



**Geschäftsbericht 2024**  
Informatik Schaffhausen



«Unser Fokus liegt (...) auf der Stärkung der Zusammenarbeit und der Schaffung einer Kultur des Vertrauens und der Transparenz.»

Barbara Berger



## Inhaltsverzeichnis

- 3 Vorwort
- 4 Finanzbericht
- 10 Vision Businesspartner
- 15 Schlüsselvorhaben und Projekte
- 22 Security
- 27 Räumlichkeiten / New Work
- 31 Stimmen aus der ITSH
- 33 Ausblick
- 35 Impressum

## Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren  
Mit grosser Freude präsentieren wir Ihnen den ersten Geschäftsbericht der ITSH. Mit diesem Bericht markieren wir einen bedeutenden Meilenstein in unserer Unternehmensgeschichte: Das erste Jahr als unselbstständige, öffentlich-rechtliche Anstalt und somit das erste vollständige Jahr als Informatik Schaffhausen. Die Verwaltungskommission nahm ihre Arbeit bereits im Jahr 2023

auf und verabschiedete im vergangenen Jahr die neue Unternehmensstrategie. Diese sieht im Kern vor, dass sich die ITSH sukzessive zum Businesspartner entwickeln wird. Die Verwaltungskommission besteht aus:

- Jörg Steinemann, Präsident
- Martin Egger, Vizepräsident
- Silvana Cucu, Mitglied / Leiterin Security-Board
- Anela Gantenbein, Mitglied

- Patrick Spahn, Mitglied
- Basil Hotz, Mitglied (bis 31.03.2025)

Das Jahr 2024 war bei der ITSH ein Jahr des Lernens und des Wachstums. Von Workshops, die unsere Kundenorientierung in den Vordergrund stellten, bis hin zu Projekten, die unsere Arbeitsweise zeitgemäss neu ausrichtete, haben wir gemeinsam Erfolge erzielt, die sich in einem positiven

# Das erste vollständige Jahr als Informatik Schaffhausen

Resultat der Jahresrechnung zeigen. Einen Überblick über unsere Leistungen, Herausforderungen und Erfolge des vergangenen Jahres finden Sie in den nachfolgenden Seiten.

Unser Engagement für Innovation und kontinuierliche Verbesserung setzen wir auch im kommenden Jahr fort. Durch gezielte Investitionen in die Weiterbildung unserer Mitarbeitenden, mehr Kundenorientierung, die Weiterentwicklung unserer Angebote sowie durch Standardisierung unserer Services wollen wir sicherstellen, dass wir auch

in Zukunft Dienstleistungen bieten können, die unsere Kundinnen und Kunden mit Freude nutzen und ihnen einen spürbaren Mehrwert bei der täglichen Arbeit bringen. Unser Fokus liegt dabei auf der Stärkung der Zusammenarbeit und der Schaffung einer Kultur des Vertrauens und der Transparenz. Gleichzeitig

Freudliche Grüsse

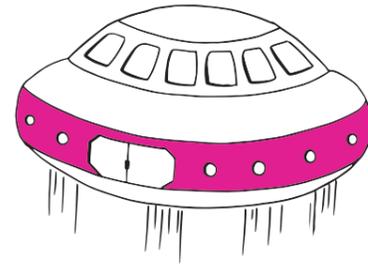
**Jörg Steinemann**  
Präsident der  
Verwaltungskommission

tig werden wir unsere internen Prozesse weiter optimieren, um effizienter und agiler auf die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden reagieren zu können.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und Ihre kontinuierliche Unterstützung, die es uns ermöglichen, unsere Vision und Ziele zu verwirklichen.

**Barbara Berger**  
Geschäftsführerin

# Transformation Businesspartner



**Die ITSH strebt die Transformation zum Businesspartner an. Die dazugehörige Unternehmensstrategie wurde von der Verwaltungskommission verabschiedet und setzt klare Leitplanken für diesen Wandel.**

Im Mittelpunkt steht die Entwicklung weg von der reinen Betriebsorganisation, hin zu einem stärkeren Bindeglied zwischen Business und IT-Technologie, und die ITSH als strategisch-konzeptionellen Dienstleister zu positionieren. Um das zu erreichen, sollen die Business-Analyse sowie das Projektmanagement ausgebaut werden. Zudem wird eine

schrittweise Übergabe des technischen Betriebs an einen oder mehrere geeignete IKT-Provider angestrebt, wobei wirtschaftliche Kriterien, Risiken und soziale Verträglichkeit berücksichtigt werden. Dabei sind die Ziele nicht nur, die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu verstehen und deren Sprache zu sprechen, sondern die Ansprechpartnerin

für alle Belange der IT zu werden sowie zuverlässige Services anzubieten. Darüber hinaus soll eine hohe Standardisierung erreicht werden und eine situationsgerechte Arbeit mit externen Partnern, sodass sich die Mitarbeitenden der ITSH darauf fokussieren können eine flexible IT zu bieten, die schnell auf die Bedürfnisse der Verwaltung reagieren kann.

## Services

Business-Prozess-Beratung (BPB)+



Datenbezugsvereinbarung (DV)+



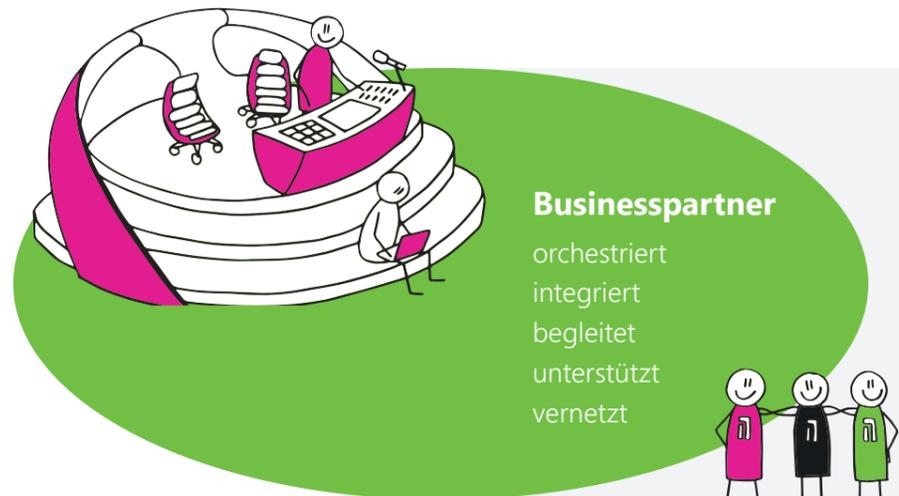
Business-Prozess-Services (BPS)+

Dienstleistungsvereinbarung (DLV)



Service-Level-Agreement (SLA)

Projektleistungsvereinbarung (PLV)



## Businesspartner

orchestriert  
integriert  
begleitet  
unterstützt  
vernetzt



## Unternehmensstrategie

Am 7. November 2023 verabschiedete der Regierungsrat die «Eignerstrategie 2024–2028» (Protokoll-Nr. 34/793) und legte damit klare Leitlinien für die ITSH fest. Die ITSH wurde beauftragt, eine Unternehmensstrategie für die Jahre 2024–2028 zu entwickeln. Im September 2024 wurde schliesslich die neue Unternehmensstrategie von der Verwaltungskommission zur Umsetzung freigegeben.

Mit der neuen Strategie werden im Grunde drei Zielbilder verfolgt, die mit verschiedenen Handlungsfeldern und darin enthaltenen Initiativen erreicht werden sollen. Um die Strategie bei allen ITSH-Mitarbeitenden zu verinnerlichen, wurde ein OnePager erstellt, der die Strategie in Kürze zusammenfasst (siehe Abbildung Seiten 4/5).

Die Unternehmensstrategie bildet die Grundlage für das gemeinsame Handeln innerhalb der ITSH. Der Kern dieser Strategie besteht darin, dass die ITSH eine Positionierung erreicht, die im Wettbewerb mit anderen Unternehmen bestehen kann und gleichzeitig die Interessen des Eigentümers erfüllt.

Die Umsetzung der Initiativen wird von der Verwaltungskommission und der Geschäftsleitung der ITSH koordiniert.

## Ziele

### Betrieb des ITSH-Geschäftsmodells als Businesspartner

Services: Entwicklung, Lieferung, Management und Administration  
Projekte: Beratung und Management  
Architektur: Entwicklung

### Sicherstellung der ökonomischen, nachhaltigen und sicheren Leistungserbringung

Integration von ICT-Services: Strategie, Architektur, Infrastruktur, Sicherheit, Ökonomie

### Ausbau des Leistungsportfolios und Unterstützung der Kundengruppen

Kanton, Stadt, Mehrheit der Gemeinden, Digitale Verwaltung Schaffhausen, Spitäler, Polizei



Die ITSH verantwortet das digitale Ökosystem.

**itsh.ch – operate it.**

## Massnahmen

### IT-Service-Management

Das IT-Service-Management (ITSM) bildet den Rahmen für die Planung, Bereitstellung und Verwaltung von IT-Diensten, um die Anforderungen des Unternehmens und der Kundinnen und Kunden zu erfüllen. Ziel ist es, die Qualität der IT-Dienstleistungen zu verbessern und eine effiziente und effektive Nutzung der IT-Ressourcen zu gewährleisten. ITSM umfasst verschiedene Prozesse und Funktionen, die zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass IT-Dienste in Übereinstimmung mit den Geschäftsanforderungen geliefert werden.

Die Etablierung des ITSM spielt eine wichtige Rolle auf dem Weg zum Businesspartner und umfasst eine Reihe von strategisch relevanten Projekten. Begonnen wurde mit dem Projekt «Facelifting ITSM-Tool». Ziel des Projekts war es ein ganzheitliches Service-Management in der IT und im Geschäftsumfeld für den Kanton Schaffhausen einzuführen. Das Projekt konnte im November 2024 abgeschlossen werden. Die beiden weiteren Projekte, die zur Etablierung des ITSM beitragen, wurden bereits gestartet und sollen 2025 abgeschlossen werden.

### Leadership-Empowerment-Programm (LEP)

Die ITSH soll sich weg von einer reinen Betriebsorganisation hin zum strategisch-konzeptionellen Dienstleister weiterentwickeln, der das Bindeglied zwischen dem Business und der IT-Technologie ist und als Businesspartner den digitalen Wandel unterstützt. Dabei wurde festgestellt, dass die Zusammenarbeit innerhalb der ITSH, insbesondere die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit noch nicht optimal ist. Oft hindert «silo-artiges» Denken und Handeln das Finden von kundenorientierten, teilweise neuartigen Lösungen, welche aus einer Abteilungsoptik suboptimal erscheinen, hingegen in einer Verwaltungsoptik notwendig sind. Zudem führt die fehlende Feedback- und Fehlerkultur zu Misstrauen, Stillstand und Intransparenz.

artiges» Denken und Handeln aufgebrochen und das Finden von kundenorientierten Lösungen gefördert sowie eine Feedback- und Fehlerkultur geschaffen werden. Dazu wurde auf Empfehlung des Personalamtes mit Dr. Cornelia Knoch das Leadership-Empowerment-Programm (LEP) ausgearbeitet.

In einem Workshop wurde mit allen Führungskräften das Kompetenzmodell für die ITSH erarbeitet. Es wurden folgende neuen Führungsinstrumente eingeführt:

- Teamdialog
- Entwicklungsdialo
- Kaderdialog
- ITSH-Dialog

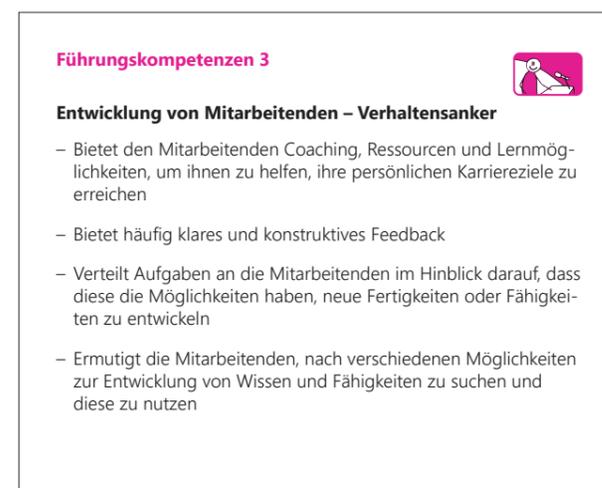
Mit der Initiative «Führungsentwicklung» werden die Führungspersonen der ITSH weitergebildet, um die Transformation zum Businesspartner gemeinsam, koordiniert und mit möglichst wenig Reibungsverlust durchzuführen. Zudem sollen «silo-

Die Führungsinstrumente dienen dazu, den Dialog innerhalb bzw. zwischen verschiedenen Teams zu fördern (Teamdialog), innerhalb des Kaders (Kaderdialog), zwischen einzelnen Mitarbeitenden und der

GL (ITSH-Dialog). Die Ziele dieser Dialoge umfassen die bewusste und sichtbare Darstellung des Beitrags zur ITSH als Organisation. Der Kundenservice und die Kundenorientierung sollen kontinuierlich thematisiert werden und der Fokus wird konzentriert auf die Arbeitsergebnisse gerichtet. Durch die offene Art des Instrumentes besteht die Möglichkeit, entweder bestimmte Probleme gemeinsam anzupacken oder, insbesondere beim ITSH-Dialog,

das Augenmerk auf Missstände zu richten, die im Tagesgeschäft untergehen.

