Krisenmanagement in der Stadt Wien wie geht die Stadt damit um und was bisher umgesetzt wurde

6. September 2022

Klemens Himpele, CIO der Stadt Wien Magistratsdirektion der Stadt Wien Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie







EURO 2008



Coronakrise seit 2/2020



Flüchtlingskrise 2015/2016



Terroranschlag 2.11.2020



Energiepreiskrise 2022

Wichtige Prinzipien für das Krisenmanagement (1)



Hochrangige Ansiedelung in der Organisation

Magistratsdirektion

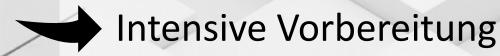
Örtlich möglichst dort, wo Informationen zusammenlaufen **Terroranschlag: Landespolizeidirektion**

Pandemie: Krisenstab

(Videokonferenz)

Rahmeneinsatzpläne und Planmodule

Übungen:
 Realübungen sind die besten
 (z. B. bei großen Demonstrationen)



Wichtige Prinzipien für das Krisenmanagement (2)



Zusammenführung aller Informationen (zeitlich und örtlichen), um die bestmögliche Entscheidung zu treffen oder Empfehlung abzugeben





Coronakrise:

täglich um 09:00 Uhr:

Medizinischer Krisenstab



Krisenmanagement in der Stadt Wien Ein permanentes, operatives

Element, wenn erforderlich

- immer erreichbar
- immer handlungsfähig
- in der Flüchtlingskrise, aber auch in der Coronakrise: Einsatzstab der **Wiener Berufsrettung**



Auf Bewährtes zurückgreifen

IT zentral einbinden

- Ohne IT Krisenabwicklung kaum möglich IT daher von Anfang an zentral eingebunden (Krisenstab)
- Bei Pandemie mussten "handwerkliche" Prozesse auf industrielle Maßstäbe skaliert werden
- Zusatzherausforderung: Persönliche Kontakte sollten vermieden werden
- Beispiele, wo es ohne IT nicht ging:
 - Kommunikation (Videokonferenzen)
 - Case- and Contact-Tracing
 - Datenaufbereitung
 - Testungen Organisation und Abwicklung
 - Impfen Organisation und Abwicklung
 - Prognosen
 - Energiepreiskrise: Auszahlung Energiekostenunterstützungen



Corona, Impfung und IT: Strategische Zielsetzung

- Unterstützung bei der Erhöhung der Effizienz im Corona-Management (schnellere und einfachere Prozesse, Reduktion der Fehlerrate)
- Sicherstellung der Rund um die Uhr Verfügbarkeit von entscheidungsrelevanten Daten
- Einfach zugängliches Informations- und Anmeldungsangebot für die Bürgerinnen & Bürger
- Moderne, einfache "User Journeys"
- Forcierung der Unabhängigkeit der "Wiener Corona-IT" bei Ausfällen auf Bundesseite (EMS etc.)
- Integration in bestehende Bürger*innen-Plattformen (z.B. mein.Wien)
- Umfassende IT-Unterstützung für Testen, Impfen, Entscheidungsdaten (Dashboard)



LEGENDE:

.. Eigensystem mit DB

... Eigensystem Frontend ... Schnittstelle Dashboard (PowerBI)

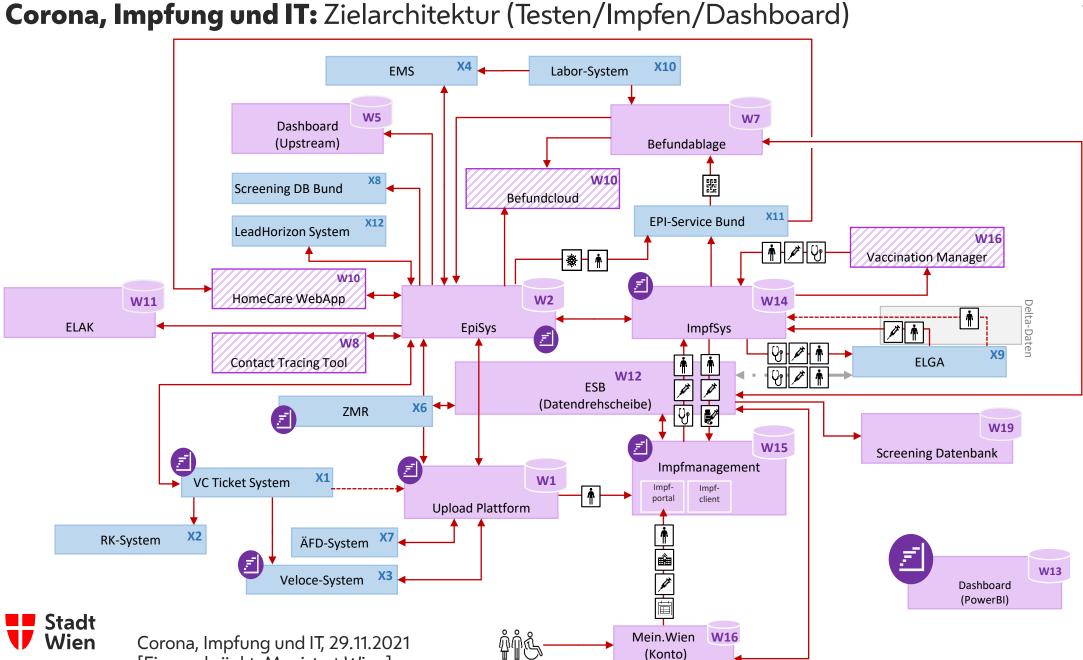
... Fremdsystem ... Personendaten

.. Impfdaten (Stich)

... Impfzentrum ... Impfstoff Basisinformation

.. Testdaten

... PDF + QR-Code

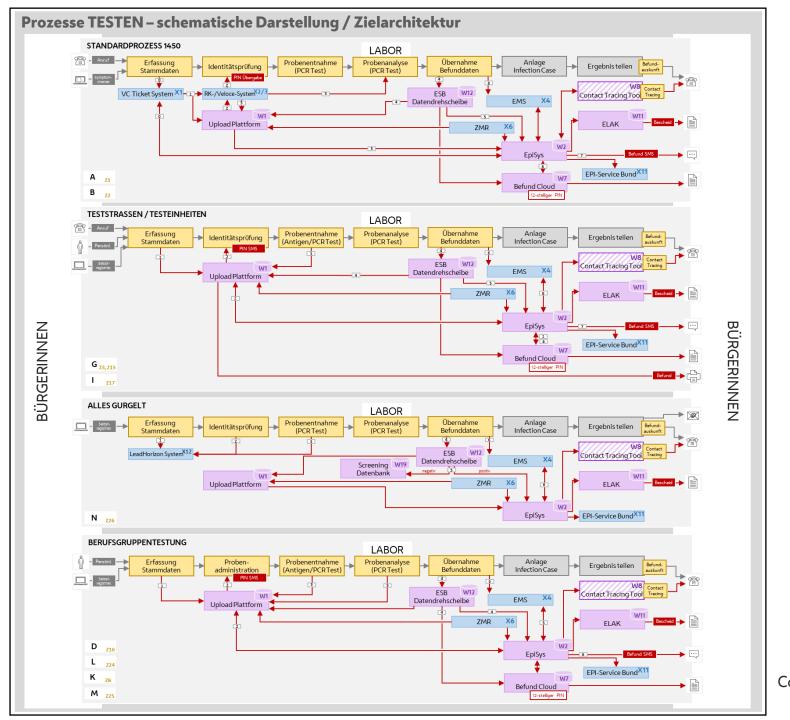


[Eingeschränkt: Magistrat Wien]

Struktur IT-Steuerungskreis Corona

Vorsitz IT-Steuerungskreis – MD-OS/PIKT Übergreifende Koordination – 2 Personen Vertretung MA Vertretung WiGev Vertretung FSW Vertretung MA24 Gesamtverantwortung Gesamtverantwortung Gesamtverantwortung Gesamtverantwortung Gesamtverantwortung (MA 01) (MA 01) (MA 01) (MA 01) (MA 01) Technische Verant-Technische Technische Technische echnische wortung wortung wortung wortung Fachliche Verant-wortung Fachliche Verant-wortung Verant-Verant-Fachliche Verant-wortung Verant-Fachliche Verant-wortung Verant-(MA 15) (MA 15) (MA 15) (MA 15) (WIGEV) Themenbereich Themenbereich **Themenbereich Themenbereich Themenbereich** Schnittstellen **ImpfSys EpiSys** Vorsysteme Datenanalyse Querschnittsagenda: IT-Architektur Querschnittsagenda: Prozesse





Version: 3.6 Stand: 23.11.2021

LEGENDE:

... Eigensystem mit DB
... Eigensystem Frontend

... Schnittstelle Dashboard (PowerBI)

... Fremdsystem
... Tätigkeiten durch Personen / org. Prozesse

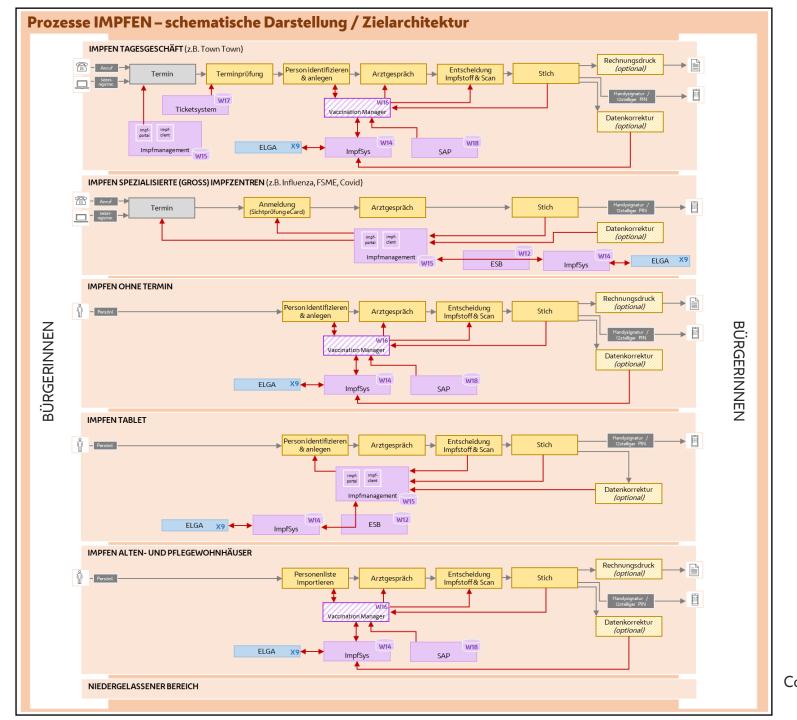
... Tätigkeiten durch IT-Systeme
... Nachricht an BürgerIn

... Eingabe/Aktion durch BürgerIn

... Personendaten

... Testdaten

... PDF + QR-Code



Version: 3.6 Stand: 23.11.2021

LEGENDE:

... Eigensystem mit DB
... Eigensystem Frontend

... Schnittstelle Dashboard (PowerBI) ... Fremdsystem

... Personendaten

... Impfdaten (Stich) ... Arzt

... Impfzentrum

... Impfstoff Basisinformation

... Termine

Adress-ID

PLZ

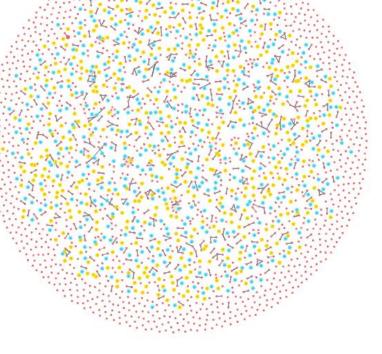
Straße

Reiseland

Risikodetail

Mutationen

Datum

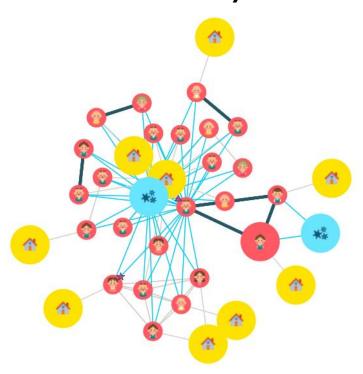




Version: 5.1.0

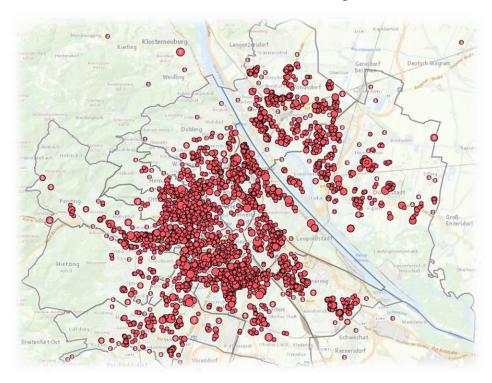
Wien arbeitet in der Pandemiebekämpfung mit innovativen digitalen Tools

Clusteranalyse



Wien arbeitet mit innovativen digitalen Tools zur Cluster-Erkennung und Nachverfolgung. So können gezielte Maßnahmen bei Ausbrüchen gesetzt werden.

