

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

Sitzung vom 24. Mai 2023

### **654. Amt für Informatik, Service Desk, Unterstützung durch externe Mitarbeitende (zusätzliche gebundene Ausgabe)**

#### **I. Ausgangslage**

Der Regierungsrat hat mit Beschluss Nr. 383/2018 eine neue kantonale IKT-Strategie festgesetzt. Die IKT-Strategie sieht einen Service Desk in der kantonalen Verwaltung als zentrale Anlaufstelle für Benutzende in IKT-Belangen vor. Dieser Service Desk wird vom Amt für Informatik (AFI) bereitgestellt.

Aufbau und Personalbesetzung des Service Desk sind eng an den Rollout des digitalen Arbeitsplatzes (DAP) in den Direktionen und der Staatskanzlei gekoppelt. Die fortlaufenden Rollouts des DAP sorgen bis 2025 für Spitzenbelastungen im Service Desk. Zugleich muss der im Aufbau begriffene Service Desk gewährleisten, dass die bestehenden dezentralen Umgebungen in den Bereichen Grundversorgung und Fachapplikationen weiterhin stabil unterstützt werden. Dazu bedarf es der Unterstützung durch externe Mitarbeitende. Gegenwärtig sind bereits externe Mitarbeitende im Service Desk tätig. Diese externen Mitarbeitenden werden aufgrund der anfallenden Aufgaben bis zum Abschluss des Rollouts des DAP benötigt.

Folgende Faktoren sind ursächlich für den anhaltenden Bedarf an externer Unterstützung:

- Kontinuierliche Übertragung von Supportaufgaben vom DAP-Projekt auf den Betrieb des Service Desk.
- Der Support von Fachapplikationen, die nicht migriert wurden, sowie von der bestehenden Grundversorgung muss aufrechterhalten werden.
- Viele Anfragen und Störungsmeldungen im Zusammenhang mit dem Rollout des DAP, die zu Belastungsspitzen führen.
- Die Integration von Mitarbeitenden aus den Supportorganisationen der Direktionen in den Service Desk des AFI bindet interne Mittel bei der Einführung und Schulung der Mitarbeitenden.
- Der Supportaufwand für die neuen Nutzerinnen und Nutzer des DAP ist aufgrund der vielen Änderungen, die das neue System mit sich bringt, intensiv und aufwendig.
- Die fortlaufende Optimierung der Architektur des DAP erfordert Schulung der Supportmitarbeitenden und Anpassungen an den Prozessen und Arbeitsanweisungen.
- Kontinuierliche Erweiterung des Serviceangebots und die damit einhergehende Ausweitung des Aufgabengebietes des Service Desk.

Ohne externe Unterstützung kann der Service nicht mehr in gewohntem Umfang und der erforderlichen Qualität erbracht werden. Die Bearbeitung von Störungen und Aufträgen würde sich verzögern und die telefonische Erreichbarkeit könnte nicht sichergestellt werden.

## 2. Finanzielles

Mit Verfügung vom 23. Februar 2022 hat die Finanzdirektion für das Jahr 2022 eine Ausgabe von Fr. 902'308 für externe Unterstützung im Service Desk bewilligt. Die Vergabe an die Hays (Schweiz) AG und die Freestar AG erfolgte über einen Abruf aus dem Rahmenvertrag IT-Dienstleistungen, Los 12 «IKT-Helpdesk» (vgl. RRB Nr. 717/2020). Auch der zusätzliche Bezug von externen Mitarbeitenden wird über den Rahmenvertrag IT-Dienstleistungen, Los 12 «IKT-Helpdesk» abgerufen.

Der zusätzliche Bedarf an externer Unterstützung setzt sich folgendermassen zusammen:

Bereich	Anzahl externer Mitarbeitender (IKT-Support)	Von	bis
Service Desk AFI	2	1. April 2023	30. September 2024
Service Desk AFI	1	1. Oktober 2024	30. September 2025
Service Desk Volkswirtschaftsdirektion	2	1. April 2023	31. März 2024
Service Desk Volkswirtschaftsdirektion	1	1. April 2024	30. September 2024
Service Desk Sicherheitsdirektion	3	1. Juli 2023	30. Juni 2024
Service Desk Sicherheitsdirektion	2	1. Juli 2024	31. Dezember 2024
Service Desk Bildungsdirektion	2	1. April 2023	31. Dezember 2025

Damit ist gewährleistet, dass die notwendigen Aufgaben in angemessener Form wahrgenommen werden können. Zudem wird der Abgang von internen Mitarbeitenden, die befristet angestellt sind, bis zum Ende des Rollouts kompensiert. Derzeit ist davon auszugehen, dass der Rollout des DAP Mitte 2025 abgeschlossen sein wird. Die Stilllegung und der Abbau der alten Infrastruktur werden jeweils rund sechs Monate in Anspruch nehmen.

Der Mittelbedarf ist nachfolgend ausgewiesen:

	2023	2024	2025	Total
Anzahl Personentage	1 584	1 914	594	4 092
Kosten in Franken (Tagessatz Fr. 560 pro Tag, ohne MWSt)	887 040	1 071 840	332 640	2 291 520

### 3. Ausgabe und Budget

Leistungsart	in Franken
<b>Bereits bewilligte Ausgabe (Direktionsverfügung vom 23. Februar 2022)</b>	<b>902 308</b>
Kosten für externe Unterstützung Service Desk 2023–2025	2 291 600
Mehrwertsteuer 7,7%	176 453
Reserve	241 947
<b>Zusätzliche Ausgabesumme</b>	<b>2 710 000</b>
<b>Total Ausgabesumme</b>	<b>3 612 308</b>

Die gesamte Ausgabesumme ist gebunden gemäss § 37 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über Controlling und Rechnungslegung (LS 611).

Mittelbedarf Erfolgsrechnung (in Tausend Franken):

Erfolgsrechnung	2023	2024	2025
Mittelbedarf	887	1072	333
Eingestellte Mittel KEF 2023–2026	300	0	0
Abweichung (+ Mehrbedarf, – Minderbedarf)	+587	+1072	+333

Die zusätzliche Ausgabe geht zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik. Der Betrag von Fr. 587 040 ist im Budget 2023 nicht eingestellt, der Mehrbedarf wird innerhalb der Leistungsgruppe Nr. 4610 kompensiert. Der Mittelbedarf für 2024 und 2025 ist im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan 2023–2026 ebenfalls nicht eingestellt. Es wird angestrebt, die in diesen Jahren benötigten Mittel in anderen Leistungsbereichen zu kompensieren.

Auf Antrag der Finanzdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Für die Unterstützung im Service Desk des Amtes für Informatik durch externe Mitarbeitende wird zur Ausgabenbewilligung gemäss Direktionsverfügung vom 23. Februar 2022 eine zusätzliche gebundene Ausgabe von Fr. 2 710 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, bewilligt. Die gesamte zur Verfügung stehende Ausgabensumme beträgt Fr. 3 612 308.

II. Mitteilung an die Finanzdirektion.



Vor dem Regierungsrat  
Die Staatsschreiberin:

**Kathrin Arioli**