

AR Informatik AG Geschäftsbericht 2021



ARI

Appenzell Ausserrhoden
Informatik

Editorial

Für uns ist sehr wichtig, stets persönlich und nahe für unsere Kundinnen und Kunden da zu sein. Das war im Jahr des Social Distancing trotz Video-Konferenzen nicht immer einfach. Entsprechend herausfordernd war 2021 für uns wie auch für unsere Kundinnen und Kunden. Als Unternehmen war und ist diese Krise für uns ein stetiger Lernprozess. So war das vergangene Jahr trotz aller Einschränkungen auch ein Jahr der kreativen Lösungen und des Miteinanders, wenn auch über Distanz.

Unsere Dienstleistungen und insbesondere die Informatiksysteme und -anwendungen waren jederzeit verfügbar – mit entsprechenden Schutzkonzepten, um die Gesundheit der Kundschaft und der Mitarbeitenden zu schützen. Um die Daten unserer Kundinnen und Kunden zu schützen, haben wir ein umfassendes und ganzheitliches Sicherheits-Managementsystem erarbeitet. Die Zertifizierung unseres Sicherheitsdispositivs gemäss dem international anerkannten Standard ISO/IEC 27001 stellt einen Meilenstein in der Geschichte der ARI dar.

Wir wollen unsere Kundinnen und Kunden auf dem Weg in die digitale Zukunft begleiten. Mit der Standardisierung der Informatikumgebung haben wir die Grundlage geschaffen, um elektronische Lösungen für Kanton und Gemeinden in kurzer Zeit und kostengünstig einführen und betreiben zu können. Die im letzten Jahr realisierte Anbindung an Edulog zeigt beispielhaft die Vorteile einheitlicher Lösungen. Dank der gemeinsamen Plattform können Schülerinnen und Schüler der von ARI betreuten Volksschulen ohne zusätzliches Passwort einfach und sicher auf eine Vielzahl digitaler Lerninhalte zugreifen.

Um unseren Kunden eine professionelle und zielgerichtete Beratung anbieten zu können, haben wir den Bereich «Projects&Consulting» ausgebaut und personell verstärkt. Der Ausbau erlaubt uns, unsere Kundinnen und Kunden bei der Optimierung ihrer Prozesse mit digitalen Lösungen zu unterstützen. Erste Beratungsaufträge 2021 zeigen, dass seitens Kanton und Gemeinden ein Bedarf für solche Dienstleistungen besteht.

Der Ausbau des Bereichs «Projects&Consulting» war Teil einer umfangreichen Anpassung der Aufbauorganisation. Damit wir uns besser auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Kundengruppen fokussieren können, haben wir «Competence Centers» für die vier strategischen Kundensegmente Verwaltungen, Schulen, Gesundheitswesen und Blaulichtorganisationen gebildet. Die «Competence Centers» erlauben uns eine bessere Ausrichtung auf die verschiedenen Kundengruppen und ihre jeweiligen Anforderungen, eine kundenspezifische Optimierung unserer Prozesse, eine grössere Kundennähe und damit eine Verringerung der Reaktionszeiten.

Wenn die Pandemie eines gezeigt hat, dann die Tatsache, dass sich die bisher gültige Arbeitskultur in einem starken Wandel befindet. Flexible Arbeitsweisen und ein Arbeitsumfeld, das kreatives Denken und Schaffen fördert, müssen heute von Unternehmen angeboten werden, um als Arbeitgeber attraktiv zu sein.

Die Erkenntnisse aus der ersten Welle haben wir genutzt, um unseren Mitarbeitenden flexible Arbeitsformen zu ermöglichen. Unsere neu gestalteten Büroräume beinhalten offene Bereiche für die Kommunikation, Zonen für konzentrierte sowie für kreative Arbeit. Mitarbeitende verschiedener Teams können so flexibel und abteilungsübergreifend zusammenarbeiten.

Für einen Teil der Mitarbeitenden wurden geteilte Arbeitsplätze, sogenannte «Shared Desks», eingerichtet. Diese Mitarbeitenden verfügen seitdem nicht mehr über einen persönlich reservierten Arbeitsplatz. Mit dieser Massnahme wollen wir neben einer Platz- und Kosteneinsparung insbesondere unsere Attraktivität als Arbeitgeber steigern und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden erhöhen.

Erste Erfahrungen mit den neu gestalteten Büroräumen zeigen, dass ein wichtiges Ziel des neuen Konzepts erreicht wird: gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden entstehen neue, kreative Lösungen.

Seit unserer Gründung richten wir sämtliche Aktivitäten darauf aus, unsere Leistungen effizient zu wirtschaftlichen Kosten zu erbringen. Diese fortlaufenden Anstrengungen haben sich ausbezahlt. In einem Kosten-Benchmark für den IT-Grundbedarf hat ARI mit einem hervorragenden Ergebnis abgeschnitten. Im Vergleich mit anderen kantonalen Informatikdienstleistern weist ARI die tiefsten Kosten auf.

Die kantonale Finanzkontrolle beurteilt den durchgeführten Benchmark für einen Vergleich der Kosten als sehr solide und die Ergebnisse für ARI sehr positiv. Die Finanzkontrolle bestätigt unsere Einschätzung, wonach das im Vergleich mit anderen Informatikdienstleistern gute Ergebnis auf der höheren Anzahl Benutzer und den daraus resultierenden Skaleneffekten basiert. Grundlage dafür bildet das Gesetz über eGovernment und Informatik, welches sicherstellt, dass Kanton, Gemeinden sowie Betriebe und Anstalten des Kantons ihren IT-Grundbedarf beim gemeinsamen Informatikbetrieb decken.

Die erfreulichen Resultate des Kosten-Benchmarks haben uns motiviert, unsere Anstrengungen weiter zu verstärken. Im Berichtsjahr haben wir im Projekt «OPTIMA» zahlreiche Massnahmen in die Wege geleitet, vorangetrieben oder zum Abschluss gebracht, um die Effizienz der Prozesse zu optimieren und unsere Kosten zu senken. Dank der umgesetzten Massnahmen können wir 2022 trotz gestiegenem Leistungsumfang und trotz der Schliessung des Spitals Heiden bis auf eine Ausnahme sämtliche Services zu den identischen Preisen anbieten.

