

## **Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich**

Sitzung vom 12. Juni 2019

### **573. Relaunch Internetauftritt des Kantons Zürich (Umsetzung, Stellenplan)**

#### **A. Ausgangslage**

Der Webauftritt des Kantons ist für die Öffentlichkeit der wichtigste Zugang zu Informationen, Services und Daten der kantonalen Verwaltung. Es hat sich gezeigt, dass die bestehende Lösung den geänderten Ansprüchen der Benutzerinnen und Benutzer nicht mehr entspricht. Die Erneuerung des kantonalen Webauftritts ist aufgrund seiner strategischen Bedeutung ein Vorhaben im Impulsprogramm 2018/2019 zur Strategie Digitale Verwaltung (RRB Nr. 390/2018). Die Staatskanzlei hat unter Einbezug der Direktionen und mit Unterstützung eines externen Beratungspartners im Rahmen einer Initialisierungsphase eine Studie ausgearbeitet, die den Handlungsbedarf und die Lösungsmöglichkeiten für einen neuen Webauftritt beschreibt. Dabei wurden sowohl die internen Anforderungen als auch die Bedürfnisse der Öffentlichkeit erhoben. Der Regierungsrat hat gestützt auf diesen Vorarbeiten mit Beschluss Nr. 138/2018 die Staatskanzlei beauftragt, im Rahmen eines direktionsübergreifenden Projekts ein Konzept für den Relaunch des kantonalen Internetauftritts auszuarbeiten und ihm gestützt darauf die Umsetzung zu beantragen.

#### **B. Projektorganisation und Vorgehen**

Das Projekt wird nach der Projektmanagementmethodik HERMES abgewickelt. Auftraggeberin des Projekts ist die Staatsschreiberin. Die Steuerung ab Phase Konzeption erfolgt über einen Projektausschuss. Darin vertreten sind die Staatsschreiberin (Vorsitz), der Regierungssprecher, der Leiter der Abteilung Digitale Verwaltung und E-Government der Staatskanzlei, die Kommunikationsbeauftragten der Direktionen und eine Vertretung des Amtes für Informatik. Das Projekt wurde in der Phase Konzeption mit den Teilprojekten «Beschaffung», «Webauftritt» und «Organisation» sowie mit externer Fachunterstützung und unter Einbezug eines direktionsübergreifend besetzten Fachgremiums durchgeführt. Sowohl in den Teilprojekten als auch im Fachgremium wirkten Mitarbeitende aus den Direktionen mit.

Im Teilprojekt «Beschaffung» wurde unter Beizug eines in Beschaffungsfragen spezialisierten Beratungsunternehmens eine öffentliche Ausschreibung gemäss GATT/WTO-Übereinkommen für die Agentur- und Integrationsleistungen zu Konzeption (Grundauftrag) sowie Umsetzung und Betrieb (Optionen) des neuen Internetauftritts durchgeführt. Das Angebot der Unic AG, Bern, erwies sich hinsichtlich Qualität sowie hinsichtlich des offerierten Preises als das wirtschaftlichste. Der Zuschlag für den Grundauftrag erging an die Unic AG im Betrag von Fr. 528 000 (einschliesslich MWSt) und wurde am 26. September 2018 auf der Beschaffungsplattform simap.ch veröffentlicht. Die Zuschlagsempfängerin wurde nach Ablauf der Beschwerdefrist mit der Konzeption des Teilprojekts «Webauftritt» beauftragt. Diese umfasste unter anderem das Webseitenkonzept, das Designkonzept einschliesslich eines Prototyps des neuen Auftritts sowie die funktionalen und technischen Detailkonzepte. Im Teilprojekt «Organisation» wurde unter der Leitung einer externen Fachperson das HERMES-Ergebnis Geschäftsorganisationskonzept erarbeitet.

Die Projektergebnisse, namentlich das Webseitenkonzept, Designkonzept und Geschäftsorganisationskonzept, wurden grösstenteils im Rahmen von Workshops und unter Mitwirkung der gesamten Projektorganisation erarbeitet. Zudem wurden die Zwischenergebnisse an zwei Anlässen («Marktplatz» und «ExpoZHweb») vorgestellt. Die Anlässe waren für alle Mitarbeitenden der Verwaltung zugänglich und stiessen bei diesen auf reges Interesse. Viele wertvolle Rückmeldungen flossen in die weiteren Arbeiten ein. An der Sitzung vom 27. Februar 2019 wurde dem Regierungsrat der Prototyp des neuen Webauftritts vorgestellt und der Stand des Projekts dargelegt.

