

Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission (IpGPK) InformatikLeistungsZentrum OW/NW (ILZ)

Marco De Col Kerns Kantonsrat OW
Daniel Windisch Giswil Kantonsrat OW

Elena Kaiser Stansstad Landrätin NW
Dominik Steiner Ennetbürgen Landrat NW

Bericht zur Geschäftsprüfung 2021 des InformatikLeistungsZentrum (ILZ) der Kantone Obwalden und Nidwalden An die Regierungen der beiden Kantone

Die Aufgaben und Zuständigkeiten der Interparlamentarischen Geschäftsprüfungskommission (IpGPK) sind in der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden (ILZ) vom 13. November 2001 definiert. Die IpGPK trifft sich in der Regel zu zwei ordentlichen Sitzungen im Jahr und bespricht den Geschäftsbericht, die Jahresrechnung und das Budget und erhält Einsicht in die Tätigkeiten der Geschäftsleitung und des Verwaltungsrates des ILZ. Der Verwaltungsratspräsident und der Geschäftsleiter geben Auskunft über den Geschäftsgang und die Strategie des Unternehmens.

Im Vorfeld zur Frühjahrssitzung vom 7. April 2022 wurden die Mitglieder der IpGPK schriftlich, detailliert sowie transparent über den Geschäftsverlauf des ILZ informiert und konnten sich dahingehend auf die Sitzung vorbereiten. Dabei bildeten die nachfolgenden Dokumente die Grundlagen der Geschäftsprüfungssitzung:

- 15 A.05 0 Informationssicherheitspolitik
- 2021 ILZ Erläuterungsbericht
- 2021 ILZ Testat (inkl. Beilagen)
- EWP Benchmarking Buch ILZ 2020 v1.2
- P12 ILZ_GB_2021_Doppelseiten
- P42 Bilanz 2021
- P42 Erfolgsrechnung 2021
- P42 ILZ Rechnung 2021

Die diesjährige Frühjahrssitzung wurde in den Räumlichkeiten des ILZ in Sarnen in Anwesenheit des Geschäftsführers Stefan Müller und des Verwaltungsratsmitglied Beni Kugler durchgeführt. Dabei wurden verschiedene Fragen und Auskunftsbegehren der IpGPK-Mitglieder kompetent und zur vollen Zufriedenheit der Kommission beantwortet.

Schwerpunkte der Diskussionen waren wie folgt:

Personalmangel / Überlastung

Das ILZ ist ressourcenmässig immer noch sehr stark gefordert. Die Digitalisierung hat nun definitiv Einzug in der Verwaltung gefunden. Der Verwaltungsrat hat bereits im November 2019 reagiert und zusätzliche Stellen bewilligt. Diese konnten jedoch noch nicht vollständig besetzt werden. Einerseits waren Abgänge zu beklagen und die Besetzung der Stellen waren mit Schwierigkeiten verbunden (Fachkräftemangel). Aktuell werden die Stellen im ILZ per 01. Juli 22 vollständig besetzt sein. Die Überstunden sollten dann reduziert werden können. Im Herbst 2021 waren auch wieder Unfälle in z.T. für den Systembetrieb wichtigen Bereichen zu beklagen, die längerfristige Ausfälle zur Folge hatten.

Der Personalbestand wird längerfristig weiter beachtet. Kurzfristig werden auch externe Kräfte zur Unterstützung beigezogen.

Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission (IpGPK)

InformatikLeistungsZentrum OW/NW (ILZ)

Marco De Col Kerns Kantonsrat OW
Daniel Windisch Giswil Kantonsrat OW

Elena Kaiser Stansstad Landrätin NW
Dominik Steiner Ennetbürgen Landrat NW

Personalkosten: Das ILZ reagiert auf die Veränderungen in einer vorsichtigen Art und Weise. Im Mehrjahresvergleich steigen die Erträge höher als die Personalkosten. Diesbezüglich sind die obengenannten Erläuterungen zu beachten..

ServiceDesk / Kundenzufriedenheit und Kommunikation: 2022 werden die Kunden-, Benutzer- und Mitarbeiterzufriedenheit in gegenseitiger Abhängigkeit wieder systematisch erhoben. Die Benutzer werden mit einem standardisierten Fragebogen befragt. Die Kunden (Dep./Dir., Ämter, Gemeinden und Organisationen) werden besucht und interviewt.

Cybersecurity

Im Dokument P12 ILZ_GB_2021_Doppelseite, Mit Cybersecurity sicher arbeiten, lesen wir folgende Aussage: "Hier ist eine Sensibilisierung für das Thema und eine Schulung für den richtigen Umgang erforderlich, die 2022 ganz gezielt durchgeführt werden sollte." Die IpGPK möchte wissen, inwiefern eine solche Umsetzung in Gemeinden und Kantonen realisiert wird.

Aktuell ist das ILZ noch in der Planung der Umsetzung. Es werden Security Assessments durchgeführt werden, bei denen z.B. mit simulierten Phishingmails oder mit weiteren Angriffsmöglichkeiten getestet wird, wie die Mitarbeiter darauf reagieren. Zudem wurde im Monat März ein neuer Security Blog im Intranet erstellt, der die Mitarbeitenden für Sicherheitsaspekte sensibilisiert. Der Blog wird nun mindestens monatlich aktualisiert.

Generell wird festgestellt, dass sich die Kundinnen und Kunden immer noch zu wenig bewusst sind, dass für die Sicherheit nicht nur das ILZ zuständig ist, sondern auch die Benutzenden einen wichtigen Beitrag leisten müssen. Es muss sichergestellt werden, dass das Thema Sicherheit sowohl auf strategischer wie operativer Ebene aktiv behandelt wird. Dies wird das ILZ in den Kundeninterviews speziell ansprechen.

Benchmarking-Bericht

Dieses Management-Instrument, bei dem die eigenen Produkte, Prozesse, Techniken und Werte kontinuierlich mit den Werten vergleichbarer Mitbewerber gemessen werden, (in diesem Fall mit dem Informatikdienstleister der Kantone AR und SH) wurde angewandt.

Zusammenfassung der Feststellungen:

- Das ILZ hat sehr tiefe Arbeitsplatzkosten und ein sehr gutes Kosten-Nutzenverhältnis. Ein Arbeitsplatz in der Verwaltung kostet aktuell 552 CHF für den Arbeitsplatz und 864 CHF pro Benutzer. Dies ergibt 1'416 CHF für einen Arbeitsplatz pro Benutzer.
- Das ILZ hat im Vergleich eine hohe Anzahl von Anfragen im ServiceDesk. Dies kann unter Anderem damit zusammenhängen, dass unsere Benutzer mehr Endgeräte als die vergleichbaren Kundengruppen zur Verfügung haben. Zusätzlich wird auch unsere konsequente Erstellung von Tickets zu dieser höheren Anzahl führen.
- Die Server- und Storagekosten sind im Vergleich tief.
- Die Anzahl PC/Benutzer (1.26) ist hoch, hat sich mit der Einführung der "One-Device-Strategie" bereits stark verbessert.
- Die Selbstlösungsrate bei Problemen ist bei den Benutzern tief. Das ILZ prüft zusammen mit seinen Kunden Massnahmen, um die Kenntnisse zu verbessern.

Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission (IpGPK)
InformatikLeistungsZentrum OW/NW (ILZ)

Marco De Col Kerns Kantonsrat OW
Daniel Windisch Giswil Kantonsrat OW

Elena Kaiser Stansstad Landrätin NW
Dominik Steiner Ennetbürgen Landrat NW

-
- Ein ILZ Mitarbeiter betreut überdurchschnittlich viele Benutzer. Dies hat vor allem im ServiceDesk mit einer hohen Anzahl verlorener Anrufe seine Konsequenzen. Es werden gezielte Massnahmen geprüft um die Überlastung zu verringern.

Informatikstrategie

Das benötigte Quorum wurde bei den Nidwaldner Gemeinden nicht erreicht, was einen Stopp der weiteren Beratungen im Parlament für die Zusammenarbeit bedeutet. Der Stopp führt zu einer Verzögerung im Strategieprozess der Kantone und Gemeinden sowie in der Unternehmensstrategie des ILZ. Im Kanton Nidwalden laufen nun Gespräche mit den ablehnenden Gemeinden. Der Lead liegt jedoch bei den zwei Kantonen.

Die IpGPK wurde anlässlich der Sitzung transparent und ausführlich informiert. Die IpGPK dankt den Mitarbeitenden, den Geschäftsleitungsmitgliedern sowie dem Verwaltungsrat für den weiterhin ausserordentlichen Einsatz während der COVID-Pandemie im Jahre 2021 und für die wertvolle, geleistete Arbeit. In diesem Sinne beantragen wir bei den Regierungsräten der Kantone Ob- und Nidwalden, den Geschäftsbericht und die Jahresrechnung 2021 zu genehmigen.

Stans/Sarnen, 12. April 2022

Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission der Kantone Obwalden und Nidwalden des ILZ

Elena Kaiser
Landrätin Nidwalden

Dominik Steiner
Landrat Nidwalden

Marco De Col
Kantonsrat Obwalden

Daniel Windisch
Kantonsrat Obwalden