



INHALTVERZEICHNIS

<u>INHALTVERZEICHNIS</u>	<u>2</u>
<u>1 GESCHÄFTSBERICHT.....</u>	<u>3</u>
1.1 EDITORIAL	3
<u>2 JAHRESBERICHT</u>	<u>4</u>
2.1 VORSTAND	4
2.2 OPERATIVER BETRIEB	5
2.3 KUNDENPROJEKTE	5
2.4 INTERNE PROJEKTE	5
2.5 FINANZEN	6
<u>3 LEISTUNGSPORTFOLIO</u>	<u>6</u>
<u>4 MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR.....</u>	<u>7</u>
<u>5 PERSONAL</u>	<u>8</u>
<u>6 AUSBLICK HERAUSFORDERUNGEN</u>	<u>8</u>
6.1 INVESTITIONSPROJEKTE GICT	8
6.2 DIVERSE PROJEKTE	9
6.3 PERSONAL	9
<u>7 ZAHLEN FAKTEN.....</u>	<u>9</u>

1 GESCHÄFTSBERICHT

1.1 EDITORIAL



Auch im vergangenen Geschäftsjahr konnte die Wachstumsstrategie des GICT erfolgreich weitergeführt werden und so ist es in den letzten sechs Jahren gelungen, ein starkes Wachstum, sowohl bei der Anzahl der Verbandsgemeinden und Kunden (von 15 auf 29) als auch bei der Anzahl der betriebenen Geräte, zu erzielen. Der GICT betreibt mittlerweile rund 6'600 Arbeitsplatzgeräte (PC, Notebooks, Thin Clients) an über 55 Standorten für rund 8'500 Benutzerinnen und Benutzer. Dabei ist es von zentraler Bedeutung, die Organisation, die Prozesse sowie die technische Infrastruktur des GICT auch im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses laufend anzupassen, auszubauen und zu optimieren.

Eine Reorganisation der früheren Abteilung Systemtechnik in die zwei neuen Abteilungen Client- und Application Services sowie Infrastructure- und Network Services hat die Führungsspanne verringert und den neuen Leitern der beiden Abteilungen ermöglicht, sowohl Managementaufgaben zu übernehmen als auch operativ unterstützen, coachen und beraten zu können. In der Abteilung Service Desk konnten durch die inzwischen erreichte Grösse zwei Teams definiert werden, welche sich primär dem First- bzw. dem Second Level Support widmen. Damit sollen die Reaktions- und Durchlaufzeiten bei der Ticketbearbeitung weiter gesenkt werden.

In Zeiten des andauernden Fachkräftemangels und der Konkurrenz aus der Privatwirtschaft ist die Rekrutierung von geeigneten und qualifizierten Mitarbeitenden eine Herausforderung. Auch hatte der GICT vor allem gegen Ende Jahr einige personelle Wechsel zu verzeichnen. Wir sind froh, dass wir auf die Unterstützung der Delegiertenversammlung zählen konnten und diese das neue Personalreglement mit attraktiveren Anstellungsbedingungen im vergangenen Jahr genehmigt hat. Inzwischen ist es gelungen, einige der offenen Stellen mit qualifizierten und ins Team passenden neuen Mitarbeitenden zu besetzen.

Unsere Verbandsgemeinden und Kunden erfolgreich zu bedienen setzt nebst genügend und qualifizierten Mitarbeitenden auch die entsprechende technische Infrastruktur voraus. In diesem Rahmen wurde im vergangenen Jahr das sich am Ende des Life Cycle befindende Backup System sowie ein Teil der virtuellen Desktop Infrastruktur erneuert. Die Ausschreibungen wurden so gestaltet, dass diese Systeme in den kommenden Jahren optional erweitert werden können. Die technische Infrastruktur muss nicht nur ausreichend skaliert, sondern auch sicher betrieben werden. Dem GICT ist diese Thematik sehr wichtig. Im vergangenen Jahr wurden erneut diverse Massnahmen umgesetzt, um die technische Informationssicherheit weiter zu erhöhen und zu verbessern. Jährlich werden unsere Systeme von externen Spezialisten auf mögliche Schwachstellen geprüft. Die Umsetzung der beim GICT durchgeführten, internen Kontrollen wird ebenfalls jährlich extern geprüft und das Ergebnis in einem Bericht festgehalten.