Im Entwicklungsdialo findet das Gespräch zwischen der direkten Führungskraft und dem Mitarbeitenden statt und es geht darum, den Entwicklungsfokus hinsichtlich der ITSH-Kompetenzen zu schärfen, die Führungsbeziehung auszubauen und die Eigenverantwortung zu fördern.



Beispiel Kompetenzkarte «Führungskompetenzen» (Vorder-/Rückseite)

### Submissionen

Die Professionalisierung der Submissionspraxis der ITSH hat bereits in den letzten Jahren dazu geführt, dass die ITSH von verschiedenen Verwaltungseinheiten kontaktiert und um Unterstützung gefragt wurde. Zusätzlich zur Submissionsstelle konnte eine Person für das Lieferantenmanagement gewonnen werden, die nun unter anderem ein professionelles Vertragsmanagement in der ITSH einführt.

Im 2024 wurden sechs Submissionen vorangetrieben, darunter auch die Submission zu AV-Systemen für den Kanton, eine neue Gerichtssoftware sowie ein Lizenzierungspartner.

### Kundenumfrage

Zum ersten Mal als ITSH wurde auch eine umfassende Kundenumfrage durchgeführt. Ziel der Umfrage war es, zu evaluieren, wie die Kundinnen und Kunden die Leistungen der ITSH derzeit bewertet. Die Umfrage wird nun jährlich wiederholt, sodass die geplanten Veränderungen messbar und sichtbar werden. Alle Kundinnen und Kunden (ca. 2000) der ITSH wurden angeschrieben und 307 Personen haben den Fragebogen ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von leicht über 10 Prozent entspricht.

Insgesamt wurde die Zusammenarbeit mit der ITSH mit 3.8 von 5 Punkten bewertet, wobei 47% der Teil-

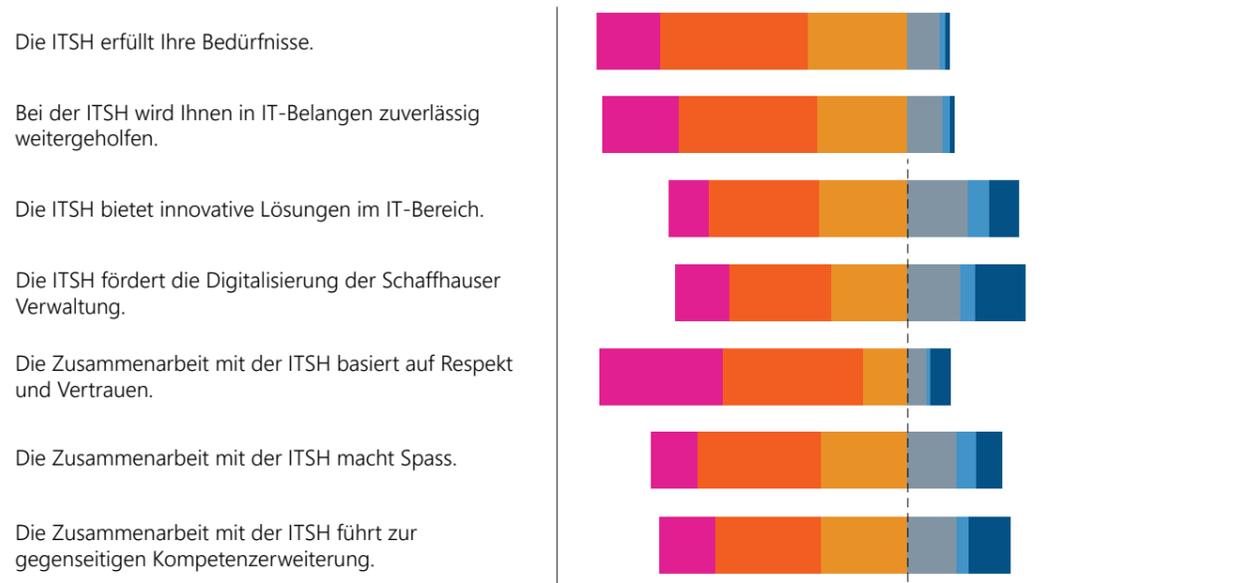
nehmenden sogar 4 von 5 Punkten gaben. Die Zahlen zur Bewertung der Serviceleistungen finden sich auf Seite 20 – Kennzahlen Betrieb.

#### Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der ITSH?



Um den Weg der ITSH zum Businesspartner zu messen, wurden die folgenden Key-Performance-Indicators (KPIs, dt. Schlüsselkennzahlen) festgelegt:

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Halb-halb
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu
- Weiss nicht / Keine Angabe



Die Resultate zeigen, dass die Tendenz zwar eher im «zustimmenden» Bereich liegt, jedoch besonders im Bereich «Innovative Lösungen», «Förderung der Digitalisierung» und «Zusammenarbeit, die Spass macht», noch Verbesserungen notwendig sind. Zudem ist der Balken «halb-halb» bei fast jedem KPI

am stärksten ausgeprägt, was künftig ebenfalls in der Tendenz zu zustimmend rutschen soll.

Aufbauend auf den Resultaten wurden Massnahmen eingeleitet, deren Umsetzung Mitte 2024 gestartet wurde.

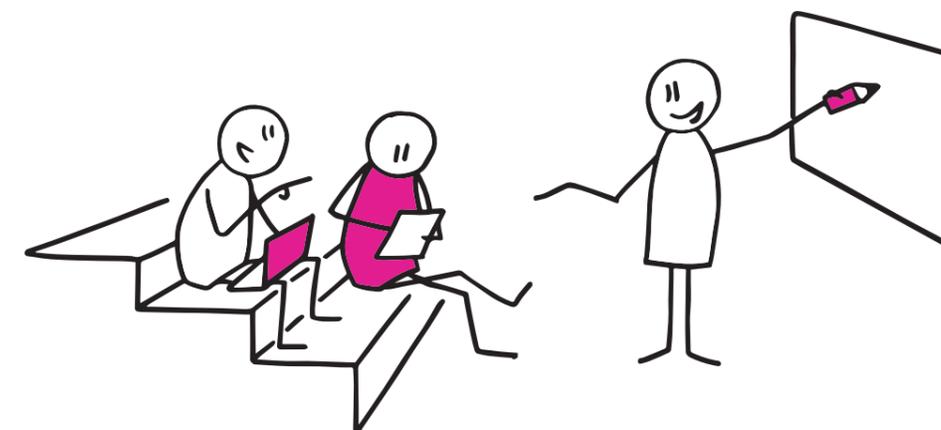
### Workshops zur Kundenorientierung

Um die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden besser zu verstehen und besser «erfragen» zu können, lautet das Jahresmotto: Wir leben Kundenorientierung!

Die Firma INNOArchitects AG hat insgesamt 25 ITSH-Mitarbeitenden und vier Kunden-Vertretern (aus verschiedenen Departementen) in 4 Workshops das Thema Kundenorientierung mit Vorträgen, praktischen Übungen und Coaching vermittelt. Neben vielen methodischen Ansätzen und Tricks, die die Mitarbeitenden künftig in Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden anwenden können, ergaben sich auch zwei Massnahmen, die nach Abschluss der Workshops weitergeführt wurden: Verbesserung des Eintrittsprozesses und die Idee der «Tech Bar». Durch die Verbesserung des Eintrittsprozesses werden auf Kundenseite die Wege ver-

einfacht und der Prozess verkürzt, was wiederum auf Seite ITSH zu einer schnelleren Umsetzung der Anfrage führt.

Die Tech Bar entspricht dem Gedanken der «Genius Bar» von Apple: ITSH-Mitarbeitende sind vor Ort in einem Verwaltungsgebäude und lösen im Sinne eines Walk-In's die IT-Probleme der Angestellten der Verwaltung. Mit dem Angebot der Tech Bar soll das Wissen, wo Probleme sind, untermauert werden und der täglichen Menge von Tickets entgegengewirkt werden. Für die Bearbeitung gelten die gleichen Serviceprozesse. Es wird ein Ticket erfasst und die Lösung dokumentiert, damit diese in das Knowledge-Management einfließen kann. Die Umsetzung der Tech Bar ist für das Jahr 2025 geplant. **(bb)**



## Geschäftsverlauf und Finanzen



### Bericht

Mit der Inkraftsetzung des Gesetzes über die Informatik Schaffhausen (ITSH-Gesetz; ITSHG - 172.700) per 1. Januar 2024 wurde die KSD in die Informatik Schaffhausen (ITSH) als unselbstständige öffentlich-rechtliche Anstalt des Kantons zur Erbringung von Dienstleistungen im Informatikwesen überführt.

Die Vereinbarung über die eGovernment- und Informatikstrategie sowie den gemeinsamen Informatikbetrieb, die am 9. November 2010 zwischen dem Regierungsrat des Kantons Schaffhausen und dem Stadtrat der Stadt Schaffhausen geschlossen wurde, wurde mittels der Vereinbarung zur Auflösung dieser vom

16. März 2021 aufgehoben.

Im Rahmen der Überführung der KSD zur Informatik Schaffhausen ergaben sich, nach der Abnahme der Jahresrechnung 2023, für das Rechnungsjahr 2024 folgende Finanztransaktionen:

1. Das in die KSD von Kanton und Stadt eingebrachte Grunddarlehen in einer Gesamthöhe von 5'750'000 Franken, wurde an die beiden Eigner zurückbezahlt. An die Stadt Schaffhausen wurden 2'587'500 Franken zurückbezahlt, was einem Eigentumsanteil an der KSD von 45% entspricht. An den Kanton wurden 3'162'500 Franken zurückbezahlt, was einem Eigentumsanteil an

der KSD von 55% entspricht. Durch die Rückzahlungen reduzierten sich die kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten im Vergleich zum Bilanzstichtag des Vorjahres um den Betrag des Grunddarlehens.

2. Die erwirtschafteten Vorjahresgewinne in einer Gesamthöhe von 5'402'958 Franken wurden aus dem Eigenkapital der KSD gemäss den Anteilsverhältnissen der beiden Eigner ausbezahlt. Berücksichtigt bei der Auszahlung wurden die Ergebnisse der Bewertung des Verwaltungsvermögens durch die Firma BDO AG, die aufgrund sich leicht unterscheidender Bewertungs-

grundsätze, eine Aufwertung des Verwaltungsvermögens der KSD in einer Höhe von 867'202 Franken ergab. Dies resultierte in einer Auszahlung an die Stadt Schaffhausen von 2'821'572 Franken (=45% von 6'270'160 Franken). An den Kanton wurde der verbleibende Anteil der Vorjahresgewinne in Höhe von 2'581'386 Franken ausbezahlt und die Aufwertung damit konsolidiert

3. Mit der Überführung der KSD zur ITSH übernimmt der Kanton Schaffhausen gestützt auf Art. 18 Abs. 1 ITSHG als neuer, alleiniger Eigner eine Grundfinanzierung. Im Rahmen eines Darlehensvertrags wurde der ITSH ein Grunddarlehen in Höhe von 5.75 Millionen Franken, sowie ein Investitionsdarlehen in Höhe von 3 Millionen Franken

auf unbefristete Zeit gewährt. Beide Darlehen sind zu marktüblichen Konditionen zu verzinsen. Der Zinssatz entspricht dem SARON (Swiss Average Rate Overnight) per 30.06. des jeweiligen Geschäftsjahres. In der Bilanz der ITSH werden die Darlehen mit einer Gesamtsumme von 8'750'000 Franken als langfristige Finanzverbindlichkeiten ausgewiesen.

Zusätzlich zu den aufgeführten Finanztransaktionen wurde das gemäss ITSH-Gesetz vorgeschriebene Regelwerk für die ITSH entwickelt und durch die verantwortlichen Organe der ITSH verabschiedet.

Als Rechnungslegungsstandard für die Informatik Schaffhausen wurde durch die Verwaltungskommission das harmonisierte Rechnungsmodell für die Kantone und Gemeinden (HRM2)

der kantonalen Finanzdirektorinnen und Finanzdirektoren (Art. 1 Abs. 3 Rechnungslegungsreglement in der ITSH) definiert.

Gemäss ITSHG Artikel 17 Abs. 5 wurde für die ITSH ein ab 01.01.2024 geltendes Rechnungslegungsreglement definiert. Dieses wurde im Einklang mit dem kantonalen Finanzhaushaltsgesetz sowie der kantonalen Finanzhaushaltsverordnung erstellt. Das im Rechnungsjahr 2024 erzielte Jahresergebnis der ITSH wurde gemäss Art. 10 des Rechnungslegungsreglements als Schwankungsreserve ins Eigenkapital verbucht.

### Gesamtergebnis Erfolgsrechnung

Die Erfolgsrechnung 2024 schloss mit einem Ertragsüberschuss von 276'242.52 Franken ab, der als Schwankungsreserve ins Eigenkapital überführt wurde.

Dieses Ergebnis resultiert einerseits aus Mehreinnahmen von 1'522'336.36 Franken und andererseits aus Mehrausgaben von 1'268'393.84 Franken gegenüber den jeweiligen Budgetwerten.

### Einnahmen

– Nicht bzw. zu tief budgetierte Projekt-, Auftrags- und Supportdienstleistungen führten zu Mehreinnahmen vor allem beim Kanton und der Stadt Schaffhausen.

– Die Tendenz zur Umstellung von ThinClients auf Notebooks bei der Stadt Schaffhausen und bei einigen kantonalen Dienststellen sowie der Umzug einiger Dienststellen führte zu Mehreinnahmen bei den Arbeitsplatzkomponenten, Benutzer-, Netzwerk- und Telefoneservices

### Ausgaben

– Der Kantonsratsentscheid, die Arbeitgeberattraktivität am Standort Schaffhausen mit temporären Lohnmassnahmen zu steigern, sowie höhere Abgrenzungen von Gleitzeitsaldi und Ferien führten zu Mehraufwendungen beim Personal.

- Für die Einführungskosten des IT-Service-Management-Tools, sowie für die Erstellung des neuen Servicekataloges inkl. der Evaluation eines IT-Finance-Tools fielen höhere Kosten an als budgetiert (Transformation der ITSH zum Businesspartner).
- Im Bereich Aus- und Weiterbildung und Dienstleistungen fielen Mehraufwendungen für Kundenorientierung (Design Thinking und kundenzentriertes Arbeiten), Projektmanagement (Hermes), Service-Management (ITIL) sowie für die Strategie-, Führungs- und Teamentwicklung im Rahmen der Transformation der ITSH zum Businesspartner an.
- Die Submissionen für den Ersatz des SHNets, die Evaluation eines Software-Lizenzpartners, die Einführung von Audio-Video-Systemen sowie die Vorbereitung der Ausschreibung der Rechenzentren führten zu signifikanten Mehrkosten für unterstützende externe Dienstleistungen.
- Weiterhin stiegen die Aufwendungen für die Verzinsung der Finanzverbindlichkeiten aufgrund des mit dem Kanton geschlossenen Darlehensvertrag und den darin bestimmten marktgerechten Zinskonditionen.

### Spezialeffekte

- Am 20. November 2023 hat der Kantonsrat anlässlich der Budgetdebatte temporären Lohnmassnahmen während maximal vier Jahren, unter anderen für Mitarbeitende in IT-Berufen, zugestimmt. Dieser Entscheid wurde zu einem Zeitpunkt getroffen, an dem die Budgetierung des Personalaufwands für das Jahr 2024 bereits abgeschlossen war. Deshalb bestand für die ITSH keine Möglichkeit, die höheren Aufwendungen in die Servicepreise einzukalkulieren. Daher wurden die zusätzlichen Aufwendungen für Löhne und die damit verbundenen Arbeitgeber-Beiträge für den Zeitraum von August – Dezember 2024 durch den Kanton an die ITSH aus den durch den Kanton gebildeten Rückstellungen erstattet. Ab dem Rechnungsjahr 2025 muss dieser Zusatzaufwand durch die kalkulierten Servicepreise gedeckt werden.
- Im Gegensatz zum Rechnungsjahr 2023 wurden die Arbeitgeberbeiträge an die Pensionskasse inklusive dem Stabilisierungsbeitrag bei der Abgrenzung bestehender Gleitzeit – und Feriensaldi berücksichtigt.
- Wie auch im Vorjahr, wurden im Jahr 2024 die Lieferantenrechnungen für alle Kundenprojekte, bei denen die ITSH als Generalunternehmer bzw. Lizenznehmer fungierte, über das Konto 3199 beglichen und über das Konto 4309 vollumfänglich an die jeweiligen Kunden weiterverrechnet (jeweils 1'047'524.07 Franken).
- Aufgrund geplanter Umzüge diverser Kundinnen und Kunden (z.B. Sozialamt, Umzug städtischer Dienststellen ins Stadthausgeviert) wurden vermehrt Hardware-Kaufkomponenten, vor allem Headsets sowie Tastaturen- und Maussets, beschafft. Da dieses Material erst später zur Verrechnung kommt und der bestehende Lagerwert die Wesentlichkeitsgrenze von 10'000 Franken überschreitet, wurde der per 31.12.2024 bestehende Wert von 44'262.37 in der Bilanz auf Lager gebucht. Da von einem Verkauf der Hardware-Komponenten im Jahr 2025 ausgegangen wer-

den kann, wurde der Lagerwert per 01.01.2025 aus der Bilanz dem entsprechenden Aufwandkonto Beschaffung Hardware belastet.

- Für eine bestrittene Lieferantenforderung für Anwendungssupport bestand per 01.01.2024 eine in den Vorjahren gebildete Rückstellung in Höhe von 240'000 Franken. Mit dem Lieferanten konnte gerichtlich ein Vergleich mit einer Vergleichssumme von 90'000 Franken erzielt werden. Dieser Betrag wurde im Jahr 2024 an die Firma ausbezahlt und die Rückstellung entsprechend aufgelöst. Da die Leistung für die bestrittene Forderung vollumfänglich durch eine kantonale Dienststelle zu tragen war, wurde die Vergleichssumme entsprechend in Rechnung gestellt und die auf der Finanzstelle bestehende Rückstellung ebenfalls aufgelöst.
- Für teilweise installierte Audio-Video-Systeme wurde vom Lieferanten eine Rechnung für die Hardware und die Installation der Systeme gestellt. Diese wurde von der ITSH zurückgewiesen, da die Rechnungsstellung den erfolgreichen Abschluss des Proof-of-Concepts voraussetzt

und zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung noch keine finale, den Vorgaben der Submission entsprechende, Lösung vorlag. Für die seitens des Lieferanten gestellte Rechnung wurde eine Rückstellung in Höhe von 58'342.15 Franken gebildet, da die Rechnung im Rechnungsjahr 2024 seitens des Lieferanten nicht zurückgezogen und storniert wurde.

- Das im Rechnungsjahr 2024 erzielte Jahresergebnis der ITSH wurde gemäss Art. 10 des Rechnungslegungsreglements als Schwankungsreserve ins Eigenkapital verbucht. Entgegen den Vorjahren wird daher weder ein positives noch negatives Jahresergebnis ausgewiesen.
- Ab dem Jahr 2024 wurde für die ITSH die Kontierung für Dienstleistungen im IT-Bereich an die konkretisierten Empfehlungen von SRS-CSPCP angepasst. Da die Budgetierung für das Jahr 2024 gemäss den vorhergehenden Richtlinien erfolgt ist, führt dies zu Verwerfungen der Fibu-Konti (Ebene 4) beim Soll-Ist-Vergleich. Hiervon betroffen sind vor allem die Konti 3130 und 3133.

## Bilanz

Beträge in Franken	Saldo per 31.12.2024	Saldo per 31.12.2023	Abweichung in CHF	Abw. in %
<b>01 Aktiven</b>	<b>12'321'052.88</b>	<b>13'796'136.87</b>	<b>-1'475'083.99</b>	<b>-10.7</b>
<b>10 Finanzvermögen</b>	<b>8'239'656.81</b>	<b>9'656'716.30</b>	<b>-1'417'059.49</b>	<b>-14.7</b>
101 Forderungen	6'315'276.20	8'113'857.73	-1'798'581.53	-22.2
104 Aktive Rechnungsabgrenzungen	1'880'118.24	1'542'858.57	337'259.67	21.9
106 Vorräte und angefangene Arbeiten	44'262.37	-	44'262.37	-
<b>14 Verwaltungsvermögen</b>	<b>4'081'396.07</b>	<b>4'139'420.57</b>	<b>-58'024.50</b>	<b>-1.4</b>
140 Sachanlagen	3'859'015.20	3'788'570.06	70'445.14	1.9
142 Immaterielle Anlagen	222'380.87	350'850.51	-128'469.64	-36.6
<b>02 Passiven</b>	<b>-12'321'052.88</b>	<b>-13'796'136.87</b>	<b>-1'475'083.99</b>	<b>-10.7</b>
<b>20 Fremdkapital</b>	<b>-12'044'810.36</b>	<b>-8'393'178.75</b>	<b>-3'651'631.61</b>	<b>43.5</b>
200 Total Laufende Verbindlichkeiten	-1'717'664.33	-661'225.01	-1'056'439.32	159.8
201 Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	-179'505.04	-6'111'686.96	5'932'181.92	-97.1
204 Passive Rechnungsabgrenzung	-418'548.84	-339'472.30	-79'076.54	23.3
205 Kurzfristige Rückstellungen	-117'724.15	-276'865.00	159'140.85	-57.5
206 Langfristige Finanzverbindlichkeiten	-8'750'000.00	-180'843.48	-8'569'156.52	4'738.4
208 Langfristige Rückstellungen	-861'368.00	-823'086.00	-38'282.00	4.7
<b>29 Eigenkapital</b>	<b>-276'242.52</b>	<b>-5'402'958.12</b>	<b>5'126'715.60</b>	<b>-94.9</b>
294 Finanzpolitische Reserve	-276'242.52	-	-276'242.52	-
299 Bilanzüberschuss/-fehlbetrag	-	-5'402'958.12	5'402'958.12	-100.0

Die bereits unter Punkt 1.1. aufgeführten Finanztransaktionen aufgrund der Überführung der KSD zur ITSH spiegeln auch die grössten Abweichungen in der Bilanz im Vergleich zum Vorjahr wider.

Aus den kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten (Konto 201) wurde das in die KSD eingebrachte Grunddarlehen von Kanton und Stadt Schaffhausen an die beiden Eigner zurückbezahlt. Durch den Kanton Schaffhausen wurde die ITSH mit einem Grund- und Investitionskapital in einer Gesamthöhe von

8.75 Millionen als langfristige Finanzverbindlichkeiten (Konto 206) ausgestattet.

Die Vorjahresgewinne per 31.12.2023 in einer Höhe von 5'402'958.12 Franken, wurden aus dem Eigenkapital (Konto 299) gemäss der definierten Anteilsverhältnisse an die beiden Eigner ausbezahlt und das 2024 erzielte Jahresergebnis als Schwankungsreserve in der Position finanzpolitische Reserve ins Eigenkapital verbucht.

## Erfolgsrechnung

Beträge in Franken	Rechnung 2024	Budget 2024	Rechnung 2023	Abw. RE/BDG 24 in CHF	Abw. RE/BDG 24 in %
<b>Betrieblicher Aufwand</b>	<b>19'600'400.69</b>	<b>18'445'900.00</b>	<b>17'600'927.22</b>	<b>1'154'500.69</b>	<b>6.3</b>
30 Personalaufwand	8'797'965.56	8'507'000.00	7'672'575.95	290'965.56	3.4
31 Sach- und übriger Aufwand	8'678'269.43	7'100'800.00	7'839'865.69	1'577'469.43	22.2
33 Abschreibungen	2'124'165.70	2'838'100.00	2'088'485.58	-713'934.30	-25.2
35 Einlagen	-	-	-	-	-
36 Transferaufwand	-	-	-	-	-
37 Durchlaufende Beiträge	-	-	-	-	-
<b>Betrieblicher Ertrag</b>	<b>20'017'813.66</b>	<b>18'498'200.00</b>	<b>18'116'358.98</b>	<b>1'519'613.66</b>	<b>8.2</b>
40 Fiskalertrag	-	-	-	-	-
41 Regalien und Konzessionen	-	-	-	-	-
42 Entgelte	18'896'391.82	18'482'200.00	17'558'672.57	414'191.82	2.2
43 Verschiedene Erträge	1'061'364.09	13'000.00	554'105.66	1'048'364.09	8'064.3
45 Entnahmen Fonds	-	-	-	-	-
46 Transferertrag	60'057.75	3'000.00	3'580.75	57'057.75	1'901.9
47 Durchlaufende Beiträge	-	-	-	-	-
<b>Ergebnis aus betrieblicher Tätigkeit</b>	<b>417'412.97</b>	<b>52'300.00</b>	<b>515'431.76</b>	<b>365'112.97</b>	<b>698.1</b>
34 Finanzaufwand	143'893.15	30'000.00	8'450.00	113'893.15	379.6
44 Finanzertrag	2'722.70	-	-	2'722.70	-
<b>Ergebnis aus Finanzierung</b>	<b>-141'170.45</b>	<b>-30'000.00</b>	<b>-8'450.00</b>	<b>-111'170.45</b>	<b>370.6</b>
<b>Operatives Ergebnis</b>	<b>276'242.52</b>	<b>22'300.00</b>	<b>506'981.76</b>	<b>253'942.52</b>	<b>1'138.8</b>
38 Ausserordentlicher Aufwand	276'242.52	-	-	276'242.52	-
48 Ausserordentlicher Ertrag	-	-	-	-	-
<b>Ausserordentliches Ergebnis</b>	<b>-276'242.52</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-276'242.52</b>	<b>-</b>
<b>Gesamtergebnis Erfolgsrechnung</b>	<b>-</b>	<b>22'300.00</b>	<b>506'981.76</b>	<b>-22'300.00</b>	<b>-100.0</b>

## Investitionsrechnung

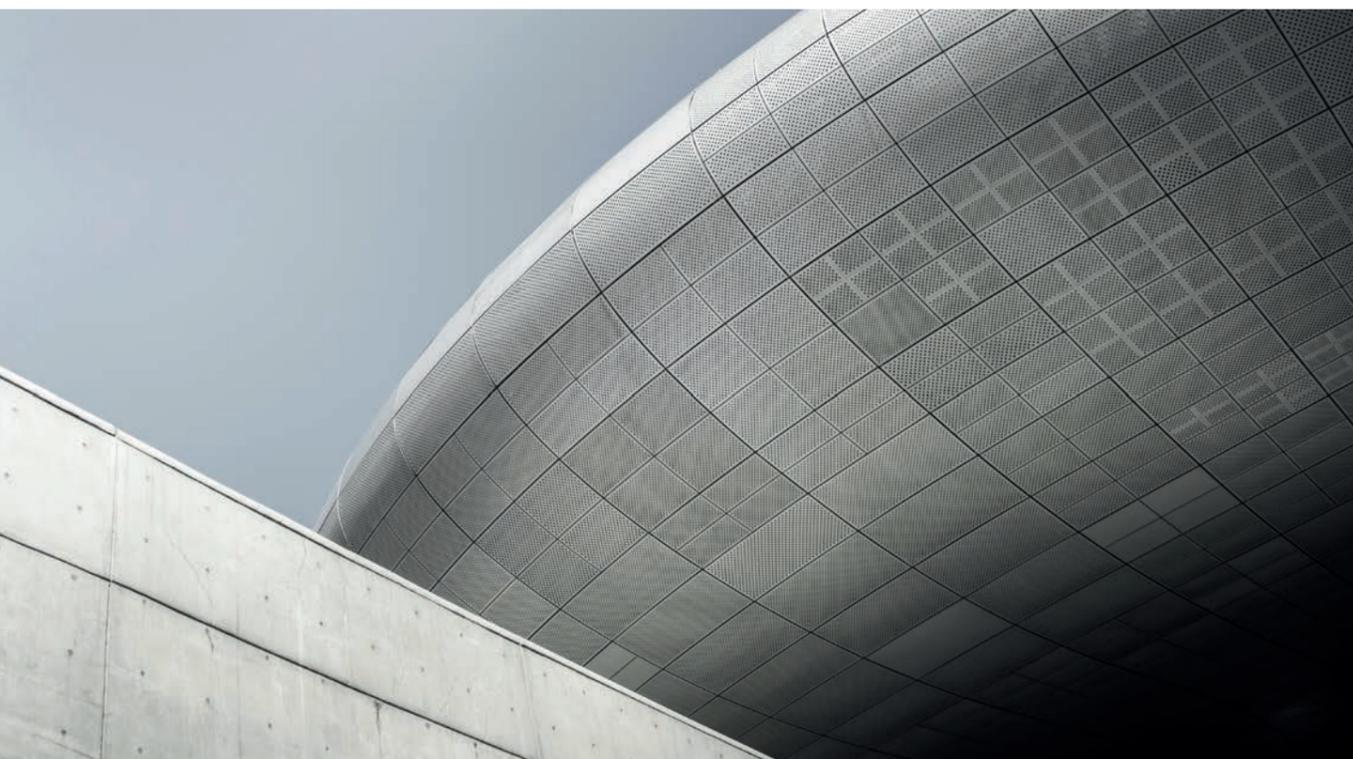
Beträge in Franken		Rechnung 2024	Budget 2024	Rechnung 2023	absolut	Abw. R2024 zu B2024 in %
<b>50</b>	<b>Sachanlagen</b>	<b>1'979'952</b>	<b>1'870'000</b>	<b>1'463'237</b>	<b>109'952</b>	<b>5.9</b>
5040	Hochbauten	–	–	756'182	–	–
5060	Mobilien	1'979'952	1'870'000	707'055	109'952	5.9
<b>52</b>	<b>Immaterielle Anlagen</b>	<b>86'189</b>	<b>315'000</b>	<b>107'550</b>	<b>–228'811</b>	<b>–72.6</b>
5200	Software	86'189	315'000	107'550	–228'811	–72.6
<b>Nettoinvestitionen</b>		<b>2'066'141</b>	<b>2'185'000</b>	<b>1'570'788</b>	<b>–118'859</b>	<b>–5.4</b>

### Hinweise

- Die Aktivierung für Investitionen für den IT-Betrieb erfolgt unabhängig eines Mindestwertes. Investitionen für den Eigenbedarf der ITSH werden ab 100'000 Franken aktiviert (Art. 11 Rechnungslegungsreglement)
- Beim ausgewiesenen Budget handelt es sich um das rechtskräftig abgenommene Budget des Kantonsrats. Die konkreten Investitionsprojekte werden unterjährig auf der Basis der geplanten IT-Investitionen bei Kanton, Stadt und den Gemeinden definiert. Die Genehmigung der Investitionsprojekte sowie die Kenntnisnahme der Betriebskredite der ITSH erfolgt inklusive der Beträge unterjährig durch die Verwaltungskommission. Daher kann es zu signifikanten Abweichungen zwischen Rechnung und Budget kommen (Art. 4 sowie Art. 7 Abs. 4 Rechnungslegungsreglement).
- Die höheren Investitionen in Mobilien erklären sich mit einem höheren Bedarf Notebooks durch die Kundinnen und Kunden der ITSH sowie der Investitionen in den Ersatz des SHNets.

## Geldflussrechnung

Beträge in Franken	Rechnung 2023	Rechnung 2024
<b>Operative Tätigkeit</b>	–	–
<b>Gesamtergebnis der Erfolgsrechnung</b>	<b>506'981.76</b>	–
+ Abschreibungen Verwaltungsvermögen und Investitionsbeiträge	2'088'485.58	2'124'165.70
+ Wertberichtigungen von Darlehen und Beteiligungen VV	–	–
+ / – Verluste (+) / Gewinne (–) aus Verkauf Finanzvermögen bzw. Kursverluste / Kursgewinne (Kontengruppen 107 und 108)	–	–
– / + Zunahme (–) / Abnahme (+) Forderungen	–2'272'956.80	–240'571.95
– / + Zunahme (–) / Abnahme (+) Aktive Rechnungsabgrenzung	–774'533.18	–337'140.77
– / + Zunahme (–) / Abnahme (+) Vorräte und angefangene Arbeiten	–	–44'262.37
+ / – Zunahme (+) / Abnahme (–) Laufende Verbindlichkeiten	–89'518.49	496'127.92
+ / – Zunahme (+) / Abnahme (–) Passive Rechnungsabgrenzung	24'318.32	79'076.54
+ / – Zunahme (+) / Abnahme (–) Rückstellungen	235'216.00	–120'858.85
+ / – Einlagen (+) / Entnahmen (–) aus Verpflichtungen für Spezialfinanzierungen, Fonds, Legate und Stiftungen im Fremd- und Eigenkapital	–	–
– Entnahme / Auflösung Vorfinanzierungen	–	–
– Entnahme / Auflösung Anteil Aufwertungsreserve	–	–
– Entnahme / Auflösung Neubewertungsreserve FV	–	–
+ Zuweisung an finanzpolitische Reserve	–	276'242.52
<b>Geldfluss aus operativer Tätigkeit</b>	<b>–282'006.81</b>	<b>–2'232'778.74</b>
<b>Investitions- und Anlagetätigkeit</b>		
+ Investitionsbeiträge für eigene Rechnung	–	–
+ Rückzahlung von Darlehen	–	–
+ Übertragung von Beteiligungen	–	–
+ Rückzahlung eigener Investitionsbeiträge	–	–
+ Durchlaufende Investitionsbeiträge	–	–



Beträge in Franken	Rechnung 2023	Rechnung 2024
<b>Liquiditätswirksame Einnahmen der IR</b>	-	-
- Sachanlagen	1'463'237.48	1'979'951.75
- Immaterielle Anlagen	107'550.15	86'189.45
- Darlehen	-	-
- Beteiligungen und Grundkapitalien	-	-
- Eigene Investitionsbeiträge	-	-
- Durchlaufende Investitionsbeiträge	-	-
<b>Liquiditätswirksame Ausgaben der IR</b>	<b>1'570'787.63</b>	<b>2'066'141.20</b>
+ Korrektur nicht liquiditätswirksamer Grundstückübertrag vom FV ins VV	-	-
<b>Geldfluss aus Investitionstätigkeit ins Verwaltungsvermögen</b>	<b>-1'570'787.63</b>	<b>-2'066'141.20</b>
+ / - Zunahme (-) / Abnahme (+) Finanzanlagen FV	-	-
+ / - Zunahme (-) / Abnahme (+) Sachanlagen FV	-	-
<b>Geldfluss aus Anlagentätigkeit ins Finanzvermögen</b>	-	-
<b>Geldfluss aus Investitions- und Anlagentätigkeit</b>	<b>-1'570'787.63</b>	<b>-2'066'141.20</b>
<b>Finanzierungstätigkeit</b>		
+ / - Zunahme (+) / Abnahme (-) langfristige Finanzverbindlichkeiten	-3'811'686.96	8'569'156.52
+ / - Zunahme (+) / Abnahme (-) kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	3'450'000.00	-5'932'181.92
+ / - Zunahme (+) / Abnahme (-) Ausschüttung Eigenkapital	-	-5'402'958.12
<b>Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-361'686.96</b>	<b>-2'765'983.52</b>
<b>Veränderung der flüssigen Mittel und kurzfristigen Geldanlagen<sup>1</sup></b>	<b>-2'214'481.40</b>	<b>-2'599'345.98</b>
<b>Flüssige Mittel und kurzfristige Geldanlagen<sup>2</sup></b>	<b>2'039'034.58</b>	<b>-560'311.40</b>

<sup>1</sup> Die Veränderung der flüssigen Mittel und kurzfristigen Geldanlagen entsprechen den Veränderungen des Kontokorrentkontos.

<sup>2</sup> Die Position flüssige Mittel und kurzfristige Geldanlagen entsprechen dem Bestand des Kontokorrentkontos per 31.12.2024. In der Jahresrechnung 2023 wurden, aufgrund der Saldierung der «kleinen Kasse» der KSD, irrtümlich der Kassenstock von 1'000 Franken in der Position flüssige Mittel und kurzfristige Geldanlagen abgezogen, obwohl kein „Minusbestand“ vorlag. In der Darstellung unten wurde dies für das Rechnungsjahr 2023 korrigiert.

