



INHALTVERZEICHNIS

INHALTVERZEICHNIS	2
<u>1. GESCHÄFTSBERICHT.....</u>	3
1.1 EDITORIAL	3
<u>2. JAHRESBERICHT</u>	4
2.1 VORSTAND	4
2.2 OPERATIVER BETRIEB	5
2.3 KUNDENPROJEKTE	6
2.4 INTERNE PROJEKTE	6
2.5 FINANZEN	7
<u>3. LEISTUNGSPORTFOLIO</u>	8
<u>4. MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR.....</u>	9
<u>5. PERSONAL</u>	10
<u>6. AUSBLICK HERAUSFORDERUNGEN</u>	10
6.1 INVESTITIONSPROJEKTE GICT	10
6.2 DIVERSE PROJEKTE	11
6.3 PERSONAL	11
<u>7. ZAHLEN FAKTEN.....</u>	11

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

Im Jahr 2022 traf sich der Vorstand zu neun offiziellen Vorstandssitzungen und behandelte bei diesen Sitzungen insgesamt 94 Traktanden. Hinzu kamen diverse Sitzungen und Gespräche betreffend dem neuen Personalreglement und dem Preismodell, welches per 2024 in Kraft treten soll.

Da Franz Bucher nicht mehr bei der Stadt Kriens tätig ist, musste im Frühling 2022 ein neues Vorstandsmitglied gewählt werden. Der gewählte David Schilling ist ein versierter Finanzfachmann, der sich sehr schnell mit den Herausforderungen des GICT auseinandergesetzt hat und perfekt zur bestehenden Vorstandscrew passt. Dank seinem Einsatz und seinen Fähigkeiten verlief dieser Personalwechsel im Vorstand reibungslos.

Das neue, eigenständige Personalreglement ist wichtig für die Attraktivität des GICT als Arbeitgeber. Das Personalreglement und die Personalverordnung sind wichtige Puzzleteile, um in der sehr umkämpften IT-Branche Bewerber/innen vom GICT überzeugen zu können. Diese Spezialisten zu finden, war und ist für unseren Geschäftsführer und seine Führungscrew eine enorm schwierige Aufgabe, die viel Zeit in Anspruch nimmt. Einerseits benötigt der GICT versierte Fachleute, andererseits müssen diese Bewerber/innen auch ins Lohngefüge passen. Dies war bei diesem sehr "ausgetrockneten" Arbeitsmarkt nicht immer möglich und so konnten nicht alle ausgeschriebenen Stellen besetzt werden. Dies wiederum setzte das bestehende Team unter Druck. Dank grossem Einsatz und Herzblut konnten die Vakanzten so kompensiert werden, dass der Betrieb und die Projekte ohne grosse Probleme funktionierten, beziehungsweise abgeschlossen werden konnten. Zum Glück gelang es dem GICT, für die zu besetzenden Führungspositionen tolle Personen zu finden. Dies stimmt mich zuversichtlich, dass die Personalknappheit mit all den daraus folgenden Problemen Schritt für Schritt reduziert werden kann.

Die nicht besetzten Stellen hatten aber auch ungewollt etwas Positives. Das Ergebnis 2022 ist viel besser als erwartet und, falls die Delegiertenversammlung der Eigenkapitalquote zustimmt, kann ein Teil des Gewinns an die Mitgliedergemeinden zurückfliessen.

Neben dem Personalreglement haben uns zwei andere wichtige strategische Themen beschäftigt. Bei der Standortfrage lag der Fokus lange auf dem bestehenden Standort in Emmen. Wir waren überzeugt, dass wir im bisherigen Gebäude die dringend benötigten zusätzlichen Räume und sanitären Einrichtungen mieten könnten. Leider zeigte sich der Vermieter nicht sehr interessiert. Nach vielen vergeblichen Anfragen erteilten wir der Geschäftsleitung den Auftrag, auch andere Standorte in Betracht zu ziehen. Im Spätherbst kam dann doch noch das Angebot des jetzigen Vermieters, (unattraktive) Räumlichkeiten auf der gleichen Ebene mieten zu können. Im Vergleich mit dem inzwischen neu evaluierten Standort Rothenburg konnte der bestehende Standort aber weder hinsichtlich des Preises noch bezüglich der Qualität mithalten. Wir sind überzeugt, mit dem A2-Gewerbepark einen tollen Standort gefunden zu haben, der die räumlichen Anforderungen an einen attraktiven Arbeitgeber erfüllt.

Was die Steuereinnahmen bei den Gemeinden, sind die Gebühren beim GICT: der Lebensnerv. Ein neues Gebührenmodell muss möglichst fair sein und den verschiedenen Bedürfnissen unserer Gemeinden und Kunden Rechnung tragen. Zudem müssen alle anfallenden Kosten mit diesen Einnahmen gedeckt werden können. Das ist alles andere als einfach, weshalb wir uns mehr Zeit einräumen mussten, als wir am Anfang gedacht hatten. Unser Geschäftsführer Camil Erni und unser Vorstandsmitglied Bernhard Bieri haben sich intensiv, wochenlang mit dem Gebührenmodell auseinandergesetzt. Unzählige Varianten wurden erarbeitet und durchgerechnet. Wir sind überzeugt, mit dem nun vorliegenden Vorschlag die bestmögliche Lösung gefunden zu haben. Trotzdem werden am Modell einige Gemeinden nicht nur Freude haben, da sie in Zukunft mehr bezahlen müssen. Höhere Kosten für das Rechenzentrum und die GICT-Räumlichkeiten sind zwei Hauptgründe, weshalb auch die Einnahmen und somit die Gebühren steigen müssen.

Im Jahr 2022 wurden von den Gemeinden das Personalreglement und am 24. März 2023 die Statutenänderung für den Standortwechsel einstimmig genehmigt. Dies ist ein riesiger Vertrauensbeweis gegenüber dem Vorstand, dem Führungsteam und allen Mitarbeitenden des GICT. Ganz herzlichen Dank für dieses Vertrauen! Wir werden alles daransetzen, dieses im Jahr 2023 und den Folgejahren zu rechtfertigen. Wir bleiben nur gut, wenn wir kritisch bleiben und bestrebt sind, besser zu werden. Bitte kontaktieren Sie den Vorstand oder den Geschäftsführer, wenn Sie Kritik oder Verbesserungsvorschläge haben. Natürlich freuen wir uns auch über eine Kontaktaufnahme, wenn Sie ein Lob für den GICT haben.

Der grösste Dank gilt unseren Mitarbeitenden unter der Führung unseres umsichtigen Geschäftsführers Camil Erni und seiner Geschäftsleitungskollegen. Auch aufgrund der erwähnten offenen Stellen waren die Mitarbeitenden sehr gefordert. Lange Arbeitstage und viel Flexibilität begleiteten unsere Mitarbeitenden das ganze Jahr. Im Namen aller Mitgliedergemeinden und Kunden danke ich euch ganz herzlich für euren enormen, sehr geschätzten Einsatz im vergangenen Jahr. Der ganze Vorstand freut sich sehr, mit euch die nächsten Herausforderungen in Angriff nehmen zu können.

Im Namen des Vorstandes



Marius Christ

Präsident des Vorstandes

2.2 OPERATIVER BETRIEB

Die Besetzung von neu geschaffenen Stellen sowie die Wiederbesetzung von Stellen im Rahmen von Kündigungen gestaltet sich aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels herausfordernd. Auch durch die Unterstützung durch Personalvermittlungsbüros ist es jedoch gelungen, die meisten der offenen Stellen zu besetzen.

Die Detailkonzeption des zukünftigen System- und Netzwerkdesigns (Projekt GSUND) wurde abgeschlossen. Beim Neukunden Betagtenzentrum Dösselen wird als erster Kunde im Rahmen der Kundenintegration das neue System- und Netzwerkdesign umgesetzt. Die bestehenden Kunden werden danach schrittweise ebenfalls migriert. Damit soll nebst der Bereinigung von technischen Altlasten auch die System- und Netzwerkarchitektur mit dem Ziel optimiert werden, diese noch stabiler, einheitlicher und mit weniger Aufwand wartbar zu machen.

Für unsere Kunden hat der GICT ein Passwort-Reset Tool eingeführt. Damit können die Benutzerinnen und Benutzer durch Zweifaktorauthentifizierung ihr Windows-Passwort selbständig zurücksetzen. Dies verkürzt zum einen die Zeit, in der nicht gearbeitet werden kann und zum anderen soll es die Anzahl der Anfragen an den GICT Service Desk reduzieren.

Im Rahmen der Neubesetzung der Leitung der Systemtechnik wurde aus folgenden Gründen eine Reorganisation der frühere Abteilung Systemtechnik vorgenommen.

- Die Mitarbeitenden der Systemtechnik benötigen eine Führungsperson, welche sowohl Managementaufgaben wahrnimmt als auch operativ unterstützen, coachen und beraten kann. Dies war bei der in den letzten Jahren gewachsenen Führungsspanne sehr schwer umsetzbar. Ausserdem ist der Themenbereich sehr breit.
- Die Systemtechnik von 14 Personen (inkl. 2 Lernenden) muss bezüglich Führung breiter abgestützt sein (Risiko Ausfall, Abwesenheiten, etc.)

Die frühere Abteilung Systemtechnik verfügte über vier Cluster Teams (mit fachlicher Führung): Client Services, Application Services, Core Infrastructure Services und Network Services. Jeweils die beiden nacheinander genannten Cluster liegen thematisch sehr eng beieinander.

Anstelle bisher einer Abteilung Systemtechnik gibt es neu zwei Abteilungen:

1. Client- und Application Services
2. Infrastructure und Network Services.

Beide Abteilungen bestehen aus jeweils zwei Clusterteams. In der Abteilung Infrastructure und Network Services wird auch die Verantwortung für die technische Informationssicherheit angesiedelt.

Auch die Abteilung Service Desk wurde reorganisiert. Die Abteilung besteht neu nicht mehr aus einem grossen, sondern aus zwei Teams (Service Desk und Support). Beide Teams verfügen über eine Fachführung. Das Team Service Desk kümmert sich primär um den First- und das Team Support um den Second-Level Support. Dadurch sollen die Reaktions- und Durchlaufzeiten weiter reduziert werden.

2.3 KUNDENPROJEKTE

Das Wachstum des GICT hat sich im vergangenen Jahr fortgesetzt. Die Gemeinde Zell wurde erfolgreich integriert. Zudem wurde bereits mit dem Integrationsprojekt für das Betagtenzentrum Dösselen (Eschenbach) begonnen.

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 Netzwerk- und Arbeitsplatzinfrastruktur wurde das WLAN an diversen Standorten der Schulen und auch Gemeinden ausgebaut. Die Schulen wurden zum Teil mit zusätzlichen Notebooks und Tablets ausgerüstet. Auch die UCC Telefonielösung des GICT (Unified Communications & Collaboration) wird von immer mehr Verbandsgemeinden und Kunden genutzt. Im Jahr 2022 durften wir unsere UCC Telefonie Lösung bei der Gemeinde Altishofen einführen.

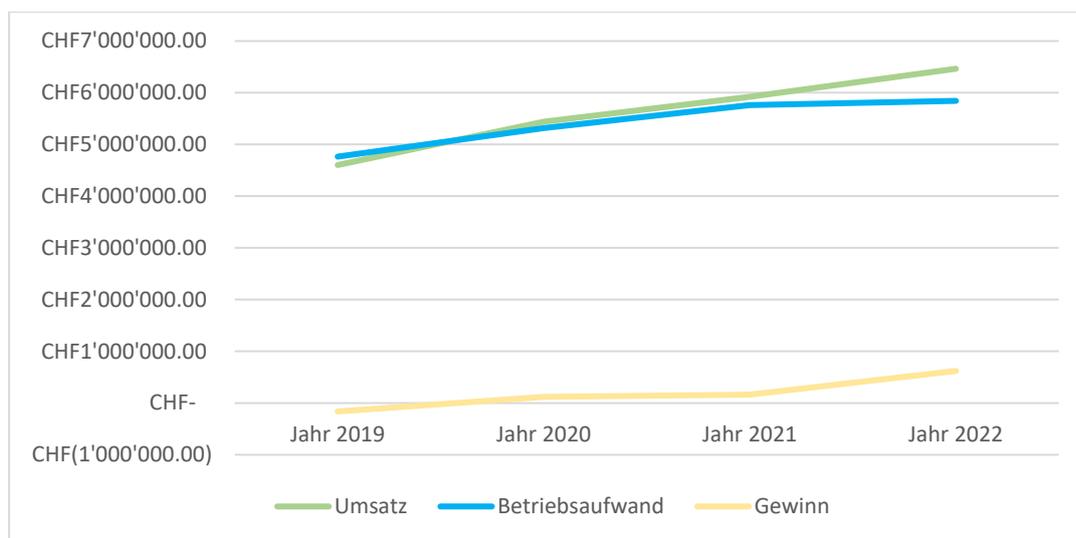
2.4 INTERNE PROJEKTE

Selbstverständlich wird auch die zentrale Informatikplattform des GICT laufend erneuert und bei Bedarf ausgebaut. So wird die virtuelle Desktop Infrastruktur in zwei Schritten im 2022 und 2023 komplett erneuert. Der erste Teil konnte im vergangenen Jahr erfolgreich umgesetzt werden. Ausserdem wurde das Backupsystem, welches an zwei Standorten betrieben wird (Spiegelung), komplett erneuert und durch ein performanteres und grösseres System ersetzt. Dabei wurde auch die Thematik eines möglichen Verschlüsselungsangriffs speziell berücksichtigt. Weiter musste das zentrale Speichersystem aufgrund des zunehmenden Speicherplatzbedarfs unserer Kunden ausgebaut werden. Auch der dreijährige Lizenzvertrag mit Microsoft für die Verwaltungen und Heime (Microsoft Enterprise Agreement) stand im Jahr 2022 zur Erneuerung an. Ein diesbezüglicher Lizenzierungspartner wurde im Rahmen eines öffentlichen Ausschreibungsverfahrens evaluiert.

Mit den ersten Vorbereitungsarbeiten für die Umstellung auf Windows 11 wurde im Jahr 2022 ebenfalls bereits begonnen. Diese werden im 2023 fortgesetzt und die Verbandsgemeinden und Kunden bezüglich Umstellungszeitpunkt zur gegebenen Zeit informiert.

2.5 FINANZEN

- Umsatz Mio.: 6.46 CHF
- Betriebsaufwand Mio.: 5.84 CHF
- Erfolg Mio.: 0.62 CHF



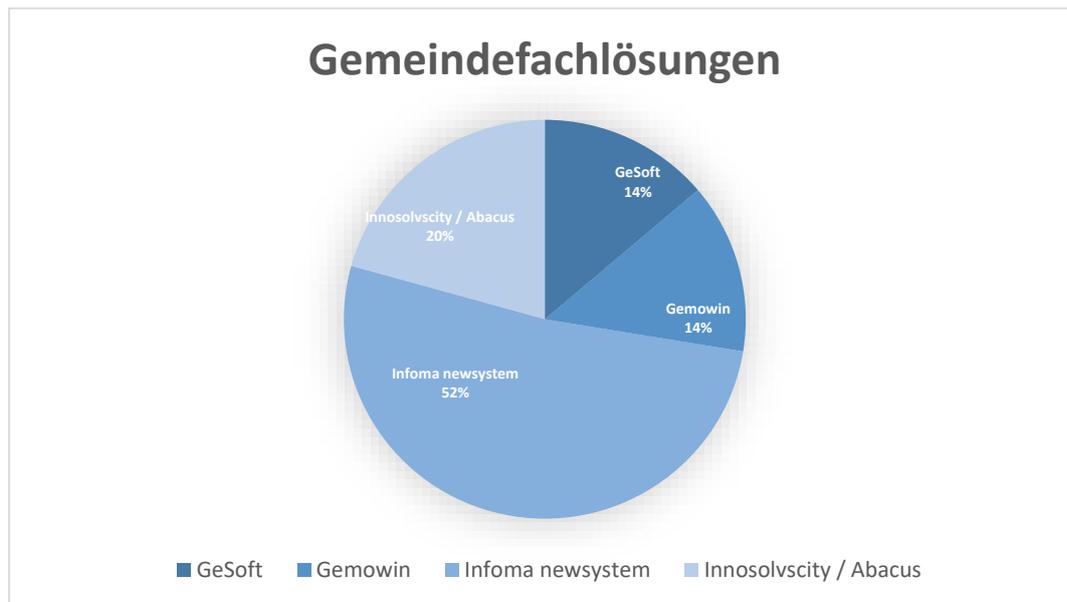
Sowohl der Umsatz als auch der Betriebsaufwand haben wie in den Vorjahren kontinuierlich zugenommen. Die Gründe dafür sind hauptsächlich steigende Anforderungen an die ICT-Infrastruktur und Anpassung der Personalressourcen aufgrund Wachstum. Die steigenden Kosten konnten durch Ertragssteigerungen im Rahmen einer Preiserhöhung der Servicepauschale Verwaltungen/Heime sowie mehr in Betrieb stehender 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 sowie Mehrerträge haben hauptsächlich dazu geführt, dass das Geschäftsjahr mit einem Gewinn von rund CHF 620'000.- abgeschlossen werden konnte.

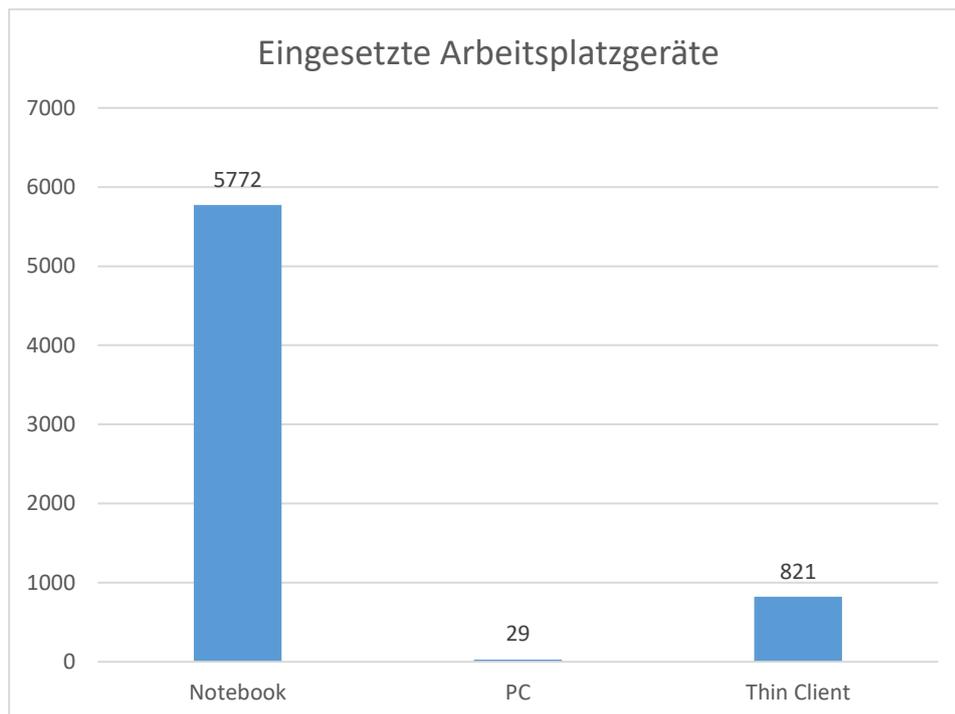
3. LEISTUNGSPORTFOLIO

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 (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 hauptsächlich auf Notebooks setzen, um die Mobilität sicherstellen zu können.

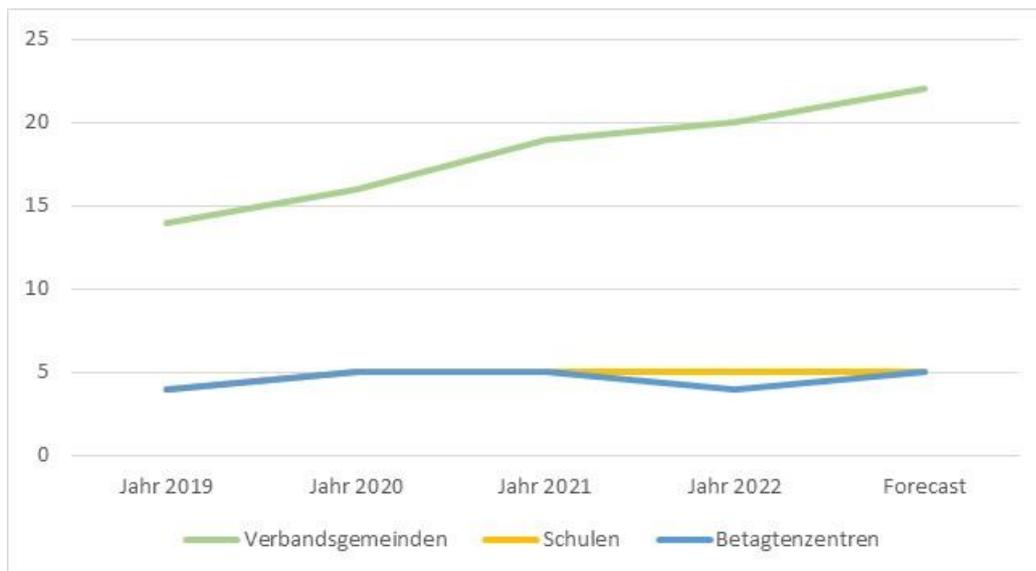


4. MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR

Die Gemeinde Zell wurde im 2022 integriert und in den Verband aufgenommen. Das Betagtenzentrum Grosswangen hat sich entschieden, die ICT Dienstleistungen in Zukunft von einem Mitbewerber zu beziehen.

Gespräche mit potentiellen Kunden sind erfolgreich verlaufen, sodass sich bereits die Gemeinden Wikon und Ettiswil sowie das Betagtenzentrum Dösselen (Eschenbach) dazu entschieden haben, das Full Outsourcing ihrer ICT ab 2023 vom GICT zu beziehen.

KUNDENART	2022	2021	2020	2019
Verbandsgemeinden	20	19	16	14
Schulen	5	5	5	4
Betagtenzentren	4	5	5	4



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

5. PERSONAL

Diverse Mitarbeitende des GICT haben sich im vergangenen Jahr weitergebildet und Zertifiziert. Der GICT hat sie dabei selbstverständlich unterstützt. Auch wurden Veranstaltungen wie z. B. der Workplace Ninja Summit in Luzern besucht, um aktuelle technologische Entwicklungen in die GICT-Services einfliessen lassen zu können.

Im vergangenen Jahr haben einige personelle Wechsel stattgefunden, wobei drei Stellen aktuell noch nicht besetzt werden konnten.

6. AUSBLICK | HERAUSFORDERUNGEN

6.1 INVESTITIONSPROJEKTE GICT

Wie bereits beschrieben, steht im kommenden Jahr die Erneuerung des zweiten Teils der virtuellen Desktop Infrastruktur an. Die entsprechende, öffentliche Ausschreibung wurde im vergangenen Jahr bereits durchgeführt. Bei der virtuellen Server Infrastruktur sind im Jahr 2023 ebenfalls die Hälfte der Server am Ende des Life Cycle angelangt und müssen erneuert werden.

Um das zentrale Speichersystem (Pure Storage) laufend mit aktueller Hard- und Software ausstatten zu können, wurde bei dessen Beschaffung ein so genannter Evergreen Wartungsvertrag mit dem Hersteller abgeschlossen. Dessen Erneuerung ist im Jahr 2023 fällig. Zudem wird voraussichtlich eine Erweiterung des Backupsystems durch zusätzlichen Speicher erforderlich sein.

6.2 DIVERSE PROJEKTE

Die Netzwerk- und Arbeitsplatzinfrastruktur unserer Kunden wird im Rahmen des Life Cycle laufend erneuert. Zudem sind im Jahr 2023 weitere Projekte wie z. B. Kundenintegrationsprojekte und WLAN-Ausbauprojekte geplant.

Die zurzeit eingesetzte IT Service Managementlösung hat eine starke Preisanpassung erfahren. Ausserdem erfüllt die Software die Anforderungen des GICT nicht mehr. Im Rahmen dessen Ablösung wird die gesamte für den Betrieb des GICT nötige Software Architektur geprüft und ggf. neu evaluiert.

Das Projekt GSUND (gesamtheitliches System- und Netzwerkdesign) wird nach dem Abschluss des Pilotkunden bei weiteren Kunden umgesetzt und so die bestehende System- und Netzwerkarchitektur optimiert. Ausserdem stehen weitere Vorbereitungs- und Planungsarbeiten für die Umstellung auf Windows 11 an.

Die im 2021 durchgeführte Kundenumfrage wird im kommenden Jahr wiederholt um die Zufriedenheit der Benutzerinnen und Benutzer zu evaluieren.

6.3 PERSONAL

Wie bereits erwähnt, gestaltet sich die Rekrutierung von qualifiziertem Personal im Rahmen des anhaltenden Fachkräftemangels herausfordernd. Um Stellen besetzen zu können, muss voraussichtlich weiterhin auf kostenintensive Personalvermittler zurückgegriffen werden.

7. ZAHLEN | FAKTEN

➤ Zu betreuende Arbeitsplätze:	6'622
➤ virtuelle Server:	275
➤ Services im Servicekatalog:	36
➤ Tickets via Servicedesk:	9'499
➤ Stellenprozent:	2'680 (ohne Lernende)
➤ Jahresumsatz:	6.46 Mio CHF
➤ Betriebsaufwand:	5.84 Mio CHF
➤ Ertragsüberschuss:	0.62 Mio CHF
➤ Investitionen:	0.55 Mio CHF
➤ Kostendeckungsgrad:	105.71 %