



INHALTVERZEICHNIS

INHALTVERZEICHNIS	3
<u>1. GESCHÄFTSBERICHT.....</u>	<u>4</u>
1.1 EDITORIAL.....	4
<u>2. JAHRESBERICHT</u>	<u>5</u>
2.1 VORSTAND	5
2.2 OPERATIVER BETRIEB	6
2.3 KUNDENPROJEKTE	6
2.4 INTERNE PROJEKTE	6
2.5 FINANZEN	7
<u>3. LEISTUNGSPORTFOLIO.....</u>	<u>7</u>
<u>4. MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR.....</u>	<u>9</u>
<u>5. PERSONAL.....</u>	<u>9</u>
<u>6. ZAHLEN / FAKTEN.....</u>	<u>10</u>

1. GESCHÄFTSBERICHT

1.1 EDITORIAL



Das vergangene Geschäftsjahr konnte für den Gemeindeverband ICT (GICT) erneut sehr erfolgreich gestaltet werden. Trotz Nachtragskredit konnte die Jahresrechnung mit einem positiven Jahresergebnis abgeschlossen werden und die Finanzkennzahlen des GICT übertreffen den Zielwert. Im 2023 wurden sehr zahlreiche und zum Teil grössere Infrastrukturprojekte realisiert, was zu relativ hohen, einmaligen Mehrerträgen geführt hat.

Nebst einer finanziell positiven Entwicklung sind selbstverständlich auch andere Faktoren wie die Kundenzufriedenheit für den GICT von zentraler Bedeutung. Auch in diesem Bereich konnte sich der GICT gemäss der im 2023 durchgeführten Kundenumfrage weiter verbessern. Trotz des über alle befragten Benutzerinnen- und Benutzer sehr positiven Ergebnisses wurden die Resultate sehr genau analysiert und Massnahmen definiert. Es ist dem GICT ein grosses Anliegen, nicht nur über alle Benutzerinnen- und Benutzer gesehen im Durchschnitt eine hohe Zufriedenheit zu erreichen, sondern bei sämtlichen seiner Verbandsgemeinden und Kunden individuell gesehen eine hohe Zufriedenheit zu gewährleisten und sie mit aktuellen, stabilen und performanten ICT Services zu bedienen. Dafür ebenso wichtig wie die technische Infrastruktur, sind qualifizierte und motivierte IT-Spezialistinnen und Spezialisten, welche die ICT-Services betreiben und weiterentwickeln. Wie für viele ICT-Unternehmen in Zeiten des Fachkräftemangels gestaltet sich die Rekrutierung von qualifizierten und zum Team passenden Mitarbeitenden jedoch nach wie vor herausfordernd. Im vergangenen Geschäftsjahr verzeichnete der GICT eine relativ hohen Fluktuation und freiwerdende Stellen konnten bzw. können zum Teil längere Zeit nicht mit passenden Mitarbeitenden besetzt werden. Dem GICT sind zufriedene Mitarbeitende und ein guter Team-Spirit sehr wichtig und es werden laufend Massnahmen bezüglich Teambildung und Mitarbeitenden-Zufriedenheit geprüft und umgesetzt.

Nebst dem Umzug der Büroräume im vergangenen Jahr, wird der GICT auch sein Rechenzentrum im kommenden Jahr verschieben. Die Anbieterevaluation wurde bereits durchgeführt. Nebst diversen Vorteilen wird dadurch auch die Informationssicherheit weiter erhöht. Bezüglich Informationssicherheit wurden auch im 2023 diverse, weitere Massnahmen umgesetzt und die jährlichen Penetrationstests durchgeführt, bei denen die technische Infrastruktur durch einen externen Partner bezüglich Informationssicherheit getestet wird. Es wird weiterhin von zentraler Bedeutung sein, in dieser Thematik am Ball zu bleiben und weitere Massnahmen zu prüfen sowie das Kosten- Nutzen Verhältnis abzuwägen. Natürlich auch bezüglich Informationssicherheit aber auch bezüglich Performance und Stabilität ist die kontinuierliche Erneuerung der zentralen Informatikplattform sehr wichtig. Im Jahr 2023 wurde z. B. die komplette Serverinfrastruktur der virtuellen Desktop- und zum Teil auch der virtuellen Serverinfrastruktur erneuert und sämtliche Kunden werden auf die neue, noch performantere Umgebung migriert. Somit profitieren unsere Verbandsgemeinden und Kunden weiterhin von einer aktuellen und performanten ICT-Infrastruktur.

