



Protokollauszug vom

23.10.2024

Departement / Bereich: Stadtkanzlei

Projekt Relaunch Internetportal: Ausschreibung

IDG-Status: teilweise öffentlich

SR.24.691-1

Der Stadtrat hat beschlossen:

1. Die Ergebnisse der Initialisierungsphase des Projekts «Relaunch Internetportal» werden zustimmend zur Kenntnis genommen.
2. Die Submissionsunterlagen für die Ausschreibung des neuen Internetportals werden genehmigt.
3. Die Ausschreibung für das neue Internetportal [...] wird in einem offenen Verfahren im Staatsvertragsbereich durchgeführt.

4. Als Vergabekriterien werden festgelegt:

4.1 Eignungskriterien (Muss-Kriterien):

- Verfügbarkeit der notwendigen Infrastruktur und Mitarbeitendenkapazität
- Erfahrung mit vergleichbaren Projekten
- Mitarbeitende mit notwendiger Berufserfahrung und Ausbildung
- ISO-Zertifizierungen
- Deutschkenntnisse der eingesetzten Personen

Die einzelnen Eignungskriterien sind detailliert in Kapitel 3.1 aufgeführt.

4.2 Produkt- und Dienstleistungsanforderungen (Muss-Kriterien):

Es werden minimale Produkt- und Dienstleistungsanforderungen festgelegt. Sie sind in der Beilage 3.1 «Angebot Eignungs- und Zuschlagskriterien» aufgeführt.

4.3 Zuschlagskriterien und Gewichtung :

1. Preisangebot	30 %
2. Qualität der angebotenen Leistungen • 20 % Erfüllung der funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen • 20 % für die bewertungsrelevanten Konzepte	40 %
3. Qualität der Angebotspräsentation	20 %
4. Qualität der Referenzen	10 %

5. Es wird Kenntnis genommen vom Zeitplan, der vorsieht, dem Stadtrat im ersten Halbjahr 2025 den Zuschlagsentscheid vorzulegen.

6. Stadtkanzlei und IDW werden mit der Durchführung des Submissionsverfahren und der Antragsstellung für den Zuschlagsentscheid an den Stadtrat beauftragt.

7. Dieser Beschluss wird teilweise veröffentlicht.

8. Mitteilung an: alle Departemente, IDW, Finanzamt, Fachstelle Beschaffung, Finanzkontrolle, Stadtkanzlei.

Vor dem Stadtrat
Der Stadtschreiber:



A. Simon

Begründung:

1. Ausgangslage

Das aktuelle Internetportal der Stadt Winterthur wurde im November 2016 lanciert. Dem Go-Live ging eine rund zweijährige Projektphase mit einer Ausschreibung voran, in der sich das Produkt «One Gov Box» der Firma «4teamworks» durchsetzte. Das neue Internetportal stellte damals einen Quantensprung dar. Bezüglich Informationsarchitektur, Design und Mobilefähigkeit entsprach der städtische Internetauftritt dem neuesten Stand. Mit dem Relaunch wurden verschiedene neue Grundsätze für den Betrieb festgelegt. So zum Beispiel das Gebot der Integration von eigenständigen Subsites in das Internetportal (ausser für Organisationseinheiten mit Erweiterter Erscheinungsbildkompetenz).

Seit dem Go-Live läuft das System stabil, verschiedene Updates und Anpassungen (Change Requests) konnten realisiert werden. Die Vorteile des Systems liegen insbesondere in der einfachen Bedienbarkeit des Backends für die Redakteur:innen.

Nach acht Jahren Betrieb zeigen sich jedoch auch Mängel am Portal, die nur mit einem Relaunch des Systems behoben werden können. Aus folgenden Gründen ist eine Ablösung des aktuellen Internetportals bis 2026 notwendig:

- Im April 2022 kündigte «4teamworks» an, dass die Sparte Internet-CMS in eine neue AG («Webcloud 7») ausgegliedert wird. «Webcloud 7» wiederum lanciert zurzeit ein neues Produkt, das «One Gov Box» bis Ende 2025 ablösen soll. Bestehende Kunden wurden aufgefordert, eine Ablösung der «One Gov Box» zu prüfen resp. in die Wege zu leiten.
- Das aktuelle Portal erfüllt hinsichtlich Barrierefreiheit nicht die aktuell gültigen Richtlinien (WCAG 2.1, eCH-0059). Die Stadt Winterthur ist verpflichtet, ihre Internet-Angebote barrierefrei zugänglich zu machen.
- Ein Relaunch bietet die Möglichkeit, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern und die bestehenden Inhalte zu verschlanken resp. neu zu organisieren (Informationsarchitektur).
- Neueste technologische Innovationen wie Chatbots und Künstliche Intelligenz (KI) bieten Potenzial für Internetportale, die mit dem bestehenden, technisch relativ unflexiblen Produkt nicht erschlossen werden können.
- Aus ausschreibungsrechtlicher Sicht ist nach sieben bis zehn Jahren ein Ausschreibungszyklus vorbei. Daher muss neu ausgeschrieben werden.

2. Ergebnisse der Projektinitialisierung

2.1 Vorgehen

Auf der Grundlage einer SWOT-Analyse und eines Workshops mit Power-User/innen aller Departemente konnte das Projektteam die Ziele und erste Anforderungen an die neue Lösung definieren. Gleichzeitig fanden verschiedene Austauschformate mit Städten und Kantonen statt, die

momentan ebenfalls einen Relaunch anstreben oder kürzlich einen neuen Webauftritt lanciert haben. Als besonders hilfreich erwies sich auch das soeben abgeschlossene Relaunch-Projekt von Stadtwerk Winterthur.

Infolgedessen hat das Projektteam verschiedene Varianten ausgearbeitet. Im Frühjahr 2024 erstellte die Projektleitung den Durchführungsauftrag. Gleichzeitig konnten via Co-Creation-Plattform zwei Studentinnen gewonnen werden, die sich im Rahmen einer Bachelorarbeit mit der Inhaltsstruktur des aktuellen Portals auseinandersetzen und Usability-Tests durchführten. Die Ergebnisse dieser Tests flossen in die Submissionsunterlagen ein. Im Mai konnte der Durchführungsauftrag unterzeichnet werden. Die wichtigsten Inhalte werden im Folgenden kurz zusammengefasst.

2.2 Projektziele

Aufgrund der SWOT-Analyse, dem Workshop mit den Power-User/innen und den Erkenntnissen aus den Austausch-Formaten konnten folgende Projektziele definiert werden:

Lösungsziele

Nr.	Kategorie	Beschreibung	Messgrösse	Priorität*
S1	Funktionalität	<i>Der Internetauftritt ist übersichtlich, kompakt/reduziert, enthält jedoch alle benötigten Informationen, die sich über eine gute Suchfunktion schnell auffinden lassen.</i> <i>Klare Navigationselemente, intuitive Interaktionsmuster und eine ansprechende visuelle Gestaltung vereinfachen die Orientierung und sorgen für eine positive User Experience (UX)</i>	<i>Meistgesuchte Inhalte erscheinen immer unter den ersten fünf Suchresultaten.</i> <i>Umfrage bei User/innen zur Ermittlung der UX.</i>	S
S2	Funktionalität	<i>Der Internetauftritt erfüllt die Kriterien für einen barrierefreien Zugang. Die häufig nachgefragten Inhalte sind in einfacher Sprache verfasst.</i>	<i>WCAG 2.1-Kriterien AA, eCH-0059-Standard</i>	M