Das Berichtsjahr schliessen wir mit einem operativen Gewinn von CHF 262'000 und einem Gewinn im Gesamtergebnis von CHF 460'000 ab. Budgetiert war ein operativer Verlust von CHF 626'000 sowie ein Verlust im Gesamtergebnis von CHF 315'000. Das entspricht einem operativen Besserabschluss von rund CHF 890'000 sowie einem Besserabschluss im Gesamtgewinn von CHF 775'000.

Die Gründe für den Besserabschluss sind vielfältig. Eine grössere Zahl von Kunden hat sich im Rahmen der Umstellung auf den «AP21» dazu entschieden, anstelle von Terminals Notebooks einzusetzen. Die höheren Erträge aus diesem Service sowie nicht budgetierte Erträge aus Projektleistungen haben insgesamt zu Mehreinnahmen von über CHF 400'000 geführt.

Geringere Kosten beim IT-Sachaufwand sowie die Tatsache, dass nicht alle Investitionen umgesetzt werden konnten, haben zu entsprechendem Minderaufwand geführt. Insgesamt fällt das finanzielle Ergebnis damit deutlich besser aus als budgetiert. Aufgrund des positiven Abschlusses steigen die Gewinnvorträge in der Bilanz. Unsere Mittelfristplanung sieht vor, diese Gewinnvorträge über die nächsten Jahre mit verschiedenen Massnahmen abzubauen.

Die sehr guten Resultate im Berichtsjahr in einem herausfordernden Umfeld verdanken wir dem grossen Einsatz, der hohen Motivation und der Kompetenz unserer Mitarbeitenden. Ihnen gelten unser Dank und unsere Anerkennung für die vorbildlichen Leistungen.

Ein ganz besonderes Dankeschön gebührt wiederum unseren Kundinnen und Kunden sowie den Aktionärinnen und Aktionären für das entgegengebrachte Vertrauen in unser Unternehmen und die konstruktive Zusammenarbeit.



Johannes Dörler
CEO



Lukas Fässler
Präsident Verwaltungsrat



Inhalt

Schwerpunkte	6
Corporate Governance	19
Finanzbericht	26
Zahlen und Fakten	42
Ausblick	47

6 Schwerpunkte

Reorganisation	7
Büroumbau	10
Standardisierte IT-Infrastruktur	12
ISO-27001-Zertifizierung	14
Informationssicherheit	15
Externer Kostenvergleich	16
Preisgestaltung	18

Reorganisation

Um ARI für die Zukunft möglichst optimal auszurichten, stand die Aufbauorganisation in den vergangenen 12 Monaten im Fokus bzw. auf dem Prüfstand. Eine breite Analyse der Kundenrückmeldungen und der internen Prozesse haben die Notwendigkeit einer Anpassung der Aufbauorganisation nach dem Motto «Externe Kundenfokussierung und interne Optimierung» deutlich aufgezeigt.

Die optimale Betreuung der unterschiedlichen Kundengruppen stellt eine der grossen Herausforderungen für ARI im Tagesgeschäft dar. Die Anforderungen und Bedürfnisse von Verwaltungen, Schulen, Spitälern und Blaulichtorganisationen unterscheiden sich einerseits stark. Andererseits existieren innerhalb dieser Kundengruppen auch völlig unterschiedliche Unternehmenskulturen. Diesen Aspekt galt es bei der Reorganisation entsprechend zu berücksichtigen. Darüber hinaus hatte sich ARI-intern in der Vergangenheit auch gezeigt, dass es Optimierungsbedarf bei der Teamorganisation, der internen Aufgabenverantwortung und dem Wissenstransfer gibt.

Die einzelnen Bestandteile der Reorganisation wurden durch die Geschäftsleitung gemeinsam mit dem Verwaltungsrat und unter Einbezug des Feedbacks der ARI-Mitarbeitenden festgelegt.

Die für Kunden sichtbarste Änderung betrifft den Bereich «Services»: Er wurde zusätzlich zum Service Desk in vier sogenannte «Competence Centers» gegliedert und bildet nun die nachfolgend aufgelisteten strategischen Kundensegmente ab:

- Verwaltungen, weitere Kunden (GOV)
- Bildungswesen, Schulen (EDU)
- Gesundheitswesen (HEALTH)
- Kantonspolizei, Blaulichtorganisationen, Feuerwehr usw. (BORS)

Ziel ist es, im Bereich «Services» die Kunden-
nähe zu intensivieren, indem möglichst immer dieselben Mitarbeitenden sich um dieselben Kundengruppen kümmern. Dadurch erhöht sich das Verständnis für die entsprechenden Kunden bzw. deren Aufgaben.

Im Bereich «Infrastructure» wurden zudem das Engineering (IT-Projekte) und der Betrieb getrennt. Dazu wurde zusätzlich das Team «Solution & Integration» gegründet. Dank der Aufgabentrennung werden Betriebs- und Projektaufgaben künftig nicht mehr vermischt und der jeweilige Fokus auf die verschiedenen Ziele wird geschärft.

Neben den vorgenannten Anpassungen wurde ein zusätzlicher Bereich «Projects & Consulting» geschaffen bzw. angepasst, welcher durch das neue Geschäftsleitungsmitglied Titus Fleck geleitet wird. Dieses verstärkte Team legt seinen Fokus auf eine Professionalisierung des Projektmanagements bei ARI und den Kunden sowie auf zusätzliche Beratungsdienstleistungen rund um die Themen Organisations- und Prozessberatung sowie IT-Sicherheit.

Neben den bisher genannten organisatorischen Änderungen wurde der bisherige Bereich «Finanzen & Personal» als Stabsstelle «Finance & HR» umgestaltet. Der Leiter Finance & HR steht trotz dieser Anpassung auch künftig in engem Austausch mit der Geschäftsleitung in allen personalrechtlichen und finanziellen Belangen (siehe Organigramm S. 23).

Titus Fleck,
Bereichsleiter Projects & Consulting
erklärt, welche Ziele er gemeinsam
mit seinem Team verfolgt:

Warum wurde dieser neue Bereich geschaffen?

ARI wickelt jedes Jahr eine Vielzahl von umfangreichen und komplexen Projekten ab. Unsere Kundinnen und Kunden erwarten ein professionelles Projektmanagement und eine effiziente, wirtschaftliche und qualitativ einwandfreie Durchführung der Projekte. Bisher hatte unser CEO Johannes Dörler die oberste Projektverantwortung inne – zusätzlich zu seinen Aufgaben als CEO. Zu seiner Entlastung und insbesondere um das Projektmanagement zu stärken und auf ein höheres Professionalitätslevel zu heben, wurden die Aktivitäten in einen separaten Bereich ausgliedert.

Wie ist der Begriff «Consulting» bei ARI zu interpretieren? Welche Dienstleistungen werden künftig angeboten?

Bisher hatten wir in erster Linie die Themen Informationssicherheit und Cloud Computing im Fokus. Künftig werden wir aber auch den ARI-Kunden in Sachen Digitalisierung, (Prozess-) Optimierung, Anwendungsberatung und Projektabwicklung beratend zur Seite stehen. Und natürlich bei sämtlichen Anliegen im Zusammenhang mit dem Informatik-Grundbedarf.



Titus Fleck, Bereichsleiter Projects & Consulting

Welche Projekte stehen demnächst an?

Eines unserer wichtigsten Projekte im neuen Jahr dreht sich um eine gemeinsame E-Government Basisinfrastruktur für den Kanton und die Gemeinden von Appenzell Ausserrhoden. Damit sollen künftig möglichst viele Verwaltungsdienstleistungen den Einwohnerinnen und Einwohnern 7×24h online zur Verfügung stehen. Mit der Plattform hat Appenzell Ausserrhoden ideale Bedingungen, die heute noch stark analog geprägten Prozesse einheitlich und einfach digital zur Verfügung zu stellen. Ich persönlich verfolge das Ziel, dass Appenzell Ausserrhoden spätestens mit der Einführung der bundesweiten eID-Lösung im Jahr 2026 zu den führenden digitalen Kantonen der Schweiz zählt. Mit der digitalen Signatur wird per Anfang 2023 das Grundangebot um eine rechtsgültige digitale Unterschrift erweitert. Ausserdem wird Microsoft Teams mit verschiedenen Funktionen flächendeckend zur Verfügung gestellt, neue Software für unterschiedliche Kunden mittels Submission beschafft, werden weitere Schulen in die zentrale Schulplattform der ARI integriert und verschiedene Schnittstellen realisiert.

Die Reorganisation wurde per 1. Juli 2021 umgesetzt und hat sich seitdem in einigen Gesichtspunkten bereits in der Praxis bewährt. Verständlicherweise braucht es noch etwas Zeit und Geduld, bis die Änderungen auch nach aussen deutlich sichtbar und spürbar werden. Für einen ersten Eindruck sollen deshalb an dieser Stelle einige Kunden zu Wort kommen:



Alain Kohler, Leiter Marketing & Kommunikation,
Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden

«In meiner Funktion stehe ich täglich an mehreren SVAR-Standorten im Einsatz. Der virtuelle Arbeitsplatz ermöglicht mir dabei standortunabhängig effizientes Arbeiten.»



Beat Germann, Leiter Finanzverwaltung,
Gemeinde Herisau

«Seit Oktober 2019 erfolgt unser Beleg- und Abwicklungsprozess elektronisch über den Kreditorenworkflow von Axians Infoma Schweiz. Lieferantenrechnungen sind somit jederzeit auffindbar – sei es im Prozess der Visierung oder später in der Archivablage. Bereichs- und Abteilungsleiter haben vom Arbeitsplatz aus Zugriff auf die Belege. Dadurch wurde die Finanzverwaltung betreffend Anfragen oder gewünschten Belegkopien stark entlastet.»



Remo Stark, Dienstchef Fachdienst Kriminalpolizei /
Stellvertreter Chefin Kripo,
Kantonspolizei AR

«Mit myABI Wiki auf Basis Sharepoint setzen wir bei der Kapo AR eine gute, pragmatische Wissensdatenbank ein, welche im täglichen Betrieb genutzt wird.»

Aufgefrischte Büros und geteilte Arbeitsplätze

Immer häufiger entscheiden sich Unternehmen dazu, Räume oder Arbeitsplätze in öffentlichen Co-Working-Büros zusätzlich zu ihren eigenen Büroräumen anzumieten oder sie nutzen solche Einrichtungen punktuell für Besprechungen, Projektarbeiten oder kreative Tätigkeiten an einem anderen Ort als dem Firmenstandort. Der gewinnbringende Effekt eines solchen «Tapetenwechsels» zur Besprechung geschäftlicher Themen ist mittlerweile auch in der Praxis bewiesen.

Barbara Josef, Co-Gründerin der 5to9 AG, beurteilt in ihrer Studie «Chancenpotenziale von Co-Working aus Sicht des Betrieblichen Gesundheitsmanagements» diesen Trend wie folgt: «Arbeit neu denken heisst auch, [...] sich mit neuen Arbeitsorten und deren Wirkung auseinanderzusetzen. Dies lohnt sich insbesondere dann, wenn diese Orte Chancenpotenziale für Unternehmen und Mitarbeitende bereitstellen.»

Die ARI-Geschäftsleitung und der Verwaltungsrat haben sich über längere Zeit auch mit den Themen Co-Working und flexible Arbeitstechniken auseinandergesetzt und eine mehrstufige Strategie für ARI unter dem Titel «Modern Working» erarbeitet. 2021 wurde der erste Schritt dieser Strategie mit dem internen Projekt «FlexWork» umgesetzt: die Einrichtung betriebsinterner Co-Working-Räume am Firmensitz und an einem weiteren Standort im Zentrum von Herisau.

Seit Oktober 2021 stehen den Mitarbeitenden flexibel nutzbare Arbeitsplätze und für die jeweilige Aufgabe ideale Arbeitszonen zur Verfügung. Der «Silent Room» dient beispielsweise als Unterstützung bei der konzentrierten Arbeit an einem Dokument bzw. in geräuscharmer Umgebung. «Open Space»-Flächen mit frei nutzbaren, regulär eingerichteten Arbeitsplätzen («Shared Desk») bieten wiederum eine gewohnte Büroumgebung und die Möglichkeit für direkte Kommunikation mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen im offenen Raum. Klassische Sitzungszimmer und «Workshop-Räume» inspirieren mit ihrer kreativitätsfördernden Einrichtung und entsprechendem Arbeitsmaterial nicht zuletzt bei der Erarbeitung neuer Ideen und Konzepte. Ganz allgemein sind die Räume so gestaltet, dass sich die Mitarbeiten-

den bei Bedarf in geeigneten Zonen zurückziehen können. Inspirationen für die Einrichtung und Gestaltung der Räume hat sich das Projektteam bei diversen Co-Working-Einrichtungen in der Region geholt. Bei der Konzeptentwicklung mitgearbeitet hat ausserdem das Team von Waldburger + Partner aus Herisau. Auch bei den Umbauarbeiten konnte ARI auf Partner aus der nahen Umgebung zählen – oder ihre Mitarbeitenden, die jederzeit tatkräftig mitangepackt haben, wo es gerade nötig war.

