

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 24. Juni 2020

623. Lösung für das IT-Service-Management (Ausgabenbewilligung, Vergabe)

1. Ausgangslage

Der Regierungsrat hat mit Beschluss Nr. 383/2018 eine neue kantonale IKT-Strategie festgesetzt und die Finanzdirektion mit deren Umsetzung beauftragt. Die IKT-Strategie wird in einem Programm mit zwölf Projekten umgesetzt (vgl. RRB Nr. 625/2019). Eine der zentralen strategischen Stossrichtungen bildet die Bereitstellung einer standardisierten IKT-Grundversorgung durch das Amt für Informatik (AFI).

Das Projekt «Aufbau- und Ablauforganisation AFI» als Teil des Programms hat den Auftrag, das AFI aufzubauen und zu etablieren. Neben der Definition der Aufbau- und Ablauforganisation zählt dazu auch die Inbetriebnahme einer einheitlichen Lösung für das IT Service Management (ITSM). Dieses Tool unterstützt die Bereitstellung der Services der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) und automatisiert zugehörige Prozesse für eine kundenorientierte und wirtschaftliche IKT. Für Anwenderinnen und Anwender sind als Bestandteile des ITSM-Tools insbesondere Bestellportale oder das Ticket-System für Störungsmeldungen sichtbar.

In der bestehenden dezentralen Informatikorganisation des Kantons Zürich verfügen die Direktionen über je eigene ITSM-Lösungen. Dabei sind verschiedene Tools in verschiedener Ausprägung im Einsatz. Diese Einzellösungen werden künftig durch das zentrale ITSM-Tool abgelöst.

Die IKT-Strategie definiert den künftigen Service-Desk im AFI als zentrale Anlaufstelle für IKT-Themen in der kantonalen Verwaltung (Ziff. 9 Abs. 3 der IKT-Strategie). Dies erfordert ein ITSM-Tool, das direktionsübergreifend die Prozesse in der neuen IKT-Organisation abwickelt und auch externe Leistungserbringerinnen und -erbringer einbindet. Zur Wahl des ITSM-Tools wurde eine öffentliche Ausschreibung durchgeführt.

2. Öffentliche Ausschreibung und Vergabe

Am 6. März 2020 wurde die Ausschreibung «Bereitstellung und Betrieb ITSM-Tool» im offenen Verfahren im Staatsvertragsbereich auf simap.ch publiziert. Bis zur Eingabefrist am 16. April 2020 sind zehn Angebote eingegangen. Vier Angebote erfüllen die Teilnahmekriterien nicht und sind deshalb vom Verfahren auszuschliessen. Bei der Bewertung der sechs gültigen Angebote erreichte die BitHawk AG, Sursee, mit der angebotenen Lösung von ServiceNow die höchste Punktzahl. Ihr Angebot ist damit das wirtschaftlich günstigste und erhält den Zuschlag.

Mit der Zuschlagsempfängerin wird ein Rahmenvertrag abgeschlossen, der die übergreifenden Elemente der Zusammenarbeit regelt. Gestützt auf diesen Rahmenvertrag werden Einzelverträge mit einer Laufzeit bis längstens 31. Dezember 2025 vereinbart. Die Verträge können um höchstens drei Jahre verlängert werden.

3. Finanzielles

Für die Vergaben, die sich aufgrund von Arbeiten im Programm zur Umsetzung der kantonalen IKT-Strategie ergeben, werden einzelne Ausgaben ausserhalb des Programms bewilligt (vgl. RRB Nr. 492/2020). Die vorliegend beschaffte Lösung kann für sich allein eingeführt werden, ohne sie als Einheit mit anderen Beschaffungen für die neue zentrale IKT-Grundversorgung betrachten zu müssen (§ 40 Gesetz über Controlling und Rechnungslegung [CRG, LS 611]). Der Leistungsbezug und damit auch die Vertragslaufzeit sind denn auch vom Programm und anderen Beschaffungen unabhängig wählbar.

Die Vergabe umfasst die Projektleistungen für die Bereitstellung des ITSM-Tools sowie Betriebsleistungen für fünf Jahre. Ob die ausgeschriebene Option zur Vertragsverlängerung beansprucht wird, entscheidet die Vergabestelle zu gegebener Zeit. Ein ITSM-Tool muss auch nach seiner Einführung kontinuierlich an die wachsenden Bedürfnisse angepasst werden. Dazu gehört insbesondere die Abbildung von weiteren oder geänderten Prozessen oder das Einrichten zusätzlicher Schnittstellen. Für die Anpassungsarbeiten wird mit zusätzlichen Kosten von rund einem Fünftel des Vergabebetrages gerechnet. Dieser Betrag ist für die Vergabe und Ausgabenbewilligung ebenfalls zu berücksichtigen.

	in Franken
Angebot der Zuschlagsempfängerin (einschliesslich 7,7% MWSt)	2 544 197
20% Reserve für kontinuierliche Anpassungen (aufgerundet)	555 803
Total Ausgaben einschliesslich Reserven	3 100 000

Für die Vergabe einschliesslich der Reserve für Anpassungen ist eine gebundene Ausgabe von 3,1 Mio. Franken zu bewilligen. Mit dem ITSM-Tool wird ein für die zeitgemässe Verwaltungstätigkeit erforderliches Sachmittel beschafft, das künftig verschiedene Lösungen in den einzelnen Direktionen ersetzen wird (§ 37 Abs. 2 lit. a CRG). Der Betrag geht zu lasten der Erfolgsrechnung, da die Lösung als Dienstleistung bezogen wird (Software as a Service). Die aus der Einführung des ITSM-Tools folgenden Betriebskosten sollen künftig über die einzelnen Services des AFI intern verrechnet werden. Die Grundzüge dazu werden derzeit in einem IKT-Verrechnungskonzept erarbeitet.

Im Budget 2020 und im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) 2020–2023 sind für das ITSM-Tool jährlich Fr. 360 000 in der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, eingestellt. Diese Mittel reichen für die vorliegende Vergabe nicht aus. Der grobe jährliche Bedarf ist nachfolgend dargestellt. Er berücksichtigt die Bereitstellung des ITSM-Tools in zwei Phasen, die Betriebskosten und die Reserve für Weiterentwicklungen. Der Fehlbetrag im Budget 2020 kann innerhalb der Leistungsgruppe Nr. 4610 kompensiert werden. Für die weiteren Jahre wird das AFI im KEF 2021–2024 die zusätzlichen Mittel einstellen.

(in Franken)	Einführung	Betrieb, einschliesslich Bereitstellung Phase 2 und Weiterentwicklungen gemäss Reserve				
		2020	2021	2022	2023	2024
ITSM-Tool: Mittelbedarf pro Jahr	390 000	420 000	490 000	600 000	600 000	600 000
KEF 2020–2023	360 000	360 000	360 000	360 000		
Mehrbedarf	30 000	60 000	130 000	240 000	600 000	600 000

4. Gremien

Das Gremium Steuerung Digitale Verwaltung und IKT (SDI) hat den Antrag betreffend die Bereitstellung und den Betrieb des ITSM-Tools an seiner Sitzung vom 17. Juni 2020 zuhanden des Regierungsrates beraten und diesem zugestimmt.

Auf Antrag der Finanzdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Bereitstellung und der Betrieb des IT-Service-Management-(ITSM-)Tools werden gemäss Angebot vom 15. April 2020 zu Fr. 2 544 197 an die BitHawk AG, Sursee, vergeben. Die Vergabesumme kann sich für Unvorhergesehenes auf Fr. 3 100 000 erhöhen.

II. Für die Bereitstellung und den Betrieb des ITSM-Tools wird eine gebundene Ausgabe von Fr. 3 100 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, bewilligt.

III. Dieser Beschluss ist bis zur Veröffentlichung des Zuschlags auf simap.ch nicht öffentlich.

IV. Mitteilung an die Finanzdirektion.



Vor dem Regierungsrat
Der stv. Staatsschreiber:

Peter Hösli