## Kennzahlen Betrieb

### Auslieferungen

Hardware	2024
Desktop	31
Thin Client	133
Notebook	556
Monitore	572
Arbeitsplatzdrucker	31
Netzwerkdrucker	75
Scanner	0
Smartphone	132
USB-Token	75
<b>Total Geräte</b>	<b>1605</b>

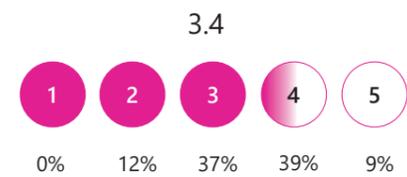
### Kennzahlen

Betrieb und Wartung	2024
PC-, TC- und NB-Arbeitsplätze im SHNet	2135
Netzdrucker im SHNet	335
zu überwachende aktive Ports	6857
Anwendungs-, Datenbank- und Spezialserver	811
zu sichernde Datenbestände in TByte	339
Gedruckte S. aus Anwendungen in Tausend	8048
Anzahl Anwendungen	640

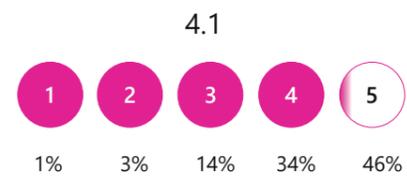
Serviceleistungen	2024
Incident (Störungen)	2508
Serviceanfragen	15'371
Changes	265
Bestellungen über das Kundenportal	318
<b>Total</b>	<b>18'462</b>
Serviceitage	249
Störungsbehebung am Meldetag	54%
Störungsanteil aller Anfragen in %	13.6%
Störungen täglich im Durchschnitt	10.1
Tickets täglich im Durchschnitt	74.1

### Auszug Kundenumfrage 2024

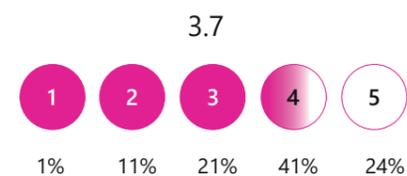
Wie zufrieden sind Sie generell mit dem Servicedesk der ITSH?



Als wie hilfsbereit haben Sie die / den Servicemitarbeitenden wahrgenommen?



Wie sachkundig war unser/e Service-mitarbeitende/r Ihrer Meinung nach?



### Personal

Anstellungen ITSH	Headcount		FTE	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Festanstellung	56	48	51.9	44.1
<i>Sollstellen Festanstellung</i>			56.2	52.2
Befristete angestellte Mitarbeitende	16	12	14	12
Total Mitarbeitende	72	60	65.9	56.1
Informatiklernende	2	2	2	2
Praktikanten	0	1	1	0.8
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>67.9</b>	<b>58.1</b>

### Entschädigungen VK (exkl. Security Board, inkl. Spesen)

	2024
Jörg Steinemann	11'950.00
Martin Egger	6'000.00
Anela Gantenbein	5'000.00
Silvana Cucu	5'400.00
Basil Hotz	4'300.00
Fachausschuss <sup>1</sup>	5'125.00
<b>Total</b>	<b>37'775.00</b>

<sup>1</sup> Für letzte Sitzung im Jahr 2024

we make it.

## Schlüsselvorhaben und Projekte

### Betrieb Fachapplikationen

Die ITSH betreibt rund 300 Fachapplikationen für alle Kundinnen und Kunden beim Kanton, der Stadt und verschiedensten Gemeinden. Eine Fachapplikation zeichnet sich grundsätzlich dadurch aus, dass eine Amtsstelle mit einer Softwarelösung ihren gesetzlichen Auftrag erfüllen kann.

Mit den beiden Teams Citizen & Supporting Solutions und Document & Business Solutions, be-

stehend aus zwölf Mitarbeitenden, werden Fachapplikationen nicht nur betrieben, sondern auch dafür gesorgt allfällige Störungen schnellstmöglich zu beheben und diese auf dem aktuellen Stand zu halten. Unsere Teams unterstützen zudem tatkräftig bei Einführungsprojekten neuer Anwendungen. Dies kann schon im Submissionsverfahren beginnen und zieht sich bis zum finalen Betrieb durch.

## Wir sind Macher und setzen Visionen um.

Ein kleiner Auszug von Anwendungen/Software, die im Jahr 2024 eingeführt wurden:

- digitale Umfallmeldung für das Personalamt
- Bauprojektmanagement-Lösung für die Verwaltung Hochbauten der Stadt
- mobile Lösung für die Präsenzerfassung im Tiefbau
- Einführung von eUmzugCH bei weiteren Gemeinden

Darüber hinaus sind die Teams auch bei Projekten involviert. Unter anderem wurde die Fachlösung für die kantonale Steuerverwaltung NEST auf einen neuen Release nach mehrjähriger Planung und monatelanger Testphasen im September erfolgreich in den Betrieb übernommen. Im GEVER-Umfeld wurde bei verschiedensten Dienststellen des Kantons

sowie Abteilungen der Stadt Schaffhausen, die Lösung CMI eingeführt. Dies teilweise mit adaptierten Lösungen für die individuellen Kundenprozesse.

Neben den Fachapplikationen werden auch verschiedenste Produktionen über unsere Teams koordiniert, was unter anderem den Druck vor Ort und Versand beinhaltet. Hauptsächlich sind dies Produktionen für die kantonale Steuerverwaltung. Diese bestehen aus der Herstellung und dem Versand der Steuerunterlagen für natürliche und juristische Personen, die wöchentlichen Produktionen von Veranlagungen, Mahnungen, Quellensteuerelementen oder der tägliche Postversand über die Tagespost. Im Weiteren werden für den Kanton sowie elf Gemeinden die Wahl- und Abstimmungsunterlagen produziert und versendet. Zusammen mit den eidgenössischen Abstimmungen und den kantonalen Wahlen wurden für 104 Abstim-

mungstermine die Abstimmungsunterlagen produziert und jeweils rechtzeitig den Bürgerinnen und Bürgern zugestellt. Für die Gesamterneuerungswahlen des Regierungsrates, des grossen Stadtrates, des Kantonsrates sowie für die Einwohnerräte der Gemeinden Neuhausen und Thayngen, wurden die Räumlichkeiten der ITSH zur Verfügung gestellt, um die eingegangenen Wahlzettel im elektronischen Auswertungsprogramm zu erfassen. So konnten an den drei Sonntagen bis zu dreissig Teams alle Stimmen erfassen und zur erfolgreichen Abwicklung der jeweiligen Wahlen beitragen.

Mit der Schaffung einer neuen Stelle für Datenanalyse und -Verarbeitung haben wir zudem die Grundlage erarbeitet, um Dienstleistungen im Bereich Datenanalyse insbesondere mit PowerBI und PowerQuery anzubieten und (teil-)automatisierte Reports kundenindividuell zu gestalten bzw. zu generieren.

## eGovernment & Web Solutions

Das Team eGovernment & Web Solutions trägt massgebend zu den Online-Auftritten des Kantons Schaffhausen und der Schaffhauser Gemeinden bei. Dazu gehören insbesondere der Betrieb und die Weiterentwicklung der kantonalen Website sh.ch, des kantonalen Intranets, welches im Jahr 2024 aktualisiert wurde, von 120+ grösstenteils öffentlichen Online-Formularen und die Integration des AGOV-Behörden-Logins in die Onlinedienste des Kantons. Zudem betreut das Team business-relevante interne Anwendungen.

Letztes Jahr wurde insbesondere die extern gehostete Web- und eGovernment-Infrastruktur komplett aktualisiert und für die kommenden Website- und Bürgerportal-Projekte vorbereitet. Eine weitere Dienstleistung des Teams ist die Entwicklung von kundenspezifischen Lösungen und Automatisierungen auf der Basis von M365, und die Weiterentwicklung der kantonalen M365-Umgebung.

## Projekte, Beratung und Kundenbetreuung

### Projektmanagement & Consulting

Im Jahr 2024 starteten wir mit einem Neuanfang im Team Projektmanagement & Consulting. In dieser Zeit haben wir nicht nur sechs neue Mitarbeitende begrüssen dürfen, sondern auch die Basis für eine effektivere und innovativere Zusammenarbeit gelegt.

Unser Team verfolgt ein gemeinsames Ziel: mit unserer Projektarbeit die Weiterentwicklung der De-



partemente, Abteilungen und Gemeinden effizient und zielgerichtet zu unterstützen und voranzutreiben.

Wir setzen auf enge Zusammenarbeit und sind fest entschlossen, sowohl die Effizienz der Projekte zu steigern als auch innovative Lösungen für unsere Kundinnen und Kunden zu entwickeln.

### Projektmanagement bei der ITSH

Grundlage für die Durchführung der ICT-Projekte durch die ITSH bildet das Methodenframework HERMES. Im «Projektleitfaden» der ITSH von 2022 sind einzelne Elemente von HERMES wie auch allgemeine Prozesselemente grundlegend beschrieben. Dieser Projektleitfaden wird im Rahmen der

Einführung eines Projekt-Portfolio-Managements durch ein überarbeitetes Handbuch «Projekt-Life-Cycle und Reporting» sowie eine Prozessbeschreibung zum Projekt-Portfolio-Management ersetzt. Die entsprechenden Dokumente befinden sich momentan bei der neu geschaffenen Stabsstelle «Projekt Portfolio Management» in Ausarbeitung (vgl. Seite 25 unten). Ergänzend dazu wurde für das operative Projektmanagement im Jahr 2024 eine ITSH-Projektmanagement-Governance entwickelt, welche neben dem «Was» von HERMES das «Wie»

Projektmanagement & Consulting (PMC). Die bisherigen Regeltermine mit den Kundinnen und Kunden wurden weitergeführt, neue Accounttermine mit bestehenden und potenziellen Kundinnen und Kunden neu aufgesetzt und so die Wahrnehmung der ITSH als Businesspartner erhöht.

Im Oktober 2024 startete Vito Rinaldi im Team PMC mit dem Fokus, das Accountmanagement weiter voranzutreiben. Die Kundennähe wurde weiter intensiviert und so konnten im Jahr 2024 über 50 Kundentermine wahrgenommen werden, bei welchen wir zum einen die aktuellen Herausforderungen, wie auch mögliche Weiterentwicklungspotenziale besprechen und die erforderlichen Massnahmen einleiten konnten.

Ausgehend von den Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden kann das Fazit gezogen werden, dass die Wahrnehmung der ITSH als Businesspartner noch nicht abgeschlossen ist, aber durch den engeren Kundenkontakt laufend verbessert wird.

***Wir haben die Basis für eine effektivere und innovativere Zusammenarbeit gelegt.***

### Project Portfolio Management

In der Vergangenheit waren die operative Umsetzung von Kundenprojekten als auch das Projekt-Controlling sowie die Weiterentwicklung der Unternehmensprozesse rund um den Projekt-Life-Cycle beim Team Projektmanagement & Consulting angegliedert. Dies war sowohl aus Ressourcensicht als auch aus Governance-Überlegungen nicht optimal.

Um dem Projekt-Controlling sowie der Weiterentwicklung und Verbesserung der Prozesse mehr Aufmerksamkeit widmen und ein projektübergreifendes Projekt-Portfolio-Management aufbauen zu können, wurde im Q2/3 daher die zentrale Stabsstelle «Project Portfolio Management» geschaffen.

vorgibt. Also beschreibt, wie Projekte über alle wichtigen Disziplinen der operativen Projektführung wie Planung, Risiko- und Changemanagement etc. gelebt werden sollen und welche Tools dabei zum Einsatz kommen sollen. Der Projektmanagement-Governance-Leitfaden dient als Leitlinie und hat zum Ziel einen Standard einzuführen und zu leben, welcher hilft, die verschiedenen ICT-Projekte effizienter und in höherer Qualität durchzuführen.

