

**IX. KSD, KANTON U. STADT
SCHAFFHAUSEN
DATENVERARBEITUNG**

Rechtsgrundlagen

- Kanton und Stadt
- Vereinbarung über die eGovernment- und Informatikstrategie sowie den gemeinsamen Informatikbetrieb vom 9. November 2010 / 16. November 2010 (SHR 172.601)
 - Eignerstrategie Informatik Schaffhausen und eGovernment
 - Unternehmensstrategie KSD
 - Legislatur- und Jahresziele des Regierungsrates des Kantons Schaffhausen und des Stadtrates der Stadt Schaffhausen
 - Regierungsratsaufträge und Stadtratsaufträge
 - Projektaufträge
 - direkte Kundenaufträge (Beratungen, Installationen, Support usw.)

Produktgruppen

Die Dienststelle ist verantwortlich für folgende Produktgruppen, deren Inhalte auf den Folgeseiten definiert sind:

- IT-Betrieb
- IT-Dienstleistungen

Leistungsempfänger / Kundinnen und Kunden

Intern: Kantonale Verwaltung / städtische Verwaltung

Extern: Gemeinden des Kantons Schaffhausen / andere Kantone und Gemeinden / Dritte

Leiter der Abteilung

Gerrit Goudsmit

Schwerpunkte der Dienststelle

Die KSD erbringt für den Kanton und die Stadt Schaffhausen sowie für Dritte IT-Dienstleistungen und stellt Kommunikationsnetze und -dienste zur Verfügung. Sie erfüllt weitere Aufträge für Kundinnen und Kunden, welche die Datenverarbeitung betreffen oder mit Informatik in Zusammenhang stehen.

Die Dienstleistungen der KSD sind grundsätzlich durch die Nutzerinnen und Nutzer zu konkurrenzfähigen Preisen abzugelten. Die Kostendeckung muss unter Einschluss der Kosten für die notwendigen Investitionen mindestens 100 Prozent betragen.

Auf das Berichtsjahr 2012 übernahm die kantonale Finanzverwaltung die Buchführung (Hauptbuch, Debitoren-, Kreditoren- und Anlagenbuchhaltung) für die KSD. Mit diesem Wechsel wurde ebenfalls die Kosten-/Leistungsrechnung überführt. Dieser Wechsel führte zur Übernahme der Strukturen des Kantons (z. B. FIBU-Kontenplan) und gleichzeitig wurden diverse Stammdatenbereiche (FIBU-Konto, Kundenarten, Kostenstellen, Kostenträger usw.) überprüft und angepasst.

Im Berichtsjahr 2012 beschäftigte sich die KSD neben der Sicherstellung des normalen Betriebsablaufes unter anderem mit folgenden Aufgaben und Projekten (Aufzählung nicht vollständig und abschliessend):

Schwerpunkte der Dienststelle

eGovernment-Projekte

eGovernment-Days: Auch in diesem Jahr wurden zwei eGov-Days erfolgreich von uns organisiert und durchgeführt. Alle Informationen zum eGovernment Kernteam und den eGov-Days sind auf www.egov.sh.ch zu finden. Ausserdem wird die App des Kantons, der Stadt und der Gemeinden fortlaufend erweitert und mit Informationen ergänzt. Zusätzlich gehören neue, automatische Anpassungen der Inhalte oder die Aufnahme der Polizei-News in der App dazu.

Kantonale Personenplattform Geres: Im 2012 verliefen die 4 Datenlieferungen an das Bundesamt für Statistik (BFS) mit allen EWK-Lösungen erfolgreich. Neu konnte ein Web-Service für die Schaffhauser Polizei in ABI eingebunden werden. Die kantonale Schulverwaltungslösung iCampus konnte ebenfalls an Geres angebunden werden. Für diverse Amtsstellen und die Gemeinde Neuhausen am Rheinfall konnte eine Webabfrage eingerichtet werden.

Gemeinde Webseiten: Es wurden verschiedene Gemeinde-Webseiten dem Erscheinungsbild der Kantonswebseite bzw. den anderen Gemeinden angepasst, neu erstellt und mit individuellen, zusätzlichen Elementen versehen. Neu sind Rüdlingen, Hemishofen und Merishausen in neuem Erscheinungsbild online. Bei Hemishofen wurde eine spezielle Applikation eingerichtet, welche die Reservation und die Belegungsübersicht der Mehrzweckhalle möglich macht. Auf der Website der Gemeinde Rüdlingen haben wir eine sehr ausführliche Übersicht über die Abfallarten erstellt – somit ist der ganze Abfallkalender online ersichtlich. Die Gemeinde Rüdlingen hat sich entschieden zusätzlich auch bei der kantonalen App mitzuwirken.

Neue Services

Guest Access: Seit diesem Jahr stellt die KSD für Kunden, Besucher und Gäste an verschiedenen Standorten, wie z. B. in einzelnen Sitzungszimmern, einen drahtlosen Internetzugang (WLAN) zur Verfügung. Gäste können sich mit ihren privaten Geräten unkompliziert mit ihrer Handy-Nummer an dem Guest-Portal anmelden. Der Zugangs-Code wird im Anschluss per SMS zugesandt.

Einführung E-Mail-Archivierungslösung: Zur Reduktion der Speicherplatzbelegung und Erhöhung der Flexibilität wurde die Archivierungslösung Enterprise Vault für das E-Mail-System eingeführt.

Tätigkeiten für den Kanton

VoIP Rollout VGM: Im Zeitrahmen Januar 2011 bis Ende Dezember 2012 wurden sämtliche Referate der Stadt und Teile der kantonalen Departemente von der alten Siemens Telefonanlage auf die neue VoIP Telefonanlage migriert. Insgesamt werden bis Jahresanfang 2013 1'322 Telefone und Faxe auf die neue Technologie umgestellt. Bis anhin sind 950 Telefone migriert.

Vermittler Atiras: Die bestehenden Siemens-Vermittler konnten durch die stetige Migration der alten Telefone auf die neue VoIP Telefonanlage, ihre ursprünglichen Aufgaben nicht mehr in vollem Umfang erfüllen. In der Staatskanzlei wurde aus diesem Grund Ende November 2012 die neue Vermittler-Software Atiras für die neue Telefonie eingeführt.

Cisco Unified CCX: Xpression wurde für Voice Boxen und komplexe Ansagen eingesetzt. Da Xpression zu sehr auf Siemens spezialisiert war und das Zusammenspiel mit der neuen VoIP Telefonanlage nicht

Schwerpunkte der Dienststelle

optimal bis gar nicht funktionierte, musste eine Alternative evaluiert werden; mit Cisco Unified CCX (IVR) wurde eine optimale Lösung gefunden.

Redundante Leitungen für die Telefonie: Für die neue Telefonie wurde die sogenannte Option SDT1 (System down Time kleiner 1 Stunde) realisiert. Diese Option beinhaltet zwei redundante Glasfaserleitungen über die, via geografisch unterschiedliche Eintrittspunkte, mit dem Swisscom-Net kommuniziert wird. Im Falle eines Leitungsausfalls der aktiven Verbindung, wird die redundante Glasleitung aktiviert, damit die Erreichbarkeit der Stadt und des Kantons gewährleistet ist.

Unterrichts- und Lernplattform Kantonsschule: Für die Kantonsschule Schaffhausen wurde zur Unterstützung des Unterrichts eine Kollaborations-Plattform, auf Basis Sharepoint 2010, aufgebaut. Um die Schulanforderungen abzudecken, bietet die Erweiterung Sharepoint LMS (Sharepoint Learning Management System) optimale Möglichkeiten. Mit der neuen Kollaborations-Plattform entsteht für die Kantonsschule ein Webservice, der via Internet verfügbar ist. Die Anwender können sich dabei mit einer einfachen Authentisierung (Benutzername und Passwort) auf der Plattform anmelden. Die Web Application Firewall (WAF) stellt dabei den ganzen Kommunikationsverkehr von extern auf die internen Ressourcen sicher.

Modernisierung LAN / MAN Spitäler Schaffhausen: In diesem Jahr startete das Projekt «Modernisierung LAN/MAN» der Spitäler Schaffhausen (SSH). Es umfasst die Erneuerung des Core- und Distributionsbereiches sowie die Umsetzung eines Zonenkonzeptes mittels MPLS-Technologie.

Derzeit betreiben die SSH ca. 1'500 Netzwerkgeräte und ca. 100 Netzwerkkomponenten an 3 verschiedenen Standorten. Das bestehende Netzwerk hat eine flache Struktur (collapsed design) und bietet keine Möglichkeit, Bereiche mit unterschiedlichen Sicherheitsanforderungen voneinander zu trennen. Das neue Netzwerk ist nach dem best-practice Ansatz im hierarchischen Design aufgebaut. Es wurden 2 neue Core-Switches und 2 Distribution-Switches installiert. 8 zusätzliche Distribution-Switches folgen in weiteren Phasen des Projektes. Der Access-Bereich ist nicht Bestandteil des Projektes und wird bei Bedarf erneuert. Eine Trennung der einzelnen Sicherheitsbereiche ist durch die zusätzlich installierte Zonen-Firewall möglich. Das Netzwerk integriert sich nahtlos in das SHNet, wodurch gemeinsame Ressourcen und Services besser genutzt werden können.

WLAN-Projekt Spital Schaffhausen: Verschiedene Gebäude auf dem Areal der Spitäler Schaffhausen wurden mit WLAN versorgt. Ein zentraler Wireless-Controller bedient heute 71 Access-Points, über die das Office-Netzwerk sowie ein Gäste-Netzwerk empfangen werden können.

Netzwerk Schaffhauser Polizei: Für die Schaffhauser Polizei betreiben wir auf unserer Netzwerkinfrastruktur ein eigenes, mittels MPLS-Technologie getrenntes Netzwerk. In diesem Jahr konnten wir 3 weitere Polizei-Posten daran anschliessen. Neben den Lokationen in Schaffhausen und Neunkirch sind jetzt auch Polizeiposten in Stein am Rhein, Neuhausen am Rheinfall und Thayngen über das Netzwerk der KSD miteinander verbunden.

Stellenbörse Personalamt: Im Intranet wurde eine Stellenbörse, explizit für Praktikums- und Temporärstellen, des Personalamts umgesetzt. Interessenten können sich dort eintragen oder nach offenen Stellen suchen.

Schwerpunkte der Dienststelle

Interner Bereich Feuerpolizei: Für die Feuerpolizei wurde auf der Webseite feuerwehrenspektorat.sh.ch ein geschützter Bereich eingerichtet. Dort können sich registrierte Benutzer anmelden und verschiedene Dokumente verwalten. Je nach gesetzter Berechtigung ist das Hochladen, Kategorisieren, Löschen oder einfach nur Lesen erlaubt.

Migration Strassenverkehrslösung Viacar: Die Strassenverkehrslösung Viacar konnte erfolgreich von der Informatik des Kantons Aargau zur Bedag Informatik migriert werden.

Kinder- und Erwachsenen-Schutzbehörde KESB: Für die neu geschaffene Dienststelle KESB wurde eine geeignete Branchenlösung evaluiert sowie die ganze IT-Infrastruktur inklusive Netzwerkanschluss eingeführt und angeschlossen.

Migration Citrix: Für insgesamt 10 Dienststellen, respektive 107 Arbeitsplätze des Kantons, wurde die bisherige Terminalserver-Plattform durch die neue Citrix-Version XEN ersetzt.

Controlling ESH3: Für das Controlling der ESH3-Massnahmen wurde eine entsprechende Datenbank entwickelt und in Betrieb genommen.

Tätigkeiten für die Stadt

Ausschreibung Beschaffung Multifunktionsprinter: Für die Stadt Schaffhausen wurde die Neubeschaffung der Multifunktionsprinter öffentlich ausgeschrieben. Aus insgesamt 10 eingegangenen Offerten erhielt das Angebot der Firma Faigle, nach dem durchgeführten Evaluationsverfahren, den Zuschlag. Durch die verbesserten Konditionen konnten erhebliche Kostenvorteile für die Stadt erzielt werden. Zusätzlich wird beim Rollout das Einsatzkonzept der Drucker optimiert.

RBS (Reservations- und Bewirtschaftungssystem): Dieses bietet umfangreiche Funktionen für die Bewirtschaftung verschiedenster Räumlichkeiten und Objekte (Anlagen, Turnhallen, Hütten, Sitzungsräume usw.). Online via Internet können Bürgerinnen und Bürger einfach und übersichtlich Reservationen von verfügbaren Objekten vornehmen. Alle administrativen Verwaltungsarbeiten werden ebenfalls direkt in der Web-Anwendung durchgeführt (z. B. Belegungsmanagement, Reservationsprüfung und -bestätigung bis hin zur Rechnungsstellung und statistischen Gesamtauswertungen). Die Verantwortung für die Verwaltung der Objekte kann auf eine beliebige Anzahl von Objekt-Verwalter/-innen aufgeteilt werden. Diese eGov-Applikation bietet unter anderem auch zusätzliche Module wie das SuiselD-Login und das i-Pay-ment. Das erste Teilprojekt startete Ende November 2012 mit der Umsetzung von 28 Objekten (Sporthallen). Weitere folgen. Das Hosting des Systems erfolgt durch die Entwicklerfirma i-web.ch. Im ersten Quartal 2013 wird das Reservations- und Bewirtschaftungssystem für die Bürgerinnen und Bürger online geschaltet.

Aufbau Baubewilligungslösung auf Basis GemDat: Im Auftrag des Hochbauamts wurde die prozessbasierende Lösung GemDat Rubin für alle Abteilungen der Stadt und Dienststellen des Kantons eingerichtet, welche am Baubewilligungsprozess beteiligt sind.

Einführung Mediport für Spitex: Neu wurde die Spitex als ordentliche Abteilung in die Benutzerverwaltung der Stadt eingebunden. Für alle Spitex-Organisationen der Stadt wurde die Anwendung Mediport (elektronische Rechnungsübermittlung an die Krankenkassen) eingeführt.

Schwerpunkte der Dienststelle

Pilotprojekt IT-Infrastruktur Schule Schaffhausen: Für die Volksschulen der Stadt Schaffhausen wurde in einem ersten Pilotprojekt die IT-Infrastruktur des Schulhauses Steig komplett erneuert. Neu wurde eine zonierte VMware-View Infrastruktur Version 5.0 aufgebaut. Die konventionellen PC's wurden durch Thin Clients und virtuelle Desktops ersetzt und das Schulhaus an das Glasfaser-Netzwerk von Stadt und Kanton Schaffhausen angeschlossen.

Migration Citrix: Für insgesamt 12 Abteilungen, respektive 128 Arbeitsplätze der Stadt, wurde die bisherige Terminal-Server-Plattform durch die neue Citrix-Version XEN ersetzt.

Tätigkeiten für Gemeinden und Dritte

Einführung newsystem® public: Für 13 Gemeinden im Kanton Luzern sowie einer Gemeinde im Kanton Aargau wurde die neue Gemeindeinformatiklösung newsystem® public per 1.1.2013 eingeführt. Bemerkenswert war die Einführung der Gemeinde Ettiswil, die sich erst Mitte November zum Wechsel entschliessen konnte. Trotzdem stand die Lösung auch für diese Gemeinde pünktlich zur Verfügung.

Einführung FIBU und Gebühren: Bei der Gemeinde Buch wurden weitere Module der Lösung GemoWin für die Finanzbuchhaltung, Personaladministration sowie der Gebührenverwaltung eingeführt.

Einführung CareCoach und LOBOS für Altersheime Neuhausen am Rheinfluss und Spitex: Für die Leistungsverrechnung sowie die Pflege- und Patientendokumentation wurde die Lösung CareCoach eingeführt. Im Bereich der Administration (d. h. Adressverwaltung, Fakturierung und Finanzbuchhaltung) wurde die Lösung LOBOS eingeführt und damit die Lösung CareSoft (RUF) abgelöst.

Integration Landbetreibungsämter: Die Landbetreibungsämter Stein am Rhein, Neunkirch und Thayngen wurden neu an das SHNet angeschlossen.

Integration Gemeinde Stetten: Die IT-Infrastruktur der Gemeinde Stetten wurde komplett erneuert und in das SHNet integriert.

Integration Spitex Merishausen und Dörflingen: Diese konnten in das SHNet integriert werden, wodurch eine verbesserte Zusammenarbeit mit den weiteren Spitex-Organisationen sichergestellt werden konnte.

