

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 30. November 2022

1558. Lösung für das IT-Service-Management (zusätzliche gebundene Ausgabe, Vergabeerhöhung)

I. Ausgangslage

Der Regierungsrat hat mit Beschluss Nr. 623/2020 die Bereitstellung und den Betrieb einer einheitlichen Lösung für das IT-Service-Management (ITSM) an die BitHawk AG, Sursee, erteilt. Dazu hat er eine Ausgabe von 3,1 Mio. Franken bewilligt. Die ausgewählte Lösung von ServiceNow 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. Die IKT-Strategie definiert den Service Desk des Amtes für Informatik (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.

Da die Lösung auch für die IKT der kantonalen Mittelschulen und Berufsfachschulen (Schulen Sek II) eingesetzt wird, hat der Regierungsrat mit Beschluss Nr. 543/2021 eine zusätzliche Ausgabe und Vergabeerhöhung über 0,8 Mio. Franken für das ITSM-Tool bewilligt (Dispositiv IV und V). Darin sind Projektkosten sowie zusätzliche Lizenzen abgedeckt.

Das ITSM-Tool ist seit Beginn des Rollouts für den Digitalen Arbeitsplatz (DAP) in Betrieb. Es umfasst verschiedene Grundfunktionalitäten. Das Tool wird derzeit in der Phase 2 des Projekts weiterentwickelt. Gleichzeitig laufen die Projektarbeiten für die Schulen Sek II.

Im Verlaufe des Projekts hat sich gezeigt, dass einerseits viel mehr Lizenzen des ITSM-Tools nötig sind, als dies in der öffentlichen Ausschreibung vorgesehen war. Andererseits ergeben sich Zusatzkosten im Projekt sowie Unterstützungsbedarf im Betrieb des ITSM-Tools mangels interner personeller Mittel. Aus diesen Gründen muss eine weitere zusätzliche Ausgabe bewilligt und die Vergabe erhöht werden.

2. Lizenzbedarf

Das ITSM-Tool unterscheidet zwei Lizenztypen: Fulfiller und Stakeholder. Fulfiller haben volle Berechtigung auf das Portal und können Datensätze erstellen und bearbeiten. Ein Stakeholder kann Anfragen bewilligen und sich Datensätze anzeigen lassen. Die öffentliche Ausschreibung ist von 600 Lizenzen der Kategorie Fulfiller und 300 Lizenzen der Kategorie Stakeholder ausgegangen.

Im Projekt und nach rund 1300 DAP-Rollouts zeigt sich, dass für das ITSM-Tools wesentlich mehr Lizenzen benötigt werden. Bei den Stakeholdern wird mit 4000 Lizenzen gerechnet, bei den Fulfillern mit 1250.

Die hohe Zahl der Stakeholder-Lizenzen ist dem Umstand geschuldet, dass für Bestellungen im Bestellportal des ITSM-Tools verschiedene Genehmigungen hinterlegt sind. Neben der vorgesetzten Stelle sind auch Spezialgenehmigungen für Fachapplikationen und zum Beispiel für Mailbox-Zugriffe und -Verteiler nötig. Für diese zusätzlichen Genehmigungen müssen mindestens zwei Personen (Abdeckung Stellvertretung) berechtigt werden. Diese Automatismen waren so in der öffentlichen Ausschreibung nicht berücksichtigt gewesen. Über die kantonale Verwaltung hinweg können mit 4000 Lizenzen die nötigen Berechtigungen sichergestellt werden.

Die Steigerung der Anzahl Fulfiller-Lizenzen ergibt sich dadurch, dass ein höherer Integrationsgrad der verschiedenen Fachapplikationen im Kanton erreicht werden soll. Störungsmeldungen und das Change Management für Fachapplikationen sollen über den zentralen Service Desk des AFI und damit auch über das zentrale ITSM-Tool abgewickelt werden. Für jede Fachapplikation müssen mindestens zwei Personen (Abdeckung Stellvertretung) berechtigt werden. Während in einigen Direktionen und Ämtern der Support für mehrere Fachapplikationen in der gleichen Gruppe sichergestellt wird, sind bei anderen Direktionen und Ämtern für jede einzelne Applikation unterschiedliche Personen festzulegen. Hochrechnungen aus dem bisherigen Rollout-Verlauf wie auch Berechnungen auf der Grundlage der im Kanton zu betreuenden Anzahl Fachapplikationen ergeben einen Bedarf von rund 1250 Fulfiller-Lizenzen.