Geolokalisierte Analyse



Dynamische Kartendarstellungen erlauben das epidemische Geschehen auch geolokalisiert zu beurteilen und nachzuverfolgen.

Corona, Impfung und IT: Zielarchitektur (Testen/Impfen/Dashboard)

- Komplexe Gesamtarchitektur
- Zusammenspiel von Systemen des Bundes, diverser Labore sowie der Stadt Wien
- Stadt Wien Software hochverfügbar im Rechenzentrum der MA 01 betrieben
- Anbindung von Registern (z.B. ZMR)
- Sichere Datenübermittlung

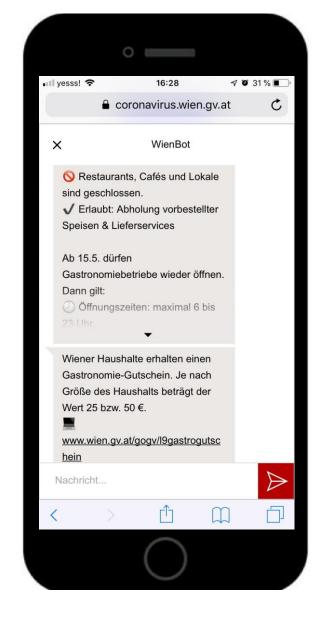


Corona Bot

Ein Chatbot für die Krisenkommunikation



- Der WienBot ist während der COVID-19-Pandemie zu einem noch wichtigeren Informationskanal in der Krisenkommunikation geworden.
- Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz und Schnittstellen zu öffentlichen, zentralen Datenquellen konnten laufend aktualisierte und verifizierte Informationen garantiert werden.
- Alle Informationen wurden vom Gesundheitstelefon übernommen. Flexibel ergänzbar
- Redaktion durch Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien





Homecare-App

Entlastung des Gesundheitssystems

- Bürgerinnen und Bürger in Quarantäne dokumentieren zu Hause für die Gesundheitsbehörde ihren Gesundheitszustand
- Sicherer Zugang zu eigenen Befunden



Solange Sie zuhause in Quarantäne sind, müssen Sie den Gesundheitsdienst (MA 15) täglich über Ihren Gesundheitszustand informieren.

Die Meldung erfolgt direkt über die HomeCare App.

www.wien.gv.at/homecare

Den TAN-Code für die Anmeldung erhalten Sie automatisch per SMS.

Bei Fragen zur HomeCare App wenden Sie sich an das Servicetelefon des Gesundheitsdienstes

- **L** +43 1 4000-8015
- 1 Mo bis Fr (werktags): 8 bis 18 Uhr



Homecare App

Wer mit dem Corona-Virus in Kontakt gekommen ist, aber noch auf das Testergebnis wartet, muss in Heimquarantäne. Diese Personen müssen täglich ihren Gesundheitszustand bekanntgeben.

Husten Ja Nein		
Schnupfen Ja Nein		
Fieber (> 38,5℃) Ja Nein		
Durchfall/Erbrechen Ja Nein		
Atemnot		



Conclusio

- IT bei vielen Krisen unverzichtbar
- Interoperabilität der System notwendig
- Digitale Kompetenzen bei Fachdienststellen und Bürger*innen
 - Bspw. elektronische Identifizierung (Handysignatur) Wien hat hier die Krise genutzt
- Arbeitsweise entscheidend (IT-Steuerungskreis Corona, agil) direkte Einbindung Fachdienststelle und schnelle Entscheidungen







IT-Sicherheit in der Stadt Wien



Das aktuelle Bedrohungsbild

- Angriffsvektoren werden qualitativ immer besser.
- Bedrohungen werden immer zielgerichteter- advanced phishing Mails.
- APTs (Advanced Persistent Threat) sehr gezielt Ziel: Spionage
- DDoS-Angriffe nehmen zu (Distributed-Denial-of-Service).
- Social attacks (CEO fraud,....)
- Crypto Malware
- Internet of Things bzw. Industrie 4.0



IKT-Sicherheitsorganisation



IKT-Sicherheitsstrategie

Safety, Security und Privacy haben oberste Priorität