KSD-interne Projekte

Neuorganisation Pikettdienst: Da immer mehr Kunden auf einen einwandfreien 7x24h Service angewiesen sind, wurde der Pikettdienst der KSD neu organisiert. Die Telefonabnahme erfolgt durch das spezialisierte Unternehmen Avocis/Telag. Nach einem definierten Triageprozess wird die Störungsmeldung an einen im Bereitschaftsdienst stehenden KSD-Mitarbeiter weitergeleitet. Der kostenpflichtige Pikettdienst steht allen KSD-Kunden als Option zur Verfügung.

Neubau KSD Rechenzentrum Ebnat: Zur Ablösung des alten Rechenzentrums im VGM wurde in Zusammenarbeit mit dem Hochbauamt und dem Museum der Stadt im Untergeschoss des neuen Kulturgüterlagers der Rohbau des neuen Rechenzentrums von Kanton und Stadt Schaffhausen fertiggestellt.

Abschluss Enterprise Agreement Microsoft: Zur Erneuerung der Microsoft-Lizenzen (Betriebssystem, Office, Datenbanken, Sharepoint usw.) wurde ein 3-jähriger Vertrag mit Microsoft abgeschlossen, der Kanton und Stadt Schaffhausen optimale Einkaufskonditionen bietet.

9000 KSD – Das Informatikunternehmen von Kanton und Stadt Schaffhausen

Schwerpunkte der Dienststelle

Vorbereitung Zertifizierung nach ISO20000: Für die Optimierung der Serviceprozesse der KSD wurde die Prozessmanagement Lösung xpert.ivy, mit integriertem Workflowsystem nach den Standards BPMN 2.0 von e-ch, evaluiert und pilotiert. Zusätzlich wurde ein Dokumentenmanagementsystem auf Basis Sharepoint mit entsprechenden Schnittstellen zu xpert.ivy eingeführt. Als Vorbereitung für die Zertifizierung ISO20000 wurde ein Assessment der internen IT-Prozesse mit einem spezialisierten Beratungsunternehmen durchgeführt.

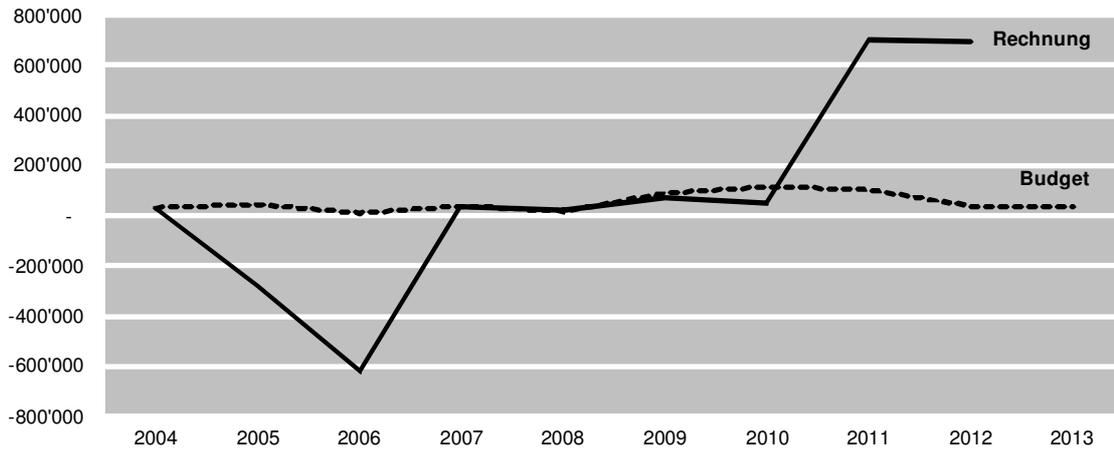
Migration SAP KSD: Im 2012 wurden die Finanzbuchhaltung sowie die Kostenrechnung von SAP Stadt zum SAP-System des Kantons migriert.

Zusammenstellung der Kostenentwicklung

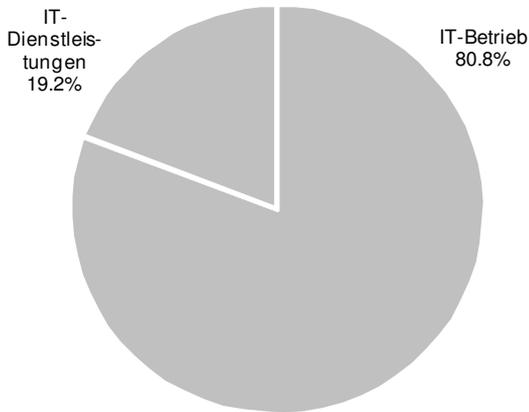
in Franken	Rechnung	Budget	Rechnung	R 2012 / B 2012		R 2012 / R 2011	
	2012	2012	2011	Abw. Fr.	%	Abw. Fr.	%
Aufwand	10'646'406	11'287'700	10'418'724	-641'294	-5.7	227'682	2.2
Ertrag	11'343'739	11'320'700	11'119'481	23'039	0.2	224'258	2.0
Nettoergebnis LR	697'333	33'000	700'757	664'333	2013.1	-3'424	-0.5
Korrektur Aufwand	-2'109'928	-3'025'000	-3'705'686	915'072	30.3	1'595'758	43.1
Bereinigter Aufwand	8'536'477	8'262'700	6'713'038	273'777	3.3	1'823'439	27.2
Korrektur Ertrag	-199'711	-	-857'239	-199'711	-100.0	657'528	76.7
Bereinigter Ertrag	11'144'028	11'320'700	10'262'242	-176'672	-1.6	881'786	8.6
Bereinigtes Ergebnis	2'607'550	3'058'000	3'549'204	-450'450	-14.7	-941'654	-26.5
Kalk. Kosten / Anschaffungen	1'911'243	3'025'000	2'848'447	-1'113'757	-36.8	-937'204	-32.9
Anschaffungen mit mehrjähriger	-	-	-	-	-	-	-
Nettoglobalbudget/-ergebnis	696'308	33'000	700'757	663'308	2010.0	-4'449	-0.6
Kostendeckungsgrad in %	106.7	100.3	107.3				
<i>Nettoglobalbudget der Produktgruppen</i>							
IT-Betrieb	562'761	16'600	549'506				
IT-Dienstleitungen	133'547	16'400	151'252				

9000 KSD – Das Informatikunternehmen von Kanton und Stadt Schaffhausen

Entwicklung Nettoglobalbudget/-ergebnis KSD



Anteil PG am Gesamtbudget/-ergebnis



Bemerkungen zur Kostenentwicklung

Das Gesamtergebnis weist einen Einnahmenüberschuss von 697'308 Franken sowie einen Kostendeckungsgrad von 106,7 Prozent aus. Im Vergleich zum Budget 2012 ergibt sich eine Ergebnisverbesserung von insgesamt 663'308 Franken; gegenüber der Rechnung 2011 resultiert ein Minus von 4'449 Franken.

Bemerkungen zur Kostenentwicklung

Den Abweichungen in der Laufenden Rechnung liegen im Wesentlichen folgenden Ursachen zu Grunde:

Aufwandseite (in Franken):

Personalaufwand	+ 452'692	Die höheren Personalaufwendungen entstanden durch die folgenden Gründe: – viele IT- und eGov-Projekte der kantonalen und städtischen Dienststellen (zusätzliche Projektleiter) – Sicherstellung des ordentlichen Betriebes krankheitsbedingter längerfristigen Ausfällen von 2 Mitarbeitenden – nicht budgetierte Kosten für eine Übergangsregelung bei einem Personalabgang
Sachaufwand	+ 31'771	Keine grösseren Abweichungen gegenüber dem Budget.
Finanzaufwand	- 1'125'757	In den beiden vorangegangenen Jahren wurden bereits einige Sonderabschreibungen getätigt. Die ordentlichen Abschreibungen betragen 714'971 Franken und die Sonderabschreibungen 1'017'522 Franken (Nutzungsdauer- sowie zahlungsplangerechte Abschreibung auf Storage-/ Backup-Lösung NetApp).
Veränderung Aufwand R 2012 zu B 2012	- 641'294	

Ertragsseite (in Franken):

Leistungen für Gemeinden	- 93'800	Die budgetierten Einnahmen für weitere Gemeinden konnten nicht realisiert werden (keine weiteren SH-Gemeinden).
Leistungen für den Kanton	+ 122'422	Keine grösseren Abweichungen gegenüber dem Budget
Leistungen für die Stadt	- 2'282	Keine grösseren Abweichungen gegenüber dem Budget.
Materialverkauf / Diverses	-21'044	Keine grösseren Abweichungen gegenüber dem Budget.
Veränderung Ertrag R 2012 zu B 2012	+ 23' 039	

Verwendung des Einnahmenüberschusses

Der Einnahmenüberschuss ist vorgesehen für die Investitionen in das neue Rechenzentrum (2013/2014) in den Räumlichkeiten des geplanten Kulturgüterzentrums der Stadt Schaffhausen im Ebnet. Damit können die im Finanzplan 2012 – 2016 vorgesehenen Investitionen auf dem geplanten Niveau gehalten werden.

Anschaffungen und Investitionen

Anschaffungen mit mehrjähriger Nutzungsdauer

Neues Rechenzentrum im Ebnat.

Investitionen

Im Jahr 2012 wurden folgende grössere Investitionen mit mehrjähriger Nutzungsdauer getätigt:

- Ausbau der Netzwerkkomponenten (Einbindung neue Gemeinden, MPLS Phase II; Firewall);
- Fertig-Implementierung der neue Storage- und Backuplösung NetApp; inkl. E-Mail-Archivierung
- Ersatz bzw. Ausbau der ESX-Farm (virtuelle Server);
- Weiterführung Rollout der VoIP-Telefonie bei den Dienststellen von Kanton und Stadt
- Ausbau der VDI-Infrastruktur (Virtual Desktop Infrastruktur) bzw. der RDS-Infrastruktur (Remote Desktop Server) → Ersatz der alten TerminalServer/MetaFrame-Infrastruktur;
- Zentrale Beschaffung von Softwarelizenzen für die Client-Arbeitsplätze (Microsoft- Enterprise Agreement für Windows, Office sowie diverse Client-Access-Lizenzen);
- Prozessoptimierungen in der KSD (geplante Zertifizierung für IT-Service Management – ISO/IEC-20000-1 im 1. Semester 2013.)

KSD Investitionsrechnung				Kreditbeschluss				2012	
Betrag pro Eigner in CHF	Beschluss Jahr	Position	Text	Kreditverwendung CHF	Jahr	Kreditverfall CHF	Jahr	Kreditrestanz per 31.12.2012 CHF	im SV 2013
1'650'000.00	SV 2008	KT	4500.506.0000	Anschaffungen KSD (55%)	3'000'000.00	FaA 2008	-	0.00	-
1'350'000.00	SV 2008	ST	32000.524.100	Investition KSD (45%)					
1'925'000.00	SV 2009	KT	4500.506.0000	Anschaffungen KSD (55%)	2'395'500.00	FaA 2009	-	1'104'500.00	-
1'575'000.00	SV 2009	ST	32000.524.100	Investition KSD (45%)					
1'457'500.00	SV 2010	KT	4500.506.0000	Anschaffungen KSD (55%)	2'115'900.00	FaA 2010	-	534'100.00	-
1'192'500.00	SV 2010	ST	32000.524.100	Investition KSD (45%)					
1'457'500.00	SV 2011	KT	4500.506.0000	Anschaffungen KSD (55%)	2'571'700.00	FaA 2011	-	78'300.00	-
1'192'500.00	SV 2011	ST	32000.524.100	Investition KSD (45%)					
1'457'500.00	SV 2012	KT	4500.506.0000	Anschaffungen KSD (55%)	1'958'000.00	FaA 2012	-	692'000.00	-
1'192'500.00	SV 2012	ST	32000.524.100	Investition KSD (45%)					
				Negative Projektüberschüsse per 31.12.2012				-753'693.32	
14'450'000.00					12'041'100.00			1'655'206.68	

Produktgruppe**IT-Betrieb****Wirkung**

Den Dienststellen des Kantons, der Stadt, der Gemeinden des Kantons sowie einzelnen Dritten stehen die zu ihrer Aufgabenerfüllung notwendigen IT-Mittel zur Verfügung. Dadurch ist ihre Leistungs- und Kommunikationsfähigkeit sichergestellt sowie die gemeinsame Nutzung der gespeicherten Daten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit gewährleistet.

Umschreibung

Die KSD stellt ihren Kundinnen und Kunden die zu ihrer Aufgabenerfüllung notwendigen IT-Mittel zur Verfügung. Sie berücksichtigt dabei sowohl die von Legislative und Exekutive festgelegten Rahmenbedingungen als auch die mit den einzelnen Dienststellen getroffenen Vereinbarungen.

Die IT-Mittel umfassen die zur Informationsverarbeitung und Kommunikation erforderliche IT-Infrastruktur (Netzwerk-, Sicherheits- und Arbeitsplatzausrüstungen; Anwendungs-, Daten-, Dienste- und Spezialserver, Datensicherungs- und Datenspeicherungseinrichtungen), die zur jeweiligen Aufgabenerfüllung benötigten Anwendungen (Fach- und Web-Anwendungen) mit den dazugehörigen Produktionsläufen (Outputverarbeitungen) sowie die zur Sicherstellung der Verfügbarkeit erforderlichen Dienstleistungen (Unterstützung und Wartung).

Die KSD erbringt ihre Dienstleistungen an regulären Arbeitstagen (Montag bis Freitag), und zwar von 7.30 bis 12.00 Uhr sowie von 13.00 bis 17.00 Uhr. Zu diesen Zeiten ist das Helpdesk für Supportleistungen besetzt. Abweichende Regelungen können vertraglich vereinbart werden.

Kennzahlen zum Leistungsumfang

Die zentrale Beschaffung und Inventarisierung der Informatik-Ausrüstungen am Arbeitsplatz wurde weiter umgesetzt. Mit 5'444 abgewickelten Serviceanfragen wurden folgende Geräte ausgeliefert:

Gerätetyp	2012	2011	+ / -	+ / - %
Desktop	138	267	-129	-48%
ThinClient	18	164	-146	-89%
Notebook	58	67	-9	-13%
Monitore	266	229	37	16%
Arbeitsplatzdrucker	66	108	-42	-39%
Netzwerkdrucker	32	79	-47	-59%
Scanner	7	11	-4	-36%
Smartphone	177	135	42	31%
Natel	29	62	-33	-53%
SecurID	144	155	-11	-7%
USB Token	60	23	37	161%
Total Geräte	995	1'300	-305	-23%

9000 KSD – Das Informatikunternehmen von Kanton und Stadt Schaffhausen

Kennzahlen zum Leistungsumfang

Beschreibung	2012	2011	+ / -	+ / - %
PC- und TC-Arbeitsplätze im SHNet	1'795	1'718	77	4%
Netzdrucker im SHNet	415	380	35	9%
zu überwachende aktive Ports	6'389	6'815	-426	-6%
Anwendungs-, Datenbank- und Spezial-Server	293	325	-32	-10%
zu sichernde Datenbestände in TByte	37.4	20	17.4	87%
Anzahl gedruckte Seiten aus Anwendungen in Tausend	2'100	2'100	-	-
Anzahl Anwendungen	359	224	135	60%
Anzahl Kunden	247	205	42	20%
Mitarbeitende (31.12.)	40.7	38	2.7	7%
Besetzte Pensen (31.12.)	40.7	38.1	2.6	7%
Informatik-Lehrlinge	5	3	2	67%

Anzahl erledigte Incidents nach Anfrageart				
Beschreibung	2012	2011	+ / -	+ / - %
Servicetage im Jahr	248	251	-3	-1%
Informationsanfragen	811	690	121	18%
Serviceanfragen	5'444	4'713	731	16%
Störungsanfragen	5'884	5'244	640	12%
Total Anfragen	12'139	10'647	1'492	14%
davon beim ersten Kontakt geschlossen	5'554	5'473	81	1%
in Prozent	45.8	51.4		-5.40%
Durchschnittliche Anzahl Incidents pro Tag	49	42	7	17%

Erfolgsquote Einhaltung Servicezeiten			
Basis: vorgegebene Lösungszeit von 4 Stunden			
Beschreibung	2012	2011	+ / -
eingehalten	78.50%	82.60%	-4.10%
überschritten	21%	17.40%	3.60%
noch offen	0.50%	0.10%	0.40%
Total	100%	100%	

Produktgruppe**IT-Betrieb****Kommentar zur Entwicklung**

Siehe unter «Schwerpunkte der Dienststelle»

Produkte

Application Services
Information Center Services
Telematik und Web-Services

Wirkungsziel	Indikator	Einheit	Operator	Ist 2012	Soll 2012	Ist 2011
Die gespeicherten Daten sind vor unberechtigten Zugriffen geschützt.	Anzahl der unberechtigten Zugriffe	Anzahl	=	0	0	0
Die gespeicherten Daten sind vor unkontrolliertem Verlust geschützt.	Anzahl der unkontrollierten Datenverluste	Anzahl	=	0	0	0

Leistungsziel	Indikator	Einheit	Operator	Ist 2012	Soll 2012	Ist 2011
Die Applikationen stehen den Nutzerinnen / Nutzern an ihren Arbeitstagen zur Verfügung. ¹⁾	Anteil Arbeitstage 7.00 h–18.00 h mit Systemverfügbarkeit im Verhältnis zu den gesamten Arbeitstagen	%	≥	99.6	99.5	99.6
Die Aufwendungen der KSD im Zusammenhang mit den Applikationen sind kostendeckend.	Kostendeckungsgrad	%	>	111.5	100	121.0
Die Information Center Services stehen den Nutzenden an ihren Arbeitstagen zur Verfügung. ²⁾	Anteil Arbeitstage 7.00 h–18.00 h mit Systemverfügbarkeit im Verhältnis zu den gesamten Arbeitstagen	%	>	99.7	100	121.0

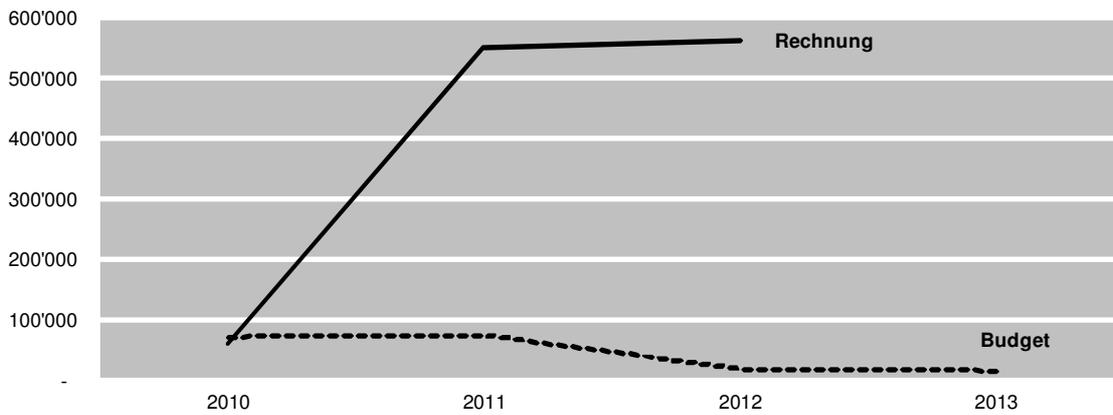
Produktgruppe

IT-Betrieb

Leistungsziel	Indikator	Einheit	Operator	Ist 2012	Soll 2012	Ist 2011
Störungen des Inform. Service Centers sind schnell behoben. ³⁾	Maximale Dauer bis die Störung behoben ist	Std.	≤	2	4	3.8
Die Aufwendungen der KSD im Zusammenhang mit den Information Center Services sind kostendeckend.	Kostendeckungsgrad	%	>	104.5	100	100.9
Das Netz steht den Nutzerinnen und Nutzern an ihren Arbeitstagen zur Verfügung. ⁴⁾	Anteil Arbeitstage 7.00 h–18.00 h	%	≥	99.9	99.5	99.9
Störungen der Telematik und Web-Services sind schnell behoben. ³⁾	Maximale Dauer bis die Störung behoben ist	Std.	≤	1.8	4	2.7
Die Aufwendungen der KSD im Zusammenhang mit Telematik und Web-Services sind kostendeckend.	Kostendeckungsgrad	%	>	100.1	100	100.1

Kosten / Erlöse

in Franken	Rechnung	Budget	Rechnung	R 2012 / B 2012		R 2012 / R 2011	
	2012	2012	2011	Abw. Fr.	%	Abw. Fr.	%
Bereinigter Aufwand	7'250'840	6'665'900	4'981'619	584'940	8.8	2'269'221	45.6
Bereinigter Ertrag	9'724'844	9'707'500	8'379'573	17'344	0.2	1'345'271	16.1
Nettoergebnis LR	2'474'004	3'041'600	3'397'954	-567'596	-18.7	-923'950	-27.2
Kalk. Kosten / Umlagen	1'911'243	3'025'000	2'848'448	-1'113'757	-36.8	-937'205	-32.9
Totalaufwand	9'162'083	9'690'900	7'830'067	-528'817	-5.5	1'332'016	17.0
Totalertrag	9'724'844	9'707'500	8'379'573	17'344	0.2	1'345'271	16.1
Nettoglobalbudget/-ergebnis	562'761	16'600	549'506	546'161	3290.1	13'255	2.4
Kostendeckungsgrad in %	106.1	100.2	107.0				

Entwicklung Nettoglobalbudget/-ergebnis Produktgruppe IT-Betrieb**Fussnoten**

- 1) Erfasst werden die Ausfallzeiten der einzelnen Applikationen 7.00 h – 18.00 h. Massgebend ist der Mittelwert über alle Applikationen.
- 2) Erfasst werden die Ausfallzeiten der einzelnen Services 7.00 h – 18.00 h. Massgebend ist der Mittelwert über alle Services.
- 3) Die max. Dauer bis zur Behebung einer Störung sollte 4 Arbeitsstunden (zw. 7.00 h – 18.00 h) nicht überschreiten.
- 4) Erfasst werden die Ausfallzeiten der einzelnen Netzwerkverbindungen 7.00 h – 18.00 h. Massgebend ist der Mittelwert über alle Verbindungen.

Produktgruppe**IT-Dienstleistungen****Wirkung**

Den Dienststellen des Kantons, der Stadt, der Gemeinden des Kantons sowie einzelnen Dritten stehen IT-Dienstleistungen zur Verfügung. Dies ermöglicht es ihnen, im IT-Bereich fundierte Entscheide zu fällen und IT-Projekte zielgerichtet umzusetzen sowie besondere Anforderungen rund um die Informationsverarbeitung abzudecken.

Umschreibung

Die KSD stellt ihren Kundinnen und Kunden die zu ihrer Aufgabenerfüllung notwendigen IT-Dienstleistungen zur Verfügung. Sie berücksichtigt dabei sowohl die von Legislative und Exekutive festgelegten Rahmenbedingungen als auch die mit den einzelnen Dienststellen getroffenen Vereinbarungen.

Die IT-Dienstleistungen umfassen das zur Entscheidungsfindung und Projektabwicklung erforderliche Fach- und Informatikwissen sowie die notwendige Methodenkompetenz sowie die rund um die Informationsverarbeitung benötigten Personal- und Systemressourcen.

Produktgruppe

IT-Dienstleistungen

Kennzahlen zum Leistungsumfang

Keine

Kommentar zur Entwicklung

Siehe unter «Schwerpunkte der Dienststelle»

Produkte

Projekte
Aufträge inkl. Support

Produktgruppe**IT-Dienstleistungen**

Wirkungsziel	Indikator	Einheit	Operator	Ist 2012	Soll 2012	Ist 2011
Die Kundinnen und Kunden nehmen die KSD als kompetenten IT-Partner wahr. Sie beziehen die KSD rechtzeitig in Projekte mit ein, um negative Kostenfolgen zu vermeiden. ¹⁾	Anzahl Fälle, bei denen die KSD nachträglich intervenieren musste	Anzahl	≤	0	3	0
Die Auftraggeber sind mit der Durchführung der Projekte und Aufträge zufrieden. ²⁾	Anteil der Projekte / Aufträge mit einer Beurteilung, die mind. die Note 4 beträgt	%	≥	90	75	100

Leistungsziel	Indikator	Einheit	Operator	Ist 2012	Soll 2012	Ist 2011
Die Aufwendungen der KSD im Zusammenhang mit Projekten / Aufträgen sind kostendeckend.	Kostendeckungsgrad	%	>	110.4	100	108.7

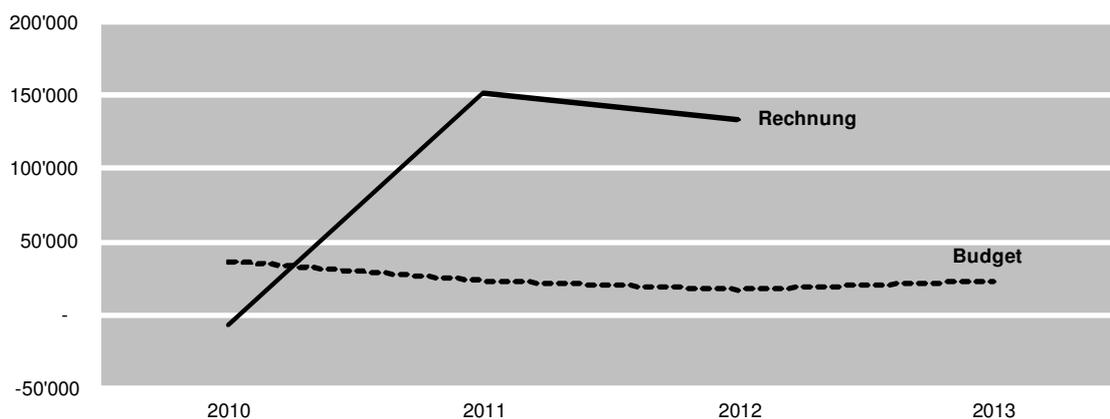
Produktgruppe

IT-Dienstleistungen

Kosten / Erlöse

in Franken	Rechnung	Budget	Rechnung	R 2012 / B 2012		R 2012 / R 2011	
	2012	2012	2011	Abw. Fr.	%	Abw. Fr.	%
Bereinigter Aufwand	1'285'637	1'596'800	1'731'417	-311'163	-19.5	-445'780	-25.7
Bereinigter Ertrag	1'419'184	1'613'200	1'882'669	-194'016	-12.0	-463'485	-24.6
Nettoergebnis LR	133'547	16'400	151'252	117'147	714.3	-17'705	11.7
Kalk. Kosten / Umlagen	-	-	-	-	0.0	-	0.0
Totalaufwand	1'285'637	1'596'800	1'731'417	-311'163	-19.5	-445'780	-25.7
Totalertrag	1'419'184	1'613'200	1'882'669	-194'016	-12.0	-463'485	-24.6
Nettoglobalbudget/-ergebnis	133'547	16'400	151'252	117'147	714.3	-17'705	11.7
Kostendeckungsgrad in %	110.4	101.0	108.7				

Entwicklung Nettoglobalbudget/-ergebnis Produktgruppe IT-Dienstleistungen



Fussnoten

- 1) Basierend auf den bei den Kundinnen und Kunden der KSD laufenden IT-Projekte.
- 2) Die Auftraggeber von Aufträgen und Projekten mit einem Mindestumsatz von 20'000 Franken erhalten zum Abschluss des Auftrages oder Projektes einen Bewertungsbogen. Mit diesem Bewertungsbogen können die Auftraggeber die Leistungen der KSD anhand einer 6-teiligen Skala beurteilen.

