



## INHALTVERZEICHNIS

<b>INHALTVERZEICHNIS .....</b>	<b>2</b>
<b>1. GESCHÄFTSBERICHT .....</b>	<b>3</b>
1.1 EDITORIAL.....	3
<b>2. JAHRESBERICHT .....</b>	<b>4</b>
2.1 VORSTAND .....	4
2.2 OPERATIVER BETRIEB .....	5
2.3 KUNDENPROJEKTE .....	5
2.4 INTERNE PROJEKTE .....	5
2.5 FINANZEN .....	6
<b>3. LEISTUNGSPORTFOLIO .....</b>	<b>6</b>
<b>4. MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR .....</b>	<b>8</b>
<b>5. PERSONAL.....</b>	<b>8</b>
<b>6. ZAHLEN / FAKTEN.....</b>	<b>9</b>

## 1. GESCHÄFTSBERICHT

### 1.1 EDITORIAL



Der Gemeindeverband ICT kann auf ein äusserst erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Trotz Mehrkosten in einzelnen Bereichen konnte das Geschäftsjahr mit einem positiven finanziellen Ergebnis abgeschlossen und der Umsatz weiter gesteigert werden. Dank des unermüdligen Einsatzes unseres motivierten Teams ist es uns auch im vergangenen Jahr gelungen, für unsere Kunden einen stabilen und sicheren ICT-Betrieb zu gewährleisten und sowohl die internen Vorhaben als auch die Kundenprojekte sehr erfolgreich umzusetzen.

Aufgrund der weiterhin sehr angespannten Lage im Bereich der Cyber Security bestand ein zentrales Ziel des vergangenen Jahres darin, die Informationssicherheit, ganz nach dem Motto unserer Awareness Kampagne «Zusammen sind wir sicher», weiter zu steigern. Diesbezüglich wurden einerseits technologische Massnahmen wie die Erneuerung der E-Mail Security Appliance oder der Abschluss des Roll Outs der noch sichereren Aruba-Netzwerktechnologie umgesetzt. Andererseits wurden auch Massnahmen im Bereich Awareness und Ausbildung durchgeführt. Die Mitarbeitenden des GICT sind bezüglich des neuen Datenschutzgesetzes geschult und die Awareness Kampagne über alle Kunden des GICT ist weitergeführt. Es wird von zentraler Bedeutung sein, auch in Zukunft laufend in die Informationssicherheit zu investieren, um der wachsenden Bedrohungslage im Bereich Cyber Security Rechnung zu tragen. Der GICT hat daher im vergangenen Jahr eine Ausschreibung für die Dienstleistungen eines externen Security Operation Center für die Überwachung und Erstintervention gestartet, wodurch das heute bereits bestehende Monitoring ausgebaut werden soll.

Das vergangene Geschäftsjahr stand beim GICT ganz im Zeichen des Projektes Phönix, in dessen Rahmen die Kunden des GICT auf Windows 11 umgestellt und die eingesetzte Office Version erneuert wird. Im Jahr 2024 wurden intensive technische Vorbereitungsarbeiten und Planungen vorgenommen, um ab Januar 2025 mit der Umstellung der Kunden zu beginnen. Als erster Kunde wurde die Stadt Kriens zusammen mit der Erneuerung ihrer Arbeitsplatzinfrastruktur auf Windows 11 umgestellt. Das Projekt konnte auch dank der sehr guten Zusammenarbeit mit der Stadt Kriens erfolgreich umgesetzt werden.

Auch für die Umsetzung solch spannender Projekte ist ein schlagkräftiges Team beim GICT mit motivierten und gut ausgebildeten Mitarbeitenden sehr wichtig. Aus diesem Grund bestand ein wichtiges Ziel im Jahr 2024 darin, die unbesetzten Positionen mit neuen, passenden Teammitgliedern zu besetzen und ein eingespieltes Team zu formen. Dies ist trotz des Fachkräftemangels gelungen und so bestand per Ende 2024 nur noch eine unbesetzte Stelle.

Speziell in der IT-Branche ist die kontinuierliche Weiterbildung sehr wichtig. Der GICT unterstützt seine Mitarbeitenden aktiv bei der individuellen Weiterentwicklung und schult die Teams auch als Ganzes zu spezifischen Themen. In diesem Rahmen wurden im letzten Jahr z. B. die Mitarbeitenden des Teams Servicedesk & Support im Bereich der Kommunikation mit Unterstützung eines externen Spezialisten weitergebildet.

Nebst theoretischen Schulungen bietet der GICT seinen Mitarbeitenden auch die Möglichkeit, sich fachlich «on the job» zu vertiefen. Einzelne Mitarbeitende des Support-Teams werden durch Mitarbeitende der Systemtechnik in spezifische Themengebiete vertieft eingearbeitet. Dies ermöglicht eine fachliche Weiterentwicklung und erlaubt es den Mitarbeitenden des Support-Teams komplexere Supportfälle direkt zu lösen, was wiederum zu kürzeren Durchlaufzeiten für die Kunden führt.

Das grosse Vertrauen und die Unterstützung der Delegiertenversammlung sowie des Vorstands haben es dem operativen GICT-Team erlaubt, seine erfolgreiche Arbeit der letzten Jahre auch im vergangenen Jahr fortzusetzen. Nebst dem operativen Erfolg verzeichnet der GICT auch in finanzieller Hinsicht eine sehr positive und gesunde Entwicklung. Die Weichen für die Zukunft sind gestellt und ich freue mich darauf, gemeinsam mit dem GICT-Team und dem Vorstand die zukünftigen Herausforderungen zu meistern.



**Camil Erni**  
Geschäftsführer

## 2. JAHRESBERICHT

### 2.1 VORSTAND

#### Vorwort

Das Jahr 2024 war für unseren Gemeindeverband ein Jahr des Wandels und der Weiterentwicklung. Trotz zahlreicher Herausforderungen, darunter einige Personalwechsel, der Umzug des Rechenzentrums und die Vorbereitung auf Microsoft 365, konnten wir unsere Dienstleistungen zuverlässig erbringen und unsere Position als verlässlicher Partner für die Luzerner Gemeinden und Kunden stärken.

Im 2024 traf sich der Vorstand zu neun ordentlichen und einer virtuellen Sitzung(en). An den Sitzungen wurden 104 Geschäfte behandelt. Gerne informiere ich Sie über einige Highlights des letzten Jahres.

#### Personal und Organisation

Einige Personalwechsel haben das ganze GICT-Team, insbesondere die Geschäftsleitung, stark gefordert. Der Vorstand hat das operative Team dabei so gut wie möglich unterstützt. Dank des grossen Einsatzes aller Mitarbeitenden konnten die anstehenden Aufgaben erfüllt werden.

Seit langer Zeit sind wir daran, die Verbandsdokumente des Gemeindeverbandes zu überarbeiten, um sie an die aktuellen rechtlichen und organisatorischen Anforderungen anzupassen. Leider ist die Arbeit viel aufwendiger und komplexer, als wir uns dies vorgestellt haben. Ein externer Dienstleister hat die Fertigstellung zusätzlich verzögert. An der Delegiertenversammlung informieren wir über das weitere Vorgehen.

#### Umzug des Rechenzentrums

Der Umzug unseres Rechenzentrums zum neuen EWL-Standort war ein komplexes und anspruchsvolles Projekt. Dank sorgfältiger Planung und der engagierten Zusammenarbeit aller Beteiligten konnte der Umzug reibungslos und ohne Unterbrechung unserer Dienstleistungen durchgeführt werden. Der neue Standort bietet uns eine moderne Infrastruktur und verbesserte Rahmenbedingungen für unsere Hardware.

#### Technologische Weiterentwicklung

Neben der zwingenden Umstellung auf Windows 11 ist die Einführung von Microsoft 365 bei vielen Gemeinden ein Thema. Die neue Plattform ermöglicht eine effizientere Zusammenarbeit, verbesserte Kommunikation und den Einsatz moderner Cloud-basierter Anwendungen. Der Vorstand hat die ersten notwendigen Entscheide getroffen und das GICT-Team ist mit Hochdruck an der Arbeit, damit die ersten Gemeinden und Kunden ab der zweiten Jahreshälfte 2025 auf Microsoft 365 umsteigen können.

#### Versicherungen

Im Rahmen einer umfassenden Überprüfung haben wir unsere Versicherungen aktualisiert und an die aktuellen Risiken und Anforderungen angepasst. Die Cyberangriffe nehmen ständig zu und die Haftungsfragen, v.a. bei Cyberangriffen, sind komplex. Unsere Awareness-Kampagne ist deshalb wichtig und eine Cyberversicherung, wie sie viele Gemeinden abgeschlossen haben, ist kein Luxus.

#### Ausblick

Die Zeiten sind turbulent und unser Gemeindeverband wird auch im 2025 stark gefordert. Wie stark wird KI unseren Alltag, unsere Arbeit beeinflussen? Was wird noch auf unseren Servern gespeichert und was auf den Clouds die diversen Anbieter? Der Vorstand wird mit Unterstützung der Geschäftsleitung strategische Überlegungen anstellen. Ziel ist und bleibt es, unseren Gemeinden und Kunden ein umfassendes, günstiges, zuverlässiges, den Bedürfnissen entsprechendes IT-Gesamtpaket anbieten zu können.

#### Dank

Herzstück des GICT sind seine Mitarbeitenden. Unter der Leitung von Geschäftsführer Camil Erni und den Geschäftsleitungsmitgliedern Remo Blättler und Patrick Orpi haben sie auch im 2024 tolle Arbeit geleistet. Herzlichen Dank. Grosser Dank auch an alle Verbandsgemeinden und Kunden für Euer Vertrauen und Eure Unterstützung. Gemeinsam haben wir viele Herausforderungen gemeistert und wichtige Meilensteine erreicht.

Im Namen des Vorstandes



Marius Christ  
Präsident des Vorstandes

## 2.2 OPERATIVER BETRIEB

Dem GICT ist es ein Anliegen, den operativen Betrieb laufend zu optimieren, Synergien zu nutzen und wo möglich zu konsolidieren. Im vergangenen Jahr wurde geprüft, wie die Softwarepaketierung beim GICT noch effizienter umgesetzt werden kann. Neu werden Softwarepakete zu einem grossen Teil direkt durch das Support-Team erstellt und angepasst. Die Mitarbeitenden des Teams Application Services des Systemtechnik werden nur involviert, wenn Server von Anpassungen betroffen sind. Diese organisatorische Massnahme ermöglicht eine effizientere Abwicklung von Supportfällen und schont interne Ressourcen.

Um die internen Prozesse des GICT besser zu unterstützen, das Reporting auszubauen und den Kunden eine Plattform für das Hard- und Softwareinventar anzubieten, wird eine neue IT Service Management Software beschafft. Dafür wurde im vergangenen Jahr eine Ausschreibung gestartet. Die evaluierte Software wird im Jahr 2025 eingeführt und die bisherige Lösung abgelöst.

## 2.3 KUNDENPROJEKTE

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. Die Netzwerk- und Arbeitsplatzinfrastruktur unserer Kunden wurde erneuert und erweitert. Ausserdem wurden die letzten Kunden auf die Netzwerktechnologie Aruba umgestellt, welche diverse Vorteile im Bereich der Informationssicherheit mit sich bringt. So wurde z. B. bei der Betagtenzentren Emmen AG das entsprechende Projekt abgeschlossen, welches im Jahr 2023 gestartet wurde.

Die UCC Telefonielösung des GICT (Unified Communications & Collaboration) wird von immer mehr Verbandsgemeinden und Kunden genutzt. So durften wir unsere UCC Telefonie Lösung im vergangenen Jahr bei der Gemeinde Ballwil einführen.

Auch im Bereich der Fachanwendungen wurden viele Projekte umgesetzt. Dabei handelte es sich z. B. um Neueinführungs- oder Migrationsprojekte wie z.B. bei der Gemeinde Emmen, bei der der GICT die Einführung eines neuen ERP-Systems erfolgreich begleiten durfte.

Im Bereich der Arbeitsplatzinfrastruktur wurde im letzten Jahr für die Stadt Kriens eine Ausschreibung durchgeführt und anschliessend die Geräte (Notebooks, etc.) bei der Stadt Kriens erneuert.

## 2.4 INTERNE PROJEKTE

Selbstverständlich wird auch die zentrale Informatikplattform des GICT laufend erneuert und bei Bedarf ausgebaut. Das am Ende des Life Cycle angekommene Speichersystem Huawei Storage wurde durch Erweiterung des schnelleren Pure Storage abgelöst. Auch der Core Switch wurde im Rahmen des Umzugs des Rechenzentrums des GICT erneuert, was einen zeitweisen Parallelbetrieb während des Migrationsprojektes erlaubte. Das Projekt zur Ablösung der E-Mail Security Appliance wurde gestartet. Der Go Live wurde für das erste Quartal 2025 geplant.

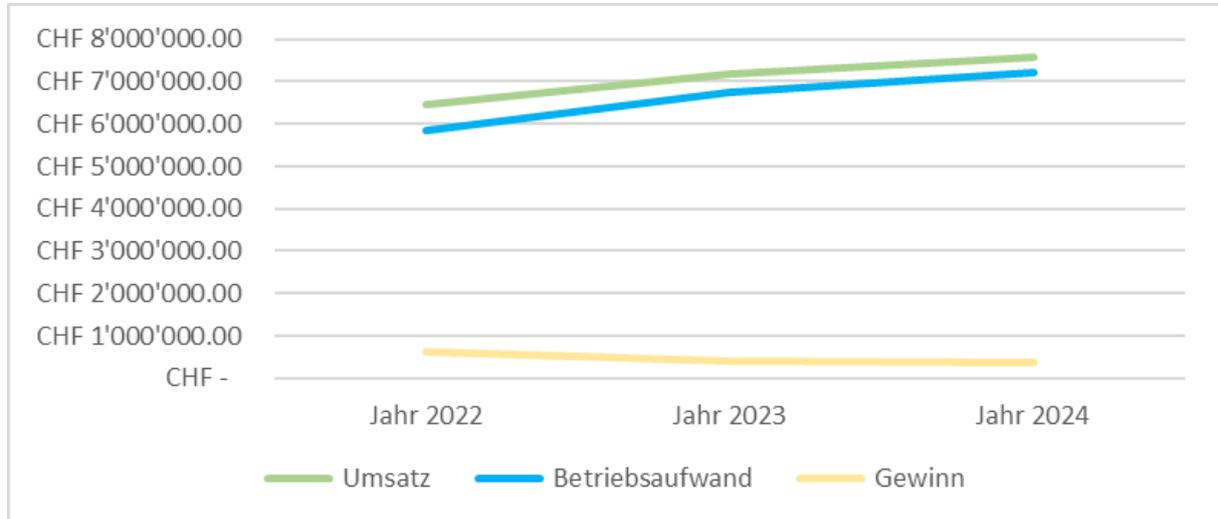
Im Softwarebereich wurden Erneuerungen vorgenommen. Die virtuelle Serverumgebung wurde auf neue Server migriert, in dessen Rahmen die Softwareversion der Virtualisierungslösung angehoben wurde. Weiter wurde ein neues Intrusion Detection System angeschafft.

Ausserdem hat der GICT im Rahmen einer Pilotierung der Einführung von Microsoft 365 bei den Kunden ausgewählte Apps von Microsoft 365 eingeführt und getestet.

Weiter wurden im vergangenen Jahr diverse öffentliche Ausschreibungen gestartet, wie z.B. für die Dienstleistungen eines Security Operation Centers oder für eine neue IT Service Management Software.

## 2.5 FINANZEN

- Umsatz Mio.: 7.57 CHF
- Betriebsaufwand Mio.: 7.22 CHF
- Erfolg Mio.: 0.35 CHF



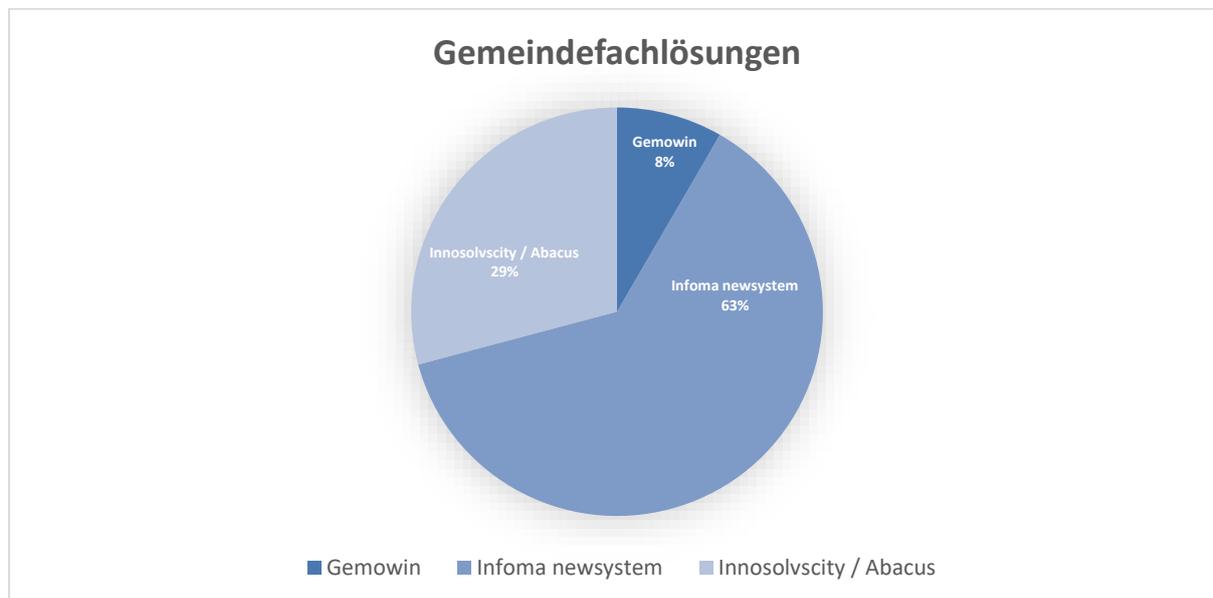
Sowohl der Umsatz als auch der Betriebsaufwand haben wie in den Vorjahren kontinuierlich zugenommen. Die Gründe dafür sind hauptsächlich steigende Anforderungen an die ICT-Infrastruktur und Anpassung der Personalressourcen aufgrund des Wachstums. Die steigenden Kosten konnten durch mehr in Betrieb stehende Geräte bzw. User-Accounts 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. Hauptsächlich Mehrerträge aus Servicepauschalen und Dienstleistungen haben dazu geführt, dass das Geschäftsjahr mit einem Gewinn von rund CHF 354'800.47 abgeschlossen wurde.

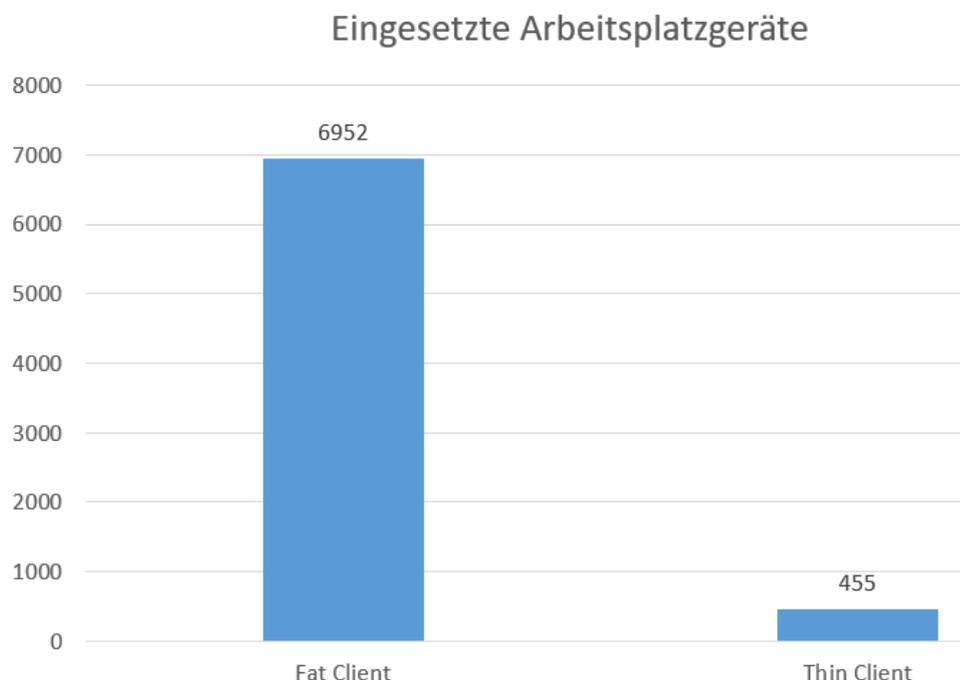
## 3. LEISTUNGSPORTFOLIO

Der Nutzen potenzieller neuer Services wird laufend geprüft. Im vergangenen Jahr wurden die Zusatzservices für Microsoft 365 und Teams genehmigt und bereitgestellt.

Für seine Verwaltungskunden betreibt der GICT diverse Gemeindefachlösungen:



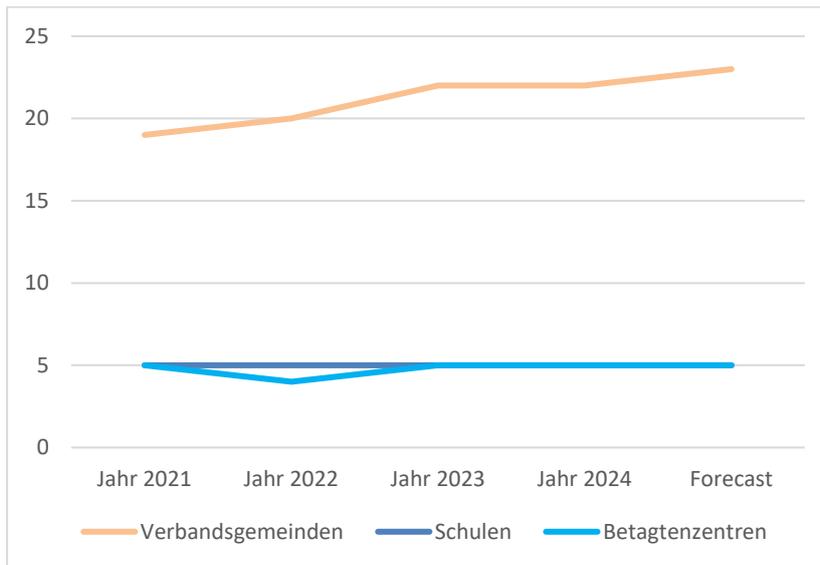
Je nach Anforderungen werden die Arbeitsplätze der Kunden des GICT physisch (Fat Clients) oder virtuell (Thin Clients) betrieben. Die sehr kosteneffizienten Thin Clients werden fast nur noch bei den Verwaltungen und Heimen eingesetzt, während die Schulen hauptsächlich auf Notebooks setzen, um die Mobilität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



## 4. MITGLIEDER UND KUNDENSTRUKTUR

Im vergangenen Jahr wurden keine Neukunden integriert. Für das Jahr 2025 ist wieder mindestens eine Kundenintegration geplant.

KUNDENART	2024	2023	2022	2021
Verbandsgemeinden	22	22	20	19
Schulen	5	5	5	5
Betagtenzentren	5	5	4	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 ist es gelungen, die unbesetzten Stellen grösstenteils mit neuen Teammitgliedern zu besetzen. Bis zur Besetzung und Einarbeitung der entsprechenden Stellen wurden zur Unterstützung der Teams Mitarbeitende von externen Anbietern ausgeliehen.

Die Mitarbeitenden des GICT wurden im vergangenen Jahr bezüglich des neuen Datenschutzgesetzes geschult. Ausserdem hat das Team Service Desk & Support einen Kommunikationskurs besucht. Diverse Mitarbeitende des GICT haben sich im vergangenen Jahr im Bereich Projektmanagement (Hermes), Agilen Methoden (Scrum, Agile Delivery Management) und Microsoft 365 weitergebildet und zertifiziert. Ausserdem wurden produktspezifische Kurse besucht, um neu angeschaffte Infrastruktur optimal betreiben zu können.

## 6. ZAHLEN / FAKTEN

➤ Zu betreuende Arbeitsplätze:	7'407
➤ virtuelle Server:	299
➤ Services im Servicekatalog:	40
➤ Tickets via Servicedesk:	14'085
➤ Stellenprozent:	3'250 (davon Lernende 400)
➤ Jahresumsatz:	7.57 Mio. CHF
➤ Betriebsaufwand:	7.22 Mio. CHF
➤ Ertragsüberschuss:	0.35 Mio. CHF
➤ Investitionen:	0.26 Mio. CHF
➤ Kostendeckungsgrad:	104.91 %