Sitzung vom 26. August 2025

BESCHLUSS NR. 337 / V4.13.20

eService-Portal Amtomat
Einführung und Betrieb
Kreditbewilligung und Arbeitsvergabe

Ausgangslage

Die Stadt Uster hat gemeinsam mit den Gemeinden Horgen, Thalwil und Kloten in Zusammenarbeit mit der Schweizer Firma JAXForms das interkommunale Pilotprojekt «Amtomat» erfolgreich abgeschlossen. Ziel dieses Projekts (SRB 318/2024) war der Aufbau eines mandantenfähigen eService-Portals zur digitalen Bereitstellung von Verwaltungsdienstleistungen. Uster übernahm dabei die führende Rolle in der Projektleitung und Pilotierung. Unterstützt wurde das Vorhaben durch die Geschäftsstelle egovpartner sowie die Digitale Verwaltung Schweiz (DVS), welche das Projekt auch finanziell förderten. Für seine Innovationskraft und den beispielhaften Ansatz zur digitalen Transformation auf Gemeindeebene wurde das Projekt bereits zweifach ausgezeichnet, unter anderem mit dem OneGov Award 2025.

Amtomat ist das zentrale Umsetzungsprojekt der städtischen Digitalstrategie und trägt massgeblich zur Erreichung des strategischen Fokusthemas 2022–2025 «Schaffung konkreter Mehrwerte für die Bevölkerung und die Wirtschaft durch digitalisierte Services» bei. Amtomat adressiert das Bedürfnis der Bevölkerung nach einfach zugänglichen, durchgängig digitalen Behördendienstleistungen. Gleichzeitig bietet die Plattform der Verwaltung die Chance, interne Abläufe effizienter, medienbruchfrei und ressourcenschonend zu gestalten. Durch die standardisierte digitale Bereitstellung von Services – vom Antrag bis zur rechtssicheren digitalen Zustellung gemäss der 2027 in Kraft tretenden Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen (VeVV) – wird der Grundstein für eine moderne, serviceorientierte, digitale Verwaltung gelegt.

Amtomat ist eine zukunftsgerichtete, offene und gemeinschaftlich entwickelte Lösung, die auf modularen Komponenten und offenen Standards basiert. Sie ermöglicht sowohl die eigenständige Entwicklung von Services als auch die gemeinsame Nutzung und Weiterentwicklung durch andere Gemeinden.

Nach Abschluss der einjährigen Pilotphase soll Amtomat im Herbst 2025 produktiv in den Betrieb der Stadt Uster überführt werden. Der vollständige Go-Live des Portals sowie der ersten priorisierten eServices (Wohnsitzbestätigung, Veranstaltungsgesuch, Sozialhilfeantrag) für die Stadt Uster ist für November 2025 vorgesehen.

Organisation und Funktionsweise von Amtomat

Amtomat bildet künftig die digitale Schnittstelle zwischen Bevölkerung und Verwaltung der Stadt Uster. Der zentrale Servicekatalog dient dabei als digitaler Onlineschalter, der sämtliche Dienstleistungen der Stadt in übersichtlicher und leicht auffindbarer Form präsentiert. Über das persönliche Konto, das durch eine sichere Anmeldung via AGOV (Authentifizierungsdienst des Bundes, kompatibel mit der künftigen eID) geschützt ist, können die Einwohnerinnen und Einwohner ihre Behördengeschäfte zentral steuern. Das Konto ermöglicht nicht nur die Verwaltung persönlicher Daten, sondern dient auch als sicherer digitaler Posteingang für den Austausch von Informationen und Dokumenten mit der Verwaltung.

Die Formular- und Workflow-Komponenten von Amtomat ermöglichen eine intuitive Erfassung von Anträgen sowie deren automatisierte Weiterverarbeitung innerhalb der Verwaltung. Dabei können einfache und mittelkomplexe Services durch die Verwaltung selbständig aufgebaut und gepflegt werden. Ergänzt wird das Angebot durch eine sichere Zustellplattform, die es erlaubt, amtliche Dokumente rechtssicher und direkt in das persönliche Konto der Nutzerinnen und Nutzer zuzustellen.

Die Organisation und Weiterentwicklung der Plattform erfolgen über den in Gründung befindlichen Verein Amtomat, dem die Stadt Uster beitreten möchte. Der Verein gewährleistet eine partnerschaftliche, nachhaltige Weiterentwicklung der Plattform und fördert die übergreifende Zusammenarbeit der beteiligten Gemeinden. Jeder neu erarbeitete Service steht allen Partnergemeinden zur Verfügung, wodurch sämtliche Mitglieder kontinuierlich von der gemeinsamen Entwicklungsarbeit profitieren. Die Nutzung bereits durch andere Gemeinden entwickelter Services, ermöglicht zudem eine langfristige Reduktion externer Kosten und interner Aufwände.

Kosten und Investitionen

Mit der Inbetriebnahme von Amtomat ab Herbst 2025 entstehen für die Stadt Uster jährliche Betriebskosten von Fr. 19 674.20 (inkl. MwSt.). Diese decken den Betrieb der Plattform, den technischen Support sowie die Portalnutzung ab. Zusätzlich ist ein jährlicher Mitgliederbeitrag an den Verein Amtomat von 6000 Franken vorgesehen. Beide Kostenpositionen sind bereits im bestehenden Budget berücksichtigt.

Um die Entwicklung des Portals und weiterer eServices gezielt voranzutreiben, sollen für das Jahr 2025 weitere Mittel in der Höhe von 20 000 Franken in die funktionale Erweiterung des Kontos als sicherer digitaler Zustellkanal gemäss VeVV freigegeben werden. Auch für 2026 sind zusätzliche Investitionsmittel in Höhe von 60 000 Franken eingestellt, welche für die Realisierung digitaler Services (bspw. ein Raumreservations-Service für alle städtischen Mietobjekte) vorgesehen. Beide Beträge sind bereits im Investitionsbudget eingestellt.

Kreditbewilligungen

Vorhaben	Amtomat - Betrieb und Verein
Kostenstelle oder Projekt-Nummer	80499
Kreditbetrag wiederkehrend[1]	Fr. 25 674.20
Zuständig	Stadtrat
Artikel Gemeindeordnung[2]	Art. 35 Abs. 2 Ziff. 3
Ausgabe im Voranschlag enthalten[3]	Ja
Beanspruchung Kreditkompetenz Stadtrat	Fr. 0.--

[1] dito
[2] Allenfalls gebundene Ausgabe gemäss § 121 Gemeindegesetz
[3] Inklusive Nachtragskredite

Vorhaben	Amtomat - Portalausbau
Kostenstelle oder Projekt-Nummer	(noch offen)
Kreditbetrag einmalig[4]	Fr. 20 000
Zuständig	Stadtrat
Artikel Gemeindeordnung[5]	Art. 35 Abs. 2 Ziff. 3
Ausgabe im Voranschlag enthalten[6]	Ja
Beanspruchung Kreditkompetenz Stadtrat	Fr. 0.--

Arbeitsvergabe

Vorhaben	Amtomat Uster	
Arbeitsgattung	Dienstleistung	
Verfahrensart	Freihändige Vergabe	
Schwellenwert	Fr. 150 000.00	
Vergabesumme[7]	Fr. 78 696.80	(Gesamtsumme für 4 Jahre Fr. 19 674.20 pro Jahr)
Firma und Ort	JAXForms AG, 8050 Zürich	
Datum Offerte	06. August 2025	

Der Stadtrat beschliesst:

1. Die Fortführung und Einführung von Amtomat als digitales Serviceportal der Stadt Uster ab Herbst 2025 wird genehmigt.

2. Der Beitritt zum Verein «Amtomat – Zürich» wird genehmigt.

3. CDO Lucas Nicolussi vertritt die Stadt Uster im Vorstand des Vereins «Amtomat – Zürich».

4. Für die wiederkehrenden Betriebskosten und den Mitgliederbeitrag an den Verein Amtomat wird ein jährlich wiederkehrender Kredit von Fr. 25 674.20 (inkl. MwSt.) bewilligt.

5. Für die Portalweiterentwicklung wird ein einmaliger Kredit von 20 000 Franken für das Jahr 2025 bewilligt.

6. Den Auftrag für den Betrieb, Support und Wartung von Amtomat wird im freihändigen Verfahren für jährlich Fr. 19 674.20 (inkl. MwSt.) an die Firma JAXForms vergeben.

[4] Bei Bereichen mit Vorsteuerabzugsmöglichkeit exkl. MWST; bei Bereichen ohne inkl. MWST
[5] Allenfalls gebundene Ausgabe gemäss § 121 Gemeindegesetz
[6] Inklusive Nachtragskredite
[7] Inklusive Mehrwertsteuer

7. Mitteilung als Protokollauszug an

- Stadtschreiber, Pascal Sidler
- Steuerung und Führung, CDO Lucas Nicolussi
- Abteilung Finanzen, Kreditkontrolle
- Die berücksichtigte Firma durch CDO Lucas Nicolussi

öffentlich