### **C. Grundlagen und Ziele**

Grundlage für die Konzeption bilden die inhaltlichen und organisatorischen Eckwerte, die der Regierungsrat mit seinem Auftrag zur Konzepterstellung (RRB Nr. 138/2018) festgesetzt hat. Mit dem Projekt sollen insbesondere folgende Ziele erreicht werden:

#### ***1. «Vor den Kulissen»***

- Das Informations-, Service- und Daten-Angebot (Online-Angebot) entspricht den Erwartungen der externen und internen Anspruchsgruppen und wird konsequent gemäss deren Bedürfnissen weiterentwickelt (Nutzerorientierung).
- Die Erschliessung des Online-Angebotes erfolgt nach nachgefragten Themen sowie unter Berücksichtigung der verschiedenen Kommunikationskanäle. Die Organisationsstruktur der Verwaltung steht nicht im Schaufenster (Themenorientierung).

- Der Webauftritt wird als Einheit wahrgenommen, ist aktuell, zeitgemäss, qualitativ hochstehend und barrierefrei, damit auch Menschen mit Beeinträchtigungen das Angebot nutzen können (Zugänglichkeit).

## **2. «Hinter den Kulissen»**

- Die Geschäftsorganisation ist so ausgerichtet, dass das Online-Angebot weiterhin dezentral bewirtschaftet, aber aus Nutzersicht regelmässig, qualitativ hochstehend und direktionsübergreifend gepflegt und weiterentwickelt wird.
- Die erforderlichen fachlichen und personellen Mittel sind sowohl dezentral als auch zentral unterstützend bereitgestellt.
- Die technischen Voraussetzungen für die Bereitstellung des Online-Angebotes sind zeitgemäss und ermöglichen eine effiziente Bearbeitung.

## **D. Lösungskonzept**

### **1. Webseitenkonzept und Design**

Der Webauftritt ist gemäss Projektauftrag in erster Linie auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet. Das Webseitenkonzept beschreibt die Informationsarchitektur des neuen Webauftritts. Diese umfasst die Themenstruktur, die Navigations- und Zugangskonzepte sowie die einzusetzenden Seitentypen und deren Komponenten. Zur Erprobung des Webseitenkonzepts und des Designentwurfs wurde ein Prototyp der Webseiten erstellt. Eine erste Version des Prototyps wurde im Rahmen von Usability-Tests durch Nutzerinnen und Nutzern geprüft und danach optimiert. Der Webauftritt bzw. die Inhalte werden auf allen Geräten (Desktop, Tablet, Smartphone) optimal dargestellt.

#### *a) Grundstruktur für den Zugang*

Die Inhalte (Informations-, Service- und Daten-Angebote) sind in den folgenden zwei Bereichen strukturiert:

- *Themen:* Sämtliche Inhalte sind in (derzeit 14) Hauptthemen organisiert, die jeweils in weitere Unterthemen aufgeteilt sind (die sich wiederum weiter unterteilen). Dieser themenorientierte Zugang betrifft insbesondere auch die Erschliessung von Daten bzw. datengetriebenen Inhalten. Die Benennung und Zuteilung der Themen werden regelmässig überprüft und gegebenenfalls den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer angepasst. Verantwortlich für die Pflege und Weiterentwicklung sind die Themenverantwortlichen (vgl. Ziff. 2).

- *Organisation:* Vorstellung der Organisationseinheiten der Exekutive (Regierungsrat und Verwaltung), der Bezirke und Gemeinden, der Judikative (Gerichte und Notariate) und der Legislative (Kantonsrat). Die Struktur innerhalb dieses Bereichs folgt dem Staatskalender.

Die beiden Bereiche sind mit Links untereinander vernetzt, d. h., die Themen enthalten Querverweise auf die verantwortlichen Organisationseinheiten und die Organisationseinheiten verlinken zu «ihren» Themen.

#### *b) Navigation*

Das Online-Angebot kann über drei Wege erschlossen werden:

- von der Startseite aus via «Drill-Down»-Navigation über Themen und Unterthemen
- über die sogenannte Flyout-Navigation (zeigt die Themen- und Organisationsstruktur)
- über die «Suche» (Themen- und Organisationsfilter plus Volltextsuche)

Die Nutzerinnen und Nutzer navigieren primär direkt auf den Seiten. Jede Themenseite verfügt über Links zu allen untergeordneten Themenseiten. Diese Art von Navigation funktioniert äusserst zuverlässig und unterstützt breite und tiefe Inhaltsstrukturen auch auf mobilen Geräten.

Es ist ferner davon auszugehen, dass die überwiegende Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer über Suchmaschinen direkt auf tief in der Inhaltsstruktur liegende Themenseiten zugreift.

#### *c) Inhalt und Gestaltung der Seiten*

Die Inhalte der Seiten werden möglichst entlang von «User Journeys» aufgebaut, d. h., sie umfassen insbesondere alle Informationen, Services und Daten, die eine Nutzerin oder ein Nutzer zu einem Thema oder Unterthema benötigt. Im Gegensatz zu heute können die Seiten individuell strukturiert werden (ausser Header, Footer usw.).

#### *d) Design*

Das Design des neuen Webauftritts baut auf dem kantonalen Corporate Design auf und berücksichtigt zeitgemässe Anforderungen an die «User Experience» sowie die Vorgaben für die Barrierefreiheit. Bis zur zweiten Themenstufe kann aus einer vorgegebenen Auswahl an Farben eine Header- und Markierungsfarbe ausgewählt werden (alle darunterliegenden Seiten übernehmen diese Farbe). Das Design stellt den einheitlichen Auftritt aller Themen sicher.

## **2. Geschäftsorganisationskonzept ZHweb**

Mit der kantonalen Geschäftsorganisation ZHweb soll gewährleistet werden, dass die konsequente und direktionsübergreifende Ausrichtung nach Themen erfolgt und die Qualität des Online-Angebotes verbessert bzw. laufend an die Nutzerbedürfnisse angepasst werden kann. Die Organisationsstruktur muss deshalb soweit nötig unabhängig von der Linienstruktur, aber mit dieser verzahnt sein (analog einer Projektorganisation). Die fachlichen Kompetenzen sind so bereitzustellen, dass eine nutzerorientierte sowie wirtschaftliche und effiziente Weiterentwicklung gewährleistet ist.

### *a) Aufbauorganisation*

Die Geschäftsorganisation ZHweb baut auf dem heutigen Rollenkonzept (Site-Autorinnen und -Autoren, Autorinnen und Autoren sowie Inhaltsverantwortliche) auf und erweitert dieses mit drei neuen Rollen:

- Je Thema ist eine Themenverantwortliche oder ein Themenverantwortlicher vorgesehen. Sie verantworten jeweils die Weiterentwicklung des themenbezogenen und bedürfnisgerechten Online-Angebotes. Sie identifizieren und entwickeln «User Journeys» und steuern zusammen mit den jeweiligen Redaktorinnen und Redaktoren die Inhaltsbereiche. Sie organisieren und koordinieren in Absprache mit der Linienorganisation die für die Themeninhalte zuständigen Redaktorinnen und Redaktoren. Sie verfügen über entsprechende Entscheid- oder Verhandlungsbefugnisse.
- Die operative Geschäftsorganisation ZHweb wird zentral von der Rolle Product Owner gesteuert. Die Rolle koordiniert die Themenverantwortlichen und diskutiert mit ihnen die Weiterentwicklung des ZHweb. Sie befindet über Priorisierungen der funktionalen Anforderungen und beauftragt die Umsetzung inhaltlicher und funktionaler Massnahmen. Die Rolle Product Owner trägt die Verantwortung für den gesamten Webauftritt und dessen fachliche Weiterentwicklung entlang der Nutzerbedürfnisse.
- Für die Weiterentwicklung des Webauftritts ist insbesondere die Rolle Web-Analystin/Web-Analyst wesentlich. Sie ermittelt laufend die Nutzerbedürfnisse und wertet entsprechende Informationen aus. Sie definiert mit der oder dem Product Owner das Kennzahlensystem und stellt die Erkenntnisse aus den Analysen den Themenverantwortlichen zur Verfügung. Sie berät die Rolle Product Owner und die Themenverantwortlichen bei der Entwicklung von Optimierungs- und Weiterentwicklungsmassnahmen.

Die Rollen Product Owner und Web-Analystin/-Analyst sollen durch je eine Person wahrgenommen werden und bei der Staatskanzlei angegliedert sein, weil sie direktionsübergreifend zu koordinierende Aufgaben verantworten und für die gesamte Verwaltung Leistungen erbringen. Ebenfalls zentral bei der Staatskanzlei sollen wie bisher Unterstützungsaufgaben (Web-Support) wahrgenommen werden. Der Web-Support unterstützt Redaktorinnen und Redaktoren sowie Content Manager (Autorinnen und Autoren) beratend und koordinierend. Die Unterstützung ist insbesondere bei der Erstellung von neuen Seiten oder komplexen Umsetzungen, umfangreichem Multimedia-Content oder der Vergabe von Aufträgen, bei Anwendungsfragen zum Content Management System (CMS) sowie mit Schulungen und Weiterbildungen gefragt. Bei den nicht redaktionellen Inhalten sorgt der Web-Support für den Einbezug der zuständigen Fachstellen, um damit eine einheitliche und strategiekonforme Umsetzung und Weiterentwicklung sicherzustellen. Bei der Erschliessung und Gestaltung von Online-Services erfolgt dies über die Abteilung Digitale Verwaltung und E-Government der Staatskanzlei, für die einheitliche methodische Darstellung von datengetriebenen Inhalten erfolgt dies über das Statistischen Amt.

Die Themenverantwortlichen sind dezentral in den Direktionen und der Staatskanzlei eingeordnet, koordinieren ihr Thema jedoch direktionsübergreifend. Sie stimmen sich mit den anderen Themenverantwortlichen und der oder dem Product Owner sowie der Web-Analystin bzw. dem Web-Analysten ab. Die Redaktorinnen und Redaktoren, die Content Manager und die inhaltsverantwortlichen Fachpersonen bleiben weiterhin den Direktionen und der Staatskanzlei angegliedert. Dabei kann eine Person mehrere Rollen innehaben. Es muss gewährleistet sein, dass die mit den Rollen betrauten Mitarbeitenden das entsprechende Know-how mitbringen oder entsprechend geschult werden sowie über die benötigten zeitlichen Mittel verfügen. Dies sind Voraussetzungen für eine regelmässige und qualitativ hochstehende Weiterentwicklung des Online-Angebotes.

#### *b) Ablauforganisation*

Damit die angestrebte hohe Qualität und Barrierefreiheit der Inhalte gewährleistet werden kann, sollen nur die dafür ausgebildeten Redaktorinnen bzw. Redaktoren Inhalte veröffentlichen können. Sie sind auch für die Freigabe der Inhalte, die durch die CMS-spezifisch ausgebildeten Content Manager im CMS erstellt werden, zuständig. Die genauen Abläufe für die Umsetzung, Pflege und Weiterentwicklung der Themen und der Web-Inhalte werden in der Umsetzungsphase definiert. Auch die Unterstützungsprozesse für den Support (Redaktion und CMS), den Kommunikations- und Wissensaustausch, das funktionale und organi-

satorische Anforderungsmanagement, die Qualitätssicherung sowie das Monitoring der Umfeldentwicklung werden im Rahmen der Umsetzung festgelegt. Bei der Umsetzung der Organisation und der begleitenden Massnahmen werden die Mitarbeitenden, welche die entsprechenden Rollen wahrnehmen werden, eng einbezogen. Insbesondere die Unterstützungsmassnahmen sollen bedürfnisgerecht gestaltet werden.

### **3. Content Management System**

Der neue Webauftritt beruht auf dem bestehenden CMS Adobe Experience Manager in der aktuellen Version 6.5. Das CMS wird um diverse Funktionalitäten ergänzt. Dies ermöglicht unter anderem auch die nutzerfreundliche Einbindung von CMS-fremden Inhalten und Anwendungen. Mit der «Managed Custom Search» der Eurospider Information Technology AG wird zudem sichergestellt, dass sowohl Inhalte des CMS als auch Informationen von angebotenen Datenquellen (z. B. Regierungsratsbeschlüsse) einfach durchsucht und gefunden werden. Für den neuen Auftritt sind zur Umsetzung des Webseitenkonzepts funktional rund 15 unterschiedliche Seitentypen wie z. B. die Startseite, Themenseite, Direktions- und Amtsseite, Einzelseite, Schwerpunkt-Seite oder eine Personen-Detailseite auf dem CMS bereitzustellen. Auf diesen Seitentypen kann mit rund 50 unterschiedlichen Komponenten aus dem «Living Styleguide» ein sehr vielfältiges und abwechslungsreiches Online-Angebot erstellt bzw. bearbeitet werden.