### Accountmanagement

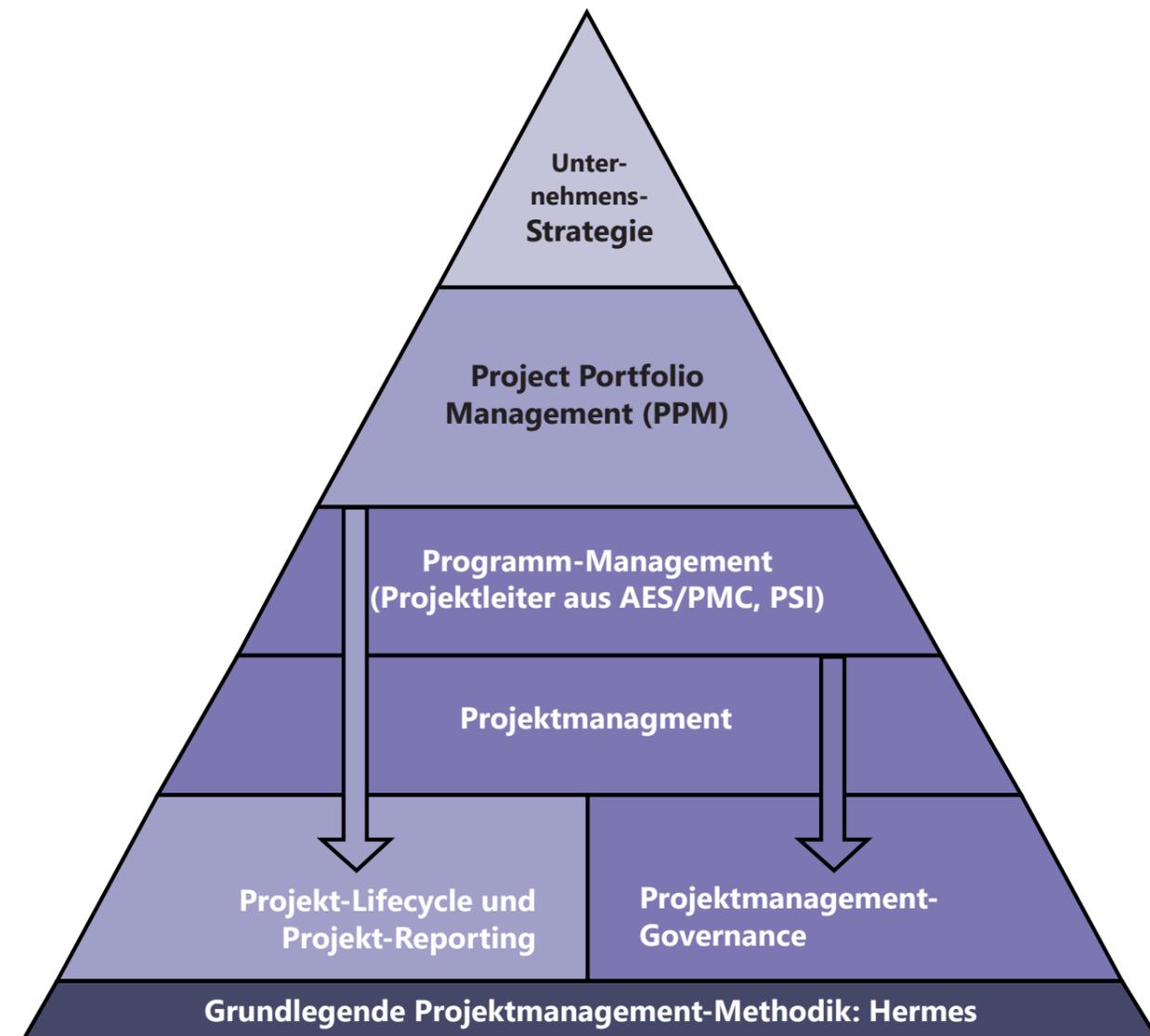
Beat Kobler, der bisherige Accountmanager ging im August 2024 in den wohlverdienten Ruhestand. Die Nachfolge wurde gefunden, und so startete im April Christoph Ritter als Teamleiter für das Team

Das neu geschaffene Project Portfolio Management verfolgt das Ziel, die Datenbasis für eine projektübergreifende Kapazitätsplanung und ein verbessertes Projekt-Controlling zu schaffen und basierend darauf die Geschäftsleitung mit entsprechenden Reports, Auswertungen und Empfehlungen bei der strategischen Steuerung des Projektportfolios zu unterstützen.

Gemäss diesen Zielen wurde ein Tool evaluiert, in dem alle Projekte und unterschiedlichen Projekttypen erfasst, deren relevante Kenngrössen ange-

legt und verwaltet werden können und ergänzend dazu auch eine projektübergreifende Ressourcen- und Kapazitätsplanung stattfinden werden kann. Die Einrichtung des entsprechenden Tools gemäss den Anforderungen der ITSH befindet sich aktuell in der Abschlussphase.

Im Rahmen der Evaluation und Einführung des Systems findet auch ein enger Informationsaustausch mit dem «Project Management Office» der Stadt sowie der Strategiestelle des Kantons statt.



## Übersicht Stand Schlüsselprojekte

### M365 Future Work

Im Rahmen des Projektes «Future Work» haben wir die Microsoft M365-Umgebung (einschliesslich Infrastruktur, Security, Compliance und interner Betriebsprozesse) für die Verwaltungen in Schaffhausen aufgebaut und bereitgestellt. Alle ITSH-Mitarbeitenden arbeiten mittlerweile mit modernen Windows 11-Arbeitsplätzen, sind entsprechend geschult und können die M365-Apps effektiv einsetzen. Die M365-Umgebung steht nun für Kundenprojekte zur Verfügung.

### M365 Stadt

Im Jahr 2024 wurde die Initialisierungsphase des Projektes «M365 Stadt» durchgeführt. Ein besonderes Augenmerk wurde auf den geplanten Projektumfang, die benötigten Microsoft-Lizenzen sowie die Budgetierung der Projektkosten gelegt. Vor Abschluss des Jahres konnte die Variantenwahl gefällt werden, damit der Umsetzung im Jahr 2025 nichts mehr im Weg steht.

### M365 Kanton

Ein Pilotprojekt wurde durch die «Digitale Verwaltung Schaffhausen» lanciert. Ziel ist grundsätzlich einen Blueprint zu erarbeiten, auf dessen Basis die Einführung von M365 im ganzen Kanton geplant und durchgeführt werden soll. Parallel dazu wurde die Erstellung eines Projektinitialisierungsauftrags gestartet.

### Digitale Signatur

Die ITSH hat ein Projekt zur Einführung einer digitalen Signaturplattform für alle Verwaltungen im Kanton Schaffhausen gestartet. Diese Plattform wird es dem Kanton und den Gemeinden ermöglichen, Dokumente elektronisch zu signieren oder mit einem Behördensiegel zu versehen. Für dieses Projekt greift die ITSH auf Erfahrungen aus anderen Kantonen zurück.



## Ablösung eID+ durch AGOV

Nach einem entsprechenden Regierungsratsbeschluss wurde die Schaffhauser eID+ per Ende des Jahres durch die neu entwickelte Bundeslösung AGOV abgelöst. Das Pionierprojekt der Schaffhauser eID+, welches 2018 eingeführt wurde, ermöglichte es den Bürgerinnen und Bürgern von Schaffhausen, eine elektronische Identität auf ihrem Smartphone einzurichten und damit auf verschiedene Behördendienstleistungen zuzugreifen. Die Ablösung erfolgte einerseits aus Kostengründen, andererseits ergab sich so die Möglichkeit, frühzeitig auf den neuen bundesweiten Standard für Behördenlogins zu setzen, welcher auch die gesicherte Verifizierung mit der kommenden Schweizer E-ID beinhaltet.

## MyABI-JURIS

Die ITSH hat eine öffentliche Beschaffung für eine neue juristische Fachapplikation für das Kantonsgericht und die Schlichtungsbehörden durchgeführt. Dabei hat die ITSH sowohl die Rolle als Vergabestelle übernommen als auch das Projekt und die Anforderungserhebung fachlich begleitet.

## CMI-Ausbreitung Kanton

Im strategischen Projekt zur CMI-Ausbreitung beim Kanton wurde im Jahr 2024 eine neue strategische Ausrichtung aufgegleist. Neben der Durchführung eines Projektreviews mit externer Unterstützung wurden eine GEVER-Strategie erarbeitet, das Standardpaket definiert und die Projekt- bzw. Programmorganisation neu aufgegleist und professionalisiert. CMI soll zukünftig als strategische Geschäftsverwaltungsapplikation für den ganzen Kanton gelten. Ein entsprechender Antrag für den Regierungsrat wurde vorbereitet.

## Neuer Webauftritt sh.ch

Im Jahr 2024 hatte der Regierungsrat die Erstellung eines Projektinitialisierungsauftrags für die Umsetzung eines neuen Webauftritts sh.ch in Auftrag gegeben. Basierend darauf, wurde ein externer Projektleiter eingesetzt, der eine Studie erstellt und einen Variantenentscheid herbeigeführt hat. Basierend auf dieser Studie hat der Regierungsrat im Dezember folgende drei Massnahmen beschlossen:

1. Umsetzung von Quick-Wins, mit dem Ziel, die Performance und die Suche der bestehenden Webseite zu optimieren
2. Lancierung eines Projektes zur Einführung eines Bürgerportals (E-Portal) mit dem Ziel, der Bevölkerung und der Wirtschaft ein Portal zur digitalen Abwicklung von Geschäften anbieten zu können.
3. Lancierung eines Projektes für den Ersatz des bestehenden Webauftritts sh.ch

(ms)

# Grundlage für die Durchführung von ICT-Projekten durch die ITSH: das Methodenframework HERMES.



Informatik Schaffhausen  
 Zur Stahlgasse 14C  
 8200 Schaffhausen  
 itsh.ch

### Projektauftrag

[Projektname einfügen...]

Klassifizierung	Bitte wählen...
Status	In Arbeit
Projektleitung	Projektleitung einfügen...
Auftraggeber / -in	Auftraggeber / -in einfügen...
Autor / -in	Autor / -in einfügen...

Änderungskontrolle, Prüfung, Genehmigung

Version	Datum	Beschreibung, Bemerkung	Name oder Rolle
0.1	Datum...	Dokument erstellt	Vorname Name...
1.0		Dokument-Abnahme	

Dokument1

itsh.ch – We make it.

# Security

## ISMS-Bericht

### Incidents

Selbstverständlich wurden wir auch 2024 mit Angriffen aus dem Internet gefordert. Los ging es bereits Anfang Januar, als Mobatime, einer unserer Lieferanten zur Zeiterfassung, einen Ransomware Vorfall hatte. Glücklicherweise waren keine Daten von der Region Schaffhausen betroffen.

Mitte Januar fand das WEF in Davos statt. Wie schon die Jahre zuvor wurden wir von einer Russischen Hackergruppe attackiert, oder etwas genauer ausgedrückt: gestört. Mit einer sogenannten «Denial-of-Service (DDOS)»-Attacke wurde der Webauftritt [www.stadt-schaffhausen.ch](http://www.stadt-schaffhausen.ch) überflutet, so dass diese Website während drei Tagen nicht oder nur sehr schlecht erreichbar war. Neben Schaffhausen waren auch andere Schweizer Behördenseiten von derselben Attacke betroffen. Diese Art von Angriffen scheint ein ständiger Begleiter des WEF zu sein.

Bereits im November 2023 wurden wir von externer Seite auf Sicherheitslücken einer externen Anwendung zur Verwaltung von Feuerwehreinsatzplänen aufmerksam gemacht. Wir hatten daraufhin in Absprache mit dem Lösungsanbieter unseren Partner Redguard AG beauftragt, diese Sicherheitslücken zu analysieren, mittels einem sogenannten «Pentest». Die Korrekturarbeiten, gefolgt von einem zweiten «Pentest» konnten wir dann im Mai 2024 als erfolgreich beendet erklären.

Dieser Fall zeigt deutlich auf, dass externe Lösungen oder sogenannte SaaS-Anwendungen vor einer Nutzung auf Sicherheitsaspekte geprüft werden sollten.

### Erreichtes

#### M365-Labels

M365, das frühere Office365, machte mit dem Projekt «Future Work II» Fortschritte. In diesem Rahmen haben wir vier Labels eingeführt: Diese richten sich nach den vier Vertraulichkeitsklassen wie sie in der Informatiksicherheitsverordnung ISV 172.102 beschrieben sind und sind folgendermassen spezifiziert:

P – Öffentlich (**P**ublic)

N – Intern bzw. **N**icht klassifiziert

V – **V**ertraulich

G – Besonders schützenswert

Noch etwas ungewohnt ist die Verwendung von Labels auf Office- und PDF-Dokumenten. Jedes Dokument oder E-Mail, das neu erstellt wird, erhält nun ein Label. Wo nichts anderes angegeben wird, ist N (intern) gesetzt. Dank der Labels können technische Schutzmassnahmen pro Dokument definiert werden.

Bereits umgesetzt ist die E-Mail-Verschlüsselung. E-Mails mit V- und G-Labels werden nur noch verschlüsselt übertragen, unter Verwendung des HIN-Netzwerkes.

Besonders schützenswert gelabelte Dokumente sind für Gäste, also Personen ausserhalb der Verwaltung, nicht lesbar.

### Anti-Phishing-Training

Mit der Verbreitung von Cloud-Lösungen sehen wir vermehrt Phishing-Versuche, über welche Angreifer versuchen, an gültige Logins zu gelangen. Viele davon bleiben in unseren Filtern hängen, aber ab und zu bleiben solche leider unerkannt und gelangen in unsere Mailboxen.

