



---

# Geschäftsbericht

---

**Berichtsjahr 2019**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Geschäftsbericht</b>	<b>3</b>
<b>1. Management Summary</b>	<b>3</b>
<b>2. Rechnung 2019</b>	<b>5</b>
2.1 Bilanz	5
2.2 Erfolgsrechnung 2019	6
2.3 Anhang zur Jahresrechnung	7
2.4 Verwendung des Bilanzgewinnes per 31. Dezember 2019	10
2.5 Finanzrevision	11
<b>3. Corporate Governance</b>	<b>12</b>
3.1 Vorbemerkung	12
3.2 Organisationsstruktur	12
3.3 Kapitalstruktur	12
3.4 Verwaltungsrat	14
3.5 Revisionsstellen	16
3.6 Geschäftsführung	17
3.7 Mitarbeiter	19
<b>4. Schwerpunkte aus den Abteilungen</b>	<b>21</b>
4.1 Application Build	21
4.2 Application Run	22
4.3 IT-Services	26
4.4 Customer Services	27
4.5 Technische Roadmap	28
<b>5. Zahlen und Fakten 2019</b>	<b>29</b>

# Geschäftsbericht

## 1. Management Summary

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

Sehr geehrter Herr Landammann Josef Hess  
Sehr geehrter Herr Landammann Alfred Bossard  
Sehr geehrte Regierungsrätinnen und Regierungsräte  
Sehr geehrter Herr Kantonsratspräsident  
Sehr geehrter Frau Landratspräsidentin  
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 18. Geschäftsjahr. Dieses umfasst den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019.

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 Standardsitzungen hat sich der Verwaltungsrat in diesem Jahr mit der Neubesetzung des Geschäftsleiters befasst. Nach einem mehrstufigen Selektionsverfahren wurde per anfangs Juni 2019 der bisherige stellvertretende Geschäftsleiter Stefan Müller zum neuen Geschäftsleiter per 01. Januar 2020 gewählt.

Da mit Stefan Müller eine interne Nachfolgelösung gefunden wurde, entschied der Verwaltungsrat in Absprache mit dem bisherigen Geschäftsleiter Oskar Zumstein und seinem Nachfolger bereits vorzeitig per 01. November 2019 die Geschäftsleitung zu wechseln. Oskar Zumstein übernahm per anfangs November die Leitung der Administration. Der Verwaltungsrat dankt an dieser Stelle Oskar Zumstein für seine langjährigen Dienste im Aufbau und der Weiterentwicklung des InformatikLeistungsZentrums Obwalden und Nidwalden.

Das Projekt eTax Nidwalden konnte in Anlehnung an das Projekt des Kantons Obwalden ebenfalls erfolgreich eingeführt werden. Wir durften das Kantonale Steueramt Nidwalden darin massgebend unterstützen. Der weitere Ausbau in Richtung generelles Steuerportal in Zusammenarbeit mit dem Kanton Obwalden steht dabei noch bevor.

Mit dem Produkt Easydocuments konnte im Gesundheitsamt Obwalden im Rahmen von E-Health dieselbe Fachlösung wie letztes Jahr im Kanton Nidwalden eingeführt werden, die die Kontrolle der Abrechnungen der Leistungserbringer und Leistungsträger im Gesundheitswesen stark automatisiert und verbessert.

Im Kanton Nidwalden konnte das Records-Management-Systems RMS bei allen Direktionen in Nidwalden eingeführt werden. Eine weitere Verbesserung der Stabilität wird nun im nächsten Jahr mit der neuen Version DM16.7 für beide Kantone verfolgt.

Die zuständigen Fachstellen der Kantone Obwalden und Nidwalden starteten im Berichtsjahr die Einführung einer neuen Software für das Jagd- und Fischereiwesens. Ein weiterer Schritt in Richtung Digitalisierung der Prozesse und eines einfacheren eGovernments.

Die zu bewirtschaftende und zu sichernde Datenmenge hat im letzten Jahr von 116 TBytes auf 84 TBytes abgenommen, da eine Fileservermigration mit Doppelspeicherungen abgeschlossen und bereinigt werden konnte.

Die Bilanz- und Erfolgsrechnung weist bei einem Umsatzvolumen von Fr. 11.4 Mio. einen Jahresgewinn von Fr. 68'946.– aus. Das Rechnungsergebnis ermöglicht Abschreibungen im Betrag von Fr. 844'964.– und Rücklagen für technische Infrastrukturen sowie Lizenzen (Kundenlizenzen) von Fr. 815'840.–. Im Jahr 2019 investierte das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden Fr. 864'763.– in neue Hard- und Softwareprodukte, Lizenzen sowie Kommunikations- und IT-Komponenten. Der Jahresgewinn 2019 wird dem Gewinnvortrag zugewiesen. Der verfügbare Bilanzgewinn beträgt somit Fr. 83'494.–.

Die Rechnung wurde von der Finanzkontrolle Obwalden und Nidwalden geprüft und abgenommen. Der Revisionsbericht ist im Geschäftsbericht enthalten (siehe Seite 11).

Im Jahr 2019 wurde das ILZ im Bereich des Personalwesens stark gefordert. Neben einigen unfallbedingten Abwesenheiten, konnte während dem Jahr auch eine Vakanz im Bereich der Abteilung Application Run nicht besetzt werden bzw. mussten zwei Abgänge während der Probezeit hingenommen werden. Zudem hat sich eine Mitarbeiterin entschieden, nach dem Mutterschaftsurlaub nicht mehr ans ILZ zurückzukehren und sich voll ihrer neuen Aufgabe zu widmen. Wir danken ihr an dieser Stelle für ihren Einsatz in den letzten Jahren und wünschen ihr alles Gute mit ihrer Familie.

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. Speziell begrüßen wir die neu eingetretenen Mitarbeitenden ganz herzlich.

Allen Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden danken wir für die gute Zusammenarbeit und das Vertrauen, welches sie unserem Unternehmen entgegenbringen.

Wir setzen alles daran, die Ansprüche und Erwartungen, die an das InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden gestellt werden, auch im laufenden Geschäftsjahr 2020 mit hoher Qualität termingerecht und kostengünstig zu erfüllen.