Die in sehr vielen Bereichen sehr positive Entwicklung des GICT erfüllt mich auch persönlich mit viel Freude. Der Verband wächst, die Kundenzufriedenheit wurde nochmals gesteigert, die ICT-Services werden noch performanter, die Büroräume heller und moderner und das Rechenzentrum noch sicherer. All dies wäre ohne unsere motivierten Mitarbeitenden, den engagierten und kompetenten Vorstand sowie selbstverständlich die Delegierten unserer Verbandsgemeinden nicht möglich gewesen. Ich freue mich darauf, gemeinsam mit der Geschäftsleitung und dem Vorstand die zukünftigen Herausforderungen zu meistern und den GICT weiterzuentwickeln.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Camil Erni'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Camil Erni
Geschäftsführer

2. JAHRESBERICHT

2.1 VORSTAND

Im Jahr 2023 hat sich der Vorstand physisch und virtuell zu 15 Vorstandssitzungen getroffen. Er behandelte bei diesen Sitzungen insgesamt 117 Traktanden. Zudem trafen wir uns im November 2023 zu einer halbtägigen Klausur, um etwas mehr Zeit für die Besprechung von strategischen Themen zu haben. Die Anzahl der Sitzungen und Traktanden zeigt, dass es für den Vorstand und somit auch für den gesamten Gemeindeverband ein intensives Jahr war.

Der Domizilwechsel von Emmen nach Rothenburg hat auch den Vorstand beschäftigt. Dank dem grossen Einsatz des ganzen operativen Teams unter der Projektleitung des Geschäftsleitungsmitglieds Stefan Konzelmann konnten die neuen Räume fristgerecht und ohne grössere Probleme bezogen werden. Auch beim Standort unserer Serverinfrastruktur steht ein Umzug an. Im 2. Quartal 2024 werden die Server von der Gemeindeverwaltung Emmen in das "Rechenzentrum Stollen Luzern" des EWL (Housing) verschoben. Unsere Serverinfrastruktur befindet sich dadurch an einem modernen, sicheren Ort in der Region.

Viele Jahre hat die Gemeinde Emmen viele Dienstleistungen im Bereich Personal und Finanzen für unseren Gemeindeverband erbracht. Herzlichen Dank der Gemeinde Emmen und den involvierten Personen für die jahrelange und kompetente Ausführung dieser wichtigen Arbeiten. Ab 2024 übernimmt die Convicta Treuhand AG einen grossen Teil dieser Aufgaben. Ein Teil dieser Aufgaben werden neu vom Administrationsteam des Gemeindeverbandes getragen. Dies ist für dieses kleine Team vor allem jetzt während der Übergabe und beim erstmaligen Ausführen der Arbeiten mit grossem Aufwand verbunden.

Immer wieder beschäftigten wir uns mit Massnahmen zur Cybersicherheit und den daraus entstehenden Kosten. Das ganze Team um unseren kompetenten Geschäftsführer Camil Erni ist permanent daran, die aktuelle Lage zu analysieren und jeweils geeignete Massnahmen zu ergreifen. Immer häufiger waren neue, nicht budgetierte Massnahmen gefordert, die Dank Mehreinnahmen finanziert werden konnten. Die mit Abstand grössten Gefahrenquellen sind und bleiben aber unsere IT-Nutzerinnen und Nutzer. Wir Gemeinden und Kunden sind deshalb gefordert, unsere Nutzerinnen und Nutzer dauernd auf die Gefahren zu sensibilisieren.

Die Cloudservices und im speziellen Microsoft 365 sind in aller Munde. Geschäftsleitung und Vorstand haben sich Gedanken gemacht, wohin die Reise gehen soll. An der Delegiertenversammlung werden wir über die geplanten Schritte informieren. Neben den Dienstleistungen des Rechenzentrums zeigt sich immer mehr, dass unsere Gemeinden und Kunden vom Gemeindeverband umfassend beraten und unterstützt werden wollen. An Notfallkonzepten, ISDS-Konzepten oder Cyberversicherungen sind fast alle Gemeinden interessiert. Als Gemeindeverband wollen wir diesem Bedürfnis grundsätzlich nachkommen. Bisweilen fehlten aber die operativen Personalressourcen, um bei einigen der Bedürfnisse schnelle Umsetzungen möglich zu machen.

Das von den Delegierten genehmigte neue Preismodell wird ab 2024 umgesetzt und ist wichtig für die Zukunft unseres Gemeindeverbandes. Das Preismodell ist Teil der anzupassenden Leistungsvereinbarungen der Gemeinden und Kunden. Rechtliche Abklärungen haben ergeben, dass neben den Leistungsvereinbarungen auch die Statuten angepasst und weitere Dokumente erstellt werden müssen. Der Vorstand will sich für diese sehr aufwändige Arbeit und mit rechtlicher Beratung genug Zeit nehmen, damit diese Dokumente nur einmal und gemeinsam der Delegiertenversammlung vorgelegt werden müssen. Wir bitten deshalb um Verständnis, dass sich die Genehmigung der diversen Dokumente weiter verzögert. Wir informieren so schnell wie möglich über das weitere Vorgehen.

Alle bisherigen Vorstandmitglieder haben sich zur Wiederwahl gestellt. Bis zur Eingabefrist haben wir keine weiteren Bewerbungen für den Vorstand erhalten. Die Wahl findet an dieser Delegiertenversammlung statt.

Herzstück eines jeden Unternehmens sind die Mitarbeitenden. Es ist ein erklärtes Ziel des Vorstandes, die Personalfuktuation und die Auslastung der Mitarbeitenden im 2024 zu reduzieren, was uns im 2023 nicht gelungen ist. Trotz der knappen Personalressourcen wurde im 2023 tolle Arbeit geleistet, was sich auch in der Kundenumfrage zeigt. Aufgrund der sehr grossen Auslastung ist dies alles andere als selbstverständlich. Vom Vorstand aber auch von allen Verbandsgemeinden ein herzliches Dankeschön allen Mitarbeitenden für den grossen, sehr geschätzten, wertvollen Einsatz im 2023.

Im Namen des Vorstandes



Marius Christ

Präsident des Vorstandes

2.2 OPERATIVER BETRIEB

Dem GICT ist es ein Anliegen, die Zusammenarbeit mit unseren Kunden immer weiter zu verbessern. Damit die Benutzerinnen- und Benutzer zukünftig über Störungen und deren Behebung proaktiv informiert werden, wurde eine entsprechende Software eingeführt, welche diesbezügliche Informationen auf dem Desktop anzeigt. Zudem hat sich besonders im letzten Jahr das im vorderen Jahr eingeführte Tool etabliert, mit dem Benutzerinnen und Benutzer ihr Passwort selbständig über eine Mobile App zurücksetzen- oder ihren Account zu entsperren können.

Diese Massnahmen führen sowohl zu einem effizienteren Service für unsere Kunden als auch zu schnelleren internen Durchlaufzeiten beim GICT. Für letzteres wurden im vergangenen Geschäftsjahr noch weitere Massnahmen umgesetzt. So haben einzelne Mitarbeitende des Service Desk neu die Zusatzfunktion «TEC-Team». Diese bauen in spezifischen Aufgabengebieten vertieftes Wissen zusammen mit den Mitarbeitenden der Systemtechnik auf. So können mehr Anfragen und Störungen bereits im First- oder Second Level durch den Service Desk gelöst werden und die Mitarbeitenden des Service Desk haben die Möglichkeit, sind intern fachlich zu entwickeln.

Im Rahmen von personellen Wechslen in der Geschäftsleitung haben sich der Vorstand und die Geschäftsleitung nach intensiven Überlegungen entschieden, die vier Teams der Systemtechnik neu personell durch einen einzelnen Leiter führen zu lassen. Zuvor wurden je zwei Teams durch eine Person geführt. Die dadurch freiwerdende Stelle wurde im operativen Bereich angesiedelt.

2.3 KUNDENPROJEKTE

Das Wachstum des GICT hat sich im vergangenen Jahr fortgesetzt. Die Gemeinden Ettiswil und Wikon sowie das Betagtenzentrum Dösselen wurden erfolgreich integriert.

Nebst den Dienstleistungen, welche der GICT für seine Kunden im Rahmen der Servicepauschale erbringt, konnten im vergangenen Jahr erneut zahlreiche Projekte für unsere Verbandsgemeinden und Kunden erfolgreich umgesetzt werden. Nebst vielen Erweiterungs- und Erneuerungsprojekten im Bereich der Netzwerk- und Arbeitsplatzinfrastruktur wurden diverse Kunden auf die Netzwerktechnologie Aruba umgestellt, welche diverse Vorteile im Bereich der Informationssicherheit mit sich bringt. Die Schulen wurden zum Teil mit zusätzlichen Notebooks ausgerüstet. Auch die UCC Telefonielösung des GICT (Unified Communications & Collaboration) wird von immer mehr Verbandsgemeinden und Kunden genutzt. So durften wir unsere UCC Telefonie Lösung bei der Gemeinde Ballwil einführen. Auch im Bereich der Fachanwendungen wurden viele Projekte umgesetzt. Dabei handelte es sich z. B. um Neueinführungs- oder Migrationsprojekte.

2.4 INTERNE PROJEKTE

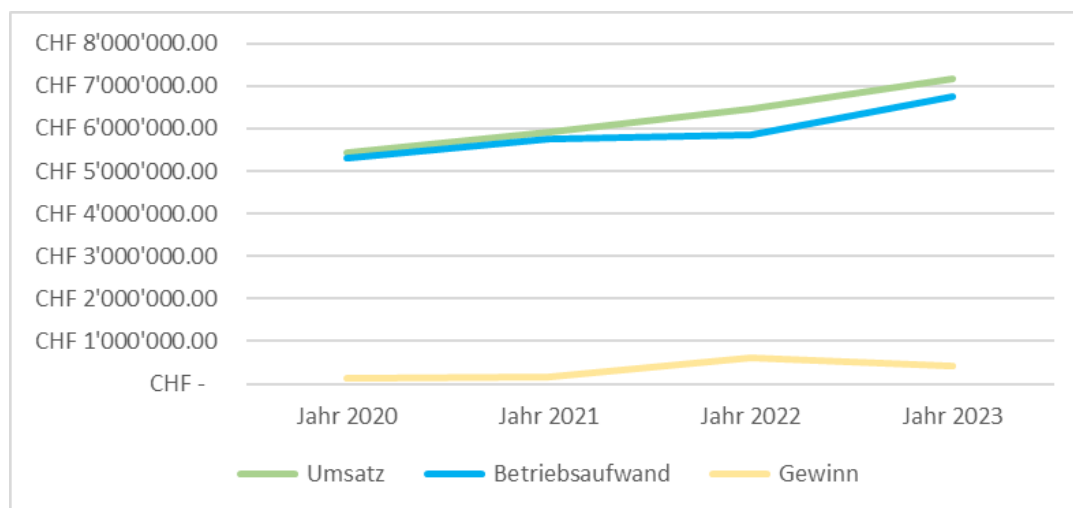
Selbstverständlich wird auch die zentrale Informatikplattform des GICT laufend erneuert und bei Bedarf ausgebaut. So wurde die virtuelle Desktop Infrastruktur und teilweise auch die virtuelle Serverinfrastruktur erneuert. Dem laufend zunehmenden Speicherbedarf unserer Kunden durch den Ausbau des Backup Speicher

Rechnung getragen. Aufgrund historisierter Backups nimmt der Backupspeicherbedarf im Vergleich zum Speicherbedarf des Stagesystems schneller zu. Der Evergreen Vertrag des Stagesystems wurde ausserdem um drei Jahre verlängert, damit der GICT auch in diesem Bereich laufend über aktuelle Hardware verfügt. Zudem wird die E-Mail Security Appliance im Jahr 2024 das Ende ihres Lebenszyklus erreichen. Daher wurde im 2023 rechtzeitig die Evaluation eines geeigneten Nachfolgeproduktes durchgeführt. Auch im Softwarebereich stehen Neuerungen an. Die Vorbereitungsarbeiten für die Umstellung auf Windows 11 und die Ablösung von Office 2016 wurden im 2023 fortgesetzt.

Nebst den technischen Projekten im ICT-Bereich wurde im Herbst 2023 auch der Umzug der GICT-Büroräume durchgeführt und per 1. Dezember 2023 verfügen die Mitarbeitenden des GICT über neue, sehr attraktive Büroräume.

2.5 FINANZEN

- Umsatz Mio.: 7.17 CHF
- Betriebsaufwand Mio.: 6.75 CHF
- Erfolg Mio.: 0.42 CHF



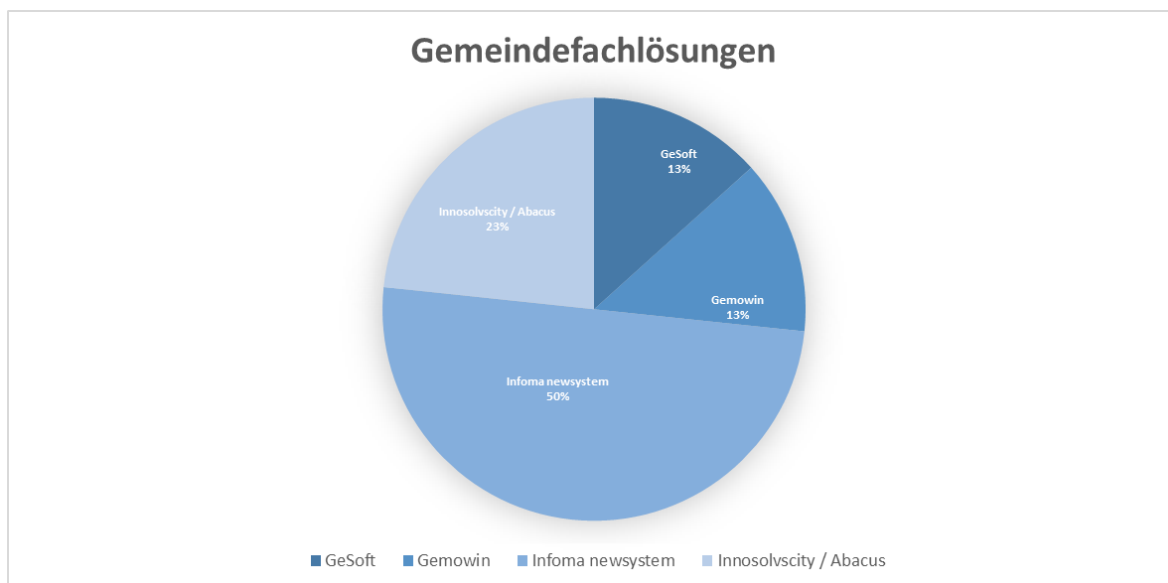
Sowohl der Umsatz als auch der Betriebsaufwand haben wie in den Vorjahren kontinuierlich zugenommen. Die Gründe dafür sind hauptsächlich steigende Anforderungen an die ICT-Infrastruktur und Anpassung der Personalressourcen aufgrund Wachstum. Die steigenden Kosten konnten durch mehr in Betrieb stehende Geräte und bei den Schulen angestellten Vollzeitäquivalenten mehr als kompensiert werden.

