



Regierungsrat

Luzern, 15. März 2021

ANTWORT AUF ANFRAGE

A 510

Nummer: A 510
Protokoll-Nr.: 351
Eröffnet: 15.03.2021 / Finanzdepartement

Anfrage Betschen Stephan und Mit. über die Einführung der Software für die Steuerveranlagung 2020

Zu Frage 1: Es wurde kommuniziert, dass die personelle Besetzung der Hotline aufgestockt wurde. Wer trägt die dadurch entstehenden Mehrkosten? Wie lange fallen diese an? Ab wann werden diese wieder gesenkt? Sind in den kommenden Jahren ähnliche Kosten zu erwarten?

Die HelpDesk beziehungsweise die Hotline wird von der Firma Information Factory AG betrieben. Der entsprechende Service wurde mit klar definierten Betriebszeiten für pauschal 38'000 Franken pro Jahr vertraglich vereinbart. Da eine Pauschale vereinbart wurde, entstehen keine Mehrkosten. Für die nachfolgenden Jahre gehen wir nicht davon aus, dass es zusätzlich zur vertraglich vereinbarten Pauschale zu Mehrkosten kommen wird. Dies einerseits, weil es Dank technischer Optimierungen zu deutlich weniger Support-Fällen kommen wird. Andererseits wird nächstes Jahr bei den Steuerpflichtigen bereits ein Gewöhnungseffekt eintreten. Auch die Supportfälle im Bereich der Benutzerführung werden daher in den Folgejahren stark abnehmen.

Zu Frage 2: Auch für die Fehlerbehebung in den erwähnten Bereichen muss mit Mehraufwand gerechnet werden. Trägt der Kanton als Besteller die daraus resultierenden Mehrkosten?

Nein, da die Lösung zu einem festen Preis erworben wurde und die Garantiefrist noch läuft, gehen die Kosten für die Fehlerbehebung vollumfänglich zu Lasten des Lieferanten.

Zu Frage 3: Für das bessere Verständnis und die einfachere Handhabung der Software wurden Erklärvideos in Aussicht gestellt. Auch hier entstehen durch die Produktion, Verteilung und Unterhalt Mehrkosten. Wer trägt diese?

Die Erklärvideos wurden von einem Mitarbeiter der Dienststelle Steuern hausintern erstellt. Es fallen daher keine zusätzlichen externen Kosten an.

Zu Frage 4: Es wurde erwähnt (LZ vom 26. Februar 2021), dass seit Mai 2020 insgesamt fünf Testphasen mit jeweils zehn und mehr Testpersonen bei der Dienststelle Steuern durchgeführt wurden. Die Herstellerfirma habe zusätzliche Tests gemacht. Wurde die Software vor

der Neulancierung unzureichend getestet? Wie wurde sichergestellt, dass es sich um eine repräsentative Testgruppe handelte?

Technische Softwareprobleme

Die Funktionsfähigkeit der Steuersoftware wurde intensiv getestet. Die nach der Einführung aufgetretenen Fehler konnten bei diesen Testarbeiten nur bedingt festgestellt werden, da es sich meist nicht um generelle Softwarefehler handelt. Vielmehr treten einige Fehlfunktionen nur in gewissen, von der individuellen Infrastruktur des Kunden beziehungsweise der Kundin abhängigen Konstellationen auf. Dabei können viele verschiedene Faktoren eine Rolle spielen (Alter des Geräts, eingesetzte Software, Virenschutz, Installationen auf Netzwerkinfrastrukturen, Cloud-Ablagen etc.). Dies erklärt auch, weshalb diese Fehler trotz intensiver Tests durch das Testteam nicht erkannt wurden und nur ein Teil der Kundschaft davon betroffen ist. Dies bedingt auf 2nd-level-Supportstufe (2. Ebene für Unterstützungsleistungen), dass das Logfile des Kunden eingefordert und individuell analysiert werden muss. Das erfordert Zeit und ist technisch sehr komplex. Daraus ziehen wir für die Zukunft folgenden Schluss: Wir werden neue Software künftig auf noch mehr individuellen Kundeninfrastrukturen ausgiebiger testen.

Neue Bedienung inklusive dynamischen Assistenten und Formularverzicht

Grundsätzlich ist jede neue Software gewöhnungsbedürftig. Der bisherige Formularmodus wurde durch einen dynamischen Assistenten ersetzt. Dieser Assistent ist nach Lebensbereichen gegliedert. Dadurch werden viele kundenspezifischere Eingaben ohne fixe Bindung an die Steuerformular-Reihenfolge ermöglicht. Die Veränderungen bei der Benutzerführung wurden unterschätzt.

Testverfahren

Das Testverfahren erstreckte sich vom Mai 2020 bis Januar 2021 über fünf Phasen und es waren mehr als 50 Testpersonen im Einsatz. Diese rekrutierten sich aus Mitarbeitenden der Dienststelle Steuern und der Gemeindesteuerbehörden. Zukünftig werden grundlegende Erneuerungen der Software breiter, intensiver und unter Miteinbezug aller Anspruchsgruppen getestet.

Die alte Software wurde vor 15 Jahren erstellt und über die Jahre laufend optimiert. Sie erfreute sich entsprechend grosser Bekanntheit und Akzeptanz. Es ist daher nachvollziehbar, dass die Lancierung von neuen Eingabemodulen nicht nur auf Zuspruch stösst. Letztlich sind solche technischen Weiterentwicklungen aber notwendig, um mit der fortschreitenden Digitalisierung Schritt halten zu können.

Zu Frage 5: Wird das elektronische Einreichen von Steuererklärungen durch die nötigen Updates erschwert oder sogar verzögert?