Nr.	Kategorie	Beschreibung	Messgrösse	Priorität*
S3	Funktionalität	Bewährte Funktionalitäten und Applikationen werden weiter genutzt und in das neue Portal integriert	Sämtliche aktuellen Applikationen der Stadt konnten integriert oder abgelöst werden.	M
S4	Funktionalität	Das Backend (CMS) des neuen Portals ist einfach und intuitiv zu bedienen und ist technisch auf dem aktuellen Stand.	Feedback Power-User/innen zu mehr als 75 % positiv	S
S5	Funktionalität	Der Internetauftritt ist für mobile Geräte optimiert.	Responsive Umsetzung	M
S6	Funktionalität	Das Portal bietet interaktive Elemente (z.B. Chatbots, Generative KI, personalisierte Inhalte) an, um die Nutzerbindung zu erhöhen und individuell zugeschnittene Informationen bereitzustellen.	Nutzungsraten der interaktiven/personalisierten Funktionen	K
S7	System	Das System ist so konzipiert, dass es eine wachsende Anzahl von Nutzenden und Datenmengen ohne Einbussen bei der Performance bewältigen kann. Dies beinhaltet die Fähigkeit, Ressourcen bei Bedarf dynamisch zu skalieren.	Durchschnittliche Antwortzeit der Website unter verschiedenen Lastbedingungen	S
S8	Kosten	Die Kosten für die Weiterentwicklung und den Betrieb des neuen Webportals bewegen sich im Rahmen der heutigen Lösung oder fallen günstiger aus.		S
S9	Weiterentwicklung/Zukunftsfähigkeit	Das neue System ist zukunftsfähig und wird über einen längeren Zeitraum von der Lieferantin unterstützt. Es ist zudem ausbaufähig für zukünftige technologische Entwicklungen (Chat-Systeme, KI-gestützte Anwendungen).	Lieferantin garantiert, dass das System mindestens 10 Jahre unterstützt wird	S

Nr.	Kategorie	Beschreibung	Messgrösse	Priorität*
S10	Datensicherheit	Das Portal gewährleistet Einhaltung der Standards an Datensicherheit und Datenschutz, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Benutzerdaten zu schützen. Es werden ausreichende Massnahmen ergriffen um Cybercrime-Attacken zu verhindern.	Datenschutz-Audit	M
* Gewicht: M = Muss / S = Soll (Wichtige Anforderung) / K = Kann (Nice to have)				

Aus diesen Projektzielen lassen sich folgende Massnahmen ableiten:

- **Keine Migration:** Um das Ziel eines übersichtlichen und reduzierten Internetportals zu erreichen, müssen die bestehenden Inhalte kritisch geprüft werden. Im Laufe der Jahre ist das bestehende Portal organisch gewachsen. Teile der Inhalte werden nicht mehr benötigt oder sind aufgrund der Masse an Inhalten schlecht auffindbar. Aus diesem Grund werden keine Inhalte vom bestehenden auf das neue Portal migriert. Der Relaunch soll die Möglichkeit bieten, die Inhalte neu zu erfassen und allenfalls besser zu strukturieren. Die Ausnahme bilden Stadtrats-Geschäfte und Medienmitteilungen. Diese News-Elemente sollen auf das neue Internetportal migriert werden.
- **Schulung barrierefreie Inhalte:** Die gesetzlichen Vorgaben an einen möglichst barrierefreien Zugang zu Information im Internet beinhalten nicht nur technische Spezifikationen. Auch Inhaltselemente wie Texte und Dokumente sollen gemäss Behindertenrechtskonvention möglichst barrierefrei gestaltet werden. Viele Textelemente im aktuellen Internetportal erfüllen die Anforderungen an eine einfach verständliche Sprache nicht. Barrierefreie PDF sind eine Ausnahme. Es ist deshalb vorgesehen, dass die Redakteur:innen in der Anwendung der einfachen Sprache geschult werden und lernen, wie barrierefreie PDF erstellt werden können.
- **Weiternutzung der bewährten Applikationen:** Zahlreiche Funktionalitäten wie Shops, E-Services- Verzeichnis- und Reservationssysteme etc. sind in klassischen Internet-CMS meist nicht als Standard-Funktionalitäten vorhanden. Um diese stark nachgefragten Funktionalitäten trotzdem anzubieten, gibt es zwei Varianten. Entweder baut die Lieferantin des Internet-CMS diese Applikationen gemäss den Wünschen der Klientin nach (kostspielig) oder eine externe Standard-Lösung wird mittels iFrame in die bestehende Lösung eingebunden. Im aktuellen Internetportal sind zahlreiche externe Applikationen eingebunden oder verlinkt. An diesem System soll festgehalten werden. So können einzelne Applikationen bei Bedarf flexibler abgelöst werden, der finanzielle und personelle Aufwand für den

Relaunch wird reduziert und die Komplexität der Ausschreibung und des Gesamtprojekts bleibt überschaubar. Eine Ablösung bestehender Applikationen ist jedoch nicht ausgeschlossen. In den «optionalen Anforderungen» können die Anbieter aufzeigen, welche Applikationen in ihrem Produkt bereits vorhanden sind: Falls ein Anbieter eine überzeugende Lösung mitbringt, kann diese somit bereits im Rahmen des Relaunch-Projekts umgesetzt werden.

