

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 20. Mai 2026

540. 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 durch das 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. Der zentral organisierte Service Desk ist für den störungsfreien Betrieb der kantonalen IKT und die Unterstützung aller Benutzerinnen und Benutzer essenziell. Der Ausbau von Services, zusätzliche Fach- und SAP-Applikationen sowie strengere Sicherheitsanforderungen führen zu einer grösseren Komplexität und Auslastung. Um die Grundversorgung und die Fachapplikationen weiterhin auf einem guten Qualitätsniveau unterstützen zu können, ist der Service Desk auf externe Mitarbeitende angewiesen.

Der Bedarf an Unterstützung ergibt sich aus den nachfolgenden Gründen:

- Kontinuierliche Erweiterung des Serviceangebots und die damit verbundene Ausweitung des Aufgabenbereichs des Service Desk
- Vermehrte Einbindung in den Support von SAP-Kantonsapplikationen (Aurora, Workzone) sowie Fachapplikationen (eVorhaben, Planungs- und Budgetierungstool usw.)
- Support bei der Einführung und dem Betrieb von Diensten zur Datensicherheit (Purview) und der Zugriffsverwaltung (Varonis)
- Gewährleistung des Supports als zusätzliche Unterstützung bei grossem Supportaufkommen

Ohne den gezielten Einsatz externer Mitarbeitender können die geforderten Servicelevels und Reaktionszeiten nicht sichergestellt werden. Dies führt zu erheblichen Verzögerungen bei der Bearbeitung von Störungen, Serviceanfragen und Aufträgen, und die telefonische Erreich-

barkeit kann nicht auf dem angestrebten Niveau sichergestellt werden, was zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Kundenzufriedenheit führen würde.

Es werden bewusst externe Mitarbeitende eingesetzt, damit keine langfristigen Überkapazitäten durch internes Personal geschaffen werden. Es werden weiterhin rund 12% des Service Desk durch externe Mitarbeitende besetzt. Für die notwendige externe Unterstützung sind zusätzliche finanzielle Mittel erforderlich, weshalb zur bestehenden Ausgabenbewilligung eine zusätzliche Ausgabe zu bewilligen ist.

2. Finanzielles

Mit Beschluss Nr. 654/2023 hat der Regierungsrat eine gebundene Ausgabe von insgesamt Fr. 3 612 308 für die externe Unterstützung im Service Desk für 2023 bis 2025 bewilligt. Der Bedarf an externer Unterstützung für die nächsten fünf Jahre (2026 bis Ende 2030) beläuft sich auf Fr. 3 790 400. Die Vergabe der externen Unterstützungsleistungen im Service Desk erfolgt über einen Abruf aus den Rahmenverträgen im Bereich IT-Dienstleistungen, Los 12 «IT-Helpdesk» (RRB Nr. 54/2026).

Der zusätzliche Bedarf an externer Unterstützung setzt sich wie folgt zusammen:

	2026	2027	2028	2029	2030	Total
Anzahl Personentage	1 320	1 320	1 320	1 320	1 320	6 600
Kosten in Franken (Tagessatz Fr. 560 pro Tag, ohne MWSt)	739 200	739 200	739 200	739 200	739 200	3 696 000

Damit ist gewährleistet, dass die notwendigen Aufgaben im zentralen Service Desk des Amtes für Informatik in angemessener Form wahrgenommen werden können. Die externe Unterstützung ist erforderlich aufgrund der anhaltend hohen Belastung des Service Desk infolge der kontinuierlichen Erweiterung des Serviceangebots, der Übernahme zusätzlicher Supportleistungen für Fach- und Kantonsapplikationen, der Rolloutbegleitung des Projekts SekII sowie der Sicherstellung der Grundversorgung.

Im Unterschied zur Ausgabenbewilligung gemäss RRB Nr. 654/2023 erfolgt keine direktionsbezogene Zuordnung der externen Mitarbeitenden mehr. Der Bedarf wird gesamthaft für den zentralen Service Desk des Amtes für Informatik ausgewiesen.

3. Ausgabe und Budget

Leistungsart	Kosten in Franken
Total bereits bewilligte Ausgaben	3 612 308
Verfügung der Finanzdirektion vom 23. Februar 2022	902 308
RRB Nr. 654/2023 (zusätzliche gebundene Ausgabe)	2 710 000
Kosten externe Unterstützung Service Desk 2026–2030	3 696 000
Mehrwertsteuer 8,1%	299 376
Reserve rund 10%	404 624
Zusätzliche Ausgabesumme	4 400 000
Total Ausgabesumme	8 012 308

Die Mittel für 2026–2029 sind im Budget 2026 und im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) 2026–2029 in der Erfolgsrechnung eingestellt und in der IKT-Grundversorgungspauschale enthalten. Die Mittel für das Jahr 2030 werden im KEF 2027–2030 eingeplant. Für die Unterstützung durch externe Mitarbeitende im Service Desk ist zur Ausgabenbewilligung gemäss RRB Nr. 654/2023 eine zusätzliche Ausgabe von 4,4 Mio. Franken zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, zu bewilligen. Die gesamte zur Verfügung stehende Ausgabensumme beträgt rund 8,0 Mio. Franken. Es handelt sich um eine gebundene Ausgabe gemäss § 37 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über Controlling und Rechnungslegung (LS 611). Die zusätzlichen Ausgaben sind für die gesetzlich vorgeschriebenen Verwaltungsaufgaben zwingend erforderlich und betreffen die Lösung von Störungsmeldungen, die Bearbeitung von Aufträgen und die Unterstützung in der Grundversorgung sowie im Bereich der Kantons- und Fachapplikationen. Die externe Unterstützung stellt sicher, dass die Qualitätsanforderungen der Anwenderinnen und Anwender erfüllt werden können.

4. Interne Verrechnung

Die Verrechnung der Leistungen der IKT-Grundversorgung für den Betrieb des digitalen Arbeitsplatzes und der Basis- und Standardapplikationen werden vom AFI gemäss RRB Nr. 1233/2020 und dem IKT-Verrechnungshandbuch festgelegt.

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 Verfügung der Finanzdirektion vom 23. Februar 2022 und RRB Nr. 654/2023 eine zusätzliche gebundene Ausgabe von Fr. 4 400 000 zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 4610, Amt für Informatik, bewilligt. Die gesamte zur Verfügung stehende Ausgabensumme beträgt Fr. 8 012 308.

II. Mitteilung an die Finanzdirektion.



Vor dem Regierungsrat
Der stv. Staatsschreiber:

Peter Hösli