Der Verwaltungsratspräsident



Erich Ettlin

Der Geschäftsleiter



Stefan Müller

## 2. Rechnung 2019

### 2.1 Bilanz

Bilanz per 31. Dezember	2019	2018	
<b>AKTIVEN</b>	CHF	CHF	
<b>Umlaufvermögen</b>			
Flüssige Mittel	408'901.91	764'005.06	54%
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Vereinbarungskantonen	1'733'358.45	1'232'862.40	141%
gegenüber Dritten	918'459.10	1'044'233.21	88%
Übrige kurzfristige Forderungen	0.00	0.00	
Vorräte	53'516.00	42'865.00	125%
Aktive Rechnungsabgrenzung	326'345.25	105'144.30	310%
	<b>3'440'580.71</b>	<b>3'189'109.97</b>	108%
<b>Anlagevermögen</b>			
Wertschriften	300.00	300.00	100%
Mobile Sachanlagen	1'040'447.00	1'020'648.00	102%
	<b>1'040'747.00</b>	<b>1'020'948.00</b>	102%
	<b>4'481'327.71</b>	<b>4'210'057.97</b>	106%
<b>PASSIVEN</b>	CHF	CHF	
<b>Fremdkapital</b>			
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Vereinbarungskantonen	43'776.25	32'968.05	133%
gegenüber Dritten	1'331'427.16	790'721.71	168%
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten			
kurzfristige Darlehen Vereinbarungskantone	0.00	0.00	
Transferkonto	8'451.70	1'244.95	679%
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	27'122.35	41'965.20	65%
Passive Rechnungsabgrenzung	517'169.00	632'369.00	82%
Rückstellungen	68'207.30	93'803.30	73%
	<b>1'996'153.76</b>	<b>1'593'072.21</b>	125%
<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	901'680.21	962'438.39	94%
Bilanzgewinn			
Gewinnvortrag	14'547.37	17'398.16	84%
Jahresgewinn	68'946.37	137'149.21	50%
	<b>2'485'173.95</b>	<b>2'616'985.76</b>	95%
	<b>4'481'327.71</b>	<b>4'210'057.97</b>	106%

## 2.2 Erfolgsrechnung 2019

Erfolgsrechnung	2019	2018	
	CHF	CHF	
Umsatz aus Lieferungen und Leistungen (brutto)	11'433'641.15	11'663'935.30	98%
Rabatte und Preisnachlässe	-200'000.00	-400'000.00	50%
Übrige Erträge	4'717.00	4'552.95	
<b>Nettoertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>11'238'358.15</b>	<b>11'268'488.25</b>	<b>100%</b>
Material- und Warenaufwand	-5'453'519.51	-5'472'014.49	100%
<i>Material- und Warenaufwand</i>	<i>-5'453'519.51</i>	<i>-5'472'014.49</i>	100%
Lohnaufwand	-2'782'859.45	-2'799'196.85	99%
Sozialversicherungsaufwand	-510'128.70	-503'534.55	101%
Übriger Personalaufwand	-107'825.80	-97'681.30	110%
<i>Personalaufwand</i>	<i>-3'400'813.95</i>	<i>-3'400'412.70</i>	100%
Raumaufwand	-212'671.50	-204'186.65	104%
Unterhalt, Reparaturen, Ersatz	-19'291.84	-18'445.55	105%
Fahrzeug- und Transportaufwand	-11'299.40	-8'110.80	139%
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren	-18'271.25	-17'551.80	104%
Energie- und Entsorgungsaufwand	-71'036.75	-73'494.35	97%
Verwaltungsaufwand	-195'668.10	-199'160.23	98%
Informatikaufwand	-70'914.91	-72'175.47	98%
Rücklagen Infrastruktur und Lizenzen	-815'840.00	-878'620.00	93%
<i>Sonstiger Betriebsaufwand</i>	<i>-1'414'993.75</i>	<i>-1'471'744.85</i>	96%
Abschreibungen	-844'964.57	-732'040.00	115%
<b>Betriebsergebnis vor Zinsen</b>	<b>124'066.37</b>	<b>192'276.21</b>	<b>65%</b>
Finanzertrag	0.00	0.00	
Finanzaufwand	-55'120.00	-55'127.00	100%
<b>Jahresgewinn</b>	<b>68'946.37</b>	<b>137'149.21</b>	<b>50%</b>

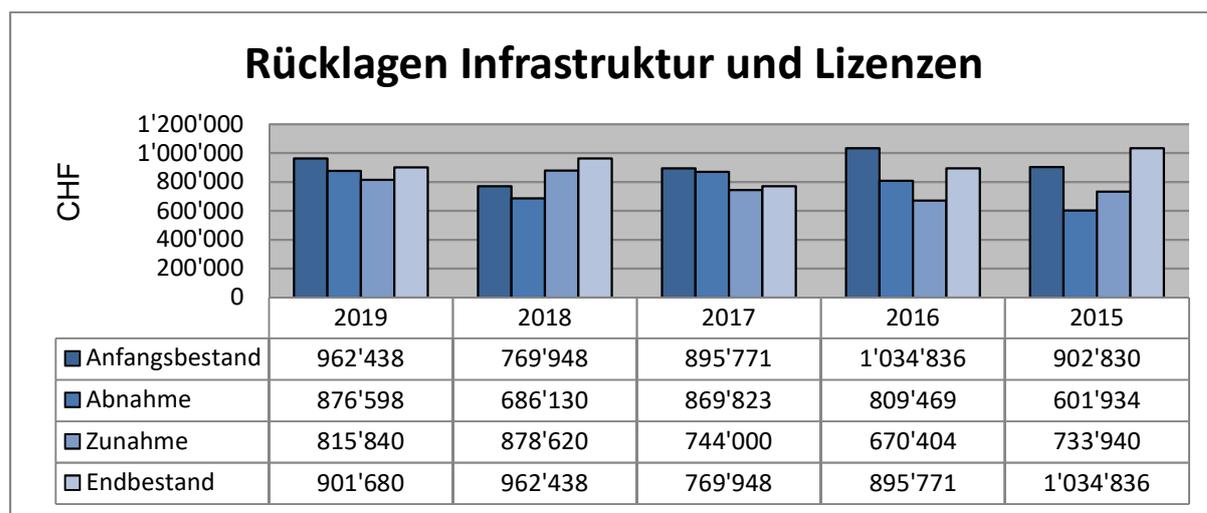
## 2.3 Anhang zur Jahresrechnung

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

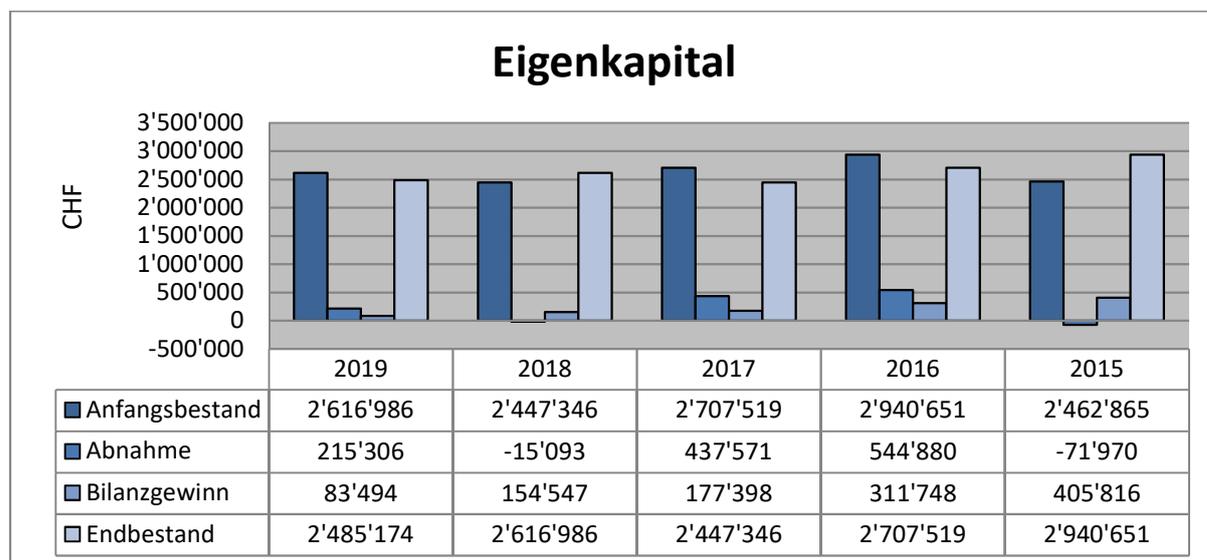
Die Darstellung der Jahresrechnung des Informatikleistungszentrums Obwalden - Nidwalden (ILZ) entspricht Art. 959ff. OR und den vom Verwaltungsrat genehmigten Grundsätzen.

