilnetzgebieten in der Stadt Zürich und Teilen des Kantons Graubünden über 250 000 Kundinnen und Kunden mit erneuerbarem Strom. Für die Forderungen aus Netznutzung und Energielieferung versendet das ewz seinen Kundinnen und Kunden jährlich rund 1,5 Millionen Rechnungen (nachfolgend auch «Formulare» genannt) per Post oder elektronisch. Diese Formulare und allfällige Beilagen müssen systemtechnisch aufbereitet, bearbeitet und gesteuert werden.

Die derzeit im ewz bestehende IT-Lösung und auch die Ausgestaltung der Formulare decken Anforderungen und Bedürfnisse nur unzureichend ab. Es soll daher eine neue IT-Lösung beschafft und implementiert werden. Hierfür sind Ausgaben von insgesamt Fr. 1 280 000.– (einschliesslich Mehrwertsteuer und Unvorhergesehenes) zu bewilligen, davon Fr. 1 102 000.– für IT-Ausgaben und Fr. 178 000.– als Objektkredit für die Gestaltung von Dokumenten.

2. Spezifische Anforderungen an Rechnungen für Netznutzung und Energielieferung

Die Stromrechnung an feste Endverbraucherinnen und Endverbraucher (Grundversorgung) muss den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Gemäss Art. 6 Abs. 3 Stromversorgungsgesetz (StromVG, SR 734.7) müssen die Tarife für die Grundversorgung in die Preiselemente Netznutzung, Energielieferung sowie Abgaben und Leistungen (in der Stadt «gemeinwirtschaftliche Leistungen») aufgeschlüsselt sein. Die gemäss Art. 10 StromVG erforderliche Entflechtung des Netzbetriebs von den übrigen Tätigkeitsbereichen eines Energieversorgungsunternehmens muss zudem auch in der Stromrechnung entsprechend sichtbar sein. Analog sind auch die Rechnungen an die Kundinnen und Kunden, die das ewz im Markt beliefert, auszugestalten.

Diesen Vorgaben kommt das ewz zwar in seinen Rechnungen bereits heute nach, jedoch führt die Komplexität der Stromrechnung über alle Kundensegmente hinweg jährlich zu rund 18 000 Anfragen beim Kundenzentrum. Aus diesem Grund soll die Stromrechnung in ihrer Ausgestaltung überarbeitet werden, damit die einzelnen Komponenten des Strompreises in der Rechnung für die Kundinnen und Kunden besser nachvollziehbar sind und weitere wichtige Informationen einfacher wahrgenommen werden. Gleichzeitig sollen aus Sicht von Kundinnen und Kunden unnötige Informationen entfernt werden.

Eine optische ansprechendere und inhaltlich schlüssigere Neugestaltung der Rechnung führt zu einem besseren Verständnis auf Kundenseite, womit sich der Aufwand aus Rückfragen reduziert und die Kundenzufriedenheit sowie das Vertrauen ins ewz als Unternehmen insgesamt steigen.

Der Inhalt und Aufbau der Stromrechnung gestaltet sich im Gegensatz zu normalen Leistungsabrechnungen insbesondere auch in Bezug auf die systemtechnische Verarbeitung im Hintergrund wesentlich komplexer, was mit der Logik hinter der Stromrechnung zusammenhängt,

die auch im Rechnungsdokument abgebildet sein muss. So müssen z. B. im Fall von Kundinnen und Kunden in Netznutzungstarifen mit Leistungskomponenten jeweils die monatlichen Leistungsspitzen auf der Rechnung ausgewiesen werden.

3. Erfordernis einer neuen IT-Lösung

Mit der momentan eingesetzten technischen Lösung können bereits heute die bestehenden Bedürfnisse nur noch teilweise abgedeckt werden. Den Anforderungen und Ansprüchen, die sich mit der in absehbarer Zeit zu erwartenden vollständigen Liberalisierung des Strommarkts ergeben, genügt sie nicht mehr. Durch eine gesamtheitliche Erneuerung der IT-Lösung sollen nicht nur die Kundenbindung langfristig gestärkt, sondern auch Prozesse vereinfacht und der damit verbundene Kosten- und Zeitaufwand nachhaltig gesenkt werden. Darüber hinaus ist eine professionelle Ausgestaltung der versendeten Dokumente, unabhängig davon, ob es sich um eine Rechnung oder z. B. ein Informationsschreiben handelt, für die positive Wahrnehmung des ewz bei Kundinnen und Kunden ein wichtiger Faktor. Zudem soll die neue Lösung auch künftige Output-Kanäle wie E-Mail oder Webportale bedienen können.

3.1 Veraltete Systemtechnik

Die systemtechnische Verarbeitung im Hintergrund bzw. die momentan eingesetzte Software (Lasersoft) entspricht in vielerlei Hinsicht nicht dem heutigen Standard. Da es sich um ein bald 15 Jahre altes Produkt handelt, ist insbesondere bei Layout und Aufbau der Funktionsumfang stark limitiert, so können z. B. keine Formulare in Farbe generiert werden. Heute erhältliche Software bietet hier ein Vielfaches an Funktionen, die die Er- und Bearbeitung von Formularen vereinfacht und optimiert.