Vorgehensziele

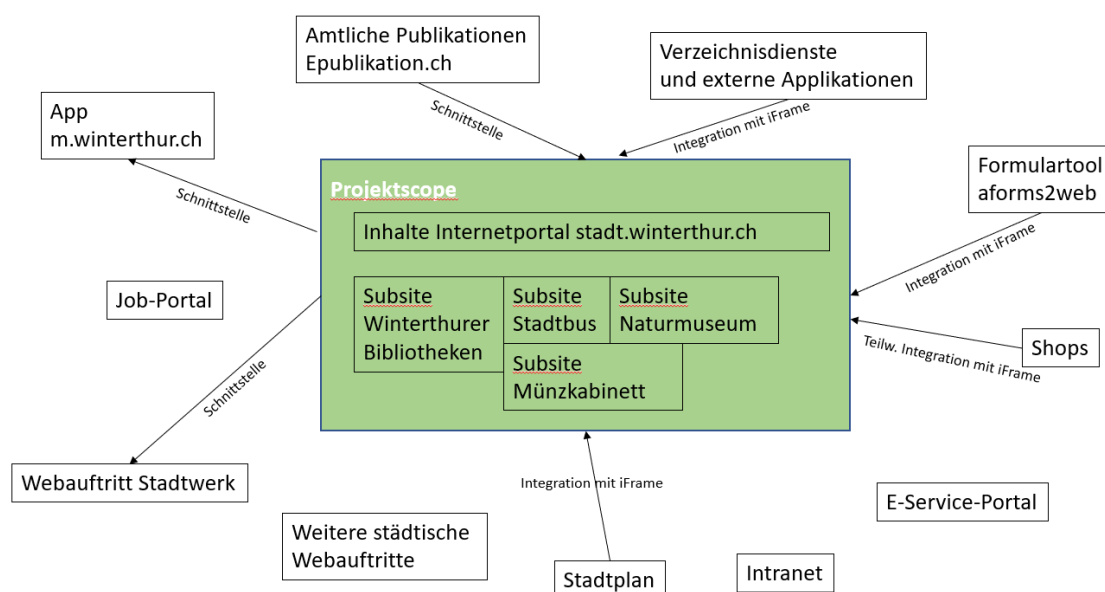
P1	Zeitplan	Das neue Internetportal wird im ersten Halbjahr 2026 eingeführt	erfüllt/nicht erfüllt	S
P2	Kosten	Die budgetierten internen und externen Kosten werden nicht überschritten	erfüllt/nicht erfüllt	S
P3	Kommunikation	Die Stakeholder werden regelmässig über den Fortschritt des Projekts informiert		S
P4	Einbezug/Organisation	Die Departemente werden in das Projekt mit einbezogen (Anforderungen an das Produkt, Testing, Design/UX)		M
P5	Risikomanagement	Die Risiken sollen im Projektstatusbericht regelmässig neu beurteilt werden, damit frühzeitig Massnahmen festgelegt werden können, um den Projekterfolg sicherzustellen.		M
* Gewicht: M = Muss / S = Soll / K = Kann				

2.3 Scope

Aufgrund der zahlreichen Schnittstellen mit externen Systemen und aufgrund der Verwandtschaft mit weiteren Digitalisierungsprojekten hat sich das Projektteam in der Initialisierungsphase vertieft mit dem Projektscope auseinandergesetzt. Ausgehend von den Projektzielen und den Varianten konnte das gewünschte Endprodukt eingegrenzt werden: Das Internetportal soll abgelöst werden mit einem System, das technisch dem neuesten Stand entspricht. Die bestehenden bewährten organisatorischen Rahmenbedingungen sollen bestehen bleiben. Zudem wurde eine Auslegung der vorhandenen finanziellen und personellen Ressourcen vorgenommen. Aufgrund dieser Faktoren soll der Projektscope dem heutigen Internetportal (inkl. «One Gov Box»-Subsites)

entsprechen (stadt.winterthur.ch sowie Subsites Stadtbuss, Bibliotheken, Münzkabinett, Naturmuseum). Externe Subsites von Organisationseinheiten mit Erweiterter Erscheinungsbildkompetenz (z. Bsp. Stadtwerk Winterthur, Alte Kaserne, Profil. etc.) sind nicht Teil des Scopes und werden nicht abgelöst. Die bestehenden Schnittstellen zu externen Applikationen sind als minimale Produktanforderungen im Anforderungskatalog enthalten.

Bestehende und bewährte externe Applikationen werden, wie oben in Kapitel 2.2 beschrieben, nicht abgelöst. Eine Integration dieser Applikationen in den Projektscope hätte nicht nur zu einer markanten Kostensteigerung geführt, sondern vermutlich auch die Anzahl Bewerber stark reduziert. Die Komplexität des Projekts wäre zudem stark angestiegen und hätte mit den bestehenden personellen Ressourcen innerhalb des erforderlichen Zeitrahmens nicht mehr bewältigt werden können. Umsysteme und Applikationen wie das E-Service-Portal, die App und das Intranet sollen deshalb in separaten Projekten neu beurteilt und gegebenenfalls abgelöst werden. Zudem sind das E-Service-Portal, die App, das Formulartool, der Veranstaltungskalender, die Reservationssysteme und eine Shop-Lösung als «optionale Anforderungen» in den Submissionsunterlagen aufgeführt und werden im Sinne einer «gemeinsamen Zukunftsausrichtung» bewertet.



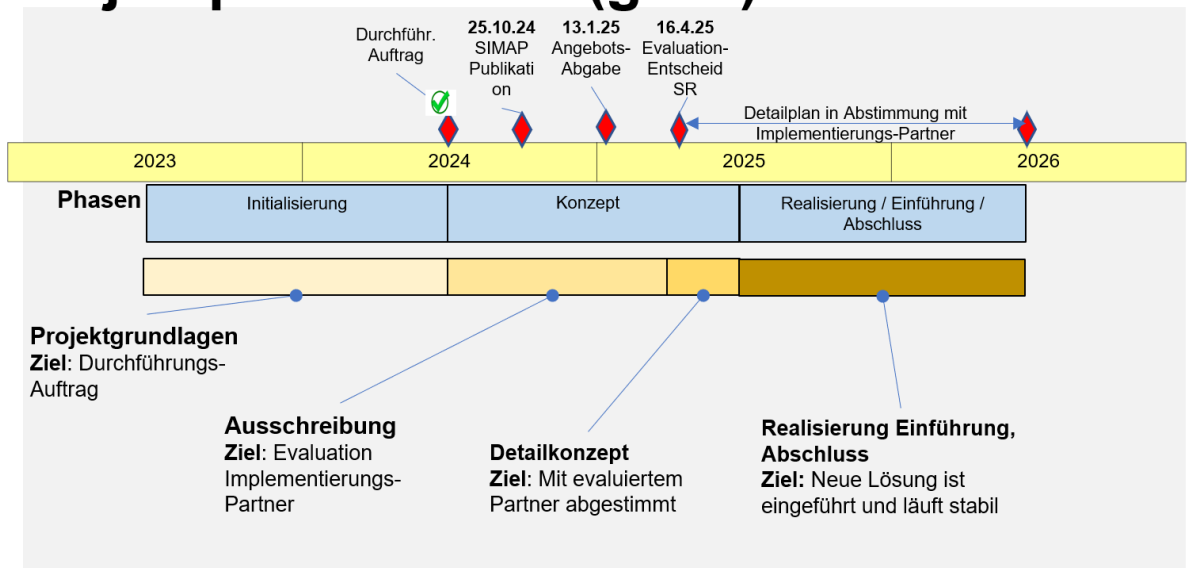
2.4 Kosten

[...]