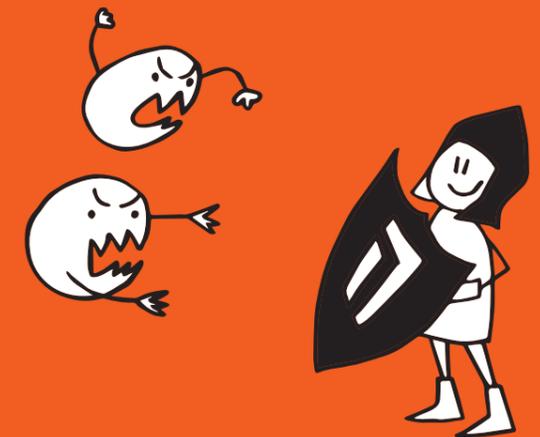
Ende Oktober haben wir an alle Empfängerinnen und Empfänger mit einer von der ITSH verwalteten

Mailbox solch ein Phishing-Mail verschickt. Darin haben wir behauptet, dass man seinen Account bestätigen muss, mittels Eingabe von Benutzernamen und Passwort. Dabei geht es in keinem Fall darum, Benutzende hereinzulegen, sondern unsere Benutzenden für die Gefahr solcher Phishing-E-Mails zu sensibilisieren.

Insgesamt haben wir rund 4'500 E-Mails verschickt. Wie nicht anders erwartet, wurde dieser Trick von

# Sicherheit am Arbeitsplatz der Zukunft

*Zukunft war gestern.*



den meisten Empfängern rasch durchschaut. Entsprechend erhielt unser Service Desk viele Meldungen. Dennoch haben wir **220** Passwörter «gephisht». Diese Passwörter wurden nicht aufgezogen, es wurde lediglich registriert, dass sie eingegeben wurden.

Wir haben daraufhin mit Kanton und Stadt vereinbart, 2025 unsere Benutzenden mit weiteren Phishing-Trainingsmails zu erfreuen.

#### PKI

Mit der Etablierung einer eigenen Public-Key-Infrastructure (PKI) sind wir nun in der Lage, eigene Zertifikate auszustellen. Dabei handelt es sich um eine interne PKI, die ausserhalb der durch die ITSH verwalteten Systemlandschaft unbekannt ist. Dennoch lassen sich damit Dienste nur per Zertifikat absichern, so werden u.a. neue Laptops ein Zertifikat erhalten. Ohne dieses wird kein Netzwerkzugriff mehr möglich sein.

#### Ablösung Windows 10

Microsoft wird die Unterstützung von Windows 10 im Oktober 2025 einstellen, weshalb ab dann keine neuen Sicherheitsupdates mehr verfügbar sein werden. Höchste Zeit also, auf den Nachfolger Windows 11 umzustellen. Wir haben unseren «Build» in mehreren Durchgängen gehärtet und durch «Pen-testing»-Spezialisten prüfen lassen. Der Rollout hat im Herbst gestartet und wird vor dem Supportende von Windows 10 abgeschlossen sein.

#### Shared-User

Das Teilen eines Logins unter mehreren Personen ist in einigen Bereichen bzw. Dienststellen sehr beliebt und auch unter gewissen Umständen begründbar. Diese sind aber in mehrererlei Hinsicht problematisch.

So ist z.B. der Benutzername und das Passwort mehreren Personen bekannt, das wird bei persönlichen Wechseln gerne vergessen.

Bei der Nutzung von M365 bedeutet dies gar eine Lizenzverletzung, da die Mehrfachnutzung eines Accounts seitens Microsoft untersagt ist.

Wir haben die technischen Voraussetzungen so umgestellt, dass mit einem Shared-User nur an genau einem Gerät eingeloggt werden kann. Mit der passenden Lizenz ist das auch in M365 möglich und erlaubt.

Die Umstellung erfolgt parallel zum Windows-11-Rollout.

#### Business-Continuity-Management

Unsere Datenbasis zu diesem Thema ist nicht mehr aktuell. Die Anforderungen an maximal tolerierbare Ausfalldauer, Datenverlust bei Rücksetzung auf den letzten «Save», Abhängigkeiten, Lastverteilung etc. ändern kontinuierlich und bedingen entsprechende Planung.

Die Arbeiten an der Neuerhebung haben begonnen und werden 2025 weitergeführt.

#### Sicherheitsorganisation

Die Funktion des kantonalen CISO (Chief Information Security Officer) ist weiterhin offen.

Das Security-Board wurde teilweise neu besetzt und wird durch die Verwaltungskommission verantwortet. Dazu wurden die AKV neu definiert. Das Board setzt sich wie folgt zusammen:

- Leitung Silvana Cucu, Verwaltungskommission
- Beat Suter, ICT Sicherheitsbeauftragter ITSH
- Darja-Anna Yurovsky, externe Fachspezialistin
- Candid Wüest, externer Fachspezialist



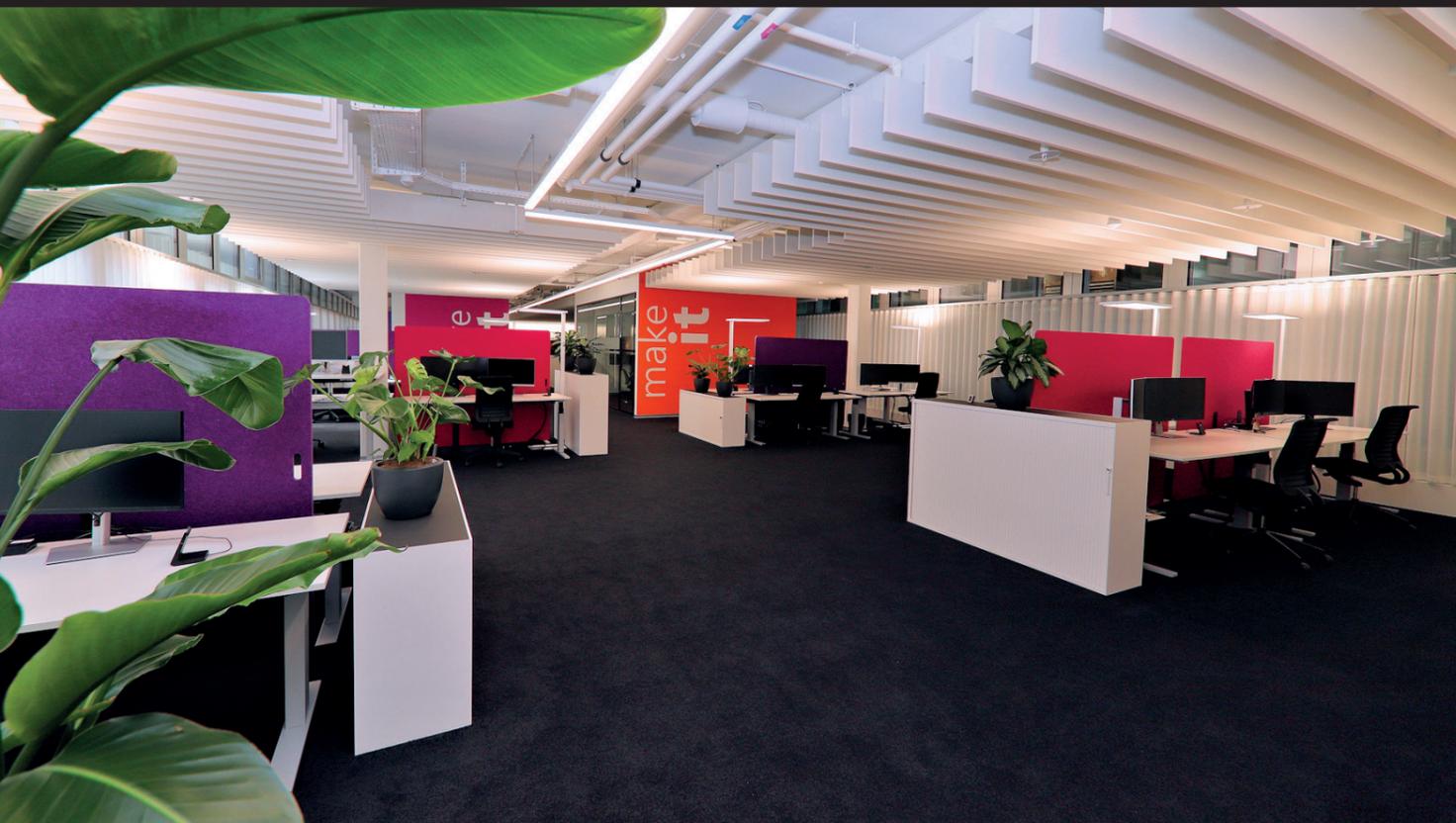
# ISO27001:2022

## ISO27001:2022 Zertifizierung

Im Juni hat die ITSH die ISO27001-Re-Zertifizierung erneut geschafft. Wir wurden erstmals gemäss dem neuen Standard ISO27001:2022 auditiert. Das Zertifizierungsaudit dauerte drei Tage. Das Audit endete ohne «Findings», lediglich mit Empfehlungen, die sich grösstenteils mit der Projekt-Roadmap decken.

Das Zertifikat ist gültig bis zum 26.07.2027, verbunden mit jährlichen Aufrechterhaltungsaudits, welche dann etwas kompakter durchgeführt werden und jeweils einen Tag dauern.

(bs)



**Frische Ideen, frische Eindrücke, frische Energie, frische Perspektiven und schliesslich «New Work».**

## Räumlichkeiten / New Work

**Eine zeitgemässe Rechtsform, ein frisches CI/CD, ein ansprechendes Credo sowie eine Umbenennung läuten die Ära der Informatik in Schaffhausen ein.**

Dazu gab es wortwörtlich einen frischen Anstrich: Denn neben dem dynamischen, neuen Logo, wurden beim Bezug der Büroräumlichkeiten Zur Stahlgießerei 14C auch die Wände ganz nach dem Gusto der modernen Informatik angestrichen. Die Anpassung der Rechtsform, der damit verbundene Na-

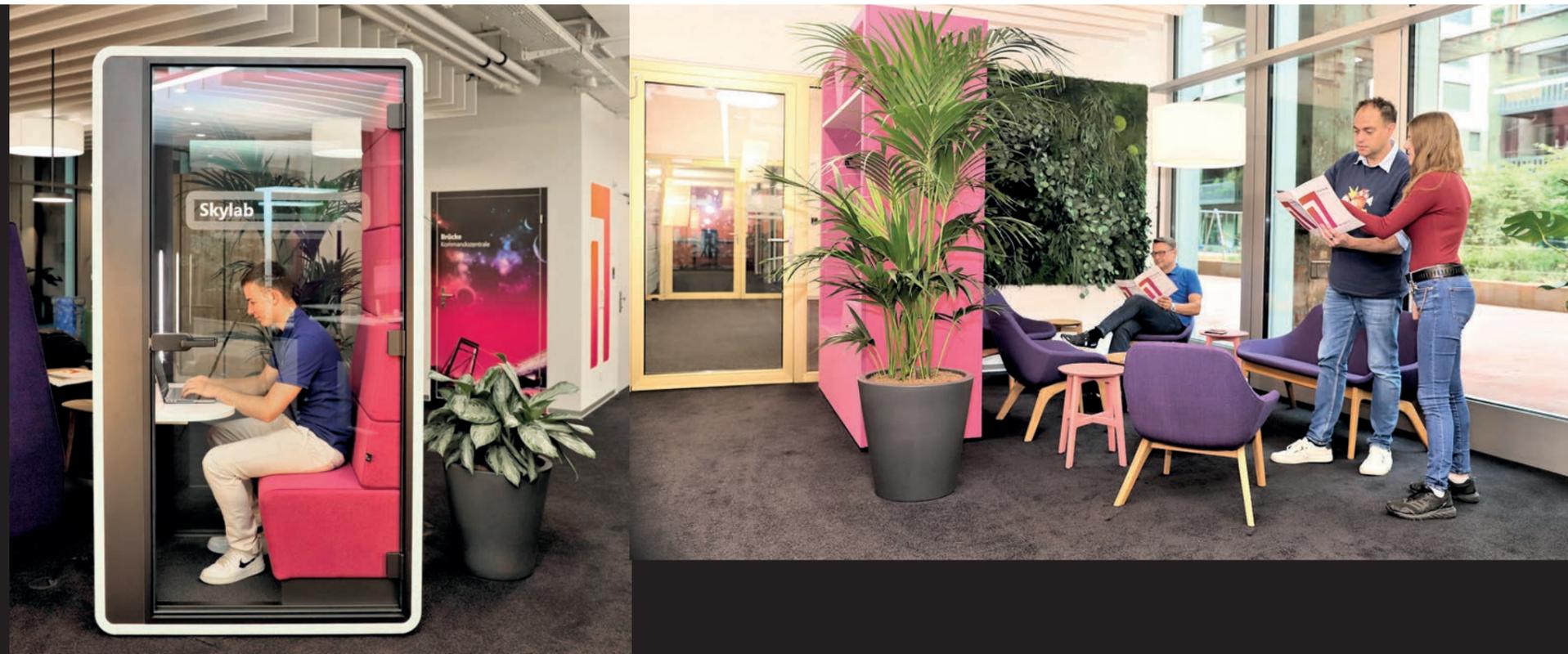
menswechsel der KSD zu Informatik Schaffhausen (ITSH) und der Umzug in die Stahlgießerei haben somit eine Vielzahl von positiven Veränderungen mit sich gebracht. Der durchgehende rote Faden? Frische Ideen, frische Eindrücke, frische Energie, frische Perspektiven und schliesslich «New Work».

