



---

# **Geschäftsbericht**

---

## **Berichtsjahr 2018**

## Inhaltsverzeichnis

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Geschäftsbericht</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>1. Management Summary</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2. Rechnung 2018</b>                                 | <b>5</b>  |
| 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        |
| <b>3. Corporate Governance</b>                          | <b>11</b> |
| 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        |
| <b>Informationen aus dem ILZ</b>                        | <b>19</b> |
| <b>4. Kundenumfrage 2017</b>                            | <b>19</b> |
| 4.1 ServiceDesk                                         | 19        |
| 4.2 Projektarbeiten                                     | 19        |
| <b>5. Fachbereiche</b>                                  | <b>20</b> |
| 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 Standardtrakanden 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 Ettlin, ist zurückgetreten. Dr. Robert Ettlin 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 Ettlin für sein grosses Engagement für das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden ganz herzlich und wünschen ihm weiterhin alles Gute. Als Nachfolger wurde Ständerat Erich Ettlin zum neuen Verwaltungsratspräsidenten gewählt. Wir begrüssen Erich Ettlin 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 × 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 Ettlin

Der Geschäftsleiter



Oskar Zumstein

## 2. Rechnung 2018

### 2.1 Bilanz

| Bilanz per 31. Dezember                          | 2018                | 2017                |      |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------|------|
| <b>AKTIVEN</b>                                   | CHF                 | CHF                 |      |
| <b>Umlaufvermögen</b>                            |                     |                     |      |
| 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%  |
|                                                  | <u>3'189'109.97</u> | <u>3'072'431.70</u> | 104% |
| <b>Anlagevermögen</b>                            |                     |                     |      |
| Wertschriften                                    | 300.00              |                     |      |
| Mobile Sachanlagen                               | 1'020'648.00        | 658'880.00          | 155% |
|                                                  | <u>1'020'948.00</u> | <u>658'880.00</u>   | 155% |
|                                                  | <b>4'210'057.97</b> | <b>3'731'311.70</b> | 113% |
| <b>PASSIVEN</b>                                  | CHF                 | CHF                 |      |
| <b>Fremdkapital</b>                              |                     |                     |      |
| 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% |
|                                                  | <u>1'593'072.21</u> | <u>1'283'965.25</u> | 124% |
| <b>Eigenkapital</b>                              |                     |                     |      |
| 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%  |
|                                                  | <u>2'616'985.76</u> | <u>2'447'346.45</u> | 107% |
|                                                  | <b>4'210'057.97</b> | <b>3'731'311.70</b> | 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             | 0.00                 |             |
| <b>Nettoertrag aus Lieferungen und Leistungen</b> | <b>11'268'488.25</b> | <b>10'918'549.45</b> | <b>103%</b> |
| Material- und Warenaufwand                        | -5'472'014.49        | -5'349'035.73        | 102%        |
| <i>Material- und Warenaufwand</i>                 | <i>-5'472'014.49</i> | <i>-5'349'035.73</i> | 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>                            | <i>-3'400'412.70</i> | <i>-3'379'501.95</i> | 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>                  | <i>-1'471'744.85</i> | <i>-1'410'526.04</i> | 104%        |
| Abschreibungen                                    | -732'040.00          | -558'710.15          | 131%        |
| <b>Betriebsergebnis vor Zinsen</b>                | <b>192'276.21</b>    | <b>220'775.58</b>    | <b>87%</b>  |
| Finanzertrag                                      | 0.00                 | 0.00                 |             |
| Finanzaufwand                                     | -55'127.00           | -55'125.35           | 100%        |
| <b>Jahresgewinn</b>                               | <b>137'149.21</b>    | <b>165'650.23</b>    | <b>83%</b>  |