Im Projektverlauf hat sich gezeigt, dass – zusätzlich zu den Annahmen in der Ausschreibung – eine «Sandbox», eine «Schulungsinstanz» und ein «Integration Hub» notwendig sind. Die Sandbox erlaubt es, die neuen Funktionalitäten zu testen, ohne die anderen Systeminstanzen zu beeinträchtigen, und mit der Schulungsinstanz werden die Anforderungen an eine stabile und mit notwendigen Daten bestückte Umgebung für die verschiedenen Schulungen erfüllt. Der «Integration Hub» wurde nötig, da zahlreiche Umsysteme und Dienstleistungserbringer mit komplexeren Schnittstellen als angenommen angebunden werden mussten.

Die zusätzliche Lizenzkosten können teilweise kompensiert werden, weil sich der Rollout verzögert hat und so die Lizenzen gegenüber dem Plan später bezogen werden. Insgesamt sind aber zusätzliche Mittel von 0,9 Mio. Franken nötig.

3. Projektkosten

Das Projekt zeigt sich mit seinen Abhängigkeiten zu Umsystemen komplexer und umfangreicher. In der Vorbereitung zum DAP-Rollout wurde nach dem RRB Nr. 623/2020 entschieden, dass das ITSM-Tool von Beginn an eine zentrale Rolle übernimmt und damit die Koordinationsstelle für die zahlreichen Umsysteme wie insbesondere die Softwareverteilung, das Active Directory oder das Identitäts- und Zugriffmanagement wird. Dies erfordert komplexe Schnittstellen.

Weiter muss das Mengengerüst, das der öffentlichen Ausschreibung zugrunde lag, angepasst werden. So reicht es nicht, die rund 18 ausgeschriebenen Kundenanfragen (Service Requests) abzubilden, sondern es sind inzwischen rund 250. Diese sind alle in das Kundenportal einzubinden und zu unterhalten. Die zusätzlichen Aufwände bringen aber einen wesentlichen Mehrwert. Sie stellen sicher, dass den Anwenderinnen und Anwendern eine benutzerfreundliche Plattform für ihre Anfragen und Bestellungen wie Hardware, Software, Teams, Telefonabonnements, Mitarbeitendeneintritt, Mailboxen usw. bereitsteht und der Betrieb ohne Medienbrüche und möglichst automatisiert ablaufen kann.

Insgesamt sind für das Projekt zusätzlich 0,3 Mio. Franken notwendig.

4. Betriebsunterstützung

Es bestehen derzeit zu geringe personelle Mittel und zu wenig Know-how im AFI, um neben den Projektarbeiten auch den täglichen Betrieb sicherzustellen. Die Rollouts der neuen Arbeitsplätze im Rahmen des IKT-Programms und die Integration von rund 1000 Fachapplikationen einschliesslich der jeweiligen Supportorganisation bringen zudem laufend neue Erkenntnisse, die im Rahmen von Verbesserungen sowohl funktionell als auch für die Betriebsabläufe umzusetzen sind. Das AFI war und ist auf externe Unterstützung angewiesen. Einerseits im Bereich von technischen, konzeptionellen und prozessorientierten Fragestellungen und andererseits beim operativen Betrieb wie Jobmanagement, Monitoring, Alerting, Updates und Upgrades usw. Diese erweiterten Betriebsleistungen sind wegen des noch laufenden Projekts und der sehr guten Koordination ebenfalls bei BitHawk AG zu beziehen. Dank Stellenschaffungen sollte sich ab 2024 die Situation entspannen (RRB Nrn. 873/2022 und 1331/2022). Insgesamt wird mit einem Bedarf von rund 2,1 Mio. Franken über die gesamte Vertragslaufzeit gerechnet.

Auch nach Vertragsablauf wird der Bedarf an externer Betriebsunterstützung notwendig sein, da wenig technisches und Entwicklungs-Knowhow für Weiterentwicklungen und verschiedene Betriebsarbeiten wie das Einspielen von Updates und Upgrades benötigt werden. Die hierfür benötigten personellen Mittel werden im AFI nicht aufgebaut.

5. Finanzielles

Es ergeben sich die nachfolgenden Zusatzkosten. Die Reserve wird mit 13% eingesetzt. Sie ersetzt die Reserven, die in RRB Nrn. 623/2020 und 543/2021 vorgesehen waren.

	in Franken
Vergabe ITSM-Tool gemäss RRB Nr. 623/2020 (ohne Reserve)	2544 197
Vergabeerhöhung gemäss RRB Nr. 543/2021 (ohne Reserve)	700 000
Vergabesumme bisher	3244 197
Zusätzlicher Lizenzbedarf	900 000
Zusätzliche Projektkosten	300 000
Zusätzliche Betriebsunterstützung	2 100 000
Vergabesumme neu, ohne Reserven	6544 197
Reserve rund 13% für kontinuierliche Anpassungen	855 803
Total Ausgabe und Vergabesumme	7 400 000
abzüglich bereits bewilligter Ausgabe gemäss RRB Nr. 623/2020	3 100 000
abzüglich bereits bewilligter Ausgabe gemäss RRB Nr. 543/2021	800 000
Zusätzlich zu bewilligende Ausgabe	3 500 000

Die bestehende Ausgabe von 3,9 Mio. Franken wird um 3,5 Mio. Franken auf 7,4 Mio. Franken erhöht. Es handelt sich um eine zusätzliche gebundene Ausgabe. Mit dem ITSM-Tool wird ein für die zeitgemässe Verwaltungstätigkeit erforderliches Sachmittel beschafft, das verschiedene Lösungen in den einzelnen Direktionen ersetzt (§ 37 Abs. 2 lit. a Gesetz über Controlling und Rechnungslegung [LS 611]). Der Betrag geht zulasten der Erfolgsrechnung. Es handelt sich um nicht aktivierbare externe Dienstleistungen und Lizenzen im Mietmodell (Subscription). Es ist vorgesehen, nach Ablauf der Laufzeit der Lizenzen im August 2025 die Nachfolgelizenzierung über eine wiederkehrende Ausgabenbewilligung gemäss § 39 lit. c der Finanzcontrollingverordnung (LS 611.2) abzulösen, wobei eine jährliche Kündigungsmöglichkeit der Lizenzen besteht. Bis dahin sind die Kosten zusammen mit den Arbeiten für den Aufbau, die Weiterentwicklungen und den Betrieb des ITSM-Tools über die vorliegende Ausgabenbewilligung zu decken.

Für die zusätzliche Ausgabe werden 2022 0,5 Mio. Franken, 2023 1,1 Mio. Franken und ab 2024 0,95 Mio. Franken benötigt. Die zusätzlichen Mittel sind im Budget 2022, im Budgetentwurf 2023 und im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) 2023–2026 nicht eingestellt. Allerdings können 2022 und 2023 die Mittel innerhalb der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, mit übrigen Lizenzkosten kompensiert werden, die aufgrund der Verzögerung im DAP-Rollout erst später als geplant anfallen. Die Mehrkosten ab 2024 sind zu gegebener Zeit im KEF 2024–2027 einzustellen.

Es handelt sich um einen zusätzlichen Auftrag, der gestützt auf § 10 Abs. 1 lit. g der Submissionsverordnung (LS 720.11) freihändig an die Zuschlagsempfängerin des Grundauftrags vergeben wird. Die Vergabe ist auf simap.ch zu publizieren.

Mit den zur Verfügung gestellten Funktionalitäten werden insbesondere den Anwenderinnen und Anwendern effizientere Dienstleistungen angeboten als diejenigen, die sie zurzeit nutzen, sei es bei der Bestellmöglichkeit von Geräten, Applikationen und Dienstleistungen (Servicekatalog), der Integration in die Prozesse wie Genehmigung und Verrechnung sowie der Ausführungsgeschwindigkeit der Bereitstellung von Applikationen und Dienstleistungen. Ebenso werden an anderen Stellen wie dem Service Desk, der Softwareverteilung, der Dienstleistungserbringung, der Fakturierung, der Störungsbearbeitung usw. die Aufwände massiv verringert.

Auf Antrag der Finanzdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Für die IT-Service-Management-Lösung wird zu den Ausgabebewilligungen gemäss RRB Nrn. 623/2020 und 543/2021 eine zusätzliche gebundene Ausgabe von Fr. 3 500 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, bewilligt. Die gesamte zur Verfügung stehende Ausgabensumme beträgt Fr. 7 400 000.

II. Der Betrag der Vergabe an die BitHawk AG, Sursee, gemäss RRB Nrn. 623/2020 und 543/2021 für die Bereitstellung und den Betrieb des ITSM-Tools wird von Fr. 3 244 197 auf Fr. 6 544 197 erhöht. Die Vergabensumme kann sich für Unvorhergesehenes auf Fr. 7 400 000 erhöhen.

III. Mitteilung an die Finanzdirektion.



Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli