

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

Sitzung vom 3. September 2025

### **884. Einführung MS Teams Telefonie (zusätzliche gebundene Ausgabe, wiederkehrende gebundene Ausgabe, Vergabe)**

#### **I. Ausgangslage**

Zur Standardisierung der IKT-Grundversorgung wurde mit RRB Nr. 492/2020 eine UCC-Lösung (Unified Communications and Collaboration) vom Hersteller Atos-Unify bei der swisspro Solutions AG beschafft (nachfolgend Unify-UCC-Lösung). Im Rahmen der Umstellung auf den Digitalen Arbeitsplatz (DAP) wurden die Telefonanschlüsse der Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung Schritt für Schritt in die neue Kommunikationslösung Unify-UCC-Lösung überführt.

Zur internen und externen Kommunikation werden folgende Funktionen und Anwendungen im Rufnummernbereich 043 25[6–9] xx xx den Direktionen, der Staatskanzlei und Behörden zur Verfügung gestellt:

- Kommunikationssoftware mit Telefoniestandardfunktionen
- Telefonhardware
- Call Center
- Gesprächsvermittlung
- Schnittstelle zu den Personensicherheitssystemen in den Gefängnissen
- Sprachaufzeichnung
- Alarmierung

Atos-Unify wurde per 1. Januar 2024 an die Mitel AG verkauft. In der Folge wurde das vom Kanton bezogene Produkt wiederholt von Grund auf neu entwickelt. Die Anforderungen des Kantons konnten allerdings nicht mehr vollumfänglich erfüllt werden. Dies betrifft insbesondere die Kommunikationssoftware für Telefoniestandardfunktionen am DAP und an Smartphones sowie die Einführung von weiteren, zukunftsgerichteten Funktionen. Eine 2023 durchgeführte Umfrage in den Direktionen und der Staatskanzlei hat gezeigt, dass auch weitere Funktionalitäten notwendig sind. Die Call-Center-Lösung, der Einsatz der physischen Telefongeräte, die Gesprächsvermittlung, die Schnittstelle zur Gefängniskommunikation sowie Sprachaufzeichnung und Alarmierung bewähren sich demgegenüber.

In den letzten Jahren hat sich die Informationstechnologie nochmals stark gewandelt. Im IKT-Projekt 30.60 Mittelschul- und Berufsbildungsamt wurde mit RRB Nr. 543/2021 die Grundlage zur Einführung der Telefonie-Funktionen mit MS Teams (ein Produkt von Microsoft) in den Schulen Sek II geschaffen. Mit RRB Nr. 542/2022 wurde der Einsatz

von Microsoft M365 sowie allgemein von Cloud-Lösungen in der kantonalen Verwaltung zugelassen. Zur internen Kommunikation und Zusammenarbeit wurden deshalb MS Teams und SharePoint Online zusammen mit dem DAP in den Direktionen und der Staatskanzlei eingeführt. Die externe Kommunikation mit dem Rufnummernbereich 043 25[6–9] xx xx (Telefonie) verblieb allerdings auf der Unify-UCC-Lösung des Herstellers Atos-Unify.

Da im Zusammenhang mit dem DAP bereits M365-Produkte wie beispielsweise MS Teams erfolgreich im Einsatz sind, bietet es sich an, zur externen Kommunikation die Telefonie-Funktion von MS Teams (nachfolgend MS Teams Telefonie) zu nutzen. Eine vom Amt für Informatik (AFI) vorgenommene Studie zum Einsatz von MS Teams Telefonie in den Direktionen und der Staatskanzlei sowie in Behörden zeigte mögliche Varianten auf (vgl. nachstehend Ziff. 2).

## **2. Projektnutzen und -ziele**

In der Studie wurden Varianten zur Bereitstellung von MS Teams Telefonie unter Berücksichtigung zahlreicher Anforderungen und der damit verbundenen Umstellungen entwickelt.

Dabei zeigte sich, dass nicht alle Telefoniefunktionen und Anforderungen der kantonalen Verwaltung durch MS Teams Telefonie abgedeckt werden können. So gibt es Anschlüsse, die Funktionen erfordern, die von MS Teams Telefonie nicht erbracht werden können. Dazu gehören beispielsweise Call Center, Hauptnummern mit erhöhter Komplexität, die telefonische Vermittlung, Telefongeräte und Schnittstellen zu den Personensicherheitssystemen in den Gefängnissen sowie die Optionen zur Sprachaufzeichnung und Alarmierung. Diese Anschlüsse sollen auf der Unify-UCC-Lösung verbleiben. Dieses Vorgehen stellt den Mitarbeitenden gezielt die besten Lösungen zur Verfügung und verbessert die Zusammenarbeit und Effizienz der kantonalen Verwaltung. Zum Zeitpunkt der Einführung erwartet das AFI einen Wechsel auf MS Teams Telefonie von rund 80% gegenüber den derzeit bereitgestellten Anschlüssen der Unify-UCC-Lösung. Die Einführung erfolgt nach Abschluss des DAP-Rollouts.

## **3. Mittelbedarf und Finanzierung**

### **3.1 Projektkosten**

Die Kosten umfassen die Projektkosten der Einführung von MS Teams Telefonie in den Direktionen, der Staatskanzlei und den Behörden mit den dazu benötigten MS-Teams-Lizenzen.

Die Berechnung der Lizenzen stützt sich auf die derzeit vereinbarten Konditionen. Es werden Lizenz- und Projektkosten für 7600 Anschlüsse zugrunde gelegt. Die ausgewiesenen Kosten beziehen sich auf die zusätzlich benötigte Anzahl Lizenzen bis und mit Projektabschluss im Betrag von Fr. 341 000. Das AFI plant ab 2027 zusätzlich mit jährlich wiederkehrenden Kosten von Fr. 450 000. Diese Kosten stützen sich auf eine Schätzung gemäss Angaben aus der Studie.

Das AFI hat mit Verfügung Nr. 4610A-00531 vom 25. April 2024 eine Ausgabe von Fr. 105 000 für die Kosten der Studie bewilligt.

Die Betriebskosten sowohl für die Unify-UCC-Lösung als auch für MS Teams wurden bereits mit RRB Nrn. 492/2020, 543/2021 und 895/2024 bewilligt.

Leistung/Lieferobjekt	in Franken
Bereits bewilligte Ausgabe Verfügung des AFI Nr. 4610A-00531_1 vom 25. April 2024 zulasten der Erfolgsrechnung	105 000
Projektkosten	1 980 997
Mehrwertsteuer 8,1%	160 461
Reserve rund 10%	215 542
Mehrbedarf zulasten der Erfolgsrechnung	2 357 000
<b>Zusätzlich zu bewilligende Ausgabensumme</b>	<b>2 357 000</b>
Total Mittelbedarf	2 462 000

#### Mittelbedarf Einführung MS Teams Telefonie

Erfolgsrechnung (in Franken)	2025	2026
Mittelbedarf Projektkosten	200 000	2 157 000

Für die Einführung von MS Teams Telefonie ist eine zusätzliche gebundene Ausgabe von Fr. 2 357 000 zulasten der Erfolgsrechnung zu bewilligen. Die gesamte Ausgabensumme beträgt Fr. 2 462 000. Es handelt sich um eine einmalige gebundene Ausgabe gemäss § 37 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über Controlling und Rechnungslegung (CRG, LS 611). Die Mittel sind zur Erfüllung von gesetzlich vorgeschriebenen Verwaltungsaufgaben und für eine zeitgemässe Verwaltungsführung im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung zwingend erforderlich (vgl. §§ 32 Abs. 2 und 33 Abs. 1 Gesetz über die Organisation des Regierungsrates und der kantonalen Verwaltung [LS 172.1]). Über die Ausgabe entscheidet das Organ, das für den Gesamtkredit zuständig wäre (§ 38 Abs. 3 Finanzcontrollingverordnung vom 5. März 2008 [LS 611.2]); im vorliegenden Fall der Regierungsrat. Die benötigten Mittel für 2025 werden innerhalb

der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, kompensiert. Für 2026 sind die Mittel im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) 2026–2029 der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, eingestellt.

### **3.2 Lizenzkosten ab 2027**

Für den Betrieb von MS Teams Telefonie werden Lizenzen im folgenden Umfang ab 2027 eingesetzt:

Erfolgsrechnung (in Franken)	2027	2028	2029	2030
Mittelbedarf	450 000	450 000	450 000	450 000

Für die Lizenzkosten ist eine wiederkehrende Ausgabe von jährlich Fr. 450 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, ab 2027 zu bewilligen. Es handelt sich um eine gebundene Ausgabe gemäss § 37 Abs. 2 lit. a CRG. Für 2027 bis 2030 werden die Mittel im KEF 2027–2030 eingestellt.

### **3.3 Interne Weiterverrechnung**

Gemäss RRB Nr. 1233/2020, Ziff. 4. Grundsatz 1, werden die Leistungen der IKT-Grundversorgung grundsätzlich über eine Pauschale pro Arbeitsplatz verrechnet; spezifische und kostenrelevante Leistungen werden individuell verrechnet. Die einmaligen Einführungskosten werden den Leistungsbezüglern einmalig in Rechnung gestellt. Die wiederkehrenden Kosten schlagen sich in der Pauschale für die IKT-Grundversorgung nieder.

## **4. Vergabe der Projektleistungen und Beschaffung der Lizenzen**

Gestützt auf Art. 21 Abs. 2 lit. e der Interkantonalen Vereinbarung über das öffentliche Beschaffungswesen vom 15. November 2019 (LS 720.1) kann ein Auftrag unabhängig vom Schwellenwert freihändig vergeben werden, wenn ein Wechsel des Anbieters für Leistungen zur Ersetzung, Ergänzung oder Erweiterung bereits erbrachter Leistungen aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen nicht möglich ist, erhebliche Schwierigkeiten bereiten oder substanzielle Mehrkosten mit sich bringen würde.

Die Leistungen im Projekt werden bisher durch die UMB Communication AG (vormals swisspro Solutions AG), Urdorf, erbracht, der Zuschlagsempfängerin für Unified Communications and Collaboration (UCC; Los 3) gemäss RRB Nrn. 492/2020, 543/2021 und 895/2024. Diese hat mit Eingabe vom 13. August 2024 ein Angebot von Fr. 1 771 756 für die weiteren Leistungen der Unify-UCC-Lösung eingereicht. Ein Wechsel des Anbieters setzte voraus, dass das gesamte, im Zusammenhang mit der bisherigen Auftragsabwicklung erworbene Erfahrungs-

wissen auf den neuen Anbieter übertragen wird, was mit sehr viel Aufwand verbunden ist und zu erheblichen Verzögerungen führte. Zudem sind bei einem Wechsel des Anbieters die zu erwartenden Dienstleistungskosten im Betrieb höher, da gegenüber dem bestehenden Betriebsanbieter ein unverhältnismässiger Koordinationsaufwand anfällt. Deshalb ist die Vergabe an die UMB Communication AG aus Gründen der Wirtschaftlichkeit gerechtfertigt und notwendig. Die Vergabe erfolgt freihändig gestützt auf Art. 21 Abs. 2 lit. e IVöB und ist auf [simap.ch](http://simap.ch) zu veröffentlichen (Art. 48 Abs. 1 IVöB).

Die zusätzlich benötigten Lizenzen werden über die SoftwareOne AG, Wallisellen, zu einem bis 31. Mai 2027 fest vereinbarten Wiederverkaufspreis beschafft. Dieser Bezug erfolgt über den bis zum 30. Juni 2026 gültigen Rahmenvertrag für Lieferungen von Standardsoftware, den die kdmz 2023 mit der SoftwareONE AG abgeschlossen hat und der einmalig um weitere 24 Monate bis längstens 30. Juni 2028 verlängert werden kann.

#### **5. Stellungnahme des Gremiums Steuerung Digitale Verwaltung und IKT**

Das Gremium Steuerung Digitale Verwaltung und IKT hat den Antrag an seiner Sitzung vom 16. Dezember 2024 zustimmend zur Kenntnis genommen.

Auf Antrag der Finanzdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Für die Leistungen des Projekts Einführung MS Teams Telefonie wird zur Ausgabenbewilligung gemäss Verfügung des Amtes für Informatik Nr. 4610A-00531 vom 25. April 2024 eine zusätzliche gebundene Ausgabe von Fr. 2 357 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, bewilligt. Die gesamte zur Verfügung stehende Ausgabensumme beträgt Fr. 2 462 000.

II. Für die Lizenzkosten von MS Teams Telefonie wird ab 2027 eine jährlich wiederkehrende gebundene Ausgabe von Fr. 450 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, bewilligt.

III. Die Ausgabenbewilligung gemäss Dispositiv II wird alle drei Jahre abgerechnet.

IV. Die Leistungen zur Erbringung der Weiterentwicklung der Unify-UCC-Lösung werden gemäss Angebot vom 13. August 2024 zu Fr. 1 771 756 an die UMB Communication AG, Urdorf, vergeben.

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

VI. Mitteilung an die Finanzdirektion.



Vor dem Regierungsrat  
Die Staatsschreiberin:

**Kathrin Arioli**