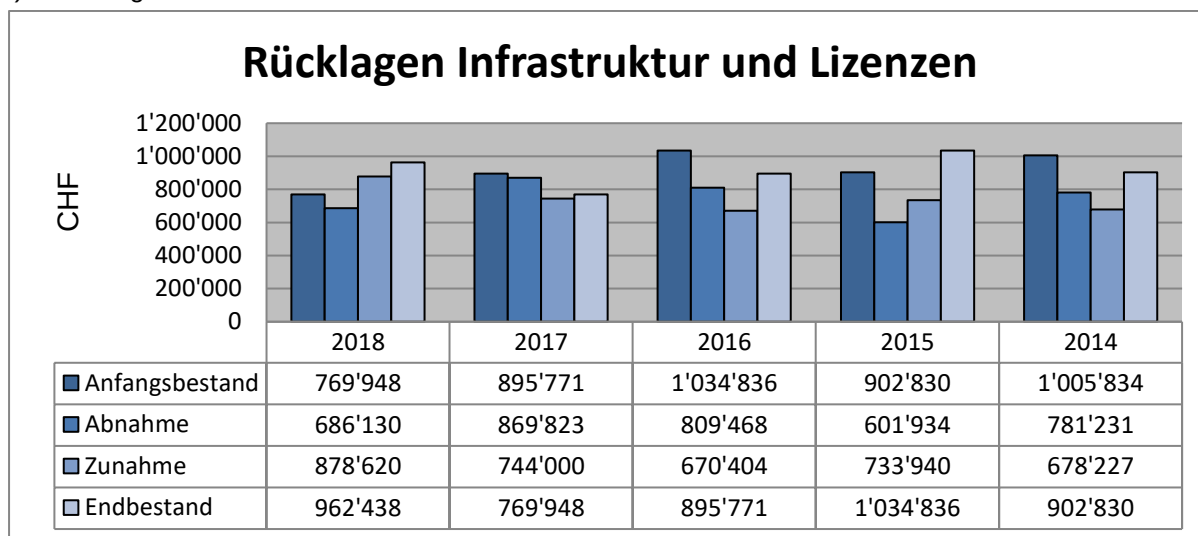
## 2.3 Anhang zur Jahresrechnung

### 2.3.1 Angaben über die in der Jahresrechnung angewandten Grundsätze

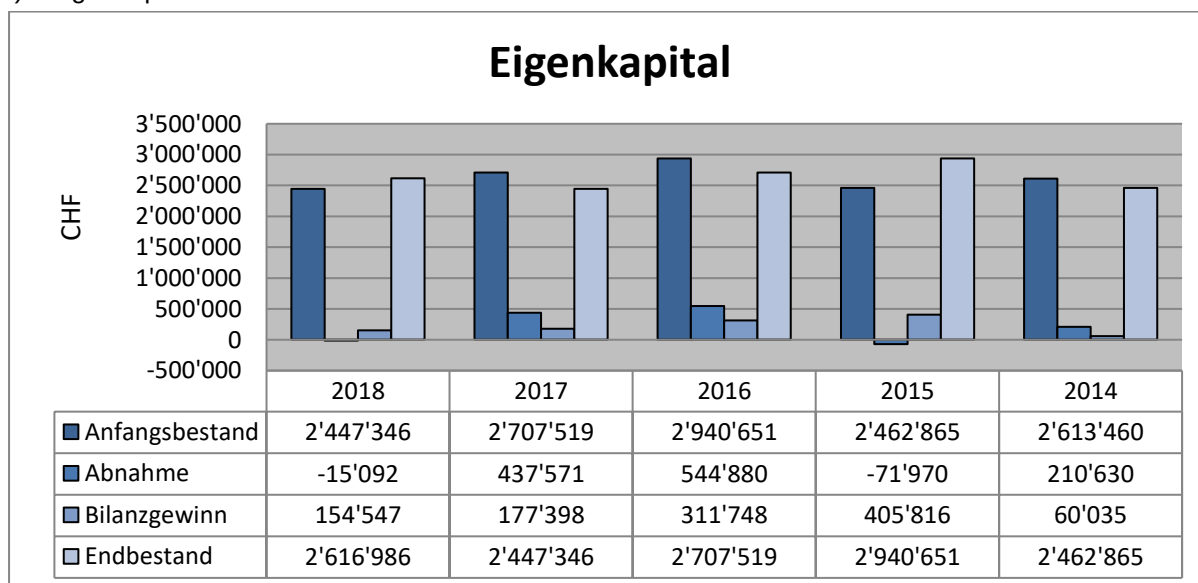
Die Darstellung der Jahresrechnung des InformatikLeistungszentrums der Kantone Obwalden und Nidwalden entspricht Art. 959ff. OR und den vom Verwaltungsrat genehmigten Grundsätzen.