### 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 - Nidwalden (ILZ) 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 31.12.2018	Zugang	2019 Abgang	Abschreib.	Bestand am 31.12.2019
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
Maschinen, Apparate	70'654	0	0	-11'144	59'510
Mobiliar, Einrichtungen	14'184	0	0	-7'724	6'460
Informatik: Betrieb RZ	93'634	11'410	0	-23'183	81'861
Informatik: Hardware	133'154	43'005	0	-112'674	63'485
Informatik: Software	259'939	333'738	0	-286'587	307'090
Informatik: Storage und Backup	344'931	73'086	0	-209'287	208'730
Informatik: Sicherheitseinr.	34'210	0	0	-17'618	16'592
Kommunikation:					
Kommunikationsanlagen	69'942	403'524	0	-176'747	296'719
<b>Summe</b>	<b>1'020'648</b>	<b>864'763</b>	<b>0</b>	<b>-844'964</b>	<b>1'040'447</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 Obwalden - Nidwalden (ILZ) verwendet für:

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

Die freien Reserven können gemäss Art. 18 Abs. 2 der revidierten Vereinbarung des Informatikleistungszentrums Obwalden - Nidwalden (ILZ) eingesetzt werden:

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

	Bestand am 31.12.2018	Veränderung 2019	Bestand am 31.12.2019
	CHF	CHF	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 - Nidwalden (ILZ) ist gemäss der revidierten Vereinbarung über das InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden vom 13. November 2001 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 2019

### 2.4.1 Antrag des Verwaltungsrates

Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes	2019	2018
	CHF	CHF
Gewinnvortrag	14'547.37	17'398.16
Jahresgewinn	68'946.37	137'149.21
Der verfügbare Bilanzgewinn beträgt	83'493.74	154'547.37
<b>Der Verwaltungsrat beantragt den Regierungsräten der Vereinbarungskantone folgende Gewinnverwendung:</b>		
Gewinnauszahlung an:		
Kanton Obwalden	30'000.00	70'000.00
Kanton Nidwalden	30'000.00	70'000.00
Vortrag auf neue Rechnung	23'493.74	14'547.37
	83'493.74	154'547.37

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. 83'493.74. Die Kantone erhielten mit der Verzinsung des Dotationskapitals zu 5,5% zusätzlich 55'000.– (je 27'500.– pro Kanton).

Der Verwaltungsrat hat eine Gewinnausschüttung nach Art. 18 Abs. 2 Bst. b der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden von Fr. 60'000.– (Fr. 30'000.– pro Kanton) zulasten der Jahresrechnung 2019 an die Vereinbarungskantone beschlossen. Der Gewinnvortrag auf die Rechnung 2020 beträgt somit noch Fr. 23'493.74.

Insgesamt erhielten die Eigentümerkantone somit zusammen mit den Mengenrabatten aufgrund von Skaleneffekten von je Fr. 100'000.– im vergangenen Geschäftsjahr 2019 je Fr. 157'500.– pro Kanton.

### 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 2019 zu genehmigen.

Sarnen, im März 2020

InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden

Der Verwaltungsratspräsident



Erich Ettlín

Der Geschäftsleiter



Stefan Müller

## 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 2019 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, 19. Februar 2020

Revisionsstelle

#### **FINANZKONTROLLEN DER KANTONE OBWALDEN und NIDWALDEN**

	
Peter Berchtold Leitender Revisor Zugelassener Revisor	Pascal Arnold Zugelassener Revisionsexperte

## 3. Corporate Governance

### 3.1 Vorbemerkung

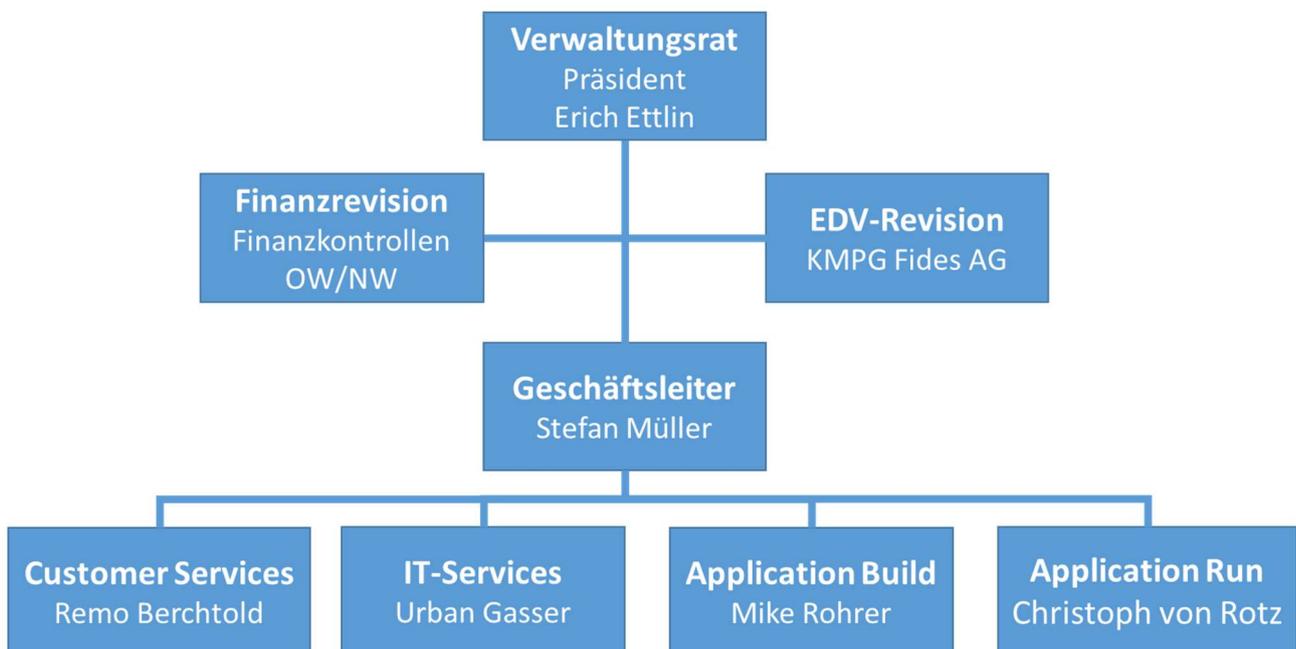
Unter Corporate Governance ist die Gesamtheit an Grundsätzen und Regeln zu verstehen, welche die Gestaltung der Organisation, das Verhalten und die Transparenz auf oberster Unternehmensebene reguliert und damit ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Leitung und Kontrolle sicherstellen soll.

### 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 InformatikLeistungsZentrum 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
<b>Erich Ettl</b>	Präsident	2002	Betriebsökonom FH Dipl. Wirtschaftsprüfer Dipl. Steuerexperte  <b>Steuerexperte Partner BDO AG</b>	Finanzkommission Kerns Kantonale Steuerrekurskommission  Ständerat
<b>Lukas Fässler</b>	Vizepräsident	2002	Lic. iur.  <b>Rechtsanwalt und Informatikexperte</b>	VR-Präsident FSDZ Rechtsanwälte & Notariat AG, Baar  Präsident SSGI VR-Präsident e-comtrust international ag Zug VR-Präsident AR Informatik AG VR HIN AG
<b>Bernhard Kugler</b>	Mitglied	2009	Wirtschaftsinformatiker Dipl. Mediator HSLU  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  <b>Geschäftsleiter der Bedag Informatik AG, Bern, bis 30. September 2017</b>	VR InfraWerke Münsingen
<b>Markus Walker</b>	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. 53'284.40. Die höchste Entschädigung an ein Mitglied des Verwaltungsrats beträgt Fr. 17'000.–.

Zusätzlich wurden Aufträge für juristische Beratungen und Sicherheitsauditorierungen im Betrag von Fr. 2'731.– 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
Daniel Windisch	Giswil	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. 8'513.00	

#### 3.5.3 EDV-Revision

Revisionsstellen	KPMG AG 8004 Zürich	Reto Grubenmann
Mandat seit:	2001	
Honorar Rechnungsjahr:	14'020.50	
Zusätzliche Dienstleistungen:	Halbjährliche Penetrationstests	

### 3.6 Geschäftsführung

#### 3.6.1 Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung besteht aus dem Geschäftsleiter und zwei 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	Angestellt seit	Beruflicher Werdegang Heutige Tätigkeit	Interessenbindungen, Ämter
	<b>Stefan Müller</b>  Mitglied der Geschäftsleitung  <b>Geschäftsleiter ILZ</b>	1995	Informatik-Ingenieur ETH		
	<b>Remo Berchtold</b>  Mitglied der Geschäftsleitung  <b>Leiter Customer Services</b>	1995	Informatiker eidg. FA	Korporationspräsident Giswil Diverse Kommissionen in der Gemeinde Giswil	
	<b>Urban Gasser</b>  Mitglied der Geschäftsleitung  <b>Leiter IT-Services</b>	2002	Informatiker eidg. FA		

### 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 unterschreibungsberechtigt.



Vorname Name	Position	Ange- stellt seit	Beruflicher Werdegang Heutige Tätigkeit	Interessenbindungen, Ämter
<b>Christoph von Rotz</b>	Mitglied der erweiterten Geschäfts- leitung.  <b>Leiter Team Application Run</b>	1994	Wirtschaftsinformatiker HF  MAS digital Business Management (DBM)	Kantonsrat  von Rotz IMMO AG, Verwaltungsratspräsi- dent, Immobilienverwal- ter
<b>Mike Rohrer</b>	Mitglied der erweiterten Geschäfts- leitung.  <b>Leiter Team Application Build</b>	2017	MBA Hochschule LU Wirtschaft  HFWI (Wirtschaftsinfor- matiker HF, WISS)	

### 3.7 Mitarbeiter

#### 3.7.1 Personalbestand per 31. Dezember 2019

Mitarbeiter	Besch.	Berufsbezeichnung
Bender Marco	100.00	Projektleiter Sen
Berchtold Remo	100.00	ICT-System-Admin Sen
Bleiker Noel	100.00	Lehrling
Britschgi Ueli	100.00	ICT-Systemspez. Prof
Bucher Christoph	100.00	Projektleiter Sen
Egger Roland	100.00	ICT-Helpdesk MA Sen
Ettlin Cyrill	100.00	Lehrling
Fehlmann Paolo	100.00	ICT-Systemspez. Sen
Gasser Urban	100.00	ICT-System-Admin Sen
Hutter Laura	100.00	Projektmanagerin
Jatsch Luzian	100.00	Projektleiter Sen
Kälin Ramon	100.00	Lehrling
Küttel Cyrill	100.00	Praktikant
Ludwig Elon	100.00	Projektleiter Sen
Müller Stefan	100.00	Geschäftsleiter
Pfleggart Michael	80.00	Projektmanager
Rohrer Mike	100.00	Projektleiter Sen
Schürmann Patrik	80.00	ICT-Systemspez. Sen
Schwander Matthias	100.00	ICT-Systemspez. Jun
Sprenger Thomas	100.00	ICT-Systemspez. Sen
Unold Andreas	100.00	Projektleiter Sen
Vicic Mladen	100.00	Projektleiter Jun
von Büren Hanspeter	100.00	Projektleiter Sen
von Deschwanden Philipp	80.00	Projektleiter Sen
von Reding Toni	90.00	ICT-Helpdesk MA Sen
von Rotz Christoph	80.00	Projektleiter Sen
Wallimann Christoph	100.00	ICT-Helpdesk MA Jun
Waser Noah	100.00	ICT-Helpdesk MA Jun
Zumstein Oskar	100.00	Administration
<b>Total Personen inkl. Lehrlinge und Praktikant</b>	<b>28.10</b>	
<b>Total PersonenLehrlinge und Praktikant</b>	<b>4</b>	
<b>Total Personen ohne Lehrlinge und Praktikant</b>	<b>24.10</b>	

### 3.7.2 Brutto-/Nettokapazität

	2019			2018			2017		
	Stunden	Prozent		Stunden	Prozent		Stunden	Prozent	
		Anteil	Zum Vorjahr		Anteil	Zum Vorjahr		Anteil	Zum Vorjahr
<b>Brutto Kapazität</b>	<b>57015</b>			<b>55809</b>			<b>50828</b>		
Fachanwendungen	10'471	18%	142%	10'053	18%	126%	7'398	15%	93%
Projektarbeiten	6'666	12%	85%	6'379	11%	74%	7'851	15%	91%
IC Services	14'376	25%	100%	14'758	26%	85%	14'357	28%	82%
Projektadministration	1'922	3%	138%	1'950	3%	130%	1'393	3%	93%
Software Paketierung	835	1%		840	2%				
Kommunikations DL	302	1%	84%	520	1%	127%	358	1%	88%
Accounting	845	1%	172%	670	1%	117%	491	1%	86%
Interne Administration	10'443	18%	109%	10'631	19%	99%	9'622	19%	89%
Kulanz Arbeiten	333	1%	214%	192	0%	118%	156	0%	96%
Ausbildung Lehrlinge	1'224	2%	79%	2'129	4%	101%	1'555	3%	74%
Weiterbildung	1'078	2%	215%	614	1%	93%	502	1%	76%
<b>Netto Kapazität</b>	<b>48'493</b>	<b>85%</b>		<b>48'736</b>	<b>87%</b>		<b>43'690</b>	<b>86%</b>	
Fahrzeit	378	1%	98%	418	1%	91%	387	1%	84%
Ferien	4'713	8%	90%	5'042	9%	85%	5'229	10%	88%
Militär, Zivilschutz, etc.	354	1%	66%	431	1%	92%	537	1%	115%
Abwesenheiten: Krank	3'078	5%	312%	1'182	2%	84%	985	2%	70%
<b>Abwesenheit</b>	<b>8'522</b>	<b>15%</b>		<b>7'073</b>	<b>13%</b>		<b>7'138</b>	<b>14%</b>	

### 3.7.3 Produktivität 2019

Die gesamthafte Produktivität betrug im Jahr 2019 72 % (Vorjahr 73 %).

Definition: totale Präsenzzeit im Verhältnis zu den verrechenbaren Stunden.

## 4. Schwerpunkte aus den Abteilungen

### 4.1 Application Build

Die Abteilung Application Build (APB) betreut mit drei Mitarbeitern die grösseren Projekte der ILZ Kunden, die meist in den entsprechenden Investitionsrechnungen der Kantone und Gemeinden aufgeführt sind.

#### 4.1.1 Rückblick 2019

Nachdem der Kanton Obwalden bereits seit 2018 die Steuerdeklarationslösung eTax mit einer digitalen Deklarationsrate von 93% im Einsatz hat, wurde im Berichtsjahr nun nach dem Submissionsentscheid für dieselbe Lösung in Zusammenarbeit mit der Firma Ringler Informatik und dem Steueramt des Kantons Nidwalden das Einführungsprojekt **eTax Nidwalden** betreut. Die neue Lösung konnte erfolgreich per anfangs Februar 2020 in Betrieb genommen werden.

In Zusammenarbeit mit dem Amt für Justiz Nidwalden, dem Amt für Wald und Landschaft Obwalden und der Abteilung Umwelt des Kantons Obwalden wurde die Einführung einer neuen Applikation für das **Jagd- und Fischereiwesen** gestartet. Im Jahr 2020 soll es mit Hilfe dieses Projekts möglich sein, dass die Jagd- und Fischpatente online verfügbar sein werden, sowie das Kontrollwesen vereinfacht werden kann.

Im Bereich des **elektronischen Spitalrechnungsprüfwesens** wurde nach dem Kanton Nidwalden im 2019 auch für den Kanton Obwalden ein entsprechendes Projekt begleitet. Ab dem Jahr 2020 sollen somit auch in Obwalden die Spitalrechnungen mittels Automatismen einfacher überprüft und freigegeben werden können.

Mit den beiden kantonalen Finanzverwaltungen wurde das Projekt für die Einführung eines **Kreditorenworkflows** in der Applikation newsystem public (nsp) gestartet. Es hat zum Ziel den Rechnungseingang, über die Visierung und Kontierung der Rechnungsbelege bis zu deren Bezahlung zu digitalisieren und zu automatisieren. Die Einführung ist im Jahr 2020 vorgesehen.

Bei beiden kantonalen Staatsarchiven konnte die Basisinstallation der **elektronischen Langzeitarchivierung** abgeschlossen werden. Mit Hilfe dieses Projekts können nun in den nächsten Jahren die Lösch- und Archivierungsfristen in den Fachanwendungen umgesetzt werden.

Neben der Einführung von diversen Kundenprojekten stand auch die Konzeption und Grundinstallation der Software **Matrix42** für das ILZ im Fokus der Abteilung. Mit dieser Applikation sollen in Zukunft die Prozesse des ILZ und dessen Kunden vereinfacht sowie die Transparenz über die eingesetzten Produkte und Hardware für alle Beteiligten verbessert werden.

#### 4.1.2 Ausblick 2020

Neben dem Abschluss der begonnenen Projekte wie Kreditorenworkflow für die Kantone Obwalden, Nidwalden und die Gemeinde Alpnach, steht der Ersatz der gesamten Hard- und Software in den Passbüros beider Kantone an.

Im Bereich der Steuerämter wird die Steuerdeklarationslösung um ein Steuerportal für weitere Dienstleistungen wie das eSteuerkonto und eDokumente erweitert werden. NEST Refactoring wird in weiteren Etappen gemeinsam mit den ebenfalls beteiligten Kantonen weiter umgesetzt.

Das Projekt der Neubeschaffung der Jagd- und Fischereisoftware wird im Jahr 2020 abgeschlossen werden.

## 4.2 Application Run

Die Abteilung Application Run (APR) ist organisatorisch in drei Cluster eingeteilt. Sie betreibt und betreut die rund 750 eingesetzten Produkte. Zu den Produkten gehören neben rund 60 Key-Produkten, die für die Businessprozesse der Kunden zentral sind, auch Standard- und Kleinstprodukte. Die Key-Produkte sind je nach Einsatzgebiet praktisch identisch über die **drei Cluster** verteilt. Die Ausrichtung der Cluster unterteilt sich nach den Fachgebieten "**Finanzen, Bildung und Soziales**", "**Polizei und Justiz**" und "**Standard und Übrige**". Im dritten Cluster sind insbesondere die kunden- und prozessübergreifenden Produkte angesiedelt.

Die drei Cluster verfolgen das Ziel die Stellvertretung für die Produkte und die Businessprozesse der Kunden sicherzustellen. Bis auf den Cluster "Polizei und Justiz" sind die Cluster mit mehr als einem Mitarbeiter besetzt. Beim Cluster "Polizei und Justiz" mussten im Berichtsjahr leider zweimal hintereinander nach der Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters Abgänge innerhalb der Probezeit zur Kenntnis genommen werden. Per Ende Jahr weist die Abteilung APR ohne Lehrling und Praktikant total 740 Stellenprozent aus, wobei die offene Stelle per Ende Jahr noch nicht neu besetzt werden konnte.

Im vergangenen Jahr wurden vom gesamten APR-Team 15'269 Stunden rapportiert. Davon sind 54.06% auf den eingesetzten Produkten angefallen. Direkt auf die Kunden wurden 9.08% geleistet und 6.24% der Stunden wurden bei Mitarbeitern in Projekten rapportiert. Die restlichen 30.62% fielen innerhalb vom ILZ wie Ferien, Administration und interne Arbeiten an.

Im folgenden Rück- und Ausblick werden einige spezielle Produkte aufgeführt, die eingeführt oder im Zusammenhang mit Schnittstellen oder vor einem grösseren Update stehen.

### 4.2.1 Rückblick 2019

#### Cluster Finanzen, Bildung und Soziales

Für den Datenaustausch über die kantonale Datenplattform (KDPF) wurde mit dem Wechsel auf die eCH-0020v3 jener Standard installiert, damit elektronische Meldungen von der Einwohnerkontrolle über GERES (Kantonale Datenplattform) an NEST (Steuerlösung) gemeldet werden können. Trotz einer längeren Testphase gab es v.a. auf Seiten NEST einige Nachwehen, indem grössere Bereinigungsarbeiten vorgenommen werden mussten. Im Grossen und Ganzen verlief die Umstellung ansonsten jedoch ohne grössere Schwierigkeiten.

Für die Fachlösung **CR-Business** der beiden Handelsregister Ob- und Nidwalden wurde die Debitoren-Schnittstelle zu nsp (Finanzbuchhaltung) erfolgreich eingeführt.

Das **eSteuerdossier** in Ob- und Nidwalden läuft je auf der Weblösung CaseViewer, die die Steuerdokumente pro Dossier der Steuerpflichtigen strukturiert darstellt. Durch kontinuierliche Updates konnte die Stabilität verbessert werden. Weitere Verbesserungen sind mit der neusten Version zu erwarten, die im Jahre 2020 zur Verfügung stehen wird.

Im Bereich der Bildung wurde für Obwalden das Vorprojekt mit den Bedarfsabklärungen bei den Schulen und beim Amt für Volks- und Mittelschulen für **Scolaris V** gestartet, das im Jahre 2021 eingeführt werden soll.

Beim Produkt **JSC Escada**, das bei den beiden Berufsschulen Ob- und Nidwalden im Einsatz ist, wurden die Vorarbeiten für die Einführung des Lehrbetriebsportals gestartet, um es im 2020 in Betrieb nehmen zu können.

#### Cluster Polizei und Justiz

Durch die **ALL-IP Umstellung** der Swisscom für die VOIP-Telefonie waren auch die Notrufe der Kantonspolizei Obwalden und Nidwalden betroffen. Die Portierung der Notrufnummern auf die redundante Infrastruktur der Mannschaftsalarmierung **MOKOS** konnte in beiden Kantonen nach ersten technischen Problemen im Oktober 2019 problemlos portiert werden.

Im Zusammenhang mit der VOIP-Umstellung musste auch die Sprachaufzeichnung **NICE**, welche die Notrufe und die Funkanlage der Polizeikorps aufzeichnet, in die IP-Telefonieinfrastruktur **Unify OpenScape Voice** integriert werden. Aus diesem Anlass wurden auch gleich die alten Windows-Server 2008 ersetzt und NICE auf die neuste Version migriert.

Weiter wurde für beide Polizeikorps das Produkt **OM Police** auf die neuste Systeminfrastruktur (2-Tier auf 3-Tier) migriert und die Produkte «OM FrontRecord 3» sowie «OM PermissionCheck 2» eingeführt. Für beide Polizeikorps wurde ein Identity und Access Management (IAM) in Zusammenarbeit durch die **Harmonisierung der Schweizerischen Polizeiinformatik** (HPI) eingeführt. Die Webplattform, auf welcher zentral Benutzerinformationen (Credentials) aller beteiligten Polizeikorps erfasst sind, wird extern bei der Firma ABRAXAS betrieben. Ziel ist es, dass für weitere Apps der Polizei (z.B. die «App SOE», «App IMP», «App EP», «ePolice», ...) die Benutzerdaten zentral an einem Ort gepflegt und verwendet werden können. In Obwalden und Nidwalden wurden damit auch die Produkte «App IMP» und «App EP» eingeführt.

Für den Zivilschutz Obwalden wurde zu den bestehenden OM-Produkten auch noch das Modul **OM Material** neu eingeführt.

Die Gefängnisverwaltung **GINA** wurde mit drei neuen Modulen in der Funktion erweitert. Dieses Produkt wird in den Kantonen Obwalden, Nidwalden und Uri über die zentrale Datenbankinfrastruktur im RZ ILZ Sarnen eingesetzt.

Die Geschäftsverwaltung **Tribuna** der Gerichte und der Staatsanwaltschaft wurde mit der neusten Version 19 installiert und zugleich musste die Datenbank auf die neue Storageumgebung migriert werden.

### Cluster Standard und Übrige

Der Betrieb vom **Records Management System** (RMS) hat sich im Berichtsjahr mit der Version OpenText DM10 stabilisiert, bereitet aber immer noch kleinere Betriebsprobleme. Im letzten Quartal 2019 wurde die neuste Version DM16.5 auf einer neuen Windows Serverinfrastruktur installiert, um mit dem nächsten Update auch gleich die bestehenden Windows Server 2008 abzulösen.

Mit dieser neuen Version DM16.5 steht ein neuer Client in Form eines «Infocenters» zur Verfügung, das die Möglichkeit bietet via Webbrowser auf die Dokumente im RMS zugreifen zu können. Die ersten Tests wurden durch das ILZ und die beiden Staatsarchive Ob- und Nidwalden vorgenommen. Auf anfangs 2020 wurde die neuste Version DM16.7 von openText angekündigt, die eine weitere Verbesserung des Infoclients und des Volltextservers beinhaltet.

Das Produkt **Axioma** ist die Fachapplikation der Gemeinden und Kantone für die allg. Geschäftsabwicklung. Neben dem Update auf die Version 19 wurde ein PDF-Tool und ein Testsystem für die Mobile Sitzungsvorbereitung eingeführt. Es wurden die jährlichen ERFA-Tagungen mit den Kunden durchgeführt. Bei der Korporation Giswil wurde Axioma eingeführt.

Im **Objektwesen** wurde die Strassenvalidierung zwischen den verschiedenen Datenbanken GemDat, Swisstopo und GWR bereinigt. Es wurden die jährlichen ERFA-Tagungen mit den Gemeindebauämtern und den kant. Baukoordinationen durchgeführt.

Nach der Umstellung der Telefonie auf **ALL-IP** durch die Swisscom steht auch die Erneuerung der Telefonie innerhalb der kantonalen Verwaltungen an. Die Telefonie wandelt sich im klassischen Telefonanschluss mit fixer Nummer am Arbeitsplatz auch zur Informatik mit allen Vor- und Nachteilen für die Benutzer. Einige Gemeinden haben schon länger eine VOIP-Lösung im Einsatz, die zum Teil auch beim ILZ betrieben wird. Bei den Kantonen ist das Produkt «Unify OpenScape Voice» als Erweiterung der aktuellen Hicom-Telefonanlagen im Einsatz.

Bei der KAPO Nidwalden ist die mobile Lösung mit einer App von Unify auf dem Smartphone schon seit einigen Jahren im Einsatz. Mit den Erweiterungen und dem Aufbau der neusten Unify-Systeme wurden die Teilnehmer der KAPO Nidwalden auf diese neue Unify-Umgebung erfolgreich migriert.

Der Kanton Nidwalden hat entschieden die alten Siemens-Systemtelefonapparate zu ersetzen und alle Arbeitsplätze mit einem Softphone auszurüsten. Als erstes Pilotamt wurde die Finanzverwaltung

Nidwalden auf diese Infrastruktur von Unify OpenScape Voice migriert. Nach anfänglichen technischen Problemen konnte dann der Rollout bei der kantonalen Steuerverwaltung Nidwalden sowie beim ganzen Finanzdepartment fortgesetzt werden.

Neben dem ILZ und der Standortpromotion iOW wurde auch das neue Logistikzentrum Kägiswil auf diese VOIP-Telefonie übernommen.

Bei KAPO Obwalden wurde analog Nidwalden die mobile Lösung von Unify mit einer Telefonie-App auf dem Smartphone eingeführt. Nur bei den fixen Arbeitsplätzen des Korps wurde ein Softphone installiert. So wurde die Anforderung erfüllt, dass alle Polizisten mit ihrer persönlichen Geschäftstelefonnummer telefonieren können, ohne ihre Mobilnummer bekannt geben zu müssen.

Per Ende 2019 sind insgesamt 273 Teilnehmer auf diese VOIP-Infrastruktur migriert worden.

#### **4.2.2 Ausblick 2020**

##### **Cluster Finanzen, Bildung und Soziales**

Im Kanton Obwalden wird ein Kreditorenworkflow eingeführt, der später auch im Kanton Nidwalden und in der Gemeinde Alpnach eingeführt werden soll. Das ILZ zieht diese Einführung ebenfalls in Betracht. Eingeführt werden soll auch das Projekt «eUmzugCH» das nach verschiedenen technischen Schwierigkeiten im Jahre 2019 noch nicht abgeschlossen werden konnte.

Das Produkt "PISA» (Personalinformationssystem Armee) soll an die kantonale Datenplattform angebunden werden, um die aktuellen Mutationen der Personendaten erhalten zu können.

Im Bau- und Raumentwicklungsdepartment steht die Einführung eines Projektmanagementtools an.

Beim Sozialamt Nidwalden soll das Produkt «Tutoris» um die Module Rückerstattung Inkasso, Dokumentenverteilung, Rechnungsworkflow und Fragebogen Zielvereinbarung erweitert werden.

##### **Cluster Polizei und Justiz**

Bei der Geschäftsverwaltung «Tribuna» der Gerichte und der Staatsanwaltschaft, wie auch beim Produkt WebLaw, steht der Wechsel der Datenbankplattform von Oracle auf MS SQL an. Dieser Wechsel erfolgt aus Lizenzkostengründen.

Für beide Polizeikorps steht der Update auf «MACS 18» an, das als zentrales Abfragetool für verschiedene Polizeiiinformationssysteme im Einsatz steht.

Bei der Kantonspolizei Obwalden wird das Zeiterfassungssystem «Plustime» definitiv eingeführt, welches eine Schnittstelle ab dem Einsatzleitsystem (ELS) nutzt, um die bekannten Daten an Plustime übergeben zu können.

##### **Cluster Standard und Übrige**

Für das Records Management System (RMS) wird im 1.Q.2020 nach Erscheinen der deutschen Version die neuste Version DM16.7 installiert und getestet. Nach den erfolgreichen Tests durch die Staatsarchive wird die neue Systemumgebung um die Systeme die beiden eSteuerdossiers erweitert, damit auch deren Funktionen getestet werden können. Sobald die Freigabe der Fachverantwortlichen vorliegt, kann die Migration und der Rollout auf die neuste Version bei den über 900 Clients in beiden Kantonen erfolgen.

Der Rollout der VOIP-Telefonie im Kanton Nidwalden wird mit der Staatskanzlei fortgesetzt. Anschliessend folgen die weiteren Direktionen mit dem Ziel bis Ende 2020 alle Teilnehmer auf VOIP migriert zu haben. Im Kanton Obwalden werden die Teilnehmer der kantonalen Steuerverwaltung auf VOIP umgestellt.

Im Objektwesen steht nach der Strassenvalidierung die Gebäudebereinigung zwischen den verschiedenen Datenbanken GemDat, Swisstopo und GWR an.

Nach dem Entscheid aus Lizenzgründen auf die Adobe-Produkte zu verzichten und auf «Kofax Power PDF» zu setzen, steht ein Update auf die neuste Version 3.3 an, die einige Verbesserungen insbesondere im Bereich der Performance bringt.

Beim Produkt «Axioma» (Geschäftskontrollen der Gemeinden und Kantone) steht ein Update auf die Version 20 an sowie die weitere Einführung des PDF-Moduls und der Mobilien Sitzungsvorbereitung bei weiteren Mandanten.

Auch bei der Fachlösung «CMIStar» für das Staatsarchiv Nidwalden steht ein Softwareupdate an.

### 4.3 IT-Services

Die Abteilung IT-Services (ITS) ist verantwortlich für den Betrieb der zwei Rechenzentren an zwei verschiedenen Standorten. Die 130 Kundenlokationen werden entweder mit georedundanter oder mit einfacher Glasfasererschliessung von den beiden Rechenzentren aus bedient. Das Netzwerk beinhaltet über 950 Aktivkomponenten wie Server, Firewall, Router, Switch, Access-Point usw. Diese Komponenten werden basierend auf deren LifeCycle betrieben, aktualisiert und ersetzt. So ist sichergestellt, dass die rund 280 Server und über 2'000 Clients die gestellten Anforderungen sowohl im Performance- als auch im Security- Bereich erfüllen.

#### 4.3.1 Rückblick 2019

Damit das ILZ weiterhin zukunftsgerichtete, effiziente IT-Services anbieten kann, wurde die "IT-Strategie 2020+" ausgearbeitet. Die Strategie beleuchtet die Netzwerk-, Firewall-, Storage-, Backup-, Server- und Client-Topologie und beschreibt deren künftiges Design. Die Ausarbeitung erfolgte in enger Zusammenarbeit mit externen Spezialisten. Diese Strategie dient als Basis für die künftigen Stossrichtungen und Investitionen.

Im 1. Semester fand eine ISO 9001/27001 Rezertifizierung statt. Anlässlich dieser Rezertifizierung wurde u.a. der Bereich "IT-Services" auditiert. Das ILZ hat die Rezertifizierung erfolgreich bestanden.

Mit der Einführung eines neuen Monitoring-Systems konnte eine wesentliche Verbesserung im Bereich Überwachung erzielt werden. Die überwachten Komponenten können nun noch detaillierter abgefragt, visualisiert und ausgewertet werden.

Die Umstellung auf die IP-Telefonie wird laufend vorangetrieben. Bereits konnten einige Lokationen auf diese Technologie umgestellt werden. Eine einwandfrei funktionierende Netzwerkinfrastruktur trägt einen wesentlichen Teil zu einer stabilen IP-Telefonie bei. Deshalb wurden die entsprechenden Netzwerkkomponenten falls notwendig ersetzt bzw. aktualisiert damit diese die gestellten Anforderungen erfüllen.

Die Datenmigration auf eine neue Storage-Generation wurde erfolgreich abgeschlossen. Mit dem Abschluss dieser Migration konnte eine enorme Performance- und Kapazitätssteigerung erreicht werden. Ein positiver Nebeneffekt ist der geringere Stromverbrauch der neuen Storages.

Das ILZ ist an der Einführung von "Matrix42". Mittels diesem Workspace Management können Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und konform verwaltet und bewirtschaftet werden. Zudem bietet Matrix42 die Möglichkeit, die Kunden besser in Prozesse einzubinden.

#### 4.3.2 Ausblick 2020

Um die Anforderungen der künftigen Technologien und Services erfüllen zu können, wird die Redundanz der IT-Services über beide Rechenzentren stetig ausgebaut. Es sind verschiedene Bestrebungen im Gang, die darauf zielen, dass künftig die zwei physischen Rechenzentren logisch als ein Rechenzentrum betrieben werden können.

Die Core-Komponenten in einem der beiden Rechenzentren werden erneuert und durch leistungsfähigere ersetzt.

Mit der Einführung der Datenspiegelung über die Storages wird die Verfügbarkeit wesentlich erhöht.

Sämtliche benötigten Hosts für die Servervirtualisierung werden entsprechend deren LifeCycle ersetzt.