Ausserdem sind heute jegliche Anpassungen an den Formularen nur unter Einbezug der ewz-Informatikabteilung möglich, da Änderungen direkt am Code – also im Backend – erfolgen müssen und dadurch nur durch Mitarbeitende der Informatikabteilung vorgenommen werden können. In der heute bestehenden Systemtechnik fehlt eine Benutzeroberfläche, über die die Anwendenden direkt und selbstständig Änderungen an den Formularen vornehmen können. Neben Anpassungen an Layout und Aufbau betrifft dies auch die Steuerung der Beilagen, die einem Schreiben hinzugefügt werden sollen. Eine entsprechende Steuerung der Beilagen erlaubt, dass eine Anwenderin oder ein Anwender selbstständig einrichten kann, dass z. B. neben der Rechnung noch eine bestimmte Broschüre oder ein Merkblatt an eine spezifische Kundengruppe versandt wird.

Durch den häufig erforderlichen Einbezug der Informatikabteilung sind die Fachabteilungen, die täglich mit diesen Formularen im operativen Geschäft arbeiten, erheblich eingeschränkt, da selbst kleinste Änderungen zu grossem Abklärungs- und Bearbeitungsaufwand führen und dadurch den Prozess erheblich verzögern.

Mit einer neuen, adaptiven IT-Lösung sollen die Fachabteilungen mit den notwendigen Kompetenzen und Zugriffen auf Systeme ausgestattet werden, um die gängigen Formulare in dem für die tägliche Arbeit erforderlichen Rahmen selbstständig bearbeiten und anpassen zu können. Dadurch, dass die Fachabteilungen in einem bestimmten Rahmen selbst entscheiden und steuern können, wird nicht nur der bestehende Prozess schlanker, sondern auch die Informatikabteilung wesentlich entlastet.

Zugleich kann in diesem Zug auch die Langzeitarchivierung aktualisiert und nach ISO 19005-1:2005 standardisiert werden auf PDF/A. Dies wird in den städtischen Records-Management-Richtlinien zu Metadaten empfohlen. Im Gegensatz zum aktuellen Format garantiert PDF/A die langfristige Verfügbarkeit und Lesbarkeit der Dokumente, da alle Informationen, die dazu

dienen ein Dokument zu beschreiben (sogenannte Metadaten), direkt im PDF/A-Dokument eingebettet sind.

3.2 Projektumsetzung

Zusammenfassend ergibt sich ein klarer Bedarf an einer modernen und auf die künftigen Anforderungen zugeschnittenen IT-Lösung. Für die Umsetzung dieses Projekts wird mit einer Dauer von rund zwei Jahren gerechnet. Für die hierfür erforderliche Software sowie Dienstleistungen zur Implementierung der Software wurde eine öffentliche Ausschreibung (selektives Verfahren) durchgeführt. Fachliche und technische Fähigkeiten sind dabei von zentraler Bedeutung für das ewz.

Die Lizenzkosten der IT-Lösung basieren auf Nutzungsmengenpaketen und werden jährlich aufgrund des Nutzungsvolumens kalkuliert (vgl. Folgekosten).

Nebst der neuen IT-Lösung soll für die optimale Ausgestaltung der Dokumente eine Agentur beigezogen werden.

Mit der Umsetzung des Projekts soll nach Bewilligung der erforderlichen Ausgaben noch in diesem Jahr gestartet werden. Die Ausgaben und auch Folgekosten fallen somit ab 2020 an.

Die Vergabe der erforderlichen Software und Dienstleistungen liegt in der Kompetenz des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe, die Vergabe der Agenturleistungen in der Kompetenz des Direktors des ewz. Beide Auftragsvergaben sollen nach Bewilligung der erforderlichen Ausgaben durch den Stadtrat von der zuständigen Instanz genehmigt werden.

4. Erweiterung der IT-Lösung auf weitere Formulare

Die Ablösung der veralteten Systemtechnik hat zur Folge, dass nebst den Stromrechnungen weitere Formulare (z. B. Bestätigungen von Auszugsmeldungen, Zahlungserinnerungen, Bestellbestätigungen oder Mahnungen) mit der neuen IT-Lösung umgesetzt werden müssen.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe von anderen Schreiben, die das ewz regelmässig an Kundinnen und Kunden versendet. Auch bei diesen Dokumenten mit relevanten Informationen für Kundinnen und Kunden wird Wert auf eine einheitliche, einfache und verständliche Ausgestaltung gelegt. Da diese Dokumente momentan anderweitig erstellt werden (nicht mit dem abzulösenden Lasersoft), sind sie nicht Gegenstand des vorliegenden Projekts, das auf die Rechnungsdokumente und technisch ähnlich aufzubereitende Formulare fokussiert. Anpassungen an anderen ewz-Dokumenten sollen bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt umgesetzt werden.

5. Kosten

	Fr.	Fr.
Implementierung IT-Lösung und Adaptierung	930 000	
Unvorhergesehenes	93 200	
MWST 7,7 %, gerundet	78 800	
Total IT-Kosten		1 102 000
Agenturkosten Dokumentengestaltung	150 000	
Unvorhergesehenes	15 200	
MWST 7,7 %, gerundet	12 800	
Total Objektkredit		178 000
Total Ausgaben		1 280 000

Es fallen zudem Eigenleistungen von Fr. 646 000.– für Projektmanagement und Projektarbeit, Arbeiten zur Implementierung der IT durch ewz-Mitarbeitende sowie die Durchführung von Tests an. Da diese Aufwendungen mit bestehenden personellen Ressourcen erbracht werden, sind sie als nicht wesentlich i. S. v. Art. 14 Finanzhaushaltverordnung (FHVO, AS 611.101) einzustufen und werden folglich nicht in die zu bewilligenden Ausgaben eingerechnet.

Bei einem Teil der IT-Ausgaben und der unwesentlichen Eigenleistungen handelt es sich um anrechenbare Netzkosten des Verteilnetzes des ewz gemäss Art. 15 StromVG.

Folgekosten

Bei den im Kostenvoranschlag aufgeführten Ausgaben handelt es sich nicht um Investitionen, sondern um Dienstleistungen zur Implementierung der neuen IT-Lösung. Die Lizenzen für die erforderliche Software werden von der Herstellerin auf Basis des Nutzungsvolumens jährlich in Rechnung gestellt, weshalb die Lizenzkosten in der Investitionsrechnung nicht aktiviert werden. Aus diesem Grund fallen keine Kapitalfolgekosten (Abschreibungen oder Verzinsungen) an.

Für den Support und Wartung für die neue IT-Lösung sowie für die erwähnten Lizenzkosten auf Basis des Nutzungsvolumens fallen jährliche Folgekosten von Fr. 251 400.– an. Die Folgekosten fallen bereits ab 2020 während der rund zweijährigen Projektdauer an, jedoch in diesem Zeitraum in geringerer Höhe als nach Abschluss des Projekts.

6. IT-Controlling

Bei der für die Umsetzung der neuen IT-Lösung erforderlichen Software handelt es sich um eine spezifisch für die Rechnungstellung von Energieversorgungsunternehmen ausgerichtete Entwicklung. Die Nutzung der neuen IT-Lösung dient insbesondere der Rechnungstellung für Netznutzung und Energielieferung sowie für damit in Zusammenhang stehende Formulare. Die Software wird damit unmittelbar für die Unterstützung der Kernprozesse im ewz benötigt. Es ist daher keine Annahmeempfehlung durch das städtische IT-Controlling erforderlich.

7. Zuständigkeit und Budgetierung

Gemäss Art. 10^{ter} GO (AS 101.100) ist der Stadtrat zuständig für sämtliche Ausgaben zur Beschaffung von Informatiksystemen und zur Realisierung von Informatik-Applikationsprogrammen, auch soweit es sich nicht um gebundene Ausgaben handelt.

Gemäss Art. 39 lit. b Geschäftsordnung des Stadtrats (AS 172.100) ist der Stadtrat an sich erst ab einem Betrag von einer Million bis zwei Millionen Franken zuständig für die Bewilligung von einmaligen budgetierten neuen Ausgaben für einen bestimmten Zweck.

Da die IT-Ausgaben und die Ausgaben für die Dokumentengestaltung in einem engen sachlichen Zusammenhang stehen und dem gleichen Zweck dienen, sind diese vorliegend zusammen vom Stadtrat zu bewilligen.

Diese Ausgaben sind im Budget 2020 eingestellt und im Finanz- und Aufgabenplan 2020–2023 vorgemerkt.

Auf Antrag des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe beschliesst der Stadtrat:

1. Für die Erneuerung der IT-Lösung zur technischen Aufbereitung von Rechnungen für Energie und Netznutzung und weiteren Kundenscheiben des Elektrizitätswerks sowie Agenturkosten für die Dokumentengestaltung werden Ausgaben von insgesamt Fr. 1 280 000.– bewilligt, davon
 - a) Fr. 1 102 000.– als IT-Ausgaben
 - b) Fr. 178 000.– als Objektkredit
2. Die Ausgaben werden der Produktgruppe 1 (Energieproduktion, -beschaffung und -verkauf) und der Produktgruppe 3 (Netzbetrieb) des Elektrizitätswerks (4530) belastet.
3. Mitteilung an die Vorstehenden des Finanzdepartements und des Departements der Industriellen Betriebe, die Stadtschreiberin, den Rechtskonsulenten, die Finanzverwaltung und das Elektrizitätswerk.

Für getreuen Auszug
die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti