



Sitzung vom 9. Juli 2024

---

## **BESCHLUSS NR. 318 / V4.13.20**

### **eFormularservice Portal Beschaffung und Pilotprojekt 2024/25 Kreditbewilligung**

#### **Ausgangslage**

Zum Ende des Jahres 2021 setzte der Stadtrat von Uster die neuen Prioritäten für die kommende Umsetzungsphase der städtischen Digitalstrategie und entwickelte ein entsprechendes Projektportfolio (SRB 487/2021).

Ein zentraler Schwerpunkt der Umsetzungsphase von 2022 – 2025 liegt auf der Modernisierung des städtischen Webauftritts und der Weiterentwicklung damit verbundener E-Services. Das Hauptprojekt «Erneuerung von uster.ch» konzentriert sich hauptsächlich auf die Konzeption, Umsetzung und den Betrieb einer E-Service-Plattform. Ziel ist es, eine Infrastruktur zu schaffen, die die Einführung neuer digitaler «end-to-end» Kundendienstleistungen erleichtert, verbessert und beschleunigt.

Im Jahr 2022 wurden in Zusammenarbeit mit der Firma ti&m (technology, innovation & management), der ZHAW und anderen Partnern grundlegende Konzepte erarbeitet, die aufzeigen, wie schrittweise ein «e-Service-Portal» für Uster entwickelt werden kann.

Um ein tieferes Verständnis für Formularlösungen zu erlangen und potenzielle Anbieter zu identifizieren, wurde im Sommer 2023 mit Unterstützung von egovpartner ein Proof of Concept (PoC) durchgeführt. Dieser PoC wurde gemeinsam mit vier interessierten Städten (Horgen, Thalwil, Uster, Wetzikon) und fünf vielversprechenden Anbietern umgesetzt.

Als nächster Schritt soll Uster gemeinsam mit Horgen, Thalwil und Kloten, (anstelle von Wetzikon), ein skalierbares und mandantenfähiges «eFormularservice-Portal» beschaffen.

Das «eFormularservice-Portal» soll im Zeitraum 2024-2025 in einem einjährigen Pilotbetrieb getestet und weiterentwickelt werden. Die Stadt Uster, vertreten durch Lucas Nicolussi (CDO), übernimmt die Projektleitung.

Nach Abschluss des Pilotprojekts wird das «eFormularservice-Portal» allen interessierten Gemeinden und Städten zur Verfügung stehen. Ziel ist es, den Gemeinden die flexible und unkomplizierte Bereitstellung digitaler End-to-End-Services in Form von eFormularen zu ermöglichen.

Mit diesem Portal machen die Gemeinden einen grossen Schritt in Richtung «digitale Verwaltung» und ermöglichen auch anderen Gemeinden, davon zu profitieren. Durch die gemeinsame Nutzung und Entwicklung von Services und Servicekomponenten können Kosten geteilt und den Einwohnern ein einheitliches und stetig wachsendes Serviceangebot geboten werden.

#### **Beschaffungsprozess**

Der achtmonatige Evaluationsprozess für den Pilotbetrieb konnte im April 2024 erfolgreich abgeschlossen werden.

Basierend auf den Erkenntnissen aus dem PoC wurde ein Lastenheft für die Beschaffung des Portals im Rahmen eines Einladungsverfahrens erstellt, sowie ein Projektauftrag mit Budgetierung für die Pilotphase 2024/25 ausgearbeitet.



Obwohl der Fachrat und der Steuerausschuss von egovpartner beschlossen haben, das Projekt nicht in das eigene Portfolio aufzunehmen, wurden den beteiligten Gemeinden 50 000 Franken pro Gemeinde (maximal 200 000 Franken) als Projektanschubsfinanzierung zugesichert. Darüber hinaus konnte das Projekt das Interesse der Digitalen Verwaltung Schweiz DVS wecken und gewann als eines von acht Projekten den Innovationswettbewerb 2024 sowie eine Projektförderung in Höhe von 25 000 Franken.

Die beteiligten Gemeinden setzen das Projekt nun als «Einkaufskooperation» fort. Dabei übernimmt der neue Projektpartner Kloten die Rolle von Wetzikon, da Wetzikon aus organisatorischen Gründen vorerst ihre Beteiligung am Pilotprojekt reduzieren muss.