Sowohl bezüglich des ICT-Betriebs als auch finanziell ist das vergangene Geschäftsjahr sehr erfolgreich verlaufen. Nebst dem Bereitstellen von stabilen ICT-Services hat der GICT gemeinsam mit seinen Verbandsgemeinden und Kunden sehr erfolgreich viele ICT-Projekte umgesetzt. Ein tieferer Personalaufwand aufgrund unbesetzter Stellen sowie Mehrerträge haben hauptsächlich dazu geführt, dass das Geschäftsjahr mit einem Gewinn von rund CHF 620'000.- abgeschlossen werden konnte.

Der anhaltende Erfolg des GICT ist den motivierten Mitarbeitenden, dem engagierten und kompetenten Vorstand sowie selbstverständlich den Delegierten zu verdanken, welche auch im vergangenen Jahr durch die Genehmigung des neuen Personalreglements die dafür nötigen Rahmenbedingungen geschaffen haben.

Ich bin überzeugt, dass der GICT mit dem neu zusammengestellten Führungsteam, dem guten Mix aus bestehenden und neuen Mitarbeitenden sowie dem eingespielten Vorstand für die Zukunft sehr gut aufgestellt ist. Ich freue mich darauf, gemeinsam mit der Geschäftsleitung und dem Vorstand die zukünftigen Herausforderungen zu meistern.



Camil Erni
Geschäftsführer

2 JAHRESBERICHT

2.1 VORSTAND

Auch für den strategischen Bereich unseres Gemeindeverbandes war 2021 ein intensives Jahr. Der Vorstand traf sich zu 14 Sitzungen und behandelte dabei insgesamt 111 Traktanden. Im Fokus standen das neue Preismodell und das neue Personalreglement inkl. –verordnung.

Leider müssen wir die Einführung des neuen Preismodells für Verwaltungen um ein Jahr verschieben. Im Rahmen der Breite und der Komplexität der Thematik gelangte der Vorstand zum Schluss, dass vorab eine fundierte Analyse massiv mehr Zeit für ein nachhaltiges Preismodell als Grundstein für Stabilität und Planbarkeit in Anspruch nimmt. Das neue Preismodell soll weiterhin einfach und fair sein. Bei z.T. unterschiedlichen Bedürfnissen sind diese Vorgaben nicht so einfach zu erfüllen.

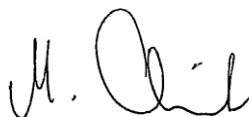
Ziel des neuen Preismodells soll es sein, den Gemeinden möglichen stabilen Rahmenbedingungen und Planungssicherheit zu vermitteln. Eine Nichtberücksichtigung von Faktoren und Einflüssen könnte bei der Festlegung der Preise sowohl für den Gemeindeverband als auch deren Mitglieder grosse Probleme mit sich bringen. Wir bitten deshalb um Verständnis, dass das neue Preismodell erst im 2024 eingeführt werden kann.

Der Fachkräftemangel in der IT-Branche ist enorm. Austretende Mitarbeitende zu ersetzen und die gemäss Budget neuen Stellen zu besetzen, war im 2021 und wird auch im 2022 eine Herkulesaufgabe bleiben. Die aktuelle Situation gestaltet sich seit längerer Zeit als schwierig und die Tendenz ist zunehmend. Wir stehen dabei in Konkurrenz mit IT-Firmen, die ihren Mitarbeitenden grosszügige Benefits gewähren. Ein eigenes Personalreglement soll unsere Attraktivität als Arbeitgeber erhöhen, ohne dabei unsere Grundwerte als Gemeindeverband aufzugeben. Auf den von uns zugestellten Entwurf des Personalreglements gab es einige Rückmeldungen. Diese Inputs wollen wir einfließen lassen, bevor wir das Reglement der Delegiertenversammlung zur Genehmigung unterbreiten.

Ein intensives Jahr liegt hinter uns. Aufgrund von Personalausfällen und nicht besetzten Stellen war es nicht einfach, unseren Qualitätsansprüchen zu genügen. Unsere Mitarbeitenden haben in dieser schwierigen "Pandemie-Zeit" alles unternommen, um uns ein reibungsloses Arbeiten zu ermöglichen. Im Namen der ganzen GICT-Familie bedanke ich mich deshalb herzlich für die erbrachten Leistungen im 2021. Herzlichen Dank auch an unsere Geschäftsleitung unter der Führung von Camil Erni für den enormen Einsatz im letzten Jahr. Dank ihrem Herzblut und vielen Zusatzstunden konnten die hohen Hürden des letzten Jahres übersprungen werden.

Im Namen des Vorstandes danke ich Ihnen, geschätzte Mitglieder des Gemeindeverbandes ICT, für Ihr Vertrauen. Bitte kontaktieren Sie die Geschäftsleitung oder den Vorstand im 2022, wenn irgendwo der Schuh drückt. Gemeinsam werden wir eine Lösung finden.

Im Namen des Vorstandes



Marius Christ

Präsident des Vorstandes

2.2 OPERATIVER BETRIEB

An der Delegiertenversammlung im Juni 2021 wurde eine Erhöhung der Servicepauschale beschlossen. Die dadurch neu geschaffenen Stellen sollen zur Verbesserung der Durchlaufzeiten beitragen und die bestehenden Mitarbeitenden entlasten. Von den zusätzlichen Stellen konnte aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels jedoch bis anhin erst eine Stelle besetzt werden.

Weiter soll durch die Preiserhöhung per 01.01.2022 auch die Bereinigung von technischen Schulden ermöglicht werden. Dafür wurde das interne Projekt GSUND (gesamtheitliches System und Netzwerkdesign) gestartet. Zusammen mit dem externen Anbieter Baggenstoss wurde bereits mit der Erarbeitung eines Soll-Konzeptes gestartet. Damit soll nebst der Bereinigung der technischen Altlasten auch die System- und Netzwerkarchitektur mit dem Ziel optimiert werden, diese noch stabiler, einheitlicher und mit weniger Aufwand wartbar zu machen.

Um anstehende Änderungen noch besser koordinieren und Auswirkungen auf Umsysteme noch besser abschätzen zu können, wurde das Change Management nach dem Framework ITIL eingeführt. Änderungen an den Systemen werden intern zentral erfasst, klassifiziert und je nach Art der Änderung von einem definierten Gremium freigegeben, eingeplant und kommuniziert.

Der Geschäftsleitung ist es ein grosses Anliegen, nebst der technischen Infrastruktur auch die Organisation und die Prozesse des GICT laufend zu optimieren und weiterzuentwickeln. Im Team Servicedesk wurde dafür die Agile Methodik Kanban eingeführt und die Mitarbeitenden diesbezüglich zertifiziert. Nebst der Verbesserung der Durchlaufzeiten ist die kontinuierliche Optimierung der Prozesse und der Zusammenarbeit innerhalb des Teams ein Kernaspekt dieser Methode. Monatliche Retrospektiven ermöglichen es dem Team, Optimierungen gemeinsam festzulegen und dessen Wirksamkeit laufend zu prüfen. Auch die Reorganisation der Systemtechnik wurde 2021 abgeschlossen. Die zu betreibenden Services wurden Clustern zugewiesen, welche jeweils von einem sich selbst organisierenden Team von 3-4 Mitarbeitenden betrieben und weiterentwickelt werden. Pro Cluster Team wurde ein fachlicher Cluster Lead definiert, welcher das Cluster Team an Meetings wie z. B. dem Change Advisory Board vertritt, Arbeiten im Team koordiniert und Tickets zuweist. Im kommenden Jahr wird zusammen mit den Mitarbeitenden geprüft, wie die Agilität im Team Systemtechnik weiter gefördert werden kann.

2.3 KUNDENPROJEKTE

Das Wachstum des GICT hat sich im vergangenen Jahr fortgesetzt. Die Gemeinden Hochdorf und Ufhusen wurden erfolgreich integriert und die bisherige Kundengemeinde Rothenburg hat sich aufgrund Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des GICT entschieden, dem Verband beizutreten.

Nebst den Dienstleistungen, welche der GICT für seine Kunden im Rahmen der Servicepauschale erbringt, durften im vergangenen Jahr erneut zahlreiche Projekte für unsere Verbandsgemeinden und Kunden erfolgreich umgesetzt werden. Nebst vielen Erneuerungsprojekten im Bereich der Netzwerkinfrastruktur wurde das WLAN an diversen Standorten der Schulen und auch Gemeinden ausgebaut. Die Schulen wurden mit zusätzlichen Notebooks, Tablets und zum Teil mit neuen interaktiven Whiteboards ausgestattet. Um auch die sehr zahlreichen Tablets der Schulen voll automatisch updaten und managen zu können, hat der GICT ein Mobile Device Management für die Tablets der Schulen aufgebaut. Auch die UCC Telefonielösung des GICT (Unified Communications & Collaboration) wird von immer mehr Verbandsgemeinden und Kunden genutzt. Im Jahr 2021 durften wir unsere UCC Telefonie Lösung bei den Gemeinden Gisikon und Hochdorf einführen.