Das CMS wird weiterhin in der bestehenden Hosting-Umgebung betrieben. Es sind dadurch nur wenige systemtechnische Umstellungen erforderlich. Das erneuerte CMS soll die bisherigen Kapazitäten und Leistungskennzahlen erreichen. Es ist darauf ausgelegt, grosse Zugriffszahlen (2018 mehr als 64 Millionen Seitenansichten) zu bewältigen und mehrere 10000 Seiten zu verwalten (zurzeit mehr als 45000 Webseiten). Diese Seiten werden weiterhin dezentral in der kantonalen Verwaltung (zurzeit von über 500 Autorinnen und Autoren) gepflegt und bearbeitet.

### **4. Beurteilung aus Sicht der Strategien Digitale Verwaltung und IKT**

Die Systemarchitektur sowie das Betriebskonzept wurden vom Amt für Informatik (AFI) und der operativen IKT-Steuerung (OIS) am 18. April 2019 geprüft. In der Initialisierungsphase sind mit dem AFI die erforderlichen Absprachen bezüglich Einsatz des CMS-Produkts und dem Betreiber (Hosting) erfolgt. Das Gremium «Steuerung Digitale Verwaltung und IKT» (SDI), das auch Programmausschuss des Impulsprogramms ist, hat den Antrag zur Umsetzung des Vorhabens am 15. Mai 2019 zuhanden des Regierungsrates vorberaten und diesem zugestimmt.

## **E. Umsetzung und Einführung**

Für die Einführung des erneuerten Webauftritts wurden verschiedene Varianten geprüft, wie z. B. die Variante «Big Bang» und verschiedene gestaffelte Vorgehensweisen. Die Wahl fiel unter Berücksichtigung aller Vor- und Nachteile und insbesondere aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer auf die Variante «Big Bang». Dies bedeutet, dass der gesamte neue Webauftritt für die Öffentlichkeit zu einem bestimmten Zeitpunkt aufgeschaltet wird und der alte ab diesem Zeitpunkt nicht mehr zur Verfügung steht. Das Einführungskonzept sieht folgendes Vorgehen vor:

Massnahme/Aufgabe	Zeitraum
Konzeption der Inhalte (Konsolidierung/Anpassung der Seiten in neue Themenstruktur)	Juni bis Ende 2019
Schulung der Redaktorinnen, Redaktoren und Content Manager	Juli bis September 2019
Erstellung der Webinhalte	August 2019 bis Januar 2020
Umsetzung der Geschäftsorganisation	bis Ende 2019
Going Live neuer Webauftritt	Februar 2020

Die Transformation vom bestehenden zum neuen ZHweb (Webauftritt, Organisation und technische Voraussetzungen) wird für alle Beteiligten eine Herausforderung sein, nicht nur zeitlich, sondern auch in Bezug auf die organisatorischen Änderungen. Deshalb ist es wichtig, diesen Prozess mit verschiedenen Massnahmen zu unterstützen. Die Transformation der Webinhalte erfolgt durch die Direktionen und die Staatskanzlei. Dabei sollen die Webinhalte nicht einfach übernommen, sondern bezüglich Zweckmässigkeit überprüft, konsolidiert, hinsichtlich Nutzerorientierung sowie Barrierefreiheit überarbeitet und in die neue Struktur eingepflegt werden. Die Direktionen werden durch die Staatskanzlei fachlich und auch personell unterstützt.

## **F. Mittelbedarf**

### ***1. Kosten für Initialisierung und Konzeption***

Die Staatskanzlei hat die erforderlichen Ausgaben für die Initialisierung und Konzeption mit den Verfügungen vom 14. August 2017, 5. Februar 2018, 26. Februar 2018, 6. Juni 2018, 25. September 2018 und 7. März 2019 bewilligt. Diese Arbeiten sind abgeschlossen und die Ausgaben Teil der vorliegend zu bewilligenden Projektgesamtkosten. Die Verfügungen sind daher bezüglich der Ausgabe aufzuheben.



Die Kosten für die Konzeption einschliesslich der Initialisierung setzen sich wie folgt zusammen:

Projektkosten Initialisierung und Konzept	in Franken
Externe Projektleitung (einschliesslich Initialisierung)	275 600
Beratung Beschaffung	100 800
Organisationsberatung Konzeption	83 000
Agenturleistungen Grundauftrag (Unic AG)	528 000
<b>Total</b>	<b>987 400</b>

## **2. Einmalige Aufwände für Realisierung und Einführung**

Für die Umsetzung und Einführung des neuen kantonalen Internetauftritts sind einmalige Ausgaben von Fr. 2 975 000 erforderlich. Die notwendigen Mittel wurden aufgrund von Offerten und einer Aufwandsschätzung für die benötigten personellen Mittel der Direktionen und der Staatskanzlei für die Transformation der Webinhalte ermittelt. Die Mittel sind im Budget 2019 in der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, sowie im KEF 2019–2022 eingestellt.

Die Kosten für die Realisierung und Einführung setzen sich wie folgt zusammen (Angaben einschliesslich MWSt):

Projektkosten Realisierung und Einführung	2019 in Franken	2020 in Franken	Total in Franken
Externe Projektleitung / Product Owner ad interim	206 000	103 000	309 000
Agentur- und Integrationsleistungen (Unic AG, Option 1)	1 387 000	173 000	1 560 000
Externe Konzept- und Redaktionsunterstützung	426 000	106 000	532 000
Externe Hilfskräfte	105 000	15 000	120 000
User-Experience-Beratung	69 000		69 000
Organisationsberatung	63 000	18 000	81 000
Setup Hosting	62 000		62 000
Reserve	121 000	121 000	242 000
<b>Total</b>	<b>2 439 000</b>	<b>536 000</b>	<b>2 975 000</b>

Die Kosten umfassen die technische und funktionale Umsetzung (Agentur- und Integrationsleistungen und Setup Hosting). Mit den weiteren Kosten werden insbesondere die für das Projekt benötigten fachlichen und personellen Mittel abgedeckt, die mit dem bestehenden Personal nicht abgedeckt werden können. Sie umfassen die externe Projektleitung und die interimistische Besetzung der Rolle Product Owner sowie die bedarfsgerechte Unterstützung der Direktionen bei der Umsetzung des neuen Webauftritts. Die Unterstützung schliesst beratende Leistungen für die Konzeption und Strukturierung der Webseiten und hinsicht-

lich User Experience sowie redaktionelle Unterstützung und Hilfskräfte für die Erstellung der neuen Webinhalte im Content Management System ein. Diese Unterstützungsleistungen entsprechen einem Arbeitsvolumen von rund 500 Personentagen.

Für die Agentur- und Integrationsleistungen zur Realisierung und Erneuerung des Internetauftritts (Option 1) ist die Unic AG gemäss Angebot vom 10. Juli 2018 zu beauftragen. Die Vergabesumme an die Unic AG für diese Leistungen beträgt Fr. 1 560 000.

Zusammen mit dem Aufwand für die Initialisierung und Konzeption belaufen sich die einmaligen Kosten für das Projekt «ZHweb2019» somit auf Fr. 3 962 400. Es handelt sich um eine gebundene Ausgabe gemäss § 37 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über Controlling und Rechnungslegung (CRG, LS 611). Gemäss dieser Bestimmung gilt eine Ausgabe stets als gebunden, wenn sie zur Erfüllung von gesetzlich vorgeschriebenen Verwaltungsaufgaben zwingend erforderlich ist und namentlich der Beschaffung und Erneuerung der für die Verwaltungstätigkeit erforderlichen personellen und sachlichen Mittel dient. Vorliegend sind der Regierungsrat und die kantonale Verwaltung gemäss Art. 49 der Kantonsverfassung (KV, LS 101) und § 14 Abs. 1 des Gesetzes über die Information und den Datenschutz (IDG, LS 170.4) verpflichtet, von sich aus und auf Anfrage über ihre Tätigkeit zu informieren. Sie stellen insbesondere Informationen über die Organisation der öffentlichen Organe und über Ansprechpersonen zur Verfügung (§ 14 Abs. 2 IDG). Der Internetauftritt ist eines der wichtigsten Mittel, mit denen der Kanton diesen Informationsauftrag wirkungsvoll, wirtschaftlich und bürgerfreundlich erfüllt. Das CMS wiederum bildet die Grundlage für den Internetauftritt. Es wird seit Jahren als Teil der E-Government-Infrastruktur von der Staatskanzlei (Stabsstelle E-Government, heute Abteilung Digitale Verwaltung und E-Government) betrieben (RRB Nr. 481/2007) und steht allen Verwaltungseinheiten kostenlos zur Verfügung. Das kantonale CMS wurde 2003 eingeführt (RRB Nr. 1039/2001) und 2010 letztmals umfassend erneuert (RRB Nr. 609/2010). Mit der vorliegenden umfassenden Erneuerung des kantonalen Internetauftritts wird sichergestellt, dass er den heutigen Anforderungen und Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer entspricht und weiterhin seine Funktion erfüllen kann, zeitgemäss und den Anforderungen der Barrierefreiheit genügend über die Verwaltungstätigkeit zu informieren.

