

10-F-02-0028



Revisionsausschuss

Der Oberbürgermeister

Über  
Magistrat

und  
Herrn  
Stadtverordnetenvorsteher Nickel

8. Dezember 2010

Sehr geehrter Herr Vorsitzender Tollebeek,  
sehr geehrte Damen und Herren,

in der Sitzung am 27.10.2010 wurde mit Beschluss-Nummer 0178 vom 11.11.2010 um einen schriftlichen Bericht zu den Serviceleistungen von WIVERTIS im Rahmen der Verfahrensbetreuung des Politischen Informationssystems Wiesbaden (PIWI) gebeten:

3. *Der Ausschuss bittet darum, in dem anvisierten Bericht darauf einzugehen,*
- *wie die Suchfunktion verbessert kann,*
  - *wie die telefonische Erreichbarkeit des Helpdesk für Bürger/-innen, Mitarbeiter/-innen und Stadtverordnete kommuniziert werden kann, damit ein im Antrag beschriebener Vorfall sich zukünftig nicht mehr ereignet,*
  - *welche Kosten damit möglicherweise verbunden sind.*

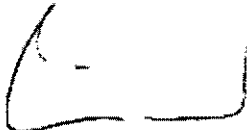
Störungen des Systems PIWI, welche in der Vergangenheit aufgetreten sind, wurden durch WIVERTIS in Zusammenarbeit mit der Stadt Wiesbaden untersucht und die Gründe analysiert. Sowohl durch technische Optimierung in der automatisierten Überwachung des Systems und Alarmierung im Fehlerfall als auch durch den Einsatz von aktuelleren Softwarekomponenten, insbesondere im Bereich des Webservers, wird die Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls des Systems weiter reduziert. Die Suchfunktionen des PIWI werden im Rahmen der Updates, die für 2011 und folgende Jahre geplant sind, angepasst und optimiert. Es ist darüber hinaus geplant, eine unabhängige Bewertung des Systems WinKoSi und PIWI mit Experten/Nutzern im ersten Halbjahr 2011 durchzuführen.

WIVERTIS stellt für Anwender einen Hotlinedienst zur Verfügung, der im Fehlerfall durch Personen der Verwaltung als auch durch Stadtverordnete genutzt werden kann. Dieser Service steht montags bis donnerstags von 07.00 bis 17.00 Uhr und freitags von 07.00 - 15.00 Uhr zur Verfügung, ausgenommen sind hessische Feiertage. Der Hotlinedienst ist unter der Telefonnummer 0611 - 17465 125 oder per e-mail unter [helpdesk@wivertis.de](mailto:helpdesk@wivertis.de) zu erreichen.

Bürger und Bürgerinnen können Probleme über die Online-Redaktion von wiesbaden.de melden, welche diese direkt an WIVERTIS weiterleitet.

Über den Hotlinedienst ist sichergestellt, dass ein gemeldeter Fehler unverzüglich an die das System PIWI betreuenden Stellen weitergeleitet wird. Die Störungsbehebung erfolgt dann im Rahmen der mit WIVERTIS vertraglich vereinbarten Servicequalitäten und -zeiten. Dieser Service ist mit WIVERTIS bereits vertraglich vereinbart, es entstehen dafür keinerlei Zusatzkosten.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Müller', enclosed in a simple rectangular box.

Dr. Helmut Müller