Anfang 2024 wurden Verhandlungsgespräche mit den drei vielversprechendsten Anbietern aus dem Proof of Concept geführt, um zu klären, welche Leistungen mit einem reduzierten Budget realisierbar sind. Auf diese Weise konnten die Beschaffungskosten so weit gesenkt werden, dass für den Pilotbetrieb nun eine freihändige Beschaffung möglich ist.

### **Beschaffungsgegenstand «eFormularservice-Portal»**

Die zu beschaffende eFormularservice-Lösung ist eine umfassende Plattform für die elektronische Kommunikation und die Verwaltung von Behördendienstleistungen. Sie umfasst verschiedene Schlüsselkomponenten:

- **Konto:** Dies ermöglicht die sichere Übertragung von Nachrichten, Dateien und Unterlagen sowie die einfache Verwaltung von Nachrichten und die Einsicht in den Status von Aufträgen und Prozessen. Einwohner und Einwohnerinnen können sich mittels AGOV (Behörden-Login des Bundes) auf einem Konto mit sicherem Posteingang anmelden, Services initiieren und ihre Profildaten und Aufträge verwalten. Diese Infrastruktur ist vergleichbar mit einem eBanking-Account, jedoch nicht für Bankangelegenheiten, sondern für den Bezug öffentlicher Dienstleistungen.
- **Onlineschalter:** Ein Online-Servicekatalog listet verfügbare Dienstleistungen auf und gewährleistet eine schnelle und effiziente Navigation innerhalb der Angebote.
- **Formularcreator/-designer:** Dies ermöglicht die einfache Erstellung benutzerdefinierter Formulare ohne Programmieraufwand (nocode). Zusätzlich bietet das System mögliche Erweiterungen wie Bot-Integrationen, eSignatur, Paymentmodule und Ähnliches.
- **Zentrale Datendrehscheibe:** Diese sorgt für einen reibungslosen Datenaustausch über verschiedene Schnittstellen. Dank Integration von Verwaltungssystemen (CMI, Innosolv, Abacus, u. ä.), Zahlungsdienstleistern und Microsoft-Anwendungen werden bestehende Arbeitsabläufe erheblich erleichtert.
- **Workflowengine:** Die Lösung bietet eine «nocode» Workflowengine zur automatisierten Prozess-/Servicegestaltung.
- **Auftragsdashboard:** Dies erleichtert die interne Fallverwaltung und gewährt prozess- und rechteabhängige Übersichten zu pendenten Aufträgen.
- **Analysecockpit:** Damit können detaillierte Auswertungen über Services und deren Nutzung durchgeführt werden. Es dient dem Qualitätsmanagement und wird für statistische Auswertungen genutzt.

Die Lösung wird als SaaS (Software as a Service) auf Schweizer Servern mit strengen IT-Sicherheitsstandards bereitgestellt. Die Plattform selbst ist rund um die Uhr verfügbar, skalierbar und für die Kunden (Einwohnerinnen und Einwohner) barrierefrei bedienbar. Darüber hinaus ermöglicht die Lösung eine schnelle Inbetriebnahme für künftige Gemeindefürsprecher sowie flexible Kostenmodelle für Gemeinden unterschiedlicher Grösse.



## **Beschaffung im freihändigen Verfahren**

Die Gemeinden Horgen, Thalwil, Uster und Kloten haben sich als «Einkaufskooperation» zusammengeschlossen, um eine gemeinsame Lösung zu beschaffen.

Die Beschaffung umfasst die Implementierung einer gemeinsamen eFormularservice-Lösung für einen Pilotbetrieb mit den vier Gemeinden, der bis Mitte 2025 dauert. Dabei werden vier Gemeindeforderungen einschliesslich Testsystemen als Software as a Service (SaaS)-Lösung aufgebaut. Bestandteil der Beschaffung sind Betrieb, Wartung und Support. Die Beschaffung beinhaltet auch weiterführende Arbeiten, um das eFormularservice-Portal während der Pilotphase zu entwickeln. Dazu gehören die Entwicklung eines Sets an Formularbausteinen sowie konzeptionelle Arbeiten, insbesondere beim ISDS-Konzept. Zwei konkrete eServices, nämlich die «Wohnsitzbestätigung» und der «Betreibungsregisterauszug», sollen weitergehend end-to-end ausgestaltet werden und von allen Gemeindeforderungen genutzt werden können. Nicht im Beschaffungsumfang enthalten sind Entwicklungskosten für weitere eServices sowie Kosten für Installation, Betrieb und Wartung von Zusatzkomponenten. Für den nachfolgenden Regelbetrieb müssen gesonderte Beschaffungen erfolgen.