Von den einmaligen Ausgaben von Fr. 3 962 400 gehen Fr. 1 560 000 zulasten der Investitionsrechnung und Fr. 2 402 400 zulasten der Erfolgsrechnung. Die Kapitalfolgekosten betragen jährlich rund Fr. 323 700 und setzen sich aus Fr. 312 000 für Abschreibungen (fünf Jahre) und Fr. 11 700 für Zinsen zusammen.

### **3. Wiederkehrende Kosten**

Die jährlich wiederkehrenden Kosten für Wartung und Betrieb des Content Management Systems (einschliesslich der technischen Infrastruktur) werden im bisherigen Rahmen bleiben. Sie sind zusammen mit den Mitteln für die laufende Weiterentwicklung im KEF 2019–2022 der Staatskanzlei eingestellt. Die Kosten für die Betriebsphase sind wie folgt veranschlagt:

Jährlich wiederkehrende Kosten	in Franken
Anteil Hosting-Kosten (einschliesslich Intranet)	208 100
Lizenzen und Wartung CMS (einschliesslich Intranet)	144 300
Drittssysteme	30 000
Wartung, Support, Stundenbudget für agile Weiterentwicklung (Unic AG, Optionen 2, 3 und 4)	289 700
Reserve	67 200
<b>Total</b>	<b>739 300</b>

Während für Hosting, Lizenzen und Drittssysteme Verträge bestehen, sind für Wartung, Support und Weiterentwicklung der kundenspezifischen Anpassungen des Webauftritts ein neuer Support- und Wartungsvertrag mit dem Agentur- und Integrationspartner (Unic AG) abzuschliessen. Die Betriebsleistungen werden dabei als weitere Optionen (2, 3 und 4) der ausgeschriebenen Agentur- und Integrationsleistungen bezogen (vgl. Abschnitt B). Die Kosten für Optionen für die zehnjährige Betriebslaufzeit betragen insgesamt Fr. 2 897 000 bzw. Fr. 289 700 pro Jahr.

Die Agentur- und Integrationsdienstleistungen für die Realisierung und Erneuerung des Internetauftritts (Option 1) einschliesslich Reserven und der Optionen für die Weiterentwicklung und Optimierungen bis 2030 (Optionen 2, 3 und 4) sind gemäss Angebot vom 10. Juli 2018 zu Fr. 4 612 800 an die Unic AG, Bern, zu vergeben. Die Vergabesumme an die Unic AG einschliesslich des Grundauftrags beträgt damit rund Fr. 5 140 800 (einschliesslich MWSt).

### **4. Personalbedarf**

Die Qualität des Webauftritts soll merklich und nachhaltig verbessert werden. Dazu bedarf es zusätzlich personeller und fachlicher Mittel, sowohl während der Umsetzungs- und Einführungsphase als auch später im laufenden Betrieb.

Der Bedarf wurde im Rahmen der Projektarbeit bei den Direktionen und der Staatskanzlei erhoben und im Projektausschuss gemeinsam beurteilt:

Für die Umsetzungsphase können die zusätzlich benötigten Mittel im Wesentlichen durch die Direktionen, teilweise durch Umlagerungen von Aufgaben, bereitgestellt werden. Zudem sind zentrale Unterstützungsleistungen des Projekts (externe Konzept- und Redaktionsunterstützung sowie Hilfskräfte) vorgesehen.

Um die Weiterentwicklung des Webauftritts in hoher Qualität auch in der Betriebsphase gewährleisten und dafür organisatorische Anpassungen vornehmen zu können, sind je nach Direktion und heutiger Organisationsstruktur auch Umlagerungen oder Aufstockungen notwendig. Die dafür erforderlichen befristeten zusätzlichen personellen Mittel werden nach einem einheitlichen Schlüssel festgelegt und in einem separaten Beschluss bewilligt.

Mit dem Geschäftsorganisationskonzept wurde auch der Personalbedarf für die zentralen bzw. direktionsübergreifenden Aufgaben ermittelt. Neben der Wahrnehmung der Führungs- und Koordinationsaufgaben (Product Owner) sollen die bestehenden Kapazitäten für zentrale Unterstützungsleistung für die Direktionen im Bereich Redaktion und im Content Management erhöht werden. Um das zentrale Webteam gemäss Geschäftsorganisationskonzept während der Umsetzung aufzubauen und die zentrale Unterstützung für die Direktionen bedarfsgerecht zu verstärken, sind in der Staatskanzlei insgesamt folgende zusätzliche Stellen nötig:

Stellen		Klasse WO
1,0	Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in mbA (Product Owner)	21
1,0	Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (Web-Analyst/in)	19
1,0	Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (Content-Manager/in)	14
0,6	Adjunkt/in (Web-Redaktor/in)	18

Die Stelle Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in mbA (Product Owner) kann im Rahmen des bestehenden Stellenplans der Staatskanzlei durch Umwandlung einer Stelle kompensiert werden. 2,6 Stellen sind neu zu schaffen. Die Einreichungen der neuen Stellen wurden vom Personalamt geprüft und genehmigt.

### **G. Nutzen**

Mit dem Relaunch von [www.zh.ch](http://www.zh.ch) verfügt der Kanton Zürich über einen zeitgemässen Webauftritt, der konsequent auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet ist und den Erwartungen der internen und externen Anspruchsgruppen bezüglich Information und Services entspricht. Der neue Webauftritt stellt eine gute Zugänglichkeit zur Verwaltung insgesamt sicher, verkürzt den Weg zu den Leistungsangeboten, verringert den Suchaufwand, schafft klare Orientierung und ge-

währleistet den barrierefreien Zugang. Mit der konsequenten Strukturierung des Angebotes nach Themen und der entsprechenden organisatorischen Umsetzung wird die Strategie Digitale Verwaltung für alle sichtbar, und der Verwaltung des Kantons Zürich kommt unter den öffentlichen Verwaltungen schweizweit eine Vorreiterrolle zu. Die kantonale Verwaltung durchbricht mit der neuen direktionsübergreifenden Geschäftsorganisation die heutigen strukturellen und hierarchischen Gegebenheiten zugunsten einer stärker vernetzten Zusammenarbeit. Damit wird auch der Kulturwandel unterstützt, der ein wichtiges strategisches Element für die Transformation zur digitalen Verwaltung darstellt. Der Kanton Zürich positioniert sich damit als attraktiver Arbeitgeber und kundenorientierter und innovativer Partner für Bevölkerung, Unternehmen sowie andere Behörden, der die Chancen der Digitalisierung wahrnimmt.

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Direktionen und die Staatskanzlei werden beauftragt, den erneuerten Internetauftritt gemäss Erwägung D umsetzen.

II. Die Direktionen und die Staatskanzlei werden beauftragt, die Organisation für die Bewirtschaftung des Internetauftritts gemäss Geschäftsorganisationskonzept umzusetzen.

III. Für die Erneuerung des kantonalen Internetauftritts wird eine gebundene Ausgabe von insgesamt Fr. 3 962 400 zulasten der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, bewilligt. Davon gehen Fr. 1 560 000 zulasten der Investitionsrechnung und Fr. 2 402 400 zulasten der Erfolgsrechnung.

IV. Die Verfügungen der Staatskanzlei vom 14. August 2017, 5. Februar 2018, 26. Februar 2018, 6. Juni 2018, 25. September 2018 und 7. März 2019 werden bezüglich der Ausgaben aufgehoben.

V. Für Wartung, Betrieb und Weiterentwicklung des Internetauftritts wird ab 2020 eine jährlich wiederkehrende gebundene Ausgabe von Fr. 739 300 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, bewilligt. Diese Ausgabenbewilligung wird alle fünf Jahre abgerechnet.

VI. Die Agentur- und Integrationsdienstleistungen für die Realisierung und Erneuerung des Internetauftritts einschliesslich der Optionen für die Wartung, Weiterentwicklung und Optimierungen bis 2030 werden gemäss Angebot vom 10. Juli 2018 zu Fr. 4 612 800 an die Unic AG, Bern, vergeben.

VII. Im Stellenplan der Staatskanzlei werden mit Wirkung ab 1. Januar 2020 folgende unbefristete Stellen geschaffen:

Stellen		Klasse VO
1,0	Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (Content Manager)	14
1,0	Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (Web-Analyst/in)	19
0,6	Adjunkt/in (Web-Redaktor/in)	18

VIII. Mitteilung an die Direktionen des Regierungsrates und die Staatskanzlei.



Vor dem Regierungsrat  
Die Staatsschreiberin:

**Kathrin Arioli**