Vom 1. Februar bis 7. März 2021 sind 27'049 Steuererklärungen natürlicher Personen für die Steuerperiode 2020 eingegangen. In der gleichen Zeitperiode des Vorjahres waren es 28'531 Steuererklärungen. Der aktuelle Steuererklärungseingang liegt also nur unwesentlich unter dem Vorjahr. Erfreulicherweise haben von den 27'049 Personen deren 17'859 die Steuererklärung per eFiling eingereicht (Vorjahr: 13'630), was die Umwelt schont und Kosten spart. Bei den elektronischen Einreichungen ist also, trotz bestehender Probleme, eine Steigerung zu verzeichnen.

Zu Frage 6: Wann sind die notwendigen Updates zu erwarten? Wie werden die Benutzeranforderungen (z. B. bessere Menüführung) berücksichtigt?

Es wurden bereits verschiedene Updates bereitgestellt, mit denen einerseits technische Probleme behoben, aber auch die Benutzerführung optimiert wurden. Mit der am Freitag,

5. März 2021 aufgeschalteten Version 1.9.0 wurden einige der wesentlichen technischen Probleme behoben. Eine weitere Version wird bis Mitte März 2021 zur Verfügung gestellt, welche unter anderem auch eine Vereinfachung für das oft bemängelte Prozedere beim Ausdrucken der Steuererklärung enthalten wird.

Zu Frage 7: Wie sind die Kosten zwischen Besteller (Kanton Luzern) und Lieferant (Information Factory) geregelt? Wurde ein Fixpreis oder Kostendach vereinbart? Oder erfolgt die Lieferung nach Aufwand?

Für die Erneuerung des bisherigen NP-Clients (Bildschirmmaske für Deklarationseingaben Natürliche Personen) wurde ein Fixpreis von 215'000 Franken vereinbart und eingehalten. Die Integration des neuen eWertschriftenverzeichnisses der Schweizer Banken betrug fix 29'000 Franken.

Zu Frage 8: Die Beschaffung der neuen Lösung wurde nicht öffentlich ausgeschrieben. Welche Gründe führten zum Entscheid, dies nicht zu tun?

Gemäss Beschaffungsrecht kann ein Auftrag freihändig vergeben werden, wenn Leistungen zur Ersetzung, Ergänzung oder Erweiterung bereits erbrachter Leistungen an deren einstige Anbieterin vergeben werden müssen, weil einzig dadurch die Austauschbarkeit mit schon vorhandenem Material oder von Dienstleistungen gewährleistet ist (§ 6 Absatz 2d der Verordnung zum Gesetz über die öffentlichen Beschaffungen (öBV, SRL Nr. 734)).

Für die Beschaffung Erneuerung NP-Client war dieser Ausnahmetatbestand erfüllt, weshalb der Auftrag freihändig vergeben werden konnte. Eine Publikationspflicht besteht erst ab 350'000 Franken. Der ebenfalls freihändig erteilte Zuschlag zur Erneuerung der Tax-Lösung sowie die Erweiterung der Tax-Lösung mit e-Filing-Funktion (digitale Lösung zur Einreichung der vollständigen Steuererklärung) aus dem Jahr 2015 wurde gestützt auf einen Beschluss unseres Rates am 19. Dezember 2015 im Kantonsblatt Nr. 51 publiziert worden.

Bei der Erneuerung des NP-Clients wurden nur die bestehenden Eingabemasken (Formulareingabe) durch eine zeitgemässe Dialog-Eingabe ersetzt. Der einzige funktionale Ausbau war die Integration des eWertschriftenverzeichnisses. Der Client basiert weiterhin auf dem bestehenden funktionalen Kern, der Import der Vorjahresdaten, der Output und die Einreichung über eFiling haben sich nicht geändert. Der Kanton Luzern bietet bezüglich der Steuerdeklaration im Gegensatz zu anderen Kantonen keine Web-Lösung an.

Zu Frage 9: Falls eine der Begründung war, das Auftragsvolumen habe den Schwellenwert von Fr. 250'000.- nicht erreicht: Welche relevanten Initial- und Folgekosten wurden in die Betrachtung miteinbezogen (z. B. Entwicklung, Lizenzen, Hardware, Support, Wartung)? Wie wurden diese berechnet (u. a. Nutzungsdauer)?

Da vorliegend ein Ausnahmetatbestand für eine freihändige Vorgabe vorliegt (§ 6 Absatz 2d öBV), kommt der Schwellenwert von 250'000 Franken nicht zur Anwendung.

Zu Frage 10: Welche Kriterien führten zum Entscheid mit dem ausgewählten Lieferanten die neue Lösung zu entwickeln und einzuführen? Gibt es transparente Eignungs- oder Zuschlagskriterien?

In den letzten Jahren hat sich der Markt für Deklarationslösungen Schweiz stark konzentriert. Grössere Anbieter sind die Firma Ringler AG und die Firma Information Factory AG. Kunden

der Firma Information Factory sind die Kantone Appenzell-Ausserrhoden, Basel-Stadt, Luzern, St. Gallen, Tessin, Zug und Zürich.

Mit der Firma Information Factory arbeitet der Kanton Luzern bereits seit über 15 Jahre erfolgreich zusammen. Mit der Fortführung der Zusammenarbeit können die früheren Investitionen in die Software geschützt werden.

Zu Frage 11: Wie wird zukünftig sichergestellt, dass ein solches Projekt oder vergleichbare prozessual professionell, effizient und effektiv zur Zufriedenheit aller Betroffenen durchgeführt werden kann?

Zukünftig werden grundlegende Erneuerungen der Software breiter, intensiver und unter Mitinbezug aller Anspruchsgruppen getestet. Für die Planung der bestmöglichen Testverfahren und die Sicherstellung der bestmöglichen Bedienerfreundlichkeit werden wir künftig externe Expertinnen und Experten beiziehen.