2.4 INTERNE PROJEKTE

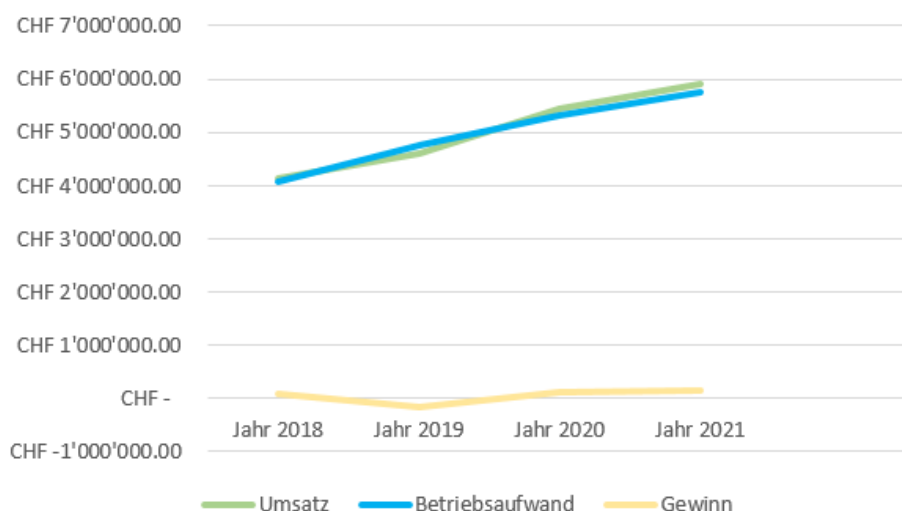
Selbstverständlich wird auch die zentrale Informatikplattform des GICT laufend erneuert und bei Bedarf ausgebaut. Im 2021 wurde mit dem Fabric Interconnect eine zentrale Netzwerkkomponente nach Ablauf des Life Cycles ersetzt. Zudem wurde das zentrale Speichersystem (Pure Storage) aufgrund wachsendem Speicherbedarf ausgebaut.

Im Jahr 2021 wurden diverse Ausschreibungen als Basis für anstehende Investitionen durchgeführt. Das Backupsystem ist am Ende des Life Cycles sowie seiner Kapazität angelangt und wird im 2022 durch ein performanteres und grösseres System ersetzt. Weiter steht die Teilerneuerung der virtuellen Desktop

Infrastruktur an. Im Jahr 2022 läuft zudem das Microsoft Enterprise Agreement mit Microsoft aus. Für die Evaluierung eines geeigneten Lizenzpartners für dessen Erneuerung wurden im Jahr 2021 die Ausschreibungsunterlagen erarbeitet.

2.5 FINANZEN

- Umsatz Mio.: 5.92 CHF
- Betriebsaufwand Mio.: 5.76 CHF
- Erfolg Mio.: 0.16 CHF



Sowohl der Umsatz als auch der Betriebsaufwand haben wie in den Vorjahren kontinuierlich zugenommen. Die Gründe dafür sind hauptsächlich steigende Anforderungen an die ICT-Infrastruktur, Preisanpassungen seitens Lieferanten, Anpassung der Personalressourcen aufgrund Wachstum sowie Lehrplan 21. Die steigenden Kosten konnten durch Ertragssteigerungen aufgrund zusätzlicher Arbeitsplatzpauschalen kompensiert werden.

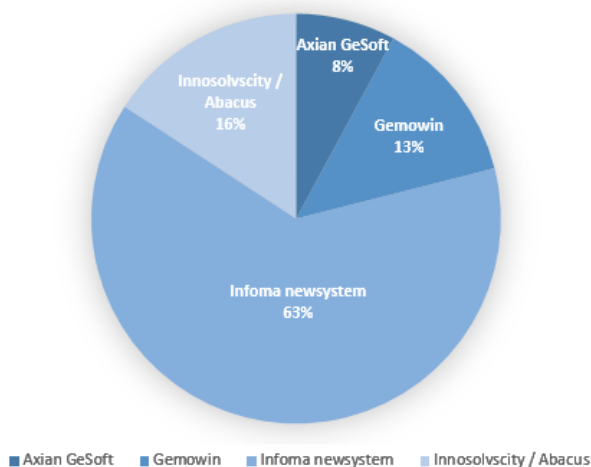
3 LEISTUNGSPORTFOLIO

Der Nutzen potentieller neuer Services wird laufend geprüft. Für die UCC Telefonielösung des GICT wurde im 2021 die Erweiterung für Videokonferenzen technisch aufgebaut und bei der Gemeinde Emmen pilotiert. Seitens Datenschützer bestehen jedoch aktuell noch Vorbehalte, für dessen Lösung aktuell mit dem Hersteller Cisco Lösungen erarbeitet werden.

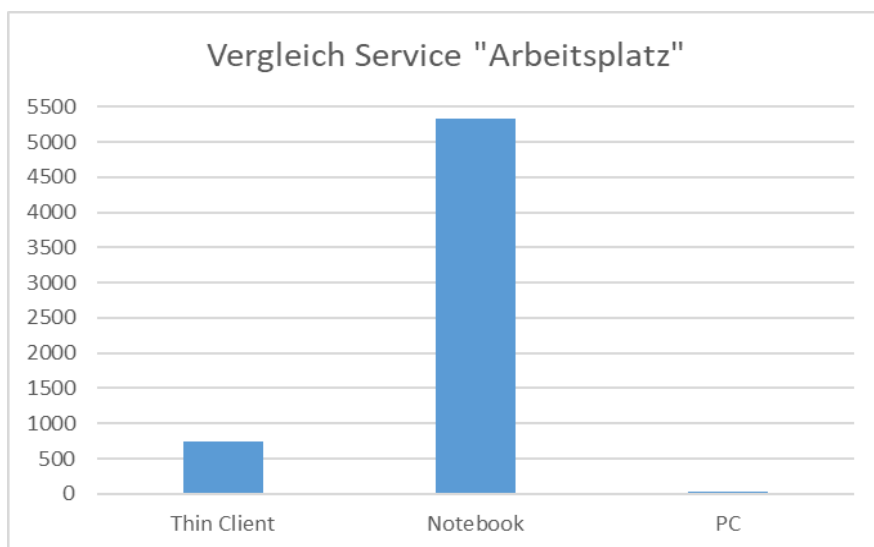
Das Leistungsportfolio der Schulen wurde durch ein Mobile Device Management für das professionelle Management der Tablets erweitert. So können die Tablets durch den GICT unter anderem zentral aktualisiert und auch durch die Lehrpersonen selbständig neu aufgesetzt werden.

Für seine Verwaltungskunden betreibt der GICT diverse Gemeindefachlösungen:

Gemeindefachlösungen



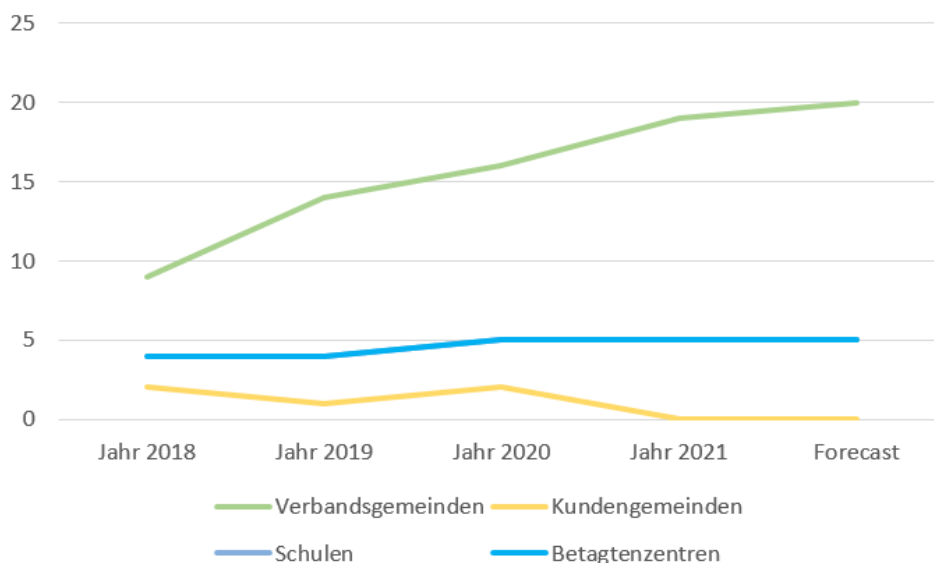
Je nach Anforderungen werden die Arbeitsplätze der Kunden des GICT physisch (Notebook, PC) oder virtuell (Thin Clients) betrieben. Die sehr kosteneffizienten Thin Clients werden fast nur noch bei den Verwaltungen und Heimen eingesetzt, während die Schulen im Rahmen des Lehrplans 21 auf Notebooks setzen, um die Mobilität sicherstellen zu können.



4 MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR

Die Gemeinden Hochdorf und Ufhusen wurden im 2021 integriert und in den Verband aufgenommen. Die bisherige Kundengemeinde Rothenburg hat sich ebenfalls entschieden, dem Verband beizutreten und wurde an der Delegiertenversammlung im September 2021 aufgenommen. Gespräche mit weiteren potentiellen Kunden sind erfolgreich verlaufen, sodass sich bereits die Gemeinde Zell und das Betagtenzentrum Dösselen (Eschenbach) dazu entschieden haben, das Full Outsourcing ihrer ICT ab 2022 vom GICT zu beziehen. Die Kundengemeinde Pfaffnau hat sich im vergangenen Jahr entschieden, ihre ICT durch einen anderen Anbieter betreiben zu lassen.

KUNDENART	2021	2020	2019	2018
Verbandsgemeinden	19	16	14	9
Kudengemeinden	0	2	1	2
Schulen	5	5	4	4
Betagtenzentren	5	5	4	4



Hinweis: der Graph der Schulen und der Graph der Betagtenzentren liegen übereinander, daher ist nur einer sichtbar.

5 PERSONAL

Ein Lernender des GICT hat im Sommer 2021 seine Lehre erfolgreich abgeschlossen und konnte als Verstärkung im Bereich Application Services angestellt werden. Mit dieser personellen Aufstockung wurde dem kontinuierlichen Kundenwachstum Rechnung getragen. Weiter wurde im Rahmen der durch die Delegiertenversammlung beschlossenen Preisanpassung der Servicepauschale das Team Servicedesk im Juli 2021 um einen Mitarbeitenden verstärkt.

Nachdem im Jahr 2020 kein Mitarbeiter den GICT verlassen hat, gab es im vergangenen Jahr ausserdem einige personelle Wechsel, wobei drei ausgetretene Mitarbeitende aufgrund des Fachkräftemangels bis anhin nicht ersetzt werden konnten.

6 AUSBLICK | HERAUSFORDERUNGEN

6.1 INVESTITIONSPROJEKTE GICT

Nach dem Abschluss des entsprechenden Submissionsverfahrens wird im kommenden Jahr das in die Jahre gekommene Backup System erneuert. Es ist am Ende des Life Cycles und der Speicherkapazität angelangt und erfüllt ausserdem die Anforderungen an Performance aufgrund des mittlerweile sehr grossen Backup Volumens nicht mehr. Weiter wird das Datenwachstum im Storage Bereich laufend geprüft und bei Bedarf ebenfalls ausgebaut.

6.2 DIVERSE PROJEKTE

Die Netzwerk- und Arbeitsplatzinfrastruktur unserer Kunden wird im Rahmen des Life Cycle laufend erneuert. Zudem sind im Jahr 2022 weitere Projekte wie z. B. der Rollout unserer UCC Telefonielösung bei weiteren Kunden, Kundenintegrationsprojekte und WLAN-Ausbauprojekte geplant.

6.3 PERSONAL

Wie im Editorial beschrieben, gestaltet sich die Rekrutierung von qualifiziertem Personal im Rahmen des sich verstärkendem Fachkräftemangels zunehmend schwerer. Um Lücken bis zur Neubesetzung von Stellen zu schliessen, muss vermehrt auf kostenintensivere temporäre Mitarbeitende zurückgegriffen werden.

7 ZAHLEN | FAKTEN

- Zu betreuende Arbeitsplätze: 6'101
- virtuelle Server: 249
- Services im Servicekatalog: 35
- Tickets via Servicedesk: 8'318
- Stellenprozente: 2'760 (ohne Lernende)
- Jahresumsatz: 5.92 Mio CHF
- Betriebsaufwand: 5.76 Mio CHF
- Ertragsüberschuss: 0.16 Mio CHF
- Investitionen: 0.17 Mio CHF
- Kostendeckungsgrad: 102.76 %