2.5 Zeitplan

Der Projektzeitplan sieht vor, dass die neue Lösung Mitte 2026 eingeführt wird. Dies bedingt, dass die Ausschreibung in zweiten Halbjahr 2024 durchgeführt wird. Im ersten Halbjahr 2025 erfolgt der Zuschlagsentscheid. Im Anschluss wird das neue Internetportal aufgebaut. Die Schulungen für die Redakteur:innen sind für Ende 2025/Anfang 2026 vorgesehen, sodass im ersten Halbjahr 2026 die Inhalte abgefüllt und das Testing durchgeführt werden kann.

Projektplan Gesamt (grob)



2.6 Projektorganisation

Auftraggeber des Vorhabens ist der Stadtschreiber in seiner Funktion als Leiter der Stadtkanzlei. Die Projektleitung und das Projektteam setzen sich aus Mitarbeitenden von Kommunikation Stadt Winterthur und der IDW zusammen. Der Auftraggeber stellt die folgenden Ressourcen für das Vorhaben zur Verfügung, wobei punktuell zusätzliche Mitarbeitende hinzugezogen werden können:

- 2 Co-Projektleiter (IDW: Felix Ott, Stadtkanzlei: Peter Weber)
- 1 bis 2 Projektmitarbeiter Kommunikation
- 1 bis 2 Projektmitarbeiter IDW
- 4 Mitglieder Projektausschuss (Ansgar Simon, Inka Keuper, Michael Scholz, Christoph Zech)
- Auftraggeber (Ansgar Simon)
- Sounding Board (Vertreter/innen der Departemente und der Subsites)

3. Submission

Aufgrund des geschätzten Auftragswerts [...] unterliegt der Auftrag dem offenen Verfahren im Staatsvertragsbereich (vgl. Anhang 1 b IVöB i.V.m. Art. 16 IVöB).

Die Publikation der Ausschreibung auf SIMAP erfolgt im Anschluss an die Verabschiedung dieses SRB.

3.1 Eignungs- und Zuschlagskriterien und Produkte und Dienstleistungsanforderungen

Für die vorliegende Submission werden folgende Eignungs- und Zuschlagskriterien sowie Produkt- und Dienstleistungsanforderungen zustimmend zur Kenntnis genommen:

Eignungskriterien (Muss-Kriterien):

Geeignet sind Anbieterfirmen, die ihre organisatorische, technische, personelle und finanzielle Leistungsfähigkeit belegen, ihre Erfahrung bei vergleichbaren Projekten nachweisen sowie die Einhaltung sämtlicher Vorgaben bestätigen. Folgende Eignungskriterien werden festgelegt:

- **Infrastruktur und Kapazität:** Die Anbieterfirma verfügt, zusammen mit allenfalls beigezogenen und im Angebot enthaltenen Subunternehmen, über die notwendige Infrastruktur und Mitarbeiterkapazität, um den Auftrag in der von der Beschaffungsstelle vorgesehenen Umfang und im definierten Zeitraum in der geforderten Qualität durchführen zu können.
- **Erfahrung und Hauptleistung:** Der Anbieter verfügt über genügend Erfahrungen in UX-Design sowie der Implementierung und dem Betrieb von Content Management Systemen (CMS) – idealerweise für eine öffentliche Verwaltung einer Körperschaft über 30 000 Einwohner:innen oder einer privaten Institution – welche mit dem vorliegenden Auftrag hinsichtlich Umfang und Komplexität vergleichbar sind. Diese CMS weisen mindestens zwei Schnittstellen zu anderen Applikationen auf bzw. binden diese ein. Der Anbieter weist diese Erfahrung anhand von zwei Referenz-Projekten, welche innerhalb der letzten 4 Jahre umgesetzt worden sind, nach.

Die Hauptleistung hat mindestens zu 60 Prozent durch den Anbieter zu erfolgen. Folgende Aufgaben sind zwingend durch den Anbieter auszuführen:

- Projektleitung, Koordination und Single-Point-of-Contact (Projektleiter, Service Manager)
- Konzepte
- Aufbau/Implementation Basis-CMS
- Schulung, Dokumentation
- Betrieb, Wartung und Support
- **Erfahrung Mitarbeitende:** Die Anbieterfirma verfügt, zusammen mit allenfalls beigezogenen und im Angebot enthaltenen Subunternehmen, über Mitarbeitende im Anstellungsverhältnis, welche die notwendige Ausbildung bzw. Berufserfahrung für die ausgeschriebene Auftragsausführung mitbringen.
- **Zertifizierungen:** Der Anbieter verfügt über folgende Zertifizierungen: ISO 9001, ISO 27001, ISO20000 oder eine jeweilige Gleichwertigkeit.
- **Sprachkenntnisse:** Die Anbieterfirma bestätigt, dass alle eingesetzten Personen, welche im Kontakt zur Stadt Winterthur stehen, fließend Deutsch sprechen und sich schriftlich ausdrücken können.

Minimale Produkte- und Dienstleistungsanforderungen (Muss-Kriterien):

Es werden minimale Produkt- und Dienstleistungsanforderungen festgelegt. Sie beziehen sich auf den Beschaffungsgegenstand und halten fest, welche Eigenschaften mindestens erfüllt sein müssen, damit ein Angebot für einen Zuschlag in Frage kommt. Die Minimale Produkte- und Dienstleistungsanforderungen sind in der Beilage 3 «Angebot, Eignungs- und Zuschlagskriterien» aufgeführt.

Die Bewertung der Angebote erfolgt gemäss folgendem Schlüssel (Zuschlagskriterien):

1. Preisangebot	30 %
2. Qualität der angebotenen Leistungen • 20 % Erfüllung der funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen • 20 % für die bewertungsrelevanten Konzepte	40 %
3. Qualität der Angebotspräsentation	20 %
4. Qualität der Referenzen	10 %

Erkenntnisse aus dem letzten Relaunch des Internetportals sowie der Relaunch-Projekte des Intranets und der Website von Stadtwerk Winterthur zeigen auf, dass die Qualität der Referenzen sowie insbesondere die Anbieterpräsentation eine solide Differenzierung der Angebote ermöglicht. Deshalb wird die Anbieterpräsentation relativ hoch gewichtet.

Der klassische Anforderungskatalog wird zudem ergänzt durch Konzepte, in denen sich die Anbieterin ausführlicher zu bestimmten Schlüsselthemen äussern kann:

- Vorgehenskonzept: Angaben zur Projektmethodik, Zeitplan etc.
- UX- und Webdesign-Konzept: Entwürfe des neuen Designs, inklusive Mockups
- Navigationskonzept: Vorschlag zur Inhaltsstruktur/Navigation
- Fach- und Technikkonzept: Detaillierter Beschrieb zur Umsetzung ausgewählter Funktionen

3.2 Rückmeldungen Sounding Board

Die Eignungs- und Zuschlagskriterien wurden dem Sounding Board vorgelegt. Der Anforderungskatalog wurde aufgrund der Rückmeldungen stellenweise angepasst. So wurde zum Beispiel die News-Funktion neu als minimale Produkte- und Dienstleistungsanforderung definiert. Zudem wurde verschiedentlich die Notwendigkeit eines integrierten Formulartools betont.

4. Externe und interne Kommunikation

Es ist keine Medienmitteilung vorgesehen.

5. Veröffentlichung

Die Ausschreibung wird auf SIMAP publiziert.

Dieser Beschluss wird teilweise veröffentlicht. Gestützt auf Artikel 3 Absatz 2 InfV¹ in Verbindung mit Artikel 3 Absatz 3 VVO InfV² wird auf die Veröffentlichung der Ziffer 3 des Beschlussteils und der Ziffern 2.4 und 3 der Begründung verzichtet, da Anbietende aufgrund der aufgeführten Kosten bei der Submission die maximale Zahlungsbereitschaft herleiten können und damit die Gefahr überhöhter Preiseangebote bestünde. Die Beilagen werden nicht veröffentlicht.

¹ Verordnung betreffend die Information der Öffentlichkeit über städtische Belange vom 26. August 2019

² Vollzugsverordnung zur Informationsverordnung vom 19. Mai 2021