Bilder sagen bekanntlich mehr aus als Worte. Deshalb finden sich auf der Nebenseite ein paar Impressionen zu den umgestalteten Büroräumen. Besucher und Besucherinnen sind darüber hinaus jederzeit willkommen, um sich vor Ort einen persönlichen Eindruck zu verschaffen.

ARI-Mitarbeitende haben auch schon ihre Meinung dazu:

Christian Holderegger, Account Manager

Vom Ergebnis unseres FlexWork-Projekts und der guten Ausstattung vor Ort bin ich begeistert! Ich schätze es, wenn man frei wählen darf, wo man arbeiten möchte und sich dann innerhalb des Büros sogar noch den Arbeitsplatz aussuchen kann. Das «Open Space» ist vergleichbar mit dem bisherigen Grossraumbüro, wo es bei vielen Telefonierenden laut werden kann. Da ist es gut, wenn man Ausweichmöglichkeiten hat. Natürlich bleibt auch in einer solchen Umgebung die Wichtigkeit von gegenseitiger Rücksichtnahme – was wir täglich leben.

Nino Baumgartner, ICT-Lernender

Ich arbeite gerne im neuen Büro «FlexPoint». Es ist schön eingerichtet und es herrscht eine gute Arbeitsatmosphäre.

Dominique Salzlechner, Projektleiterin

FlexWork zusammen mit Homeoffice ergibt für mich die beste Life-Work-Balance überhaupt. Das ist sehr viel wert. Ausserdem hebt sich ARI mit ihren Arbeitsbedingungen deutlich von anderen Unternehmen ab. Ich werde um die Flexibilität bei meiner täglichen Arbeitsgestaltung sogar im privaten Umfeld beneidet.



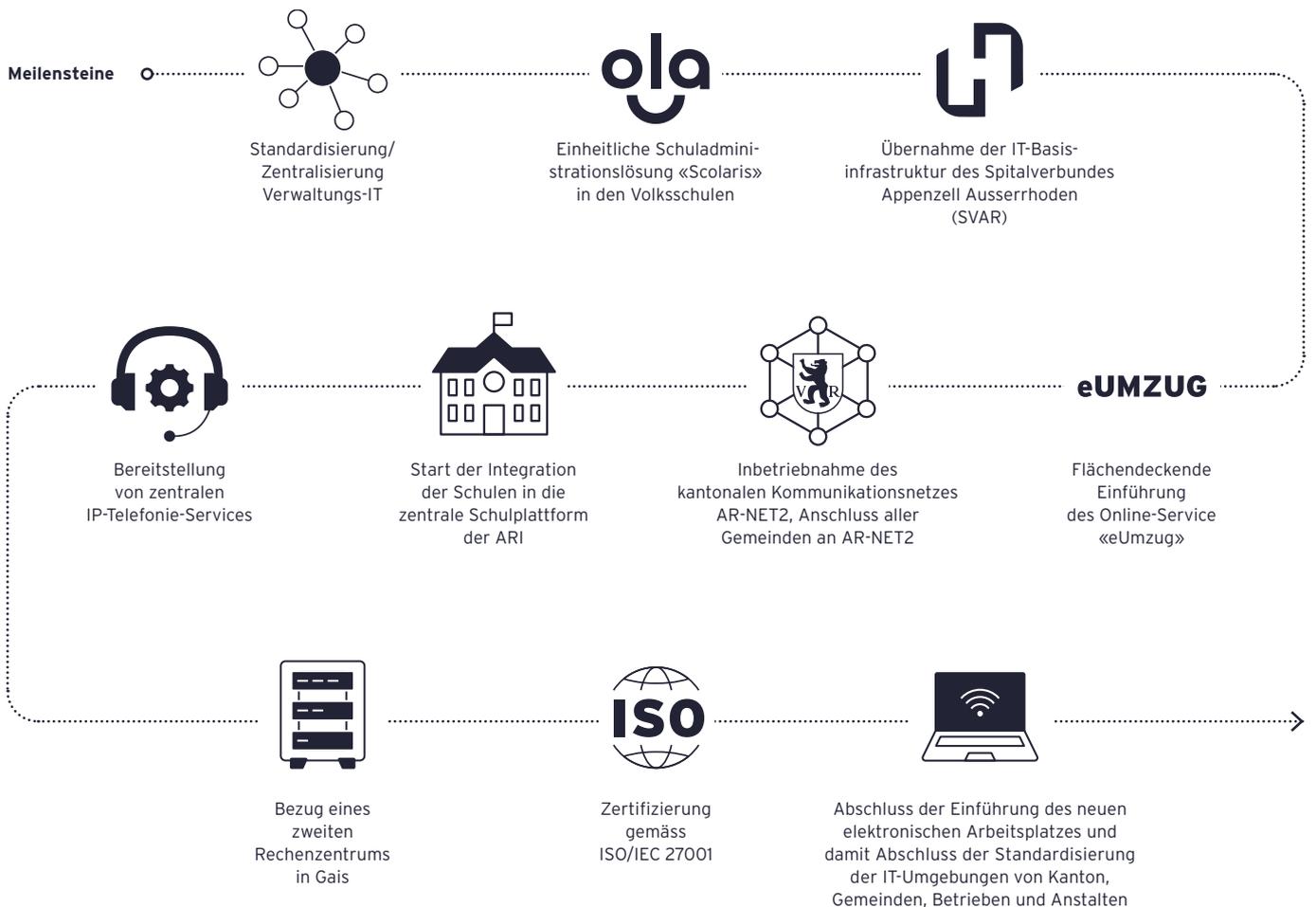
Standardisierung der IT-Infrastruktur

Schon bei der Gründung der AR Informatik AG war die Kernaufgabe gesetzt: Der Grundbedarf an Informatik- und Kommunikationsmitteln für Kanton und Gemeinden soll «mittels einer gemeinsamen Strategie, eines gemeinsamen Informatikbetriebes und einer gemeinsamen Entscheidungsfindung» (eGovG Art. 1 und 5) abgedeckt werden.

So waren denn auch die letzten acht Jahre der Geschäftsaktivitäten stark geprägt von Harmonisierungs- und Standardisierungsprojekten mit und bei den ARI-Kunden. Angefangen mit der Standardisierung und Zentralisierung der Verwaltungs-IT, diversen Anwendungsoptimierungen sowie der Erarbeitung des Servicekatalogs galt

es zunächst, eine gemeinsame Ausgangsbasis zu schaffen. Gleichzeitig wurden nach und nach immer mehr Kunden in die gemeinsame ARI-Plattform integriert und an das Kantonsnetz AR-NET2 angeschlossen.

Haupttreiber für Projekte und generell für alle Aktivitäten war das Ziel einer Harmonisierung und Standardisierung der Arbeitsplätze und Systeme. Ergänzend bzw. unterstützend dazu wurden auch diverse Themen im Hintergrund bearbeitet, wie beispielsweise die Optimierung der Videokonferenzlösungen, der Bezug eines zweiten Rechenzentrums, ein zentraler ARI-Internetanschluss usw.



Nachfolgend sollen zwei Projekte einen Einblick ins umfangreiche und verantwortungsvolle Aufgabenspektrum der ARI geben:

Umfeld Verwaltung – Beispiel «AP21»

Mit dem Jahresende 2021 konnte das Projekt zur Standardisierung des elektronischen Arbeitsplatzes («AP21») formell abgeschlossen werden. Alle ARI-Kunden arbeiten nun mindestens mit einem Gerät, das Windows 10 als Betriebssystem hat und über die Office-2016-Anwendungen verfügt.

Technische Neuerungen bzw. Anpassungen, die im Laufe des Projekts umgesetzt wurden:

- Einrichtung des Standardarbeitsplatzes (virtueller Arbeitsplatz) für SVAR, Kanton, Gemeinden und weitere Kunden
- Installation identischer Basisapplikationen (Windows 10, Office Professional Plus 2016, ARI Service Center, ARI Printer Manager usw.), ergänzt um individuelle Applikationen nach Bedarf (Geschäftsapplikation, optionale Standardanwendung oder Individualapplikation)
- Angebot verschiedener Arbeitsplatz-Hardware-Varianten (Zero Client, Desktop, Notebook, Tablet-PC)
- Standardisierung der Benutzernamen (E-Mail-Adresse/Identität) zur Anmeldung am Endgerät, bei Applikationen oder Cloud-Diensten
- Erhöhung der Sicherheitsanforderungen (Datensicherheit/Datenschutz)
- Harmonisierung zentraler Systeme (Synergien)
- Erhöhung der Verfügbarkeit (durch Redundanzen, zentrale Überwachungen usw.)

Rita Raschle, Amt für Immobilien, Kantonale Verwaltung AR:

Gerade dank den Vorarbeiten seitens ARI in Sachen Standardisierung der Systeme war bei der kantonalen Verwaltung die Umstellung von Büropräsenz auf 100% Arbeit im Homeoffice zu Beginn der Corona-Pandemie 2020 problemlos möglich. Ich kann mich noch erinnern, dass Donnerstagabend die Meldung kam, wir sollten bis zum darauffolgenden Montag prüfen, ob wir uns mit unseren Geräten zu Hause einloggen und die nötigen Anwendungen starten könnten. Am Dienstag galt dann die Weisung zur Arbeit im Homeoffice. Von einem so direkten und vor allem problemlosen Start ins Homeoffice habe ich im privaten Umfeld nur selten gehört. Seitens ARI war die Unterstützung sehr gut und es wurde innerhalb von 2 bis 3 Wochen sogar die Einbindung von privaten Druckern eingerichtet. So kann ich uneingeschränkt von zu Hause arbeiten!

Während der letzten zwei Jahre ist unser Amt übrigens nie mehr vollständig zurück ins Büro gekommen. Wir arbeiten mittlerweile tendenziell im «Split Office» bzw. mit Maximalbelegung von einer Person pro Raum. Von der Informatik her war das immer relativ problemlos möglich. Klar gibt es punktuell auch mal technische Schwierigkeiten, beispielsweise nach grossen Updates, aber dann organisieren wir uns einfach um und arbeiten bei Bedarf auch vor Ort. Der ARI-Support vor Ort und remote im Homeoffice ist zufriedenstellend: Die Mitarbeitenden sind sehr bemüht, im Rahmen der Möglichkeiten eine Lösung zu den gemeldeten Problemen zu finden. Als gleichzeitige Informatikverantwortliche fürs Amt bin ich ab und zu auch intern die erste Anlaufstelle bei technischen Fragestellungen. Ich bekomme also relativ viel Einblick in die verschiedenen Themen und erkenne auch die Zusammenhänge, so dass ich den Kolleginnen und Kollegen den einen oder anderen Hinweis geben kann.

Umfeld Schule – Beispiel Anwendung «Edulog»

Seit Herbst 2021 steht den ARI-Kunden Edulog als Schulplattform zur Verfügung. Mit Edulog soll für Schülerinnen und Schüler, Lernende und Mitarbeitende von Bildungseinrichtungen schweizweit der Zugang zu Online-Diensten in Schule und Unterricht vereinfacht und vereinheitlicht werden. Die digitale Identität folgt Lehrpersonen und Lernenden während der gesamten Laufbahn – auch beim Schulwechsel. Mit Edulog kann eine lernende Person ausserdem die verschiedenen Online-Dienste (digitale Lernmedien und Online-Lernplattformen) mit einem einzigen Login nutzen.

Auftraggeberin von Edulog ist die Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK). In dieser Konferenz sind alle 26 Kantone vertreten. Edulog ist eine wichtige Massnahme der Digitalisierungsstrategie der EDK. Für das Departement Bildung und Kultur von Appenzell Ausserrhoden war es darum ein logischer Schritt, Edu-

log beizutreten und damit seiner Digitalisierungsstrategie ein weiteres Puzzleteil hinzuzufügen. ARI als kantonale Dienstleisterin für den Grundbedarf an Informatik- und Kommunikationsmitteln war mit der Umsetzung des Projekts beauftragt und übernimmt darüber hinaus die Rolle der zentralen Identitätsanbieterin.

Edulog reduziert für die Schulen den administrativen Aufwand spürbar – vorausgesetzt, die bedeutenden Lernmedien-Verlage und Anbieter von Lernplattformen treten Edulog bei. Wenn dies erfolgt ist, kann eine lernende Person in Appenzell Ausserrhoden mit nur einer Identität (Login) auf alle ihr zur Verfügung gestellten Lernmedien zugreifen. Die Zahl der Lehrmittel, die über Edulog zur Verfügung stehen, wird in den nächsten Jahren laufend ausgebaut.

Erfolgreiche ISO-27001-Zertifizierung



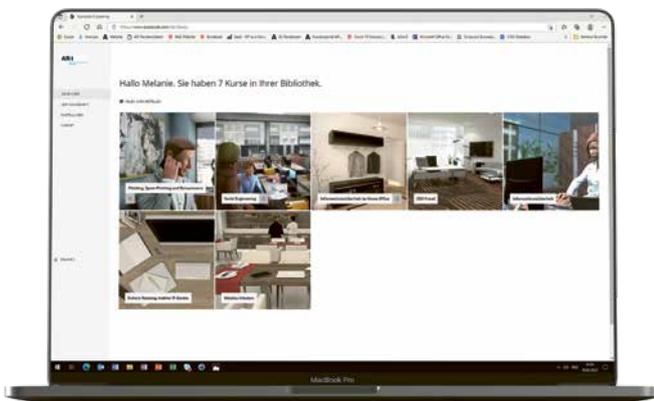
Ein weiterer grosser Meilenstein wurde 2021 geschafft: Die Zertifizierung nach dem internationalen Standard ISO/IEC 27001:2013 (Informationssicherheit).

Im März 2021 fand das Zertifizierungsaudit durch die Prüfer der SV Certification Group vor Ort in Herisau statt. Das Ergebnis war sehr gut – die beiden Auditoren haben keine verhindernden Punkte (sogenannte Non-Conformities) und keine kritischen Punkte (sogenannte Observations) festgestellt, sondern lediglich einige Empfehlungen formuliert.

«Das ISO-27001-Zertifikat bestätigt, dass ARI über die nötigen Grundlagen verfügt, um die Informationssicherheit der hochsensiblen Daten unserer Kunden aus Verwaltung, Spitalverbund, Schulen, Polizei und vielen weiteren Organisationen unter dem Dach des Kantons AR zu gewährleisten. Es zeigt auch, dass die Mitarbeitenden mit Informationssicherheit generell sehr bewusst umgehen», so CISO Christoph Schwalm.

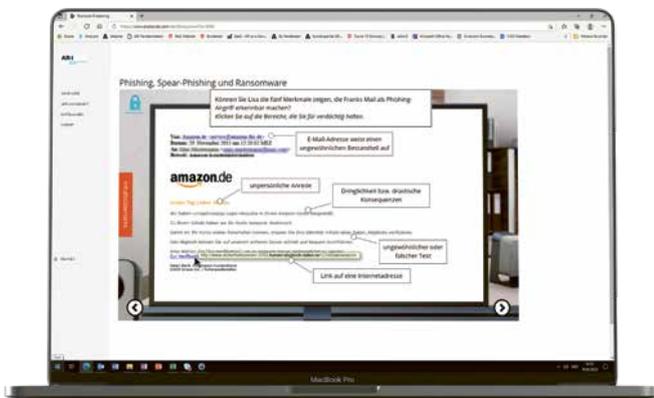
Sensibilisierung Informationssicherheit

Zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden und der Anwendenden in den verschiedenen Kundengruppen wurden im Jahresverlauf kundenspezifisch angepasste Phishing-Simulationen zusammen mit dem Partner Infoguard durchgeführt. Die Auswertung hat gezeigt, dass ein zu geringes Bewusstsein bei vielen Anwendern vorhanden ist – was dazu führen kann, dass sensible Daten in falsche Hände geraten.



Exkurs:

Eine Phishing-Simulation funktioniert wie ein tatsächlicher Phishing-Angriff – mit dem Unterschied, dass die Anmeldedaten nicht gespeichert bzw. abgezogen werden. Die E-Mail scheint von einem bekannten Absender (meistens in der oberen Führungsebene angesiedelt) zu kommen und enthält die Aufforderung, seine persönlichen Daten oder andere sensible Informationen innert kurzer Zeit über einen Link zu übermitteln oder ein angehängtes Dokument zu öffnen.



Um die Mitarbeitenden und die Anwender auf solche Sicherheitsthemen zu sensibilisieren, bietet ARI Online-Kurse über eine Lernplattform an. In Form interaktiver, über das Jahr verteilter Trainingseinheiten sind verschiedene Inhalte zu Sicherheitsthemen aufbereitet und bringen so die wichtigsten Verhaltensweisen zur Wahrung der Informationssicherheit näher.

Externer Kostenvergleich für den elektronischen Arbeitsplatz

Im ersten Quartal 2021 wurde ein Kosten-Benchmark für den elektronischen Arbeitsplatz mit vergleichbaren kantonalen Informatik-Dienstleistern unter der Leitung der Axeba AG durchgeführt. Grundlage für den Vergleich waren die Kosten der Dienstleister aller 12 Monate im Jahr 2020.

Die Kosten der evaluierten Dienstleister wurden nicht nur einander gegenübergestellt. Sie wurden auch mit den durchschnittlichen Kosten von rund 20 Kantonen, Städten und weiteren öffentlich-rechtlichen Organisationen sowie dem Gesamtdurchschnitt aller untersuchten Firmen (ca. 100 Firmen mit über 350'000 Arbeitsplätzen), jeweils über die letzten 4 Jahre, aus der axeba-Datenbank verglichen.

Für ARI brachte dieser Kostenvergleich insgesamt folgende Erkenntnisse:

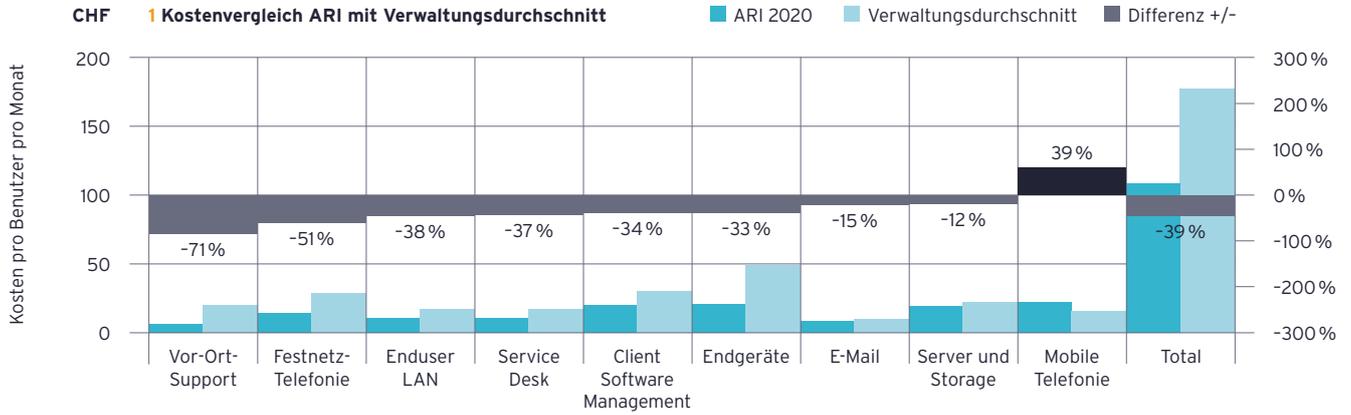
- ARI produziert den gesamten elektronischen Arbeitsplatz mit Kosten von CHF 109 pro Benutzer im Monat. Das ist ein sehr tiefer Wert im Vergleich zu den anderen Dienstleistern bzw. dem Verwaltungsdurchschnitt (Grafiken 1/2/3 nächste Seite).
- Der Anteil der Personalkosten liegt auf einem üblichen Wert bei rund 40 %. Für Outsourcing fallen nur sehr geringe Kosten an (Grafik 4 nächste Seite).
- Im Vor-Ort-Support sind nur sehr wenige Einsätze nötig, auch dank der Nutzung von Thin Clients. Die Auslastung ist gut.
- Für Festnetz-Telefonie werden wenig personelle Ressourcen eingesetzt, die Verbindungskosten sind im Verhältnis deutlich günstiger.
- Das Netzwerk (Enduser LAN) erfordert hohe personelle Ressourcen. Es werden verhältnismässig viele Ports verwaltet.
- Die Anzahl der Anfragen an den Service Desks liegen im Durchschnitt und die Auslastung des Service Desk ist gut.
- Es werden viele Softwarepakete verarbeitet – bei einer geringen Paketierungs-Änderungsrate. Die MS-Office-Kosten sind im Vergleich sehr tief.
- Endgeräte stehen günstiger als bei den Vergleichsfirmen zur Verfügung. Die Anzahl Geräte pro Benutzer liegt im Durchschnitt.
- Für mobile Telefonie sind sehr viele Handys und SIM-Karten im Einsatz, was wiederum vergleichsweise hohe personelle Ressourcen beansprucht.

Die kantonale Finanzkontrolle bewertet die Ergebnisse aus dem Benchmark wie folgt:

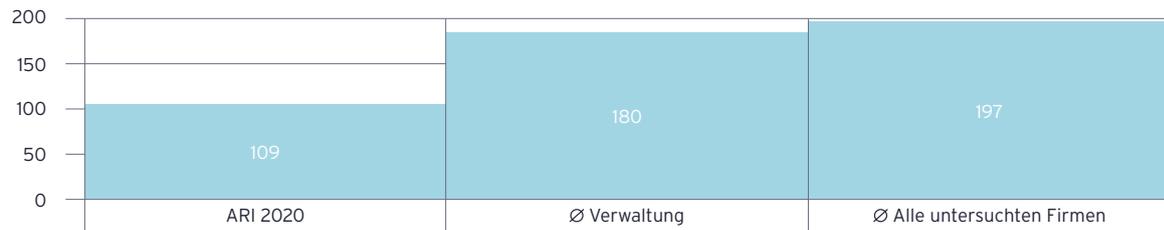
«Aus der Benchmarkanalyse kann eine Aussage für rund 48 % der Kosten der ARI (gemäss Kalkulation für 2022) abgeleitet werden. Die verglichenen Kosten der sog. technischen Services kommen auch in Bereichen ausserhalb des elektronischen Arbeitsplatzes zum Tragen.

Keine Aussage trifft der Benchmark zu den Kosten der Applikationen (rund 26 % der Gesamtkosten), den Gemeinkosten (rund 18 %), den Projektkosten (rund 6 %) und Kosten für die IT-Infrastruktur (rund 2 %). Insbesondere bei den Applikationskosten handelt es sich um Kosten, welche durch ARI grösstenteils nicht beeinflussbar sind, da die Verantwortung für den Beschaffungentscheid von Applikationen ausserhalb des Grundbedarfs beim Kunden liegt (Art. 5 eGovG).

Wir beurteilen den durchgeführten Benchmark für einen Vergleich der Kosten des elektronischen Arbeitsplatzes als sehr solide und die Ergebnisse für ARI als sehr positiv. Aufgrund der Tatsache, dass mit dem Benchmark nur die Kosten und nicht die Preise verglichen wurden, kann unseres Erachtens zur Beurteilung der Marktgerechtigkeit der Preise daraus nur in beschränktem Mass eine Aussage gemacht werden. Aufgrund der Benchmark-Analyse bestehen jedoch keine Anzeichen, dass die Preise der ARI nicht marktgerecht wären.»



