

Geschäftsbericht

Berichtsjahr 2018

Inhaltsverzeichnis

Geschäftsbericht	3
1. Management Summary	3
2. Rechnung 2018	5
2.1 Bilanz	5
2.2 Erfolgsrechnung 2018	6
2.3 Anhang zur Jahresrechnung	7
2.4 Verwendung des Bilanzgewinnes per 31. Dezember 2018	9
2.5 Finanzrevision	10
3. Corporate Governance	11
3.1 Vorbemerkung	11
3.2 Organisationsstruktur	11
3.3 Kapitalstruktur	11
3.4 Verwaltungsrat	12
3.5 Revisionsstellen	14
3.6 Geschäftsführung	15
3.7 Mitarbeiter	17
Informationen aus dem ILZ	19
4. Kundenumfrage 2017	19
4.1 ServiceDesk	19
4.2 Projektarbeiten	19
5. Fachbereiche	20
5.1 Application (AP)	20
5.2 IT-Services (ITS)	21
5.3 Übersicht	21
5.4 Rückblick 2018	21
5.5 Ausblick 2019	21
5.6 Customer Services (CS)	22
5.7 Technische Roadmap	23

Geschäftsbericht

1. Management Summary

An die Regierungen von Obwalden und Nidwalden sowie den Kantonsrat Obwalden und den Landrat Nidwalden

Sehr geehrter Herr Landammann Christoph Amstad
Sehr geehrter Herr Landammann Res Schmid
Sehr geehrte Regierungsrätinnen und Regierungsräte
Sehr geehrter Herr Kantonsratspräsident
Sehr geehrter Herr Landratspräsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Gemäss Artikel 6 der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden (ILZ) vom 13. November 2001 erstatten wir Ihnen Bericht und Rechnung über das 17. Geschäftsjahr. Dieses umfasst den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018.

Wir freuen uns, Ihnen auch in diesem Jahr von einem guten Ergebnis berichten zu können.

Der **Verwaltungsrat** hat seine Arbeit an insgesamt drei ordentlichen Sitzungen erledigt. Nebst den Standardtraktanden hat sich der Verwaltungsrat vorwiegend mit den Themen Unternehmensstrategie, Neuwahlen des Verwaltungsrats sowie der Nachfolge des Verwaltungsratspräsidenten, Kündigungen im InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden, gemeinsame Informatikstrategie mit den Kantonalen Verwaltungen und den Gemeinden, Auswirkungen der Finanzstrategie 2027+ in Obwalden sowie verschiedenen Organisations- und Sicherheitsthemen befasst.

Am 30. Juni 2018 endete eine Ära. Unser Verwaltungsratspräsident, Dr. Robert Ettlín, ist zurückgetreten. Dr. Robert Ettlín hat den Verwaltungsrat des InformatikLeistungsZentrums Obwalden und Nidwalden seit seiner Gründung im Jahr 2001 erfolgreich und umsichtig geleitet. Seine menschlichen und beruflichen Qualitäten haben uns stets beeindruckt. Wir danken Dr. Robert Ettlín für sein grosses Engagement für das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden ganz herzlich und wünschen ihm weiterhin alles Gute. Als Nachfolger wurde Ständerat Erich Ettlín zum neuen Verwaltungsratspräsidenten gewählt. Wir begrüssen Erich Ettlín ganz herzlich als Verwaltungsratspräsident und wünschen ihm viel Erfolg mit unserer Unternehmung. Ebenso begrüssen wir Markus Walker als neues Verwaltungsratsmitglied ganz herzlich. Auch ihm wünschen wir viel Erfolg und spannende Aufgaben.

Der Verwaltungsrat hat verschiedene Grundlagen für eine neue gemeinsame Informatikstrategie mit den Kantonalen Verwaltungen und den Gemeinden erarbeitet. Die eigene Unternehmensstrategie wurde überprüft. Grössere Anpassungen werden sich nach der Verabschiedung der neuen gemeinsamen Informatikstrategie mit den Kantonalen Verwaltungen und den Gemeinden ergeben.

Die **Reorganisation** der Aufbauorganisation im InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden, welche Ende 2017 abgeschlossen wurde, ist umgesetzt und erfüllt die gesteckten Ziele immer besser. Die Trennung von Projekt- und Anwendungsbetreuung wirkt sich positiv aus. Sie führt zu klaren Abgrenzungen und Zuständigkeiten sowie zu verbesserten Dokumentationen über die bestehenden Produkte. Auch die Stellvertretung konnte verbessert werden. Die vollständige Überführung und Nachdokumentation über alle Produkte in ein zentrales Produktportfolio wird uns noch über längere Zeit beschäftigen.

Anfangs 2018 konnten wir die Informatik der **Personalversicherungskasse Obwalden** übernehmen. Wir können damit Synergien mit der Pensionskasse Nidwalden schaffen, deren Informatik wir schon seit längerer Zeit betreiben.

Das Projekt **eTax Obwalden** konnte trotz einer sehr kurzen Einführungszeit mit grossem Erfolg eingeführt werden. Wir durften die Kantonale Steuerverwaltung Obwalden darin massgebend unterstützen. Mit eTax wurde erstmalig in der Schweiz eine vollständige Web-Steuerlösung realisiert, welche ohne Medienbrüche auskommt.

Mit dem Produkt **Easydocuments** konnte im Direktionssekretariat der Gesundheits- und Sozialdirektion Nidwalden im Rahmen von E-Health eine Fachlösung eingeführt werden, welche die Kontrolle der Abrechnungen der Leistungserbringer und Leistungsträger im Gesundheitswesen stark automatisiert und verbessert.

Die **Kantonsschule Obwalden** wurde vollständig auf Windows 10 umgestellt. Gleichzeitig wurde die Softwareverteilung mit Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) eingeführt.

Die Umstellung auf **Windows 10** und **Office 2016** konnte im Berichtsjahr in beiden Kantonalen Verwaltungen und allen Gemeinden abgeschlossen werden. Zusätzlich wurde die Exchange-Infrastruktur angepasst und ebenfalls auf die Version 2016 migriert.

Die Stabilität und Verfügbarkeit des **Records-Management-Systems RMS** konnte weiter verbessert werden. Der Kanton Nidwalden hat die weitere Einführung von RMS wieder gestartet. Das Ziel ist, bis Mitte 2019 alle Direktionen in Nidwalden eingeführt zu haben.

Auf den 1. Januar 2018 konnten wir von sämtlichen Gemeinden im Sarneraatal sowie Hergiswil und Stansstad den gesamten **Clientbetrieb** übernehmen. Dieser Schritt wurde nötig, weil der Betrieb und die Überwachung sowie die Lizenzierung der Clientsoftware zunehmend komplexer geworden sind. Für uns und die Kunden werden dadurch die zentrale Verwaltung und die Kontrolle der Lizenzierung wesentlich vereinfacht. Ausser Engelberg benutzen nun alle Gemeinden unsere PC- und User-Services.

Die gesamte **Storage**-Infrastruktur in Obwalden und Nidwalden wurde im Sommer 2018, nach einer GATT/WTO Ausschreibung, abgelöst und mit neuen Storage-Systemen der Firma Huawei ersetzt.

Der **Betrieb** der gesamten IT-Infrastruktur und Fachanwendungen erreichte mit einem Durchschnitt von 99,71 % (Vorjahr 99,75 %), gemessen über eine Betriebszeit von 7 x 24 Stunden, eine sehr hohe Verfügbarkeit und Stabilität (Messungen an 90 Standorten mit 992 Messpunkten). Die zu bewirtschaftende und zu sichernde Datenmenge hat im letzten Jahr von 73 TBytes auf 116 TBytes zugenommen.

Die **Bilanz- und Erfolgsrechnung** weist bei einem Umsatzvolumen von Fr. 11,7 Mio. einen Jahresgewinn von Fr. 137'149.– aus. Das Rechnungsergebnis ermöglicht Abschreibungen im Betrag von Fr. 732'040.– und Rücklagen für technische Infrastrukturen sowie Lizenzen (Kundenlizenzen) von Fr. 878'620.–. Im Jahr 2018 investierte das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden Fr. 1'093'809.– in neue Hard- und Softwareprodukte, Lizenzen sowie Kommunikations- und IT-Komponenten. Der Jahresgewinn 2018 wird dem Gewinnvortrag zugewiesen. Der verfügbare Bilanzgewinn beträgt somit Fr. 154'547.–.

Die Rechnung wurde von der Finanzkontrolle Obwalden und Nidwalden geprüft und abgenommen. Der **Revisionsbericht** ist im Geschäftsbericht enthalten (siehe Seite 10).

Im Jahr 2018 haben uns 6 Personen aus unterschiedlichen Gründen verlassen. Zwei Personen davon hatten die Lehre bei uns absolviert und waren danach während weiteren 9 bzw. 10 Jahren bei uns tätig. Eine Person, Rohrer Guido, ging per 31. Dezember 2018 in die Frühpension und drei Personen waren normale Austritte. Wir danken den ausgetretenen Mitarbeitern für Ihren Einsatz im InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden und wünschen Ihnen viel Erfolg an ihrem neuen Arbeitsort. Guido Rohrer beglückwünschen wir zum wohlverdienten Ruhestand.

Durch die zunehmende Komplexität der Technik und die Erweiterung um den Bereich Telefonie, wurde die Abteilung IT-Services um eine Person aufgestockt. Alle offenen Stellen konnten neu besetzt werden.

Das gute Jahresergebnis ist auch auf den überdurchschnittlichen Einsatz unserer **Mitarbeiterinnen** und unserer **Mitarbeiter** zurückzuführen. Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung danken an dieser Stelle allen Mitarbeitenden für ihr Engagement recht herzlich.

Allen Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden danken wir für die gute Zusammenarbeit und das Vertrauen, welches sie unserem Unternehmen entgegenbringen. Speziell möchten wir die neu eingetretenen Mitarbeitenden ganz herzlich begrüssen.

Wir setzen alles daran, die Ansprüche und Erwartungen, die an das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden gestellt werden, auch im laufenden Geschäftsjahr 2019 mit hoher Qualität termingerecht und kostengünstig zu erfüllen.

Der Verwaltungsratspräsident



Erich Ettlín

Der Geschäftsleiter



Oskar Zumstein

2. Rechnung 2018

2.1 Bilanz

Bilanz per 31. Dezember	2018	2017	
AKTIVEN	CHF	CHF	
Umlaufvermögen			
Flüssige Mittel	764'005.06	335'164.08	228%
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Vereinbarungskantonen	1'232'862.40	1'265'497.80	97%
gegenüber Dritten	1'044'233.21	1'178'804.65	89%
Übrige kurzfristige Forderungen	0.00	0.00	
Vorräte	42'865.00	53'003.00	81%
Aktive Rechnungsabgrenzung	105'144.30	239'962.17	44%
	3'189'109.97	3'072'431.70	104%
Anlagevermögen			
Wertschriften	300.00		
Mobile Sachanlagen	1'020'648.00	658'880.00	155%
	1'020'948.00	658'880.00	155%
	4'210'057.97	3'731'311.70	113%
PASSIVEN	CHF	CHF	
Fremdkapital			
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Vereinbarungskantonen	32'968.05	81'169.75	41%
gegenüber Dritten	790'721.71	550'515.10	144%
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten			
kurzfristige Darlehen Vereinbarungskantone	0.00	0.00	
Transferkonto	1'244.95	4'063.20	31%
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	41'965.20	40'461.95	104%
Passive Rechnungsabgrenzung	632'369.00	541'572.95	117%
Rückstellungen	93'803.30	66'182.30	142%
	1'593'072.21	1'283'965.25	124%
Eigenkapital			
Dotationskapital	1'000'000.00	1'000'000.00	100%
Allgemeine Reserven	300'000.00	300'000.00	100%
Freie Reserven	200'000.00	200'000.00	100%
Rücklagen Infrastruktur und Lizenzen	962'438.39	769'948.29	125%
Bilanzgewinn			
Gewinnvortrag	17'398.16	11'747.93	148%
Jahresgewinn	137'149.21	165'650.23	83%
	2'616'985.76	2'447'346.45	107%
	4'210'057.97	3'731'311.70	113%

2.2 Erfolgsrechnung 2018

Erfolgsrechnung	2018	2017	
	CHF	CHF	
Umsatz aus Lieferungen und Leistungen (brutto)	11'663'935.30	11'320'869.45	103%
Rabatte und Preisnachlässe	-400'000.00	-402'320.00	99%
Übrige Erträge	4'552.95	-402'320.00	-1%
Nettoertrag aus Lieferungen und Leistungen	11'268'488.25	10'918'549.45	103%
Material- und Warenaufwand	-5'472'014.49	-5'349'035.73	102%
<i>Material- und Warenaufwand</i>	-5'472'014.49	-5'349'035.73	102%
Lohnaufwand	-2'799'196.85	-2'795'796.95	100%
Sozialversicherungsaufwand	-503'534.55	-500'681.55	101%
Übriger Personalaufwand	-97'681.30	-83'023.45	118%
<i>Personalaufwand</i>	-3'400'412.70	-3'379'501.95	101%
Raumaufwand	-204'186.65	-207'315.05	98%
Unterhalt, Reparaturen, Ersatz	-18'445.55	-16'528.29	112%
Fahrzeug- und Transportaufwand	-8'110.80	-6'924.10	117%
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren	-17'551.80	-10'816.85	162%
Energie- und Entsorgungsaufwand	-73'494.35	-69'395.65	106%
Verwaltungsaufwand	-199'160.23	-259'121.71	77%
Informatikaufwand	-72'175.47	-96'424.39	75%
Rückstellungen, Rücklagen	-878'620.00	-744'000.00	118%
<i>Sonstiger Betriebsaufwand</i>	-1'471'744.85	-1'410'526.04	104%
Abschreibungen	-732'040.00	-558'710.15	131%
Betriebsergebnis vor Zinsen	192'276.21	220'775.58	87%
Finanzertrag	0.00	0.00	
Finanzaufwand	-55'127.00	-55'125.35	100%
Jahresgewinn	137'149.21	165'650.23	83%

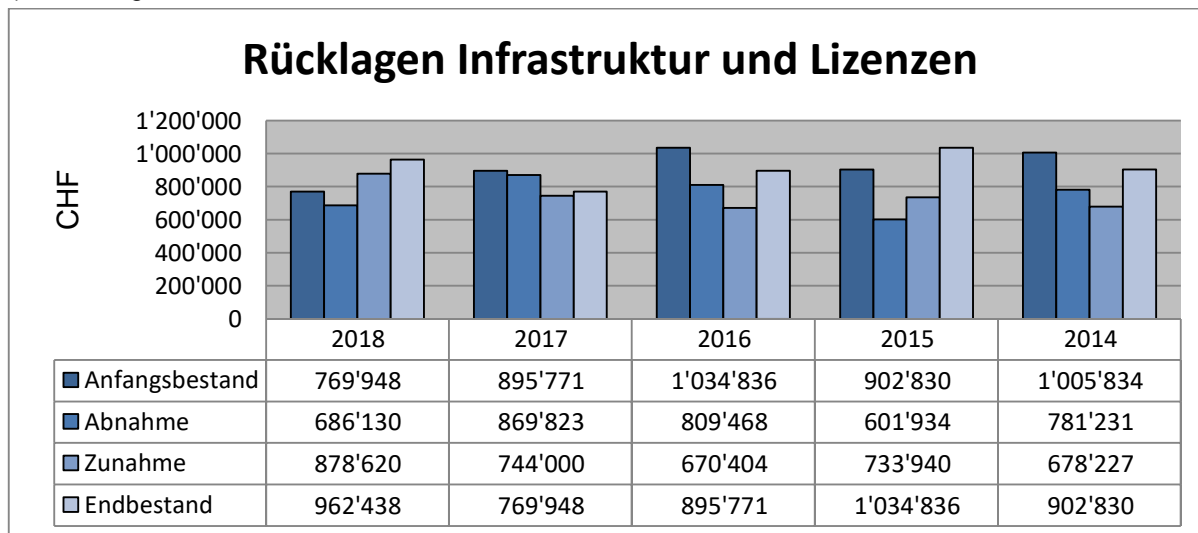
2.3 Anhang zur Jahresrechnung

2.3.1 Angaben über die in der Jahresrechnung angewandten Grundsätze

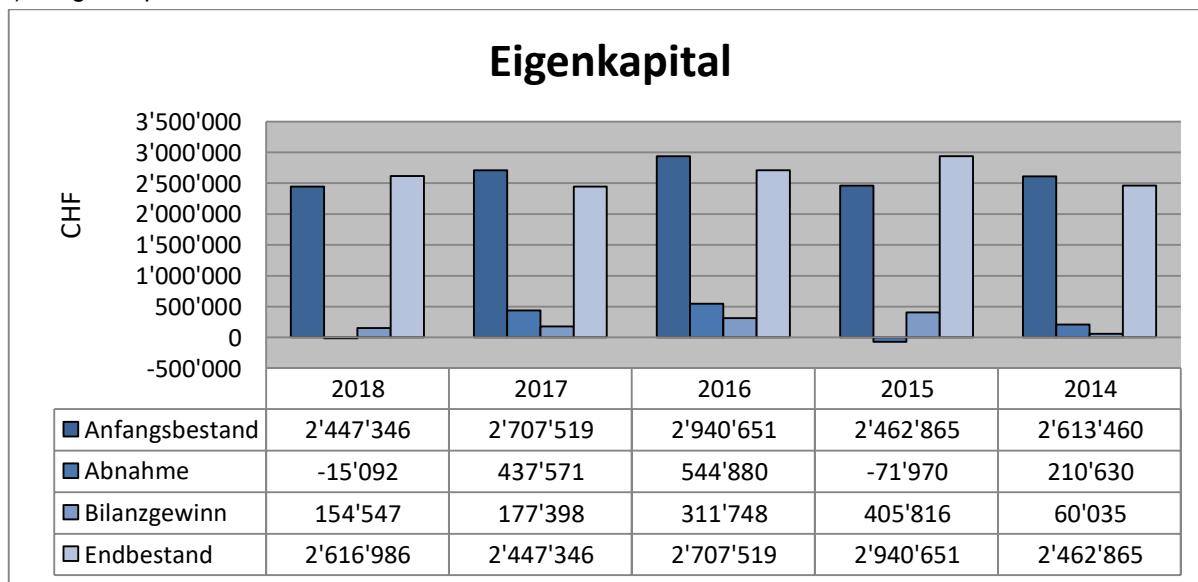
Die Darstellung der Jahresrechnung des InformatikLeistungszentrums der Kantone Obwalden und Nidwalden entspricht Art. 959ff. OR und den vom Verwaltungsrat genehmigten Grundsätzen.

2.3.2 Angaben, Aufschlüsselungen und Erläuterungen zu Positionen der Bilanz und der Erfolgsrechnung

a) Rücklagen Infrastruktur und Lizenzen



b) Eigenkapital



c) Mobile Sachanlagen

Die Maschinen und Apparate, das Mobiliar und die Einrichtungen sowie die technischen Anlagen, die Hardware und Software werden durch das Informatikleistungszentrum Obwalden und Nidwalden beschafft. Die Zugänge zu den Sachanlagen werden linear vom Anschaffungswert abgeschrieben (Maschinen und Apparate: 8 Jahre (Erstinvestitionen 5 Jahre), Mobiliar und Einrichtungen: 8 Jahre (Erstinvestitionen 5 Jahre), Informatik und Kommunikation: 3 Jahre).

	Bestand am 31.12.2017 CHF	Zugang CHF	2018 Abgang CHF	Abschreib. CHF	Bestand am 31.12.2018 CHF
Maschinen, Apparate	22'062	59'735	0	-11'143	70'654
Mobiliar, Einrichtungen	22'343	0	0	-8'159	14'184
Informatik: Betrieb RZ	60'011	62'934	0	-29'311	93'634
Informatik: Hardware	207'976	104'445	0	-179'267	133'154
Informatik: Software	224'837	253'793	0	-218'691	259'939
Informatik: Storage und Backup	49'838	480'018	0	-184'925	344'931
Informatik: Sicherheitseinr.	2'052	49'776	0	-17'618	34'210
Kommunikation:					
Kommunikationsanlagen	69'761	83'108	0	-82'927	69'942
Summe	658'880	1'093'809	0	-732'041	1'020'648

d) Allgemeine und freie Reserven

Das nach Abzug von zusätzlichen Abschreibungen auf dem Anlagevermögen sowie Rückvergütungen ermittelte Jahresergebnis wird gemäss Art. 18 Abs. 1 der revidierten Vereinbarung des InformatikLeistungszentrums der Kantone Obwalden und Nidwalden verwendet für:

- die Bildung allgemeiner Reserven zur Deckung allfälliger Verluste bis zur Erreichung des Betrags, der 30 Prozent des Dotationskapitals entspricht,
- die Bildung freier Reserven,
- einen allfälligen Gewinnvortrag auf das nächste Rechnungsjahr.

Die freien Reserven können gemäss Art. 18 Abs. 2 der revidierten Vereinbarung des InformatikLeistungszentrums der Kantone Obwalden und Nidwalden eingesetzt werden:

- zur Finanzierung von Aktivitäten im Rahmen der Erfüllung und Verbesserung des Leistungsauftrags,
- für Ausschüttungen von je zur Hälfte an die Vereinbarungskantone, sofern die allgemeinen und freien Reserven zusammen 50 Prozent des Dotationskapitals übersteigen.

	Bestand am 31.12.2017 CHF	Veränderung 2018 CHF	Bestand am 31.12.2018 CHF
Allgemeine Reserven	300'000	0	300'000
Freie Reserven	200'000	0	200'000
Summe	500'000	0	500'000

2.3.3 Rechtsform und Sitz

Das InformatikLeistungszentrum Obwalden und Nidwalden ist gemäss der revidierten Vereinbarung über das InformatikLeistungszentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden eine öffentlich-rechtliche Anstalt mit eigener Rechtspersönlichkeit und Sitz in Sarnen.

2.3.4 Mitarbeitende

Die Anzahl der Vollzeitstellen liegt im Jahresdurchschnitt nicht über 50.

2.4 Verwendung des Bilanzgewinnes per 31. Dezember 2018

2.4.1 Antrag des Verwaltungsrates

Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes	2018	2017
	CHF	CHF
Gewinnvortrag	17'398.16	11'747.93
Jahresgewinn	137'149.21	165'650.23
Der verfügbare Bilanzgewinn beträgt	154'547.37	177'398.16
Der Verwaltungsrat beantragt den Regierungsräten der Vereinbarungskantone folgende Gewinnverwendung:		
Gewinnauszahlung an:		
Kanton Obwalden	70'000.00	80'000.00
Kanton Nidwalden	70'000.00	80'000.00
Vortrag auf neue Rechnung	14'547.37	17'398.16
	154'547.37	177'398.16

Gemäss der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden wurden die allgemeinen Reserven auf 30 % und zusammen mit den freien Reserven auf maximal 50 % des Dotationskapitals festgelegt.

Mit dem vorliegenden Resultat übersteigen die allgemeinen und freien Reserven zusammen 50 % des Dotationskapitals um den Bilanzgewinn von Fr. 154'547.37.

Der Verwaltungsrat hat eine Gewinnausschüttung nach Art. 18 Abs. 2 Bst. b der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden von Fr. 140'000.– (Fr. 70'000.– pro Kanton) zulasten der Jahresrechnung 2018 an die Vereinbarungskantone beschlossen. Der Gewinnvortrag auf die Rechnung 2019 beträgt somit noch Fr. 14'547.37.

2.4.2 Antrag an den Regierungsrat

Gemäss Art. 6 Bst. c der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden beantragt der Verwaltungsrat des InformatikLeistungsZentrums Obwalden und Nidwalden, den Bericht und die Rechnung über das Geschäftsjahr 2018 zu genehmigen.

Sarnen, im März 2019

InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden

Der Verwaltungsratspräsident



Erich Ettlín

Der Geschäftsleiter



Oskar Zumstein

2.5 Finanzrevision

2.5.1 Bericht der Revisionsstelle

Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision an den Verwaltungsrat des Informatikleistungszentrums Obwalden - Nidwalden (ILZ) in Sarnen und an die Regierungsräte der Kantone Obwalden und Nidwalden

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) des Informatikleistungszentrums Obwalden - Nidwalden (ILZ) für das am 31. Dezember 2018 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.


Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht der Vereinbarung über das Informatikleistungszentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden vom 13. November 2001 mit Nachtrag vom 4. Juli 2006 und den allgemeinen gesetzlichen Buchführungsvorschriften entspricht.

Sarnen/Stans, 27. Februar 2019

Revisionsstelle

FINANZKONTROLLEN DER KANTONE OBWALDEN und NIDWALDEN



Peter Berchtold
Leitender Revisor
Zugelassener Revisor



Andreas Eggimann
Zugelassener
Revisionsexperte

3. Corporate Governance

3.1 Vorbemerkung

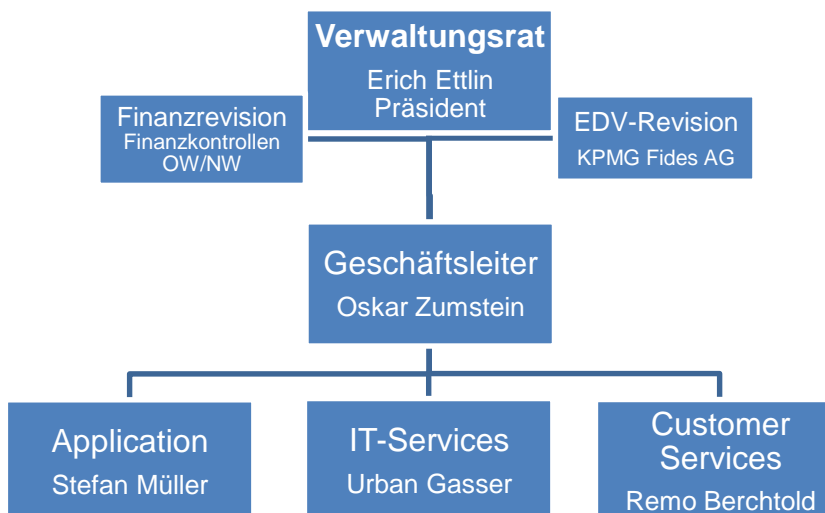
Unter Corporate Governance ist die Gesamtheit an Grundsätzen und Regeln zu verstehen, welche die Gestaltung der Organisation, das Verhalten und die Transparenz auf oberster Unternehmensebene reguliert und damit ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Leitung und Kontrolle sicherstellen soll.

3.2 Organisationsstruktur

3.2.1 Rechtsform

Das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden ist eine selbstständige juristische Person des kantonalen öffentlichen Rechts (öffentlich-rechtliche Anstalt) gemäss der Vereinbarung über ein InformatikLeistungs-Zentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden.

3.2.2 Organigramm



3.3 Kapitalstruktur

3.3.1 Kapital

Das Gesellschaftskapital des InformatikLeistungsZentrums Obwalden und Nidwalden besteht aus dem Dotationskapital. Das Dotationskapital wird dem InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden von den beiden Eigentümerkantonen Obwalden und Nidwalden je zur Hälfte zur Verfügung gestellt. Die Höhe ist in der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden festgelegt und beträgt Fr. 1'000'000.–.

Das Dotationskapital ist vollständig einbezahlt und wird vom InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden jährlich zu 5,5 % verzinst.

3.3.2 Gewinnablieferung

Laut Art. 18 der Vereinbarung über das InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden kann das nach Abzug von zusätzlichen Abschreibungen auf dem Anlagevermögen sowie Rückvergütungen ermittelte Jahresergebnis für die Bildung allgemeiner Reserven zur Deckung allfälliger Verluste bis zur Erreichung des Betrags, der 30 % des Dotationskapitals entspricht, verwendet werden.

Die verbleibenden freien Reserven können zur Finanzierung von Aktivitäten im Rahmen der Erfüllung und Verbesserung des Leistungsauftrags oder für Ausschüttungen von je zur Hälfte an die Vereinbarungskantone, sofern die allgemeinen und freien Reserven zusammen 50 % des Dotationskapitals übersteigen, eingesetzt werden.

3.4 Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat besteht aus fünf Mitgliedern. Je zwei davon werden direkt von den beiden Regierungen vorgeschlagen und gewählt. Das fünfte Mitglied wird von den bereits gewählten vier Mitgliedern vorgeschlagen und von beiden Regierungen gemeinsam gewählt.



Vorname Name	Position	VR seit	Beruflicher Werdegang Heutige Tätigkeit	Interessenbindungen, Ämter
Erich Ettl	Präsident	2002	Betriebsökonom FH Dipl. Wirtschaftsprüfer Dipl. Steuerexperte Steuerexperte Partner BDO AG	Finanzkommission Kerns Kantonale Steuerrekurskommission Ständerat
Lukas Fässler	Vizepräsident	2002	Lic. iur. Rechtsanwalt und Informatikexperte	VR-Präsident FSDZ Rechtsanwälte & Notariat AG, Baar Präsident SSGI VR-Präsident e-comtrust international ag Zug VR HIN AG
Bernhard Kugler	Mitglied	2009	Wirtschaftsinformatiker Dipl. Mediator HSLU Leiter IT Support Schweiz und Mitglied der Geschäftsleitung IT Post bis 30. September 2015	Stiftungsrat ORS Hergiswil
Peter Schmutz	Mitglied	2002	Dipl. El.-Ing. ETH Geschäftsleiter der Bedag Informatik AG, Bern, bis 30. September 2017	VR InfraWerke Münsingen
Markus Walker	Mitglied	2018	Elektro Telematiker mit eidg. Fachausweis Microsoft MCSE Salesforce CRM Developer	Einbürgerungskommission Ennetmoos Landrat Nidwalden

3.4.1 Zusammensetzung

Bei der Wahl des Verwaltungsrates wird darauf geachtet, dass die Fachgebiete Informatik, Finanzen, Recht und Personal abgedeckt sind und dass die Mitglieder des Verwaltungsrates über allgemeine wirtschaftliche Kenntnisse verfügen. Der Präsident des Verwaltungsrates wird von den Regierungen gewählt. Im Übrigen konstituiert sich der Verwaltungsrat selber.

Die amtierenden Verwaltungsräte sind für die Amtsdauer 2019 bis 2022 gewählt.

3.4.2 Interne Organisation

Die Aufgaben des Verwaltungsrates sind in Art. 10 Bst. b der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden geregelt. Der Verwaltungsrat legt die Strategie sowie die Grundsätze der Organisation fest und hat die Aufsicht über die Geschäftsführung.

Die Wahl der Revisionsstelle obliegt den Regierungen der Vereinbarungskantone.

Der Verwaltungsrat trifft sich in der Regel zu drei Sitzungen. Er arbeitet gesamtheitlich, es gibt keine Ausschüsse. Die Aufgaben und Kompetenzen des Verwaltungsrates und der Geschäftsleitung sind in einem Organisationsreglement festgelegt. Die Zeichnungsberechtigung ist generell zu zweien geregelt.

3.4.3 Informations- und Kontrollinstrumente

Neben der Finanzrevision besteht eine unabhängige Informatikrevision, welche von der Firma KMPG AG, Zürich, wahrgenommen wird. Sie kontrolliert aufgeteilt in Jahrespakete einzelne Fachgebiete und führt periodische Penetrationstests über das Internet durch. Die Berichterstattung darüber erfolgt über den jährlichen Managementreviewbericht an den Verwaltungsrat.

Der Verwaltungsrat hat ein Kennzahlensystem aufgebaut, über das er quartalsweise Informationen zum Geschäftsgang erhält. Zusätzlich übernimmt ein Verwaltungsrat die Funktion des internen ISO-9001:2015- und ISO-27001:2013-Auditors. Dadurch ist der Verwaltungsrat unmittelbar ins Controlling der operativen Ebene eingebunden.

3.4.4 Entschädigung

Der Verwaltungsrat legt seine Entschädigung selber fest. Die Grundpauschale pro Verwaltungsrat und Jahr beträgt Fr. 2'500.–.

Das Sitzungsgeld pro Halbtage inkl. Vor- und Nachbearbeitung sowie Spesen beträgt Fr. 1'000.–. Der Verwaltungsratspräsident stellt seine Leistungen nach Aufwand in Rechnung. Es wird ein Stundenansatz von Fr. 200.– vergütet.

Die vollständige Entschädigung an Sitzungsgeldern und Spesen betrug Fr. 40'403.–. Die höchste Entschädigung an ein Mitglied des Verwaltungsrats beträgt Fr. 13'000.–.

Zusätzlich wurden Aufträge für juristische Beratungen und Sicherheitsauditierungen im Betrag von Fr. 11'040.– an die Firma FSDZ Rechtsanwälte & Notariat AG, Baar, vergeben.

Es werden keine Abgangsentschädigungen ausbezahlt.

3.5 Revisionsstellen

3.5.1 Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission

André Windlin	Kerns	Kantonsrat OW
Ruth Koch-Niederberger	Kerns	Kantonsrat OW
Dominic Starkl	Stansstad	Landrat NW
Dominik Steiner	Ennetbürgen	Landrat NW

3.5.2 Finanzrevision

Revisionsstellen	Finanzkontrolle Obwalden Finanzkontrolle Nidwalden	Peter Berchtold Andreas Eggimann
Mandat seit:	2001	
Honorar Rechnungsjahr:	Fr. 8'513.–	

3.5.3 EDV-Revision

Revisionsstellen	KPMG AG 8004 Zürich	Reto Grubenmann
Mandat seit:	2001	
Honorar Rechnungsjahr:	14'020.–	
Zusätzliche Dienstleistungen:	Halbjährliche Penetrationstests	

3.6 Geschäftsführung

3.6.1 Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung besteht aus dem Geschäftsleiter und drei weiteren Mitgliedern. Der Geschäftsleiter trägt die Verantwortung für die Geschäftsführung und insbesondere für die Umsetzung der Unternehmensstrategie. Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für den operativen Betrieb.



Vorname Name	Position	Ange- stellt seit	Beruflicher Werdegang Heutige Tätigkeit	Interessenbindungen, Ämter
Oskar Zumstein	Mitglied der Geschäftslei- tung Geschäftslei- ter ILZ	1988	Eidg. dipl. EDV-Analytiker	Präsident Wasserver- sorgung Giswil
Stefan Müller	Mitglied der Geschäftslei- tung Stv. Geschäfts- leiter ILZ Leiter Application	1995	Informatik-Ingenieur ETH	
Urban Gasser	Mitglied der Geschäftslei- tung Leiter IT-Services	2002	Informatiker eidg. FA	
Remo Berchtold	Mitglied der Geschäftslei- tung Leiter Custo- mer Services	1995	Informatiker eidg. FA	Korporationspräsident Giswil Diverse Kommissionen in der Gemeinde Giswil

3.6.2 Erweiterte Geschäftsleitung

Zur erweiterten Geschäftsleitung gehören die Leiter der Teams "Application Run" und "Application Build". Sie nehmen an den Sitzungen der Geschäftsleitung mit Stimmrecht teil, sind aber nicht unterschriftsberechtigt.



Vorname Name	Position	Ange- stellt seit	Beruflicher Werdegang Heutige Tätigkeit	Interessenbindungen, Ämter
Christoph von Rotz	Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung. Leiter Team Application Run	1994	Wirtschaftsinformatiker HF MAS digital Business Management (DBM)	Kantonsrat von Rotz IMMO AG, Verwaltungsratspräsident, Immobilienverwalter
Mike Rohrer	Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung. Leiter Team Application Build	2017	MBA Hochschule LU Wirtschaft HFWI (Wirtschaftsinformatiker HF, WISS)	

3.7 Mitarbeiter

3.7.1 Personalbestand per 31. Dezember 2018

Mitarbeiter	Besch.	Berufsbezeichnung
Bender Marco	100.00	Projektleiter
Berchtold Remo	100.00	ICT-System-Administrator
Birrer Simon	100.00	Lehrling
Bleiker Noel	100.00	Lehrling
Britschgi Ueli	100.00	ICT-Systemspezialist
Bucher Christoph	100.00	Projektleiter
Egger Roland	100.00	ICT-Helpdesk Mitarbeiter
Ettlin Cyrill	100.00	Lehrling
Fehlmann Paolo	100.00	ICT-Systemspezialist
Gasser Urban	100.00	ICT-System-Admin
Hutter Laura	100.00	Projektleiterin
Jatsch Luzian	100.00	Projektleiter
Keck Christiane	100.00	ICT-Systemspezialist
Ludwig Elon	100.00	Projektleiter
Müller Stefan	100.00	Programm-Manager
Pfleghart Michael	80.00	Projektmanager
Rohrer Guido	100.00	Projektleiter
Rohrer Mike	100.00	Projektleiter
Schürmann Patrik	80.00	ICT-Systemspezialist
Schwander Matthias	100.00	ICT-Systemspezialist
Sprenger Thomas	100.00	ICT-Systemspezialist
Unold Andreas	100.00	IT Architekt
Vicic Mladen	100.00	Projektleiter
von Büren Hanspeter	100.00	Projektleiter
von Reding Toni	100.00	ICT-Helpdesk Mitarbeiter
von Rötz Christoph	90.00	Projektleiter
Wallimann Christoph	100.00	ICT-Helpdesk Mitarbeiter
Waser Noah	100.00	ICT-Helpdesk Mitarbeiter
Zumstein Oskar	100.00	Geschäftsführer
Total Personen inkl. Lehrlinge und Praktikant	28.50	
Total PersonenLehrlinge und Praktikant	3	
Total Personen ohne Lehrlinge und Praktikant	25.50	

3.7.2 Brutto-/Nettokapazität

	2018			2017			2016		
	Stunden	Prozent		Stunden	Prozent		Stunden	Prozent	
		Anteil	Zum Vorjahr		Anteil	Zum Vorjahr		Anteil	Zum Vorjahr
Brutto Kapazität	55809			50828			58550		
Fachanwendungen	10'053	18%	126%	7'398	15%	93%	7'986	14%	111%
Projektarbeiten	6'379	11%	74%	7'851	15%	91%	8'630	15%	91%
IC Services	14'758	26%	85%	14'357	28%	82%	17'433	30%	112%
Projektadministration	1'950	3%	130%	1'393	3%	93%	1'503	3%	112%
Software Paketierung	840	2%							
Kommunikations DL	520	1%	127%	358	1%	88%	409	1%	140%
Accounting	670	1%	117%	491	1%	86%	572	1%	110%
Interne Administration	10'631	19%	99%	9'622	19%	89%	10'783	18%	121%
Kulanz Arbeiten	192	0%	118%	156	0%	96%	162	0%	69%
Ausbildung Lehrlinge	2'129	4%	101%	1'555	3%	74%	2'110	4%	98%
Weiterbildung	614	1%	93%	502	1%	76%	659	1%	292%
Netto Kapazität	48'736	87%		43'690	86%		50'254	86%	
Fahrzeit	418	1%	91%	387	1%	84%	458	1%	86%
Ferien	5'042	9%	85%	5'229	10%	88%	5'961	10%	128%
Militär, Zivilschutz, etc.	431	1%	92%	537	1%	115%	467	1%	241%
Abwesenheiten: Krank	1'182	2%	84%	985	2%	70%	1'410	2%	140%
Abwesenheit	7'073	13%		7'138	14%		8'296	14%	

3.7.3 Produktivität 2018

Die gesamthafte Produktivität betrug im Jahr 2018 73 % (Vorjahr 71 %).

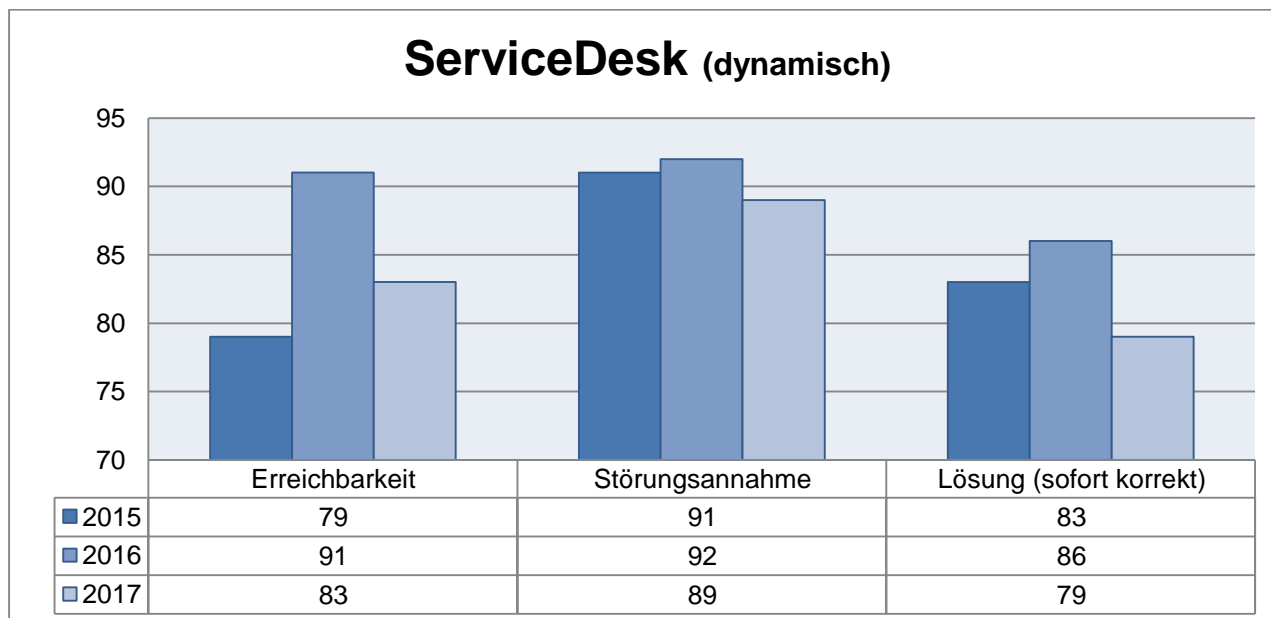
Definition: totale Präsenzzeit im Verhältnis zu den verrechenbaren Stunden.

Informationen aus dem InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden

4. Kundenumfrage 2017

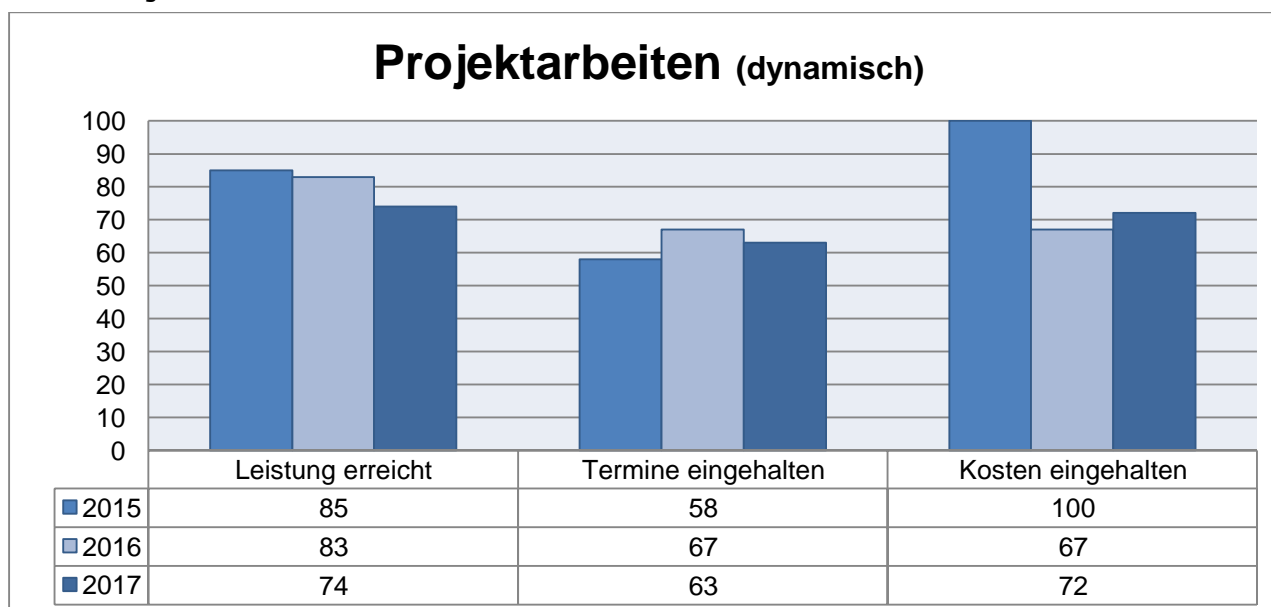
Die nächste Kundenumfrage findet im Jahr 2019 statt.

4.1 ServiceDesk



Die Analyse ergibt, dass nur durch mehr Personal, insbesondere in den nachgelagerten Bearbeitungsschritten, Verbesserungen erzielt werden können. Die entsprechenden Anträge an den Verwaltungsrat werden vorbereitet.

4.2 Projektarbeiten



Insgesamt konnte auch durch eine striktere Projektorganisation und Projektkontrolle keine merkliche Verbesserung erreicht werden. Es werden weitere Massnahmen getroffen.

5. Fachbereiche

5.1 Application (AP)

5.1.1 Rückblick 2018

Mit rund 18'400 Stunden (Vorjahr 16'500) setzte sich der Trend fort, dass die Betreuung der ca. 700 Anwendungen infolge der Digitalisierung noch wichtiger wird. Die weiter gestiegenen Anforderungen führten dazu, dass die Abteilung um 70 Stellenprozente verstärkt wurde.

Highlight im Informatikjahr 2018 war sicherlich die Betreuung des Leuchtturmprojekts der kantonalen Steuerverwaltung Obwalden: die Einführung der "Elektronische Einreichung der Steuererklärung". Eine völlig neue Plattform ermöglicht den Steuerpflichtigen des Kantons Obwalden seit dem März 2018 die vollständig elektronische Erfassung und unterschriftsfreie Übermittlung der Steuererklärung. Neben dieser für alle nach aussen sichtbaren Veränderung wurden gleichzeitig sämtliche Prozesse der Steuereinschätzung im Kanton Obwalden hinterfragt und angepasst. Dabei wurde nicht einfach nur digitalisiert, sondern eine echte digitale Transformation eingeleitet. Weitere Arbeiten werden in den nächsten Jahren noch folgen. Die digitale Steuererklärung konnte zeitlich wie geplant online verfügbar gemacht werden und wurde mit einer überragenden digitalen Einreichquote von über 90 % von den Steuerpflichtigen hervorragend akzeptiert.

Ein weiteres, erfolgreich umgesetztes Projekt fand im Bereich der Staatsarchive mit dem Projekt "ELAR – Elektronische Langzeitarchivierung" statt. Nachdem die Verwaltungsarbeit nun schon seit längerer Zeit elektronisch geprägt ist, im Gegensatz zur Papierdokumentation die digital gespeicherten Informationen jedoch vergänglich sind, wurde in einem Gemeinschaftsprojekt der beiden kantonalen Staatsarchive die Grundlage für die zukünftige elektronische Langzeitarchivierung der Verwaltungsakten geschaffen. Somit wird nun auch die Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns sowie die Nutzbarkeit der digitalen Unterlagen sichergestellt werden können. Die Archivierung wird durch eine frühere Registrierung und Bewertung bereits während der Entstehung der Daten ansetzen.

Im Kanton Nidwalden wurde das Projekt der elektronischen Rechnungsprüfung im Gesundheitswesen eingeführt. Somit werden nun die Spitalrechnungen automatisiert kontrolliert und zur Bezahlung freigegeben.

Für die Notfallorganisationen beider Kantone musste das Notfallalarmierungssystem MOKOS auf VOIP umgestellt werden. Das gemeinsame Projekt konnte im Herbst 2018 durchgeführt und erfolgreich abgeschlossen werden. Generell wurde in diesem Zusammenhang im Bereich der Telefonie die Portierung der Anschlüsse der kantonalen Verwaltungen auf ALL IP ESIP vorgenommen.

Für den Bildungsbereich des Kantons Obwalden wurde in einem separaten Projekt die Umstellungen auf den Lehrplan 21 für sämtliche Lehrpersonen umgesetzt. Ab dem Schuljahr 2018/2019 sind somit für alle Lehrpersonen die neuen Rahmenbedingungen in der dafür vorgesehenen Applikation Lehrer Office verfügbar.

Mit der Pensionskasse Obwalden konnte ein neuer Kunde für den Betrieb seiner Anwendungen gewonnen werden. Seit dem Frühling 2018 werden sämtliche Arbeitsplätze, analog den übrigen Verwaltungsstellen, zentral vom InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden aus unterhalten und gesteuert.

5.1.2 Ausblick 2019

Nachdem im Kanton Obwalden die elektronische Steuererklärung 2018 eingeführt wurde, wird der Kanton Nidwalden basierend auf demselben System per Februar 2020 eine elektronische Steuerdeklaration einführen. Die Vorbereitungsarbeiten werden bereits im 2019 entsprechend Ressourcen des InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden benötigen. Die Lösung des Kantons Obwalden soll weiter aufgebaut werden und auch für Nidwalden nutzbar sein.

Für die Einführung der elektronischen Rechnungsprüfung im Gesundheitswesen zeigt sich die umgekehrte Einführungsreihenfolge. Hier wird der Kanton Obwalden nun dieselbe Lösung einführen, wie sie der Kanton Nidwalden bereits betreibt.

Schliesslich wird im Bereich des Jagd- und Fischereiwesens eine Erneuerung der veralteten Programme in einem gemeinsamen Projekt der Kantone Ob- und Nidwalden gestartet werden.

5.2 IT-Services (ITS)

5.3 Übersicht

Das InformatikLeistungszentrum Obwalden und Nidwalden betreibt an über 90 Standorten ein Netzwerk mit Aktivkomponenten (Server, Firewall, Router, Switch, Access-Point, usw.). Alle Standorte sind über zwei Rechenzentren erschlossen. Die Komponenten werden regelmässig aktualisiert, damit diese die gestellten Anforderungen der rund 250 Server und den über 2'000 Clients sowohl im Performance- als auch im Security-Bereich erfüllen.

5.4 Rückblick 2018

In der Kantonsschule Obwalden erfolgte die Client-Migration der physischen und virtuellen Clients auf das Client-Betriebssystem Windows 10. Die Software Verteilung erfolgt neu mit SCCM (System Center Configuration Manager).

Im ersten Semester fand die Migration von Exchange 2010 auf Exchange 2016 in den kantonalen Verwaltungen und den Gemeinden statt. In diesem Zusammenhang wurden die Domain Controller ebenfalls auf den aktuellsten Stand angehoben. Mit der Migration der SCCM-Infrastruktur auf Windows 2016 konnte die Aktualisierung der zentralen Komponenten abgeschlossen werden.

Mit der Einführung von secEMAIL steht neu ein Kommunikationsmittel zur Verfügung, welches eine sichere E-Mail-Kommunikation zwischen Polizeikorps und Dritten (Wirtschaft, Bürger und Behörden) ermöglicht.

Anhand der durchgeführten Storage Evaluation im Vorjahr wurden die neuen Storages in den beiden Rechenzentren installiert. Nach ausgiebigen Performancetests und dem Überprüfen der Anforderungskriterien, konnten die neuen Storages in Betrieb genommen werden. Die darauffolgende Daten- und Servervirtualisierungs-Migration erstreckte sich, gegeben durch die verschiedenen Abhängigkeiten, bis Ende 2018.

Im Rahmen vom normalen LifeCycle wurden die Firewalls und die Server der beiden Einsatzleitsysteme bei den Kapos Obwalden und Nidwalden ersetzt bzw. auf den aktuellsten Stand gebracht. Zudem wurden weitere Firewall-Komponenten zentralisiert und optimiert.

Damit die künftigen Kapazitätsanforderungen im Hinblick auf ein optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis erfüllt werden können, wurde im Rechenzentrum Nidwalden ein NAS mit einer Initialkapazität von 500 TB in Betrieb genommen. Die Kapazität kann den Anforderungen entsprechend nach oben skaliert werden.

Die zentralen Kommunikationskomponenten im Rechenzentrum Obwalden wurde durch eine leistungsfähigere Hardware-Generation ersetzt. Die neuen Komponenten erfüllen die künftigen Anforderungen und bilden das Herzstück der Kommunikationsinfrastruktur. Weitere Hardwarekomponenten, wie die Fibre-Switches wurden ebenfalls erneuert und aktualisiert.

5.5 Ausblick 2019

Die zentrale Kommunikationsinfrastruktur wird laufend optimiert. Durch den Ausbau der Fibre-Infrastruktur wird deren Bandbreitenkapazität weiter erhöht.

Mit der Einführung der Fachanwendung "Matrix42" wird eine Basis für künftige Services und Dienstleistungen geschaffen.

Die Verfügbarkeit der zentralen Wireless-Infrastruktur wird durch diverse Massnahmen erhöht.

Durch die Einführung eines neuen Monitoring-Systems können bei den bereits überwachten Komponenten noch detaillierter Informationen abgefragt und angezeigt werden.

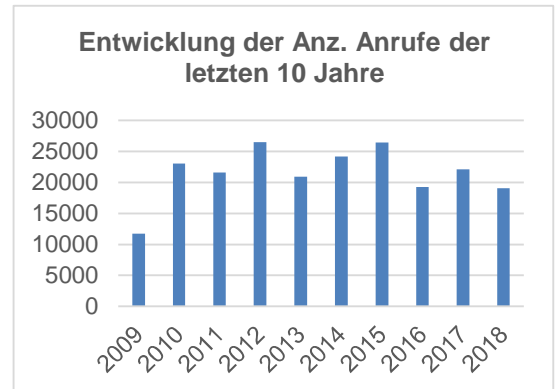
Die Umstellung auf IP-Telefonie wird laufend vorangetrieben. Weitere Aktualisierungen und Erneuerungen von Netzsegmenten, Schnittstellen, Server, Firewalls, usw. werden geplant und in Betrieb genommen.

Im Rahmen der IT-Sicherheit werden die periodischen Audits und Penetrationstests durchgeführt. Aus den Ergebnissen werden Massnahmen abgeleitet, umgesetzt und überprüft.

5.6 Customer Services (CS)

5.6.1 Übersicht

Der Customer Services nimmt, neben anderen Aufgaben, sämtliche Störungsmeldungen der Kunden über den ServiceDesk (SD) entgegen, triagiert und löst sie abteilungsintern oder leitet sie an externe Spezialisten weiter. Der Hauptkontakt mit dem Kunden erfolgt via Telefon, wovon 2018 19'088 Anrufe direkt an den ServiceDesk gingen. Daneben wurden im Jahr 2018 zusätzlich 8'933 Anfragen und Probleme im Ticketsystem gemeldet und vom CS bearbeitet oder der richtigen Abteilung zugewiesen. Durch die unterschiedliche Telefoninstallation im InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden (normale Telefonapparate und Contact Center im CS) kann die gesamte Anzahl Anrufe im InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden nicht mehr ermittelt werden.



Der ServiceDesk betreut heute über 1'750 Arbeitsplätze, ohne Schulen.

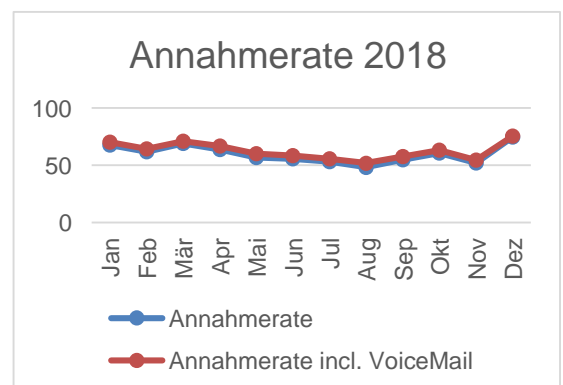
Der CS ist Ansprech- und Umsetzungspartner für Reorganisationen, Zügelaktionen, Hardware und Standardsoftware sowie alle Accounting-Meldungen (Anpassung Zugriffsrechte, Eintritt, Austritt Mitarbeiter). Bei der Hardware nimmt die Beratung und Installation von Note- und Netbooks einen immer grösseren Raum ein. Der CS ist bestrebt, Software weiter zu standardisieren (z. B. Adobe- und MS-Produkte). Das bedeutet Mehraufwände in der Umstellungsphase, führt aber zu einem effizienteren Betrieb und zu tieferen Betriebskosten. Hier unterstützen wir die Abteilung APR. Im Bereich Freeware Tools werden den Kunden immer mehr alternative Produkte zur Verfügung gestellt.

Im Jahr 2018 wurden 1'281 neue Logins, Austritte oder Mutationen gemeldet und verarbeitet. Jede Meldung ergibt Eingriffe ins Active Directory (AD) und im Durchschnitt ca. 4 Tickets in Fachanwendungen (Zugriff erteilen, entfernen oder anpassen). Die Zuteilungen anhand der Bestellungen werden durch die Service- und Produktvielfalt für den Kunden und das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden immer schwieriger. Für den Kunden ist es schwierig, die richtigen Zugriffe, Programme und Datenablagen zu bestellen, für den CS ist die genaue Umsetzung und Nachvollziehbarkeit immer anspruchsvoller.

5.6.2 Direktlösungsrate beim ServiceDesk

Die Direktlösungsrate ist im Vergleich zu reinen Callcentern sehr schwierig auszuweisen. Im ServiceDesk kommen alle Anrufe auf die gleiche Nummer; von der reinen Telefonvermittlung oder Auskünften über Handhabungsprobleme, Bestellungen bis effektive Störungsfälle ist alles dabei. Wir können einzig aussagen, dass 62 % (2017 62 %) der Anrufe direkt entgegengenommen wurden oder auf die Mailbox gesprochen wurde.

Die tiefere Annahmerate der direkt angenommenen Anrufe ist damit zu erklären, dass das Team CS im Jahr 2018 drei neue Mitarbeiter (1 Abgang, 2 interne Wechsel) einarbeiten musste und über Monate nicht zu 100 % besetzt war. Es konnten somit nicht mehr Ressourcen dem SD zugeteilt werden. Gegen Ende Jahr konnte die Rate wieder gesteigert werden.



5.6.3 Ausblick 2019

Die Kundenzufriedenheit mit dem ServiceDesk soll verbessert und die Lösungszeiten der Incidents weiter verkürzt werden. Der Median der Incidents konnte im 2018 auf 1,14 Tage gehalten werden. 2019 sollen diese Werte verbessert werden. Durch eine Pensum Reduktion eines MA fehlen auch dieses Jahr ca. 400 Std. im SD.

5.7 Technische Roadmap

Die technische Roadmap zeigt auf, zu welchem Zeitpunkt wichtige technische Komponenten, Standardprodukte und ICT-Services erneuert werden müssen. Die technische Roadmap wird jeweils jährlich im Dezember aktualisiert.

Standard	Produkt / Technologie		Von Produkt / Version		e.o.life		e.o.life		2018		2019		2020		2021		2022		2023		
	Produktgruppe	► auf Produkt / Version		e.o.life		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Client																					
Betriebssystem	Windows 10	14.10.25	1607	09.04.19																	
			1709	14.04.20																	
			1909 (nicht bestätigt)	01.04.22																	
			2109 (nicht bestätigt)	01.04.24																	
			2309 (nicht bestätigt)	01.04.26																	
Office	Office 2016 Prof plus	14.10.25	Office 20??																		
Outlook	Outlook 2016 (Office 2016 prof plus	14.10.25	Outlook 20??																		
Virenschutz	Trendmicro		Trendmicro																		
Server																					
Betriebssystem	Windows 2008 R2	14.01.20	Windows 2016	14.01.20																	
				12.01.27																	
Betriebssystem	Windows 2012 R2	10.01.23	Windows 2019	10.01.23																	
				09.01.29																	
Betriebssystem	Windows 2016		Windows 2019	12.01.27																	
				09.01.29																	
Betriebssystem	Linux																				
IT Services																					
Exchange	Exchange 2016	14.10.20	Exchange 2019	14.10.25																	
SCCM	SCCM 2016	07.12.22	SCCM 20??																		
Sharepoint	Sharepoint 2013 (Foundation)	11.04.23	Sharepoint 2016	11.04.23																	
Firewall	Sophos		Sophos																		
Storage	HP EVA P6500 / OS, HBA	31.01.19	Huawei																		
Datensicherung	Datadomain DD670	31.03.19																			
	Datadomain DD4200	unbekannt																			
	Scalar i80 (Tape Library)	31.06.2020	Backup to Disk / Backup to Tape																		
Kommunikation	Cisco; Core-Switch Catalyst 4500		Catalyst 9200																		
	Cisco; Client Access RZ Sarnen	31.01.17	Catalyst 3750																		
			Catalyst 4500																		
	HP Switch																				
	Cisco Wireless Controller 5508		(EOL Schätzung)																		
	MDS 9124 RZ Stans	31.01.19	MDS 9148																		
	MDS 9148 RZ Sarnen	30.10.20	MDS 9148S																		
	Cisco; WLAN AP < Aironet 1242AG	31.07.18																			
Virtualisierung ILZ: Server	SW; VMWare V6.x																				
	HW; ESX-Server																				
Virtualisierung ILZ: Client	SW; VMWare V6.x																				
	HW; ESX-Server																				
Virtualisierung EDU: VDI	SW; VMWare V6.x																				
	HW; ESX-Server																				