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, tiefere Abschreibungen aufgrund zu besseren Konditionen getätigter Investitionen sowie Mehrerträge haben hauptsächlich dazu geführt, dass das Geschäftsjahr mit einem Gewinn von rund CHF 423'301.02 abgeschlossen werden konnte.

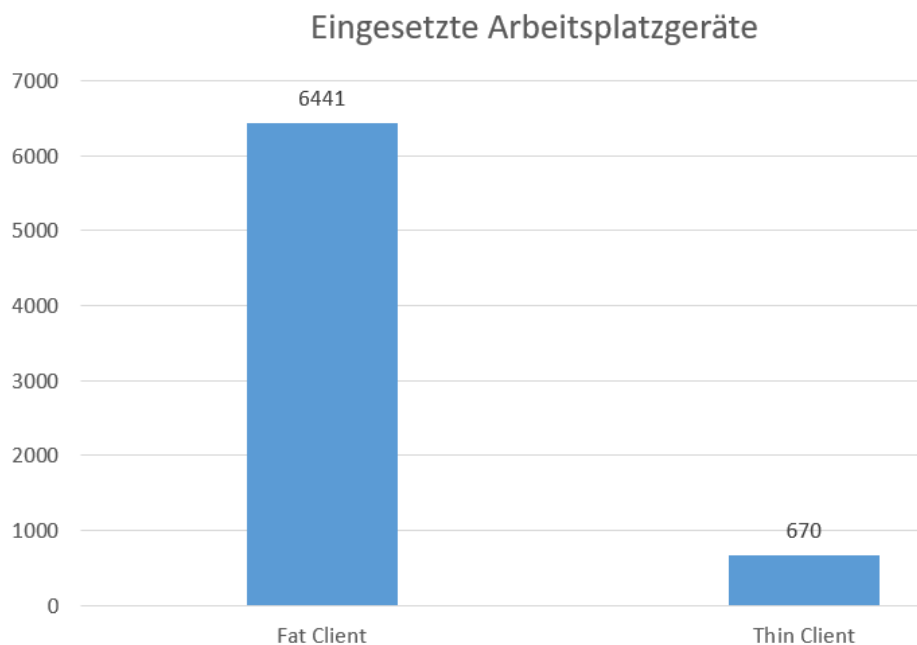
3. LEISTUNGSPORTFOLIO

Der Nutzen potentieller neuer Services wird laufend geprüft. Der Fokus bezüglich des anzubietenden Leistungsportfolios wurde im vergangenen Jahr auf das neue Preismodell Verwaltungen und Heime gelegt. Bei dessen Entwicklung wurden auch neue Zusatzservices, wie z. B. das Backup am Wochenende für Heime, definiert.

Für seine Verwaltungskunden betreibt der GICT diverse Gemeindefachlösungen:



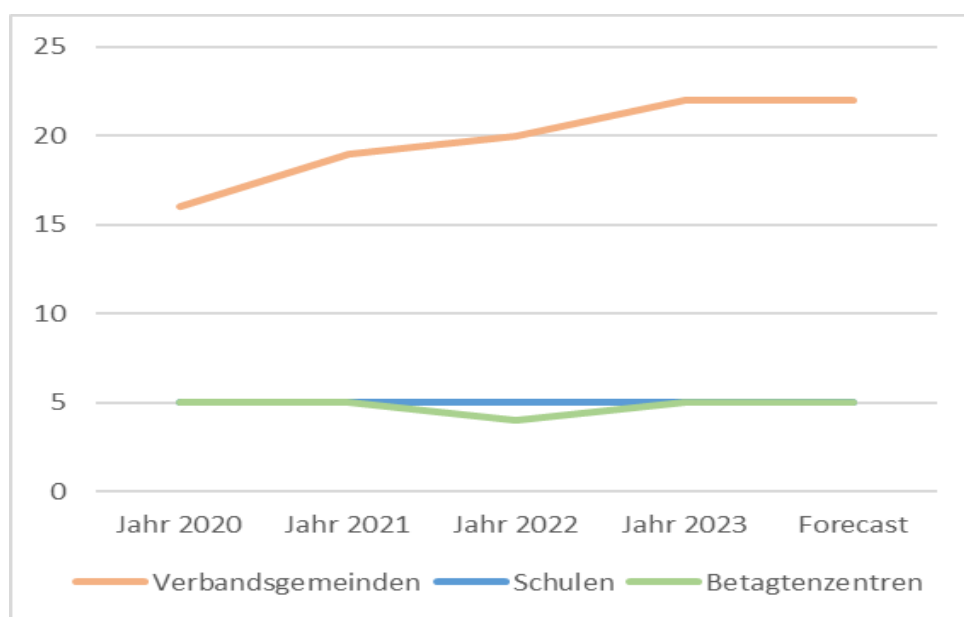
Je nach Anforderungen werden die Arbeitsplätze der Kunden des GICT physisch (Fat Clients) oder virtuell (Thin Clients) betrieben. Die sehr kosteneffizienten Thin Clients werden fast nur noch bei den Verwaltungen und Heimen eingesetzt, während die Schulen hauptsächlich auf Notebooks setzen, um die Mobilität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



4. MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR

Die Gemeinden Ettiswil und Wikon wurden im 2023 in den Verband aufgenommen. Ausserdem wurde das Betagtenzentrum Eschenbach (Dösselen) als Kunde integriert. Für das Jahr 2024 stehen zum aktuellen Zeitpunkt noch keine Neuintegrationen an.

KUNDENART	2023	2022	2021	2020
Verbandsgemeinden	22	20	19	16
Schulen	5	5	5	5
Betagtenzentren	5	4	5	5



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

5. PERSONAL

Im vergangenen Jahr haben einige personelle Wechsel stattgefunden, wobei aufgrund des Fachkräftemangels einige Stellen längere Zeit nicht mit passenden Mitarbeitenden besetzt werden konnten. Zur Unterstützung der Teams wurden Mitarbeitende von externen Anbieter ausgeliehen.

Diverse Mitarbeitende des GICT haben sich im vergangenen Jahr weitergebildet. Über die Hälfte der Mitarbeitenden wurde bezüglich ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V4 geschult und zertifiziert. Auch in den Bereichen Agilität, Projektmanagement und Virtualisierung wurden Ausbildungen abgeschlossen. Zwei Mitarbeiterinnen haben länger dauernde Studiengänge abgeschlossen (Wirtschaftsinformatikerin HF, Betriebswirtschafterin HF).

6. ZAHLEN / FAKTEN

➤ Zu betreuende Arbeitsplätze:	7'111
➤ virtuelle Server:	311
➤ Services im Servicekatalog:	36
➤ Tickets via Servicedesk:	12'018
➤ Stellenprozent:	3'150 (davon Lernende 400)
➤ Jahresumsatz:	7.17 Mio CHF
➤ Betriebsaufwand:	6.75 Mio CHF
➤ Ertragsüberschuss:	0.42 Mio CHF
➤ Investitionen:	0.63 Mio CHF
➤ Kostendeckungsgrad:	106.27 %