### 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<br>31.12.2017<br>CHF | Zugang<br>CHF    | 2018<br>Abgang<br>CHF | Abschreib.<br>CHF | Bestand am<br>31.12.2018<br>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                          |
| <b>Summe</b>                   | <b>658'880</b>                  | <b>1'093'809</b> | <b>0</b>              | <b>-732'041</b>   | <b>1'020'648</b>                |

### 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<br>CHF | Veränderung 2018<br>CHF | Bestand am 31.12.2018<br>CHF |
|---------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Allgemeine Reserven | 300'000                      | 0                       | 300'000                      |
| Freie Reserven      | 200'000                      | 0                       | 200'000                      |
| <b>Summe</b>        | <b>500'000</b>               | <b>0</b>                | <b>500'000</b>               |

## 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 |
| <b>Der Verwaltungsrat beantragt den Regierungsräten<br/>der Vereinbarungskantone folgende Gewinnverwendung:</b> |            |            |
| 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 Ettlin

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.

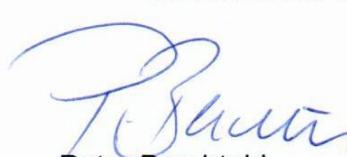
Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen 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

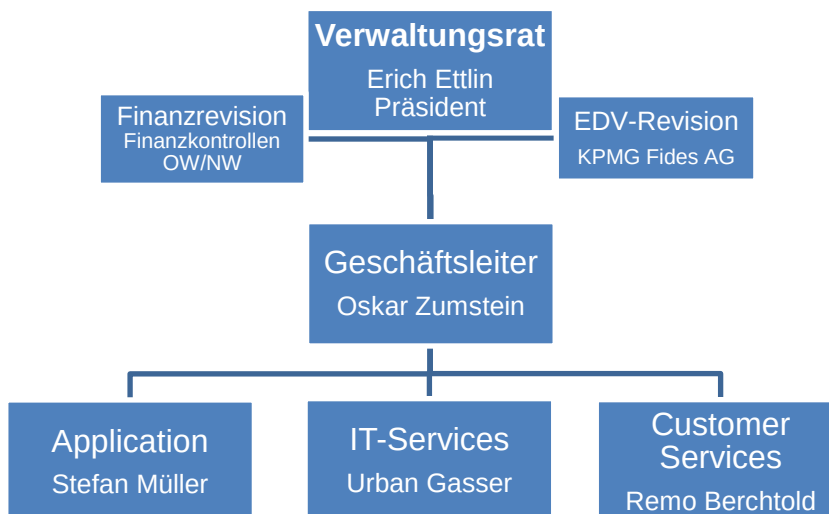
Unter Corporate Governance ist die Gesamtheit an Grundsätzen und Regeln zu verstehen, welche die Gestaltung der Organisation, das Verhalten und die Transparenz auf oberster Unternehmensebene reguliert und damit ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Leitung und Kontrolle sicherstellen soll.

### 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<br>Heutige Tätigkeit                                                                                                       | Interessenbindungen,<br>Ämter                                                                                                             |
|------------------------|---------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Erich Ettlin</b>    | Präsident     | 2002    | Betriebsökonom FH<br>Dipl. Wirtschaftsprüfer<br>Dipl. Steuerexperte<br><br><b>Steuerexperte<br/>Partner BDO AG</b>                               | Finanzkommission<br>Kerns<br>Kantonale Steuerrekurskommission<br><br>Ständerat                                                            |
| <b>Lukas Fässler</b>   | Vizepräsident | 2002    | Lic. iur.<br><br><b>Rechtsanwalt und<br/>Informatikexperte</b>                                                                                   | VR-Präsident FSDZ<br>Rechtsanwälte & Notariat AG, Baar<br><br>Präsident SSGI<br>VR-Präsident e-comtrust international ag Zug<br>VR HIN AG |
| <b>Bernhard Kugler</b> | Mitglied      | 2009    | Wirtschaftsinformatiker<br>Dipl. Mediator HSLU<br><br>Leiter IT Support Schweiz und Mitglied der Geschäftsleitung IT Post bis 30. September 2015 | Stiftungsrat ORS Hergiswil                                                                                                                |
| <b>Peter Schmutz</b>   | Mitglied      | 2002    | Dipl. El.-Ing. ETH<br><br><b>Geschäftsleiter der<br/>Bedag Informatik AG,<br/>Bern, bis 30. September 2017</b>                                   | VR InfraWerke Münsingen                                                                                                                   |
| <b>Markus Walker</b>   | Mitglied      | 2018    | Elektro Telematiker mit eidg. Fachausweis<br><br>Microsoft MCSE<br>Salesforce CRM Developer                                                      | Einbürgerungskommission Ennetmoos<br><br>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<br>Finanzkontrolle Nidwalden | Peter Berchtold<br>Andreas Eggimann |
| Mandat seit:           | 2001                                                  |                                     |
| Honorar Rechnungsjahr: | Fr. 8'513.–                                           |                                     |

### 3.5.3 EDV-Revision

|                               |                                 |                 |
|-------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Revisionsstellen              | KPMG AG<br>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-<br>stellt<br>seit | Beruflicher Werdegang<br>Heutige Tätigkeit | Interessenbindungen,<br>Ämter                                                     |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oskar Zumstein</b> | Mitglied der Geschäftslei-<br>tung<br><br><b>Geschäftslei-<br/>ter ILZ</b>                                   | 1988                    | Eidg. dipl. EDV-Analytiker                 | Präsident Wasserver-<br>sorgung Giswil                                            |
| <b>Stefan Müller</b>  | Mitglied der Geschäftslei-<br>tung<br><br>Stv. Geschäfts-<br>leiter ILZ<br><br><b>Leiter<br/>Application</b> | 1995                    | Informatik-Ingenieur ETH                   |                                                                                   |
| <b>Urban Gasser</b>   | Mitglied der Geschäftslei-<br>tung<br><br><b>Leiter<br/>IT-Services</b>                                      | 2002                    | Informatiker eidg. FA                      |                                                                                   |
| <b>Remo Berchtold</b> | Mitglied der Geschäftslei-<br>tung<br><br><b>Leiter Custo-<br/>mer Services</b>                              | 1995                    | Informatiker eidg. FA                      | Korporationspräsident<br>Giswil<br>Diverse Kommissionen<br>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-<br>stellt<br>seit | Beruflicher Werdegang<br>Heutige Tätigkeit                                  | Interessenbindungen,<br>Ämter                                                     |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Christoph von Rotz</b> | Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung.<br><br><b>Leiter Team Application Run</b>   | 1994                    | Wirtschaftsinformatiker HF<br><br>MAS digital Business Management (DBM)     | Kantonsrat<br><br>von Rotz IMMO AG, Verwaltungsratspräsident, Immobilienverwalter |
| <b>Mike Rohrer</b>        | Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung.<br><br><b>Leiter Team Application Build</b> | 2017                    | MBA Hochschule LU Wirtschaft<br><br>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 Rotz Christoph                                   | 90.00        | Projektleiter            |
| Wallimann Christoph                                  | 100.00       | ICT-Helpdesk Mitarbeiter |
| Waser Noah                                           | 100.00       | ICT-Helpdesk Mitarbeiter |
| Zumstein Oskar                                       | 100.00       | Geschäftsführer          |
| <b>Total Personen inkl. Lehrlinge und Praktikant</b> | <b>28.50</b> |                          |
| <b>Total PersonenLehrlinge und Praktikant</b>        | <b>3</b>     |                          |
| <b>Total Personen ohne Lehrlinge und Praktikant</b>  | <b>25.50</b> |                          |

### 3.7.2 Brutto-/Nettokapazität

|                            | 2018          |            |             | 2017          |            |             | 2016          |            |             |
|----------------------------|---------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|
|                            | Stunden       | Prozent    |             | Stunden       | Prozent    |             | Stunden       | Prozent    |             |
|                            |               | Anteil     | Zum Vorjahr |               | Anteil     | Zum Vorjahr |               | Anteil     | Zum Vorjahr |
| <b>Brutto Kapazität</b>    | <b>55809</b>  |            |             | <b>50828</b>  |            |             | <b>58550</b>  |            |             |
| 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%        |
| <b>Netto Kapazität</b>     | <b>48'736</b> | <b>87%</b> |             | <b>43'690</b> | <b>86%</b> |             | <b>50'254</b> | <b>86%</b> |             |
| 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%        |
| <b>Abwesenheit</b>         | <b>7'073</b>  | <b>13%</b> |             | <b>7'138</b>  | <b>14%</b> |             | <b>8'296</b>  | <b>14%</b> |             |

### 3.7.3 Produktivität 2018

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

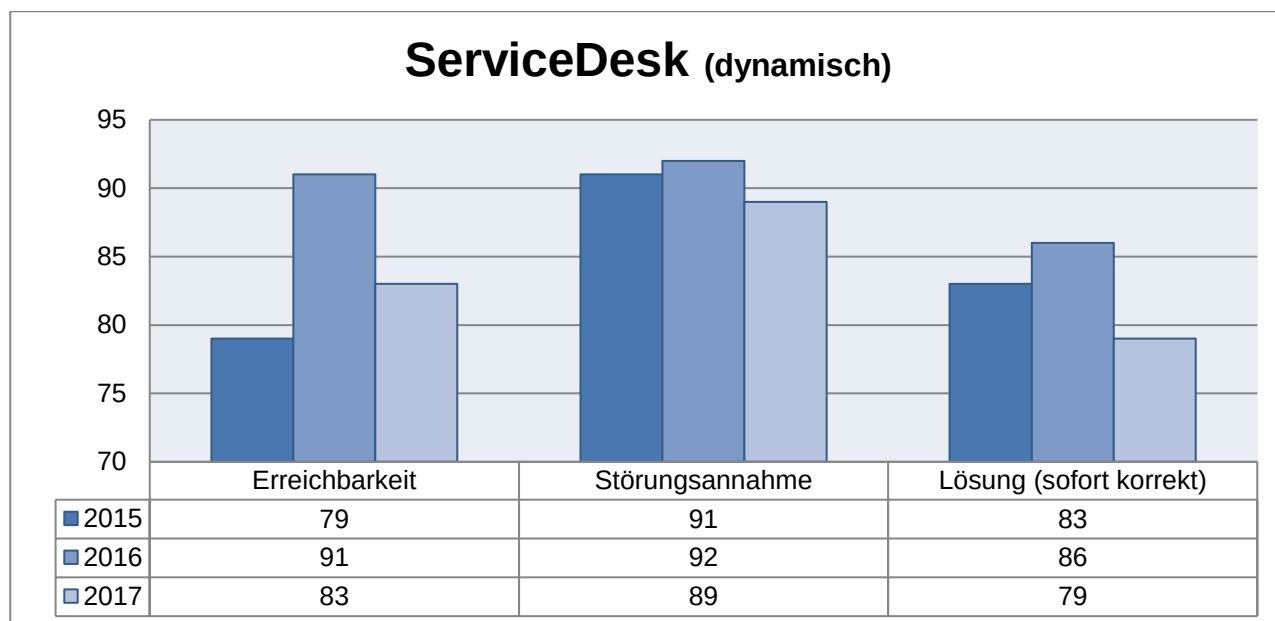
Definition: totale Präsenzzeit im Verhältnis zu den verrechenbaren Stunden.

# Informationen aus dem InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden

## 4. Kundenumfrage 2017

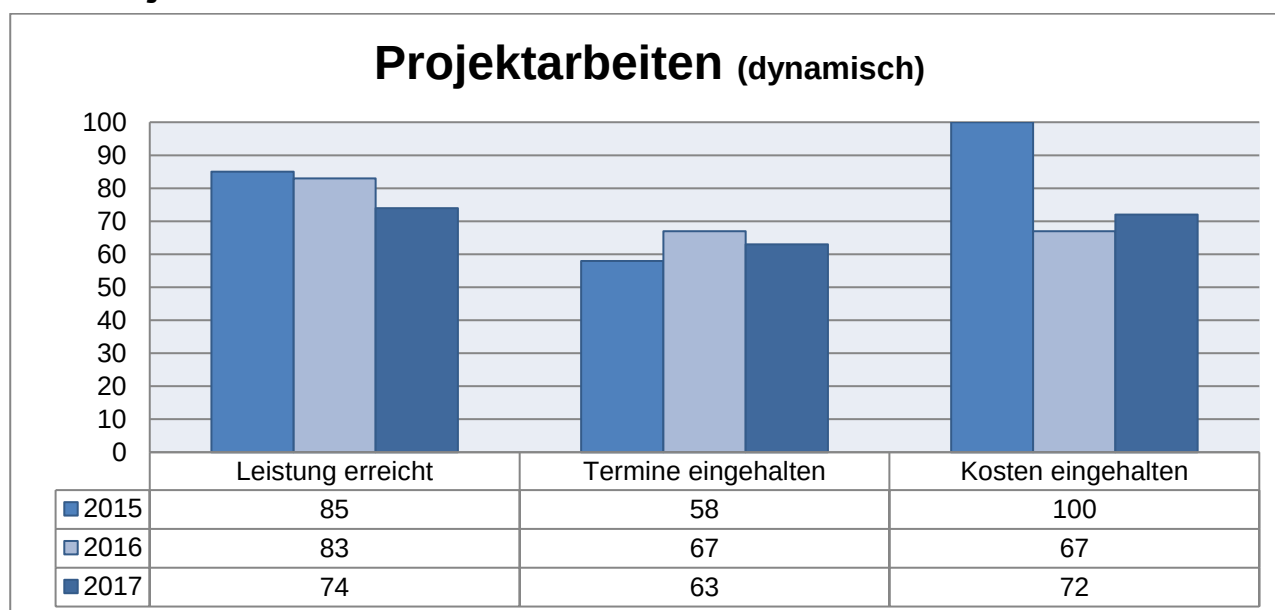
Die nächste Kundenumfrage findet im Jahr 2019 statt.

### 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 Polizeikörper 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)

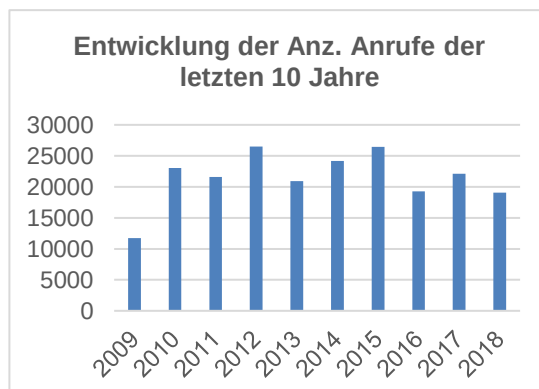
### 5.6.1 Übersicht

Der Customer Services nimmt, neben anderen Aufgaben, sämtliche Störungsmeldungen der Kunden über den ServiceDesk (SD) entgegen, triagt 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.

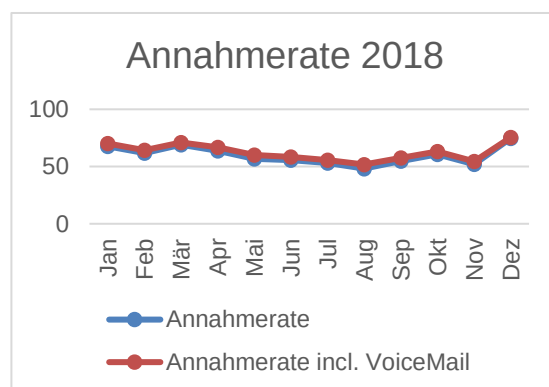
Im Jahr 2018 wurden 1'281 neue Logins, Austritte oder Mutationen gemeldet und verarbeitet. Jede Meldung ergibt Eingriffe ins Active Directory (AD) und im Durchschnitt ca. 4 Tickets in Fachanwendungen (Zugriff erteilen, entfernen oder anpassen). Die Zuteilungen anhand der Bestellungen werden durch die 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               |            |                                 |          | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    | 2020 |    |    |    | 2021 |    |    |    | 2022 |    |    |    | 2023 |    |    |    |
|-----------------------------|-------------------------------------|------------|---------------------------------|----------|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|
|                             | Von Produkt / Version               | e.o.life   | auf Produkt / Version           | e.o.life | 01   | 02 | 03 | 04 | 01   | 02 | 03 | 04 | 01   | 02 | 03 | 04 | 01   | 02 | 03 | 04 | 01   | 02 | 03 | 04 | 01   | 02 | 03 | 04 |
| <b>Client</b>               |                                     |            |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 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                      |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| <b>Server</b>               |                                     |            |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Betriebssystem              | Windows 2008 R2                     | 14.01.20   | Windows 2016                    | 14.01.20 |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Betriebssystem              | Windows 2012 R2                     | 10.01.23   | Windows 2019                    | 09.01.29 |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Betriebssystem              | Windows 2016                        |            | Windows 2019                    | 09.01.29 |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Betriebssystem              | Linux                               |            |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| <b>IT Services</b>          |                                     |            |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 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   | Backup to Disk / Backup to Tape |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                             | Datadomain DD4200                   | unbekannt  |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                             | Scalar i80 (Tape Library)           | 31.06.2020 |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Kommunikation               | Cisco; Core-Switch Catalyst 4500    |            | Catalyst 9200                   |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                             | Cisco; Client Access RZ Sarnen      | 31.01.17   | Catalyst 3750                   |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                             | HP Switch                           |            | Catalyst 4500                   |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                             | 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                      |            |                                 |          |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |



