

Interpellation SVP-Fraktion vom 16. Februar 2009

Kantonale Notrufzentrale

Schriftliche Antwort der Regierung vom 28. April 2009

Die SVP-Fraktion stellt mit einer Interpellation, die sie in der Februarsession 2009 eingereicht hat, verschiedene Fragen zum neuen Einsatz-, Leit- und Informationssystem, das derzeit in der Kantonalen Notrufzentrale (KNZ) installiert wird.

Die Regierung antwortet wie folgt:

1. Für das Einsatz-, Leit- und Informationssystem (ELIS), das der Kanton St.Gallen zusammen mit der Stadt St.Gallen beschafft und einführt, hat der Kantonsrat in der November-session 2006 einen Sonderkredit von 11,86 Mio. Franken für den kantonalen Anteil bewilligt. Das Anforderungsprofil gemäss Ausschreibung wurde im Rahmen der Detailspezifikation verfeinert. Diese wurde im Dezember 2007 abgenommen, worauf die Realisierungsarbeiten begannen. Dabei handelt es sich um ein umfangreiches und anspruchsvolles Projekt, das zwar den spezifischen Gegebenheiten und Anforderungen von Kanton und Stadt St.Gallen Rechnung zu tragen hat, in seiner Grundstruktur aber ein bereits andernorts eingeführtes und bewährtes System darstellt. Im zeitlichen Ablauf wird ELIS vorerst bei der KNZ installiert; die Einsatzzentrale der Stadtpolizei folgt anschliessend. Weil in der KNZ umfangreiche bauliche und technische Anpassungen für das neue System erforderlich waren, wird die KNZ – bereits ausgestattet mit dem neuen ELIS – von Dezember 2008 bis Juni 2009 in einem Provisorium bei der Stadtpolizei St.Gallen betrieben. Angesichts der Komplexität des Systems (das insbesondere aus Einsatzleitsystem, Bild/Video-System, Sprachsystem und Breitbandnetzwerk besteht) war damit zu rechnen, dass eine erhebliche Anzahl technischer Fehler zu verzeichnen sein würde. Die grössten Probleme zeigten sich bei den Schnittstellen zu den bereits bestehenden Datenbanken, aus denen ELIS die erforderlichen Daten für die Einsatzdisponenten abrufen. Die Fehler wurden und werden laufend erfasst und nach Priorisierung der Projektleitung abgearbeitet. Dabei musste allerdings in der ersten Einführungsphase seitens des Kantons St.Gallen ein gewisser Druck auf die Lieferantin, die als Generalunternehmerin tätig ist, aufgebaut werden, insbesondere auch um die Sublieferanten zur zeitgerechten Fehlerbehebung anzuhalten.

Das ELIS entspricht heute den Anforderungen eines zeitgemässen Einsatz-, Leit- und Informationssystems. Es läuft weitgehend stabil und zuverlässig. Optimierungsbedarf besteht noch im Bereich der Schnittstellen zu den vorhandenen Umsystemen und in der Datenbearbeitung. Dass der paritätisch zwischen Kanton und Stadt zusammengesetzte Projektausschuss den Provisoriumsbetrieb bis Anfang Juni 2009 verlängert hat, stellt sicher, dass bei der Rückkehr der KNZ an den angestammten Standort das System auf Seiten des Kantons St.Gallen vollumfänglich funktionstüchtig sein sollte.

- 2./3. Nach der Einführung von ELIS kam es im Bereich der Alarmierung zu einigen wenigen Pannen. Diese gehen teilweise auf technische Fehler im Zusammenhang mit ELIS – sei es auf Systemfehler, sei es auf fehlerhafte Datenbank-Schnittstellen – zurück. Teilweise lagen aber auch auf Seiten der Alarmempfänger technische Probleme vor (z.B. ungenügende Funkabdeckung bei Pager-Alarmen). Weitere vermeintliche Fehlalarmierungen, wie insbesondere in den von der Interpellantin angeführten Fällen, sind auf kommunikative Missverständnisse zurückzuführen. Die wichtigste und entscheidende Komponente bei der Alarmierung ist, unabhängig von der ELIS-Einführung, die Erfahrung der Einsatzdisponenten.

Dabei ist es notwendig und gebräuchlich, dass bei allfällig unklaren Alarminformationen eine Rücksprache mit dem Einsatzdisponenten erfolgt. ELIS und weitere technische Systeme in der KNZ liefern lediglich unterstützende Informationen, damit die Einsatzdisponenten die möglichst richtigen Entscheidungen treffen können. Dabei steht für sämtliche Kernkomponenten von ELIS eine Rückfallebene zur Verfügung. Sollte also eine für die Arbeit entscheidende Funktion von ELIS ausfallen, steht den Disponenten mindestens eine weitere Möglichkeit zur Erledigung der Arbeitspendenz offen. Letztlich ist es der grossen beruflichen Erfahrung und der persönlichen Kompetenz der Einsatzdisponenten zu verdanken, dass trotz zusätzlicher Belastung durch die ELIS-Einführung die Alarmierung durch die KNZ jederzeit zuverlässig gewährleistet war und ist.

4. Die Disponenten müssen bei Ausfall des Systems oder bei fehlerhaften Meldungen jederzeit in der Lage sein, die Notrufe zu bearbeiten. Dies ist, wie bereits erwähnt, nur mit grosser Erfahrung der Mitarbeitenden möglich. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass ELIS selbst nur wenige Daten enthält. Viel mehr sammelt es diese über diverse Schnittstellen von weiteren Systemen und stellt sie den Disponenten einsatzbezogen zur Verfügung. Die entsprechenden Schnittstellen wie auch die Zuverlässigkeit der in den Datenbanken vorhandenen Informationen werden während der Betriebsphase laufend verbessert. Die sorgfältige Datenpflege wird im laufenden Betrieb ebenso von grosser Bedeutung sein.
- 5./6. In Zusammenarbeit zwischen Projektleitung und Generalunternehmerin wird das komplexe Software-System fortwährend verbessert und den st.gallischen Gegebenheiten und Umgebungen angepasst. Bei den bereits realisierten Massnahmen handelt es sich durchwegs um Problemstellungen, deren Lösung vertraglich und gemäss Detailspezifikation geschuldet waren. Mehrkosten zulasten von Kanton und Stadt sind bisher nicht entstanden. Aufgrund eines permanenten Kosten-Controllings durch den Projektausschuss kann nach heutiger Einschätzung davon ausgegangen werden, dass der bewilligte Kostenrahmen eingehalten wird.
7. Beim System «PlaNet» handelt es sich nicht um ein Rapportsystem, sondern um ein System, das Dienstplanung, Zeiterfassung und Spesenabrechnungen zusammenführt. Dieses System ist von ELIS grundsätzlich unabhängig, mit diesem allerdings über Schnittstellen verbunden. Das «PlaNet»-Modul für die Dienstplanung ist seit August 2008 im produktiven Einsatz. Die vorhandenen, als nicht betriebsverhindernd eingestufteten Fehlermeldungen werden durch den Lieferanten kontinuierlich abgearbeitet. Für die Module Zeiterfassung und Spesenabrechnung hat der Projektausschuss die Testphase und den Pilotbetrieb gegenüber der ursprünglichen Planung verlängert, um in diesem für die Mitarbeitenden heiklen Bereich funktionale Mängel so weit als möglich auszuschliessen. Die Software steht funktionsmässig grundsätzlich bereit; nach Abschluss der Pilotphase kann mit einer erfolgreichen Einführung aller Module noch im Verlauf des Jahres 2009 gerechnet werden.