Der Proof of Concept (PoC) im Sommer 2023 identifizierte drei vielversprechende Anbieter. Nach Verhandlungsgesprächen wurden zwei Anbieter zur Angebotsunterbreitung eingeladen. Ein Projektteam, bestehend aus Expertinnen und Experten der egovpartner Geschäftsstelle sowie der Städte und Gemeinden Horgen, Thalwil, Uster und Kloten, wertete diese aus. Die Auswahl und Bewertung der Angebote erfolgte auf Basis eines umfassenden Lastenhefts, das neben dem Preis auch ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigte.

Den Zuschlag erhielt die Zürcher Firma JAXForms, die bereits im Proof of Concept gezeigt hat, dass sie den Anforderungen gerecht werden kann. Sie haben bewiesen, dass sie die erforderlichen Funktionalitäten liefern können und als verlässlicher Partner über breites technisches und organisatorisches Know-how verfügen. JAXForms betreut bereits erfolgreich andere Formularlösungen von kommunalen, kantonalen und Bundesbetrieben. Ihre Software wird in der Schweiz hergestellt, gepflegt und weiterentwickelt, wobei sie auf Nachhaltigkeit Wert legen, sowohl im Einsatz von Open-Source-Komponenten als auch in der Datenverarbeitung und Speicherung. Der Energiebedarf im Datacenter wird zu 100 Prozent mit erneuerbaren Energien gedeckt, und die Abwärme des Datacenters wird vor Ort für Bürogebäude und einen Wärmeverbund genutzt.

## **Pilotphase**

Das «eFormularservice-Portal» wird vorerst für einen Pilotbetrieb mit den vier genannten Gemeinden entwickelt. Der Pilotbetrieb dauert bis Mitte 2025 und sieht vor, dass ab Sommer 2024 eine produktive Portallösung in den Pilotgemeinden eingeführt wird. Neben der Konfiguration und Entwicklung des Portals werden zwei konkrete eServices, nämlich die gemeindeübergreifend meist genutzten Services «Wohnsitzbestätigung» und «Betreibungsregisterauszug», in Zusammenarbeit mit dem Anbieter entwickelt. Diese sollen weitestgehend end-to-end gestaltet werden, wobei der Service «Wohnsitzbestätigung» bereits im September 2024 über das neue Portal in allen Pilotgemeinden verfügbar sein soll. Das eFormularservice-Portal wird in einer gemeinsamen Anstrengung von den Gemeinden und dem Anbieter entwickelt, um nach Abschluss der Pilotphase ein Grundset an Services und Formularbausteinen bereitzustellen, das auch anderen potenziell interessierten Gemeinden als Basis dient. Die Entwicklung weiterer 4 – 6 grösserer Services auf Basis der eService-Analyse der Digitalen Verwaltung Schweiz (meist genutzte kantonale und kommunale eServices) ist aktuell in Planung. Zudem werden interessierte Fachbereiche in den Formularcreator eingeführt und in ihren eService-Projekten unterstützt, um zusätzliche eServices eigenständig zu entwickeln und internes Know-how im Umgang mit dem Portal und der Formularentwicklung aufzubauen.



Fällt die Evaluation des Piloten positiv aus, ist vorgesehen, das eFormular-Serviceportal für den Regelbetrieb zu beschaffen und das eService-Angebot kontinuierlich zu erweitern. Ziel ist es, die bestehenden Services auf uster.ch in verbesserter Form anzubieten und um neue eServices zu ergänzen. Um die Bevölkerung in den Entscheidungsprozess miteinzubeziehen, welche eServices ab 2025 prioritär entwickelt werden sollen, ist im November 2024 eine Partizipation zum Thema «most wanted eServices» vorgesehen.

**Kosten (Beschaffung und Projekt)**

Die Gesamtkosten für die Beschaffung belaufen sich auf 147 880 Franken (exkl. MWST) für alle vier Pilotgemeinden. Für die Stadt Uster entstehen Beschaffungskosten in Höhe von 36 970 Franken. Darüber hinaus verpflichtet sich die Stadt Uster zu einer weiteren Kostenbeteiligung im Rahmen des Projekts: Zum einen an einem Informationssicherheits- und Datenschutzkonzept (ISDS-Konzept), welches von Dritten erstellt wird, und zum anderen in Form von Teilprojektkosten im Rahmen der gemeinsamen Service-Entwicklung. Zusätzlich zu den allgemeinen Projektkosten werden Mittel für interne Schulungen und Projektbegleitung bereitgestellt, um eine reibungslose Einführung des eFormularservice-Portals in der Stadt Uster zu gewährleisten.

Die Beschaffungskosten können vollständig durch erhaltene Fördergelder (egovpartner) gedeckt werden. Für die Entwicklung weiterer eServices stehen einerseits die weiteren Fördergelder (DVS) zur Verfügung, andererseits sind im Investitionsbudget 2024 zusätzliche 20 000 Franken für diesen Zweck eingeplant. Ebenfalls Teil der Projektkosten, aber nicht Teil der Beschaffung sind 30 000 Franken für die Einführung, interne Schulungen und Projektbegleitung in der Stadt Uster, auch diese Mittel sind im Investitionsbudget 2024 eingeplant.

**Beschaffung «eFormularservice-Portal» Pilot 2024/25 (Beträge inkl. MWST)**

1 Mandanten (inkl. Testsysteme)	Fr.	39 965
2 end-to-end Services, Lizenzen, Support und Wartung		

**Projektkosten**

Beteiligung ISDS Konzept	Fr.	2 500
Entwicklung zweier end-to-end eServices	Fr.	50 000
Interne Schulungen und Projektbegleitung	Fr.	30 000
Reserve	Fr.	2 535

<b>Zwischentotal Beschaffungs- &amp; Projektkosten</b>	<b>Fr.</b>	<b>125 000</b>
--	------------	----------------

**Einnahmen (Anschubfinanzierung, Förderung)**

Anschubfinanzierung egovpartner	Fr.	-50 000
Preisgeld Innovationsförderung DVS «Digitale Verwaltung Schweiz»	Fr.	-25 000

<b>Total</b>	<b>Fr.</b>	<b>-75 000</b>
--------------	------------	----------------

<b>Total Netto-Beschaffungs- &amp; Projektkosten (inkl. MWST)</b>	<b>Fr.</b>	<b>50 000</b>
---	------------	---------------



### Kreditbewilligung

Vorhaben	Beschaffung und Pilotprojekt «eFormularservice-Portal»
Kostenstelle oder Projekt-Nummer	80060008
<b>Kreditbetrag einmalig<sup>1</sup></b>	Fr. 125 000
<b>Kreditbetrag wiederkehrend<sup>2</sup></b>	Fr. 0
Zuständig	Stadtrat
Artikel Gemeindeordnung <sup>3</sup>	Art. 35 Abs. 2 Ziff. 3
Ausgabe im Voranschlag enthalten <sup>4</sup>	Ja
Beanspruchung Kreditkompetenz Stadtrat	Fr. 0

### Arbeitsvergabe

Vorhaben	«eFormularservice-Portal»
Arbeitsgattung	Beschaffung
Verfahrensart	Freihändige Vergabe
Schwellenwert	Fr. 150 000
Begründung Ausnahme Freihändige Vergabe	-
Vergabesumme <sup>5</sup>	Fr. 39 965
Firma und Ort	JAXForms AG, 8050 Zürich
Datum Offerte	

### Haltung Steuergruppe und Verwaltungsleitung

Die Steuergruppe Digitalstrategie sowie die Verwaltungsleitung beantragen dem Stadtrat die Zustimmung zum Antrag.

### Der Stadtrat beschliesst:

1. Für das Pilotprojekt «eFormularservice-Portal» wird ein einmaliger Kredit von 125 000 Franken bewilligt.
2. Die Beschaffung eines «eFormularservice-Portal» wird im freihändigen Verfahren für 39 965 Franken an die Firma JAXForms AG, 8050 Zürich, vergeben.

<sup>1</sup> Bei Bereichen mit Vorsteuerabzugsmöglichkeit exkl. MWST; bei Bereichen ohne inkl. MWST

<sup>2</sup> Dito

<sup>3</sup> Allenfalls gebundene Ausgabe gemäss § 121 Gemeindegesetz

<sup>4</sup> Inklusive Nachtragskredite

<sup>5</sup> Inklusive Mehrwertsteuer



3. Mitteilung als Protokollauszug an
  - Verwaltungsleitung
  - Gesamtverwaltung, Chief Digital Officer CDO, Lucas Nicolussi
  - Abteilung Finanzen, Leiter LG Informatik, Harry Rauter
  - Abteilung Finanzen, Kreditkontrolle
  - Die berücksichtigte Firma durch CDO

öffentlich