**«Die Gestaltungsmöglichkeiten unserer Workshopzone sind beinahe unendlich – wie das Universum. Dadurch werden wir der Vielfältigkeit der Arbeit in der Informatik sowie der Verwaltung gerecht.»**

*Barbara Berger*

Mit dem Regierungsratsbeschluss zum Umzug eröffnete sich die Möglichkeit, die Büroräumlichkeiten nach den eigenen Bedürfnissen einzurichten, sodass sich die Informatik Schaffhausen als modernes IT-Unternehmen des Kantons einrichten und positionieren kann. Barbara Berger nutzte die Gelegenheit, um zusammen mit den Mitgliedern der Geschäftsleitung die Arbeitsweisen der ITSH zu überdenken und diese an neue Gegebenheiten anzupassen. Der angestrebte Wandel geschieht somit nicht nur im Innern, also in der Rechtsform, sondern wird auch im Äusseren sichtbar und für die Mitarbeitenden sowie die Kundinnen und Kunden spürbar. Das Büro ist gemäss «New Work»-Konzept eingerichtet. Die

Raumnutzung ist flexibel, licht- und energietechnisch auf neuestem Stand. Da in der Informatik gut von zuhause gearbeitet werden kann, wird die Fläche nicht einzig für Arbeitsplätze genutzt, sondern für eine Infrastruktur, die das Arbeiten vor Ort vereinfacht und die Kollaboration optimiert. Es gibt Fokusräume, die für konzentrierte Aufgaben oder für Videokonferenzen verwendet werden können, Sitzungszimmer, die so ausgestattet sind, dass hybride Sitzungen kein Problem sind und eine Workshopzone. Diese lässt sich je nach Bedarf einrichten und erfüllt somit die unterschiedlichsten Anforderungen.



Eine der auffälligsten Veränderungen ist die Verwendung der Farben im neuen Büro. Pink, Orange, Violett und Grün sind die Hauptfarben, die die Räumlichkeiten schmücken. Diese Farben wurden nicht zufällig gewählt, sondern sind die Farben des neuen Logos und Corporate-Design. Sie verkörpern die Werte der Informatik Schaffhausen. Pink steht dabei für Kreativität und Innovation, Orange symbolisiert Begeisterung und Transformation, während Grün für Wachstum und Nachhaltigkeit steht. Das Violett repräsentiert Modernität und löst besonders im IT-Bereich das traditionelle Blau ab, das früher auch im KSD-Logo verwendet wurde und

noch heute das Logo von grösseren Tech-Firmen wie Windows, Intel oder IBM ziert. Mit der bewussten Verwendung dieser Farben, nicht nur als Wandfarbe, sondern für die gesamte Innenausstattung, entstand eine positive und inspirierende Arbeitsatmosphäre.

Die Mitarbeitenden sind motiviert und begeistert von den neuen Chancen, die sich ihnen bieten und fühlen sich ermutigt, Ideen einzubringen. Die Mitarbeitenden nehmen die Kundinnen und Kunden mit auf eine gemeinsame Reise durch die Galaxien der Informatik Schaffhausen und entdecken

die vielfältigen Möglichkeiten der Digitalisierung für die Verwaltung. Widerspiegelt wird dies im Beschriftungskonzept. Alle Räume sind nach existierenden Galaxien benannt, wobei die Workshopzone das Universum ist. Die Kundinnen und Kunden, die «Stars» der ITSH werden beim Empfang, dem «Star-gate», abgeholt, die Mitarbeitenden werden «Starfleet» genannt und zum Kaffee trifft man sich auf der «Brücke».

Der Wechsel zum neuen Arbeitsumfeld hat für Aufbruchsstimmung in der gesamten Organisation gesorgt. Der Name, das Credo, die zeitgemässe

Rechtsform und die modernen Büros sorgen für «Frische» in der Informatik Schaffhausen und helfen, den Wandel anzutreiben und zu leben. Damit der Businesspartner nicht ein Versprechen, sondern Realität wird.

**(ag)**

## Beat Fellmann, langjähriger Mitarbeiter über den Wandel und die Kundenorientierung

Den Wandel zum Businesspartner und zur Kundenorientierung erlebe ich als Herausforderung für alle Beteiligten. Auf Seite ITSH ist die Abkehr vom lösungsorientierten Denken und der Change von reaktiv zu proaktiv gefordert. Die Bedürfnisse unserer Kunden müssen noch mehr gespürt und frühzeitig abgeholt werden. Auf Kundenseite muss die Bereitschaft wachsen und vorhanden sein, die ITSH zu einem frühen Zeitpunkt in Überlegungen zu Prozessen und Lösungsfindungen einzubeziehen und als Partnerin ernst zu nehmen.

Für mich ist der Wandel auf beiden Seiten positiv spürbar und auf einem guten Weg. Es gilt aber am Ball zu bleiben, weiterhin Bestehendes zu hinterfragen und die Weiterentwicklung auf beiden Seiten voranzutreiben.



## Rebecca Kilcher, neue Mitarbeiterin über Kundendorientierung und die «Tech Bar»

Frisch bei der ITSH gestartet, hatte ich direkt die Chance, am Workshop «Kundenorientierung» teilzunehmen. Dabei ging es nicht darum, sofort eine Lösung zu finden, sondern das Problem wirklich zu verstehen. Oft will man im Daily-Business direkt eine Antwort liefern – was per se nicht falsch ist. Doch der wahre Mehrwert entsteht, wenn wir uns die Zeit nehmen, das Problem zu durchdringen und daraus den eigentlichen Need abzuleiten.

Durch Interviews und Fragebögen haben wir wertvolle Einblicke gewonnen und analysiert, was unsere Kundinnen und Kunden wirklich brauchen. So entstand die Tech Bar – eine durchdachte Antwort auf ein klar identifiziertes Bedürfnis: Die Tech Bar soll eine Anlaufstelle für jedermann sein – ein Ort, an dem man unkompliziert Unterstützung erhält. Unser Ziel ist es, dadurch echte Kundennähe aufzubauen und eine Brücke zwischen Technik und Anwender zu schlagen.

Diese Methodik aus dem Design Thinking werde ich weiter nutzen, um kundennahe Lösungen zu entwickeln – mit Fokus auf echtes Verständnis statt vorschnellen Antworten.



## Stimmen aus der ITSH

### Ariane Grob, Lernende, über ihre Zeit im Silicon Valley

Im Oktober hatte ich die grosse Gelegenheit, am «Silicon Valley IT Talent Program» teilzunehmen und mein Können unter den besten IT-Lernenden der Schweiz unter Beweis zu stellen. Die Chance wurde mir aufgrund meines guten Notenschnitts und meiner Arbeit in der ITSH geboten.

Meine Zeit im Silicon Valley war spannend und lehrreich, wenn auch anstrengend: Denn es galt, in einem Wettbewerb ein neues Produkt zu entwickeln, das die Vision des Auftraggebers widerspiegelt und dabei die Kundenbedürfnisse besonders in den Mittelpunkt zu stellen.

Im Silicon Valley spielt die Kundenorientierung eine zentrale Rolle. Um uns diese näherzubringen, wurde uns erklärt, welche Aspekte fokussiert werden müssen, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erlangen. Hierzu haben wir an Workshops teilgenommen, welche uns «Design Thinking» und Prototyping beigebracht haben und uns zeigten, wie wir mit den gesammelten Kenntnissen weiterarbeiten können.

Ich habe mich sehr darüber gefreut zu sehen, wie viele Parallelen es bereits zur Informatik Schaffhausen gibt und dass ich mein Wissen aus der täglichen Arbeit nutzen konnte. Ähnliche Workshops haben in der ITSH schon stattgefunden, in welchen wir gelernt haben, gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden die beste Lösung für ihre Anliegen zu finden. Wir haben uns bereits mit Personas und Storyboards auseinandergesetzt und darauf hingearbeitet, dass die Lösungsorientierung stärker zur Bedürfnisorientierung transformiert wird.

Agilität wird im Silicon Valley grossgeschrieben und kommt auch in der Verwaltung immer mehr an. Ebenfalls neue Technologien, beispielsweise KI, werden immer offener thematisiert und nicht mehr sofort an den Pranger gestellt.



Ausserdem steht Feedbackkultur im Fokus. Ein enger Austausch mit Kundinnen und Kunden ist wichtig und für die Weiterentwicklung essentiell. Das hat sich die ITSH in den letzten Jahren stark zu Herzen genommen und bittet regelmässig proaktiv nach Feedback und Verbesserungsvorschlägen. Die Kommunikation muss noch etwas direkter und effizienter werden, eine Herausforderung, die beidseitig angegangen werden muss. Der Wandel der Kundenorientierung in der ITSH ist stark spürbar und, wie ich finde, auf einem sehr guten Weg.

# 2024 feierten wir viele neue Talente und einige Jubilaren.

## Jahresausblick 2025

Das erste vollständige Jahr mit der neuen Rechtsform hat viele spannende Aufgaben mit sich gebracht. Im Jahr 2025 geht es weiter damit!

Zuallererst werden wir uns der Umsetzung der neuen Unternehmensstrategie widmen und damit verbunden dem Projekt «RZ Move» und der Ausschreibung zu digitalen Arbeitsplätzen. Zu-

dem wollen wir Enabler der Digitalisierungsstrategie sein und mit professioneller Umsetzung der Digitalen Verwaltung Schaffhausen (DVSH) den Rücken stärken.

Die Datensicherheit werden wir weiter ausbauen. Unser Augenmerk liegt dabei auf SOC (Security Operations Center), womit Sicherheitsereignisse in Echtzeit überwacht und analysiert werden und SIEM (Security Information and Event Management), was als zentrale Plattform für die Sammlung, Korrelation und Analyse von sicherheitsrelevanten Daten dient, um Bedrohungen frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren.

Das Thema Kundenorientierung wird uns weiter begleiten, denn wir wollen Kundenorientierung nicht nur selbst leben, sondern

dafür sorgen, dass unsere Kundinnen und Kunden diese wahrnehmen. Somit lautet unser Jahresmotto für 2025:

Wir sind zuverlässig und unsere Kundenorientierung ist spürbar.

Wie schon im Jahr 2024 werden wir auch in diesem Jahr neue Kompetenzen suchen beziehungsweise aufbauen, die bisherigen Kompetenzen stärken und unsere IT-Experten fördern, befähigen und weiter professionalisieren. Um uns zu messen, werden wir auch dieses Jahr eine Kunden- und eine Mitarbeiterumfrage durchführen, um festzustellen, ob unsere Anstrengungen Früchte tragen.

Wir freuen uns darauf, gemeinsam Grosses zu erreichen!  
**(bb)**



**Unser Motto für 2025: Wir sind zuverlässig und unsere Kundenorientierung ist spürbar.**

# Impressum

## Bericht

1. Geschäftsjahr: 01. Januar 2024 – 31. Dezember 2024

## Adresse

Informatik Schaffhausen  
Zur Stahlgießerei 14C  
8200 Schaffhausen

## Geschäftsleitung

Barbara Berger, Geschäftsführerin ITSH  
Marco Schirru, Stv. Geschäftsführer, Abteilungsleiter Application & eGovernment Services  
Waldemar Eberling, Abteilungsleiter Platform Services & Infrastructure, Service Center  
Romy Suter, Abteilungsleiterin Finance & Human Resources

## Rechtsform

Unselbstständige öffentlich-rechtliche Anstalt des Kantons Schaffhausen

## Redaktion

Text: Geschäftsleitung und Mitarbeitende der ITSH  
Konzeption, Gestaltung und Realisation: Alexandra Gygax, Manuela Müller

Korrekturat: Barbara Berger, Alexandra Gygax, Manuela Müller

Bilder und Illustration:

Jürg Fausch, 372dpi gmbh, Schaffhausen (S. 2 und 38)

Manuela Müller, Zürich (S. 4/5, 7, 9, 31 und 33)

Urs Petz, Schaffhausen (S. 10, 34, 36 und 37)

Swan Leroi auf unsplash.com (S. 16)

Casey Horner auf unsplash.com (S. 22)

Freddie Marriage auf unsplash.com (S. 24/25)

Alexandra Gygax, Zürich (S. 39/40)



**itsh.ch – we love it.**