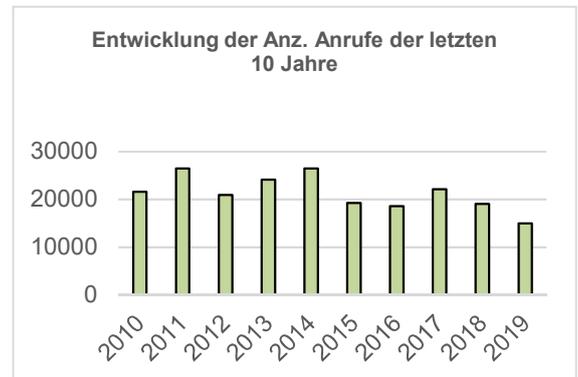
Mit der Einführung von Matrix42 wird künftig eine zentrale Dreh- und Angelscheibe für Anwendungen und Services geschaffen. Sowohl interne als auch externe Prozesse können und werden im Matrix42 abgebildet und vereinfacht.

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

## 4.4 Customer Services

### 4.4.1 Übersicht

Die Abteilung Customer Services (CS) nimmt, neben anderen Aufgaben, sämtliche Störungsmeldungen der Kunden über den Servicedesk (SD) entgegen, triagiert und löst sie oder führt sie Lösungen zu. Der Hauptkontakt mit dem Kunden erfolgt via Telefon, wovon 2019 14'963 Anrufe direkt an den Servicedesk gingen. Daneben wurden im Jahr 2019 zusätzlich 8'590 Anfragen und Probleme im Ticketsystem gemeldet und vom CS bearbeitet oder der richtigen Abteilung zugewiesen. Durch die unterschiedliche Telefon-Installation im ILZ (normale Telefonapparate und "Contact Center" im CS) kann die gesamte Anzahl Anrufe im ILZ nicht mehr ermittelt werden. Aus Kennzahlen früherer Jahre konnte festgestellt werden, dass ca. 60% der Kontakte über den Servicedesk erfolgen, 40% erreichen die ILZ Mitarbeitern direkt, womit total ca. 25'000 Anrufe registriert wurden.



Der Servicedesk betreut heute über 1'800 Arbeitsplätze ohne Schulen.

Die CS sind Ansprech- und Umsetzungspartner für Reorganisationen, Zügelaktionen, Hardware und Standardsoftware, sowie alle Accounting-Meldungen (Mutation der Zugriffsrechte). Bei der Hardware nimmt die Beratung und Installation von Smartphones und Notebooks einen immer grösseren Raum ein. Dies bedeutet Mehraufwände in der Umstellungsphase, führt aber zu einem effizienteren Betrieb und zu tieferen Betriebskosten. Im Bereich Freeware Tools werden den Kunden immer mehr alternative Produkte zur Verfügung gestellt.

Im Jahr 2019 wurden 1'371 neue Logins, Austritte oder Mutationen gemeldet und verarbeitet (Accounting). 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 Vielfalt immer schwieriger für beide Seiten. Für den Kunden ist es schwierig die richtigen Zugriffe, Programme und Datenablagen zu bestellen, für die CS ist die genaue Umsetzung und Nachvollziehbarkeit immer komplizierter.

### 4.4.2 Direktlösungsrate beim ServiceDesk

Die Direktlösungsrate ist im Vergleich zu einem reinen Call Center sehr schwierig auszuweisen. Im Servicedesk kommen alle Anrufe auf dieselbe Nummer. Neben der klassischen Telefonvermittlung zu den internen ILZ Mitarbeitern, Auskunftsbegehren, Problemmeldungen, Bestellungen bis zu effektiven Störungsfällen kommt alles vor. Somit kann nur festgestellt werden, dass 2019 62% (2018 62%) der Anrufe direkt entgegengenommen oder auf die Mailbox gesprochen wurden.

Die etwas tiefe Annahmerate ist mit den knappen Personalressourcen im CS zu erklären.

### 4.4.3 Ausblick 2020

Bis Ende 2020 sollte der Prozess Accounting über das neue Kundenportal Matrix42 abgewickelt werden können. Dieser Prozess mit durchschnittlich 1'360 Meldungen ist aufwändig und die Nachweisbarkeit ist schwer zu dokumentieren. Auch für die Kunden sind die Aufträge schwierig zu erfassen.

Der Servicedesk soll ab dem 4. Quartal 2020 mit Hilfe von Matrix42 abgewickelt werden können und für die Kunden ein einheitliches Portal zur Verfügung stehen.

Hardware-Bestellungen sollen mit einem Workflow hinterlegt werden. Somit sollen die Kunden von der Bestellung bis hin zur Genehmigung alles selber abwickeln können. Das ILZ ist dann nur noch für die Ausführung zuständig und nicht mehr in den Genehmigungsprozess involviert. Neben transparenteren sollen damit effizientere Prozesse mit kürzeren Durchlaufzeiten möglich werden.

### 4.5 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		e.o.life		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	Produktgruppe	Von Produkt / Version	auf Produkt / Version	e.o.life	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04
<b>Client</b>																
Betriebssystem	Windows 10	14.10.25	1709	14.04.20												
			1909	01.04.22												
			2109 (nicht bestätigt)	01.04.24												
			2309 (nicht bestätigt)	01.04.26												
Office	Office 2016 Prof plus	14.10.25	Office 20xx													
Outlook	Outlook 2016 (Office 2016 prof plus)	14.10.25	Outlook 20xx													
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	12.01.27												
Betriebssystem	Windows 2016		Windows 2019	09.01.29												
Betriebssystem	Windows 2019		Windows 20xx	09.01.29												
Betriebssystem	Linux (Strategie in Bearbeitung mit Trivadis)															
<b>IT Services</b>																
Exchange	Exchange 2016	14.10.20	Exchange 20xx	14.10.25												
SCCM	SCCM 2016	07.12.22	SCCM 20xx													
Sharepoint	Sharepoint 2013 (Foundation)	11.04.23	Sharepoint 2016	11.04.23												
Firewall	Sophos															
Storage	Huawei OceanStor															
Datensicherung	Datadomain DD4200			30.09.20												
	Datadomain DD6900															
	Scalar i80 (Tape Library)	EoL 31.03.22	Backup to Disk / Backup to Tape													
Kommunikation	Cisco; Core Catalyst 9200															
	Cisco; Client Access Switch Catalyst 4506-E (Wartung bis 16.06.2022)															
	HP Switch															
	Cisco Wireless Controller 5508 (ILZ)															
	Cisco Wireless Controller 5508 (EDU) (Wartung bis 17.07.2022)															
	MDS 9128 RZ Stans		Ablösung durch iSCSI													
	MDS 9148S RZ Sarnen		Ablösung durch iSCSI													
	Nexus 5000 RZ Sarnen und Stans (Wartung bis 31.05.2024)															
	Catalyst 2960X (Wartung bis 15.09.2022)															
	Catalyst 3750X (Wartung bis 31.10.2021)															
	Cisco; WLAN AP < Aironet (26er Serie)															
Virtualisierung ILZ: Server	HW; ESX-Server															
Virtualisierung ILZ: Client	HW; ESX-Server															

## 5. Zahlen und Fakten 2019