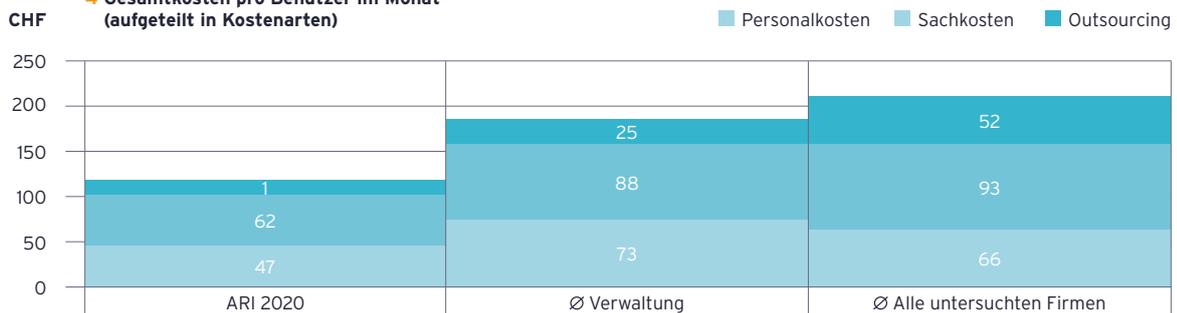
CHF 2 Gesamtkosten pro Benutzer im Monat



3 Anzahl Benutzer



CHF 4 Gesamtkosten pro Benutzer im Monat (aufgeteilt in Kostenarten)



Periodische Prüfung der Preisgestaltung

AR Informatik AG ist gesetzlich dazu verpflichtet, ihre Dienstleistungen zu kostendeckenden, marktgerechten und transparenten Preisen zu verrechnen. Seit der Revision des eGovG (bGS 142.3) obliegt der kantonalen Finanzkontrolle die Aufgabe, die Preisgestaltung der ARI periodisch zu überprüfen.

Im Sommer 2021 wurden rückblickend die Preise 2020 unter den Gesichtspunkten der Kostendeckung, Marktgerechtigkeit und Transparenz geprüft. Ausserdem wurden die für 2022 budgetierten Preise (Stand Ende April 2021) in Bezug auf die Kalkulation und Preisgestaltung untersucht.

Im abschliessenden Prüfbericht bestätigt die kantonale Finanzkontrolle ARI eine nachvollziehbare, transparente, ordnungs- und rechtmässige Preisgestaltung. Zudem hält die Finanzkontrolle fest, dass die Produktionskosten der angebotenen elektronischen Arbeitsplätze gemäss dem Benchmark deutlich unter dem Durchschnitt der verglichenen Unternehmen liegen.

Abschliessend werden im Prüfbericht folgende Empfehlungen abgegeben:

- Prüfung im Hinblick auf die nächste Benchmark-Analyse, wieweit auch Kosten aus anderen Bereichen (Gemeinkosten, Applikationen) mit anderen IT-Betrieben verglichen werden könnten.
- Festlegung in den Grundsätzen zur Preispolitik durch den Verwaltungsrat, wie mit einem Bilanzgewinn bei vollständiger Äufnung der gesetzlichen Reserve umzugehen ist bzw. wann (z. B. bei Überschreitung einer Bandbreite) Preisanpassungen vorzunehmen sind.

ARI nimmt die Empfehlungen für künftige Benchmark-Analysen und Strategiefestlegungen in Abstimmung mit der Finanzplanung auf. Darüber hinaus findet ein regelmässiger informeller Austausch mit vergleichbaren Informatik-Dienstleistern statt, um weitere Verbesserungsmöglichkeiten im Tagesgeschäft aufzudecken.

19 Corporate Governance

Verwaltungsrat	20
Geschäftsleitung	22
Revisionsstelle	22
Organigramm	23
Team	24

Verwaltungsrat

Der ARI Verwaltungsrat setzt sich aus fünf Mitgliedern zusammen: Kanton und Gemeinden haben ein Vorschlagsrecht für je ein Mitglied, die drei weiteren Mitglieder sind Fachpersonen. Das Gremium entscheidet auf Vorschlag und gemeinsam mit der Geschäftsleitung über die Strategie der ARI, ist für die Gesamtleitung, Überwachung und Kontrolle der ARI und ihres Managements verantwortlich und überwacht die Einhaltung der Bestimmungen der anwendbaren Gesetzgebungen, Vorschriften und Regularien.



Lukas Fässler, Präsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019.
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Rechtsanwalt und Informatikexperte
- Präsident Verein Schweizerische Städte- und Gemeindefinformatik SSGI
- (Fach-)Hochschuldozent



Köbi Frei, Vize-Präsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019.
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Alt-Regierungsrat, div. Mandate als VRP+VR
- Kenntnisse in Informatikmanagement und Digitalisierung
- Erfahrung in Unternehmensführung und -entwicklung sowie Personalwesen



Harald Scherrer, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019.
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Ehemaliger COO/Partner eines Beratungsunternehmens und Komplettanbieters von Microsoft-Lösungen
- Fundiertes Wissen im Informatikbereich und Projektmanagement



Gaby Bolleter, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019.
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Departementssekretärin Departement Finanzen
- Juristin
- Dipl. Steuerexpertin



Ernst Pletscher, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 3. September 2012.
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Gemeindepräsident Reute
- Assistent Biologie Kantonsschule Trogen

Verwaltungsratsausschuss

IT-Sicherheit und Datenschutz

Der Ausschuss erfüllt strategische Aufgaben im Bereich IT-Sicherheit und Datenschutz. Er überprüft, ob die Compliance erfüllt ist und ob wichtige Instrumente zur Gewährleistung der Sicherheit vorhanden sind. Ausserdem kann er ARI bei Zertifizierungen begleiten.

Verwaltungsratsausschuss

Personalwesen

Der Ausschuss Personalwesen erfüllt strategische Aufgaben im Bereich Personalwesen. Er legt Rahmenbedingungen zur Ausgestaltung der Lohnpolitik sowie zur Unterstützung bei der Aus- und Weiterbildung fest. Zudem kann er den CEO bei schwierigen Personalfragen unterstützen.

Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung unter Führung des CEO besteht aus vier Mitgliedern. Sie hat die Verantwortung für die Steuerung der ARI und ihrer Geschäftsführung inne. Ihr obliegt die Gesamtverantwortung für die Entwicklung und Umsetzung der vom Verwaltungsrat genehmigten Strategie.



v.l.n.r.:

Titus Fleck
Bereichsleiter
Projects & Consulting

Marcel Zoller
Bereichsleiter Infrastructure

Emanuel Ranieli
Bereichsleiter Services

Johannes Dörler
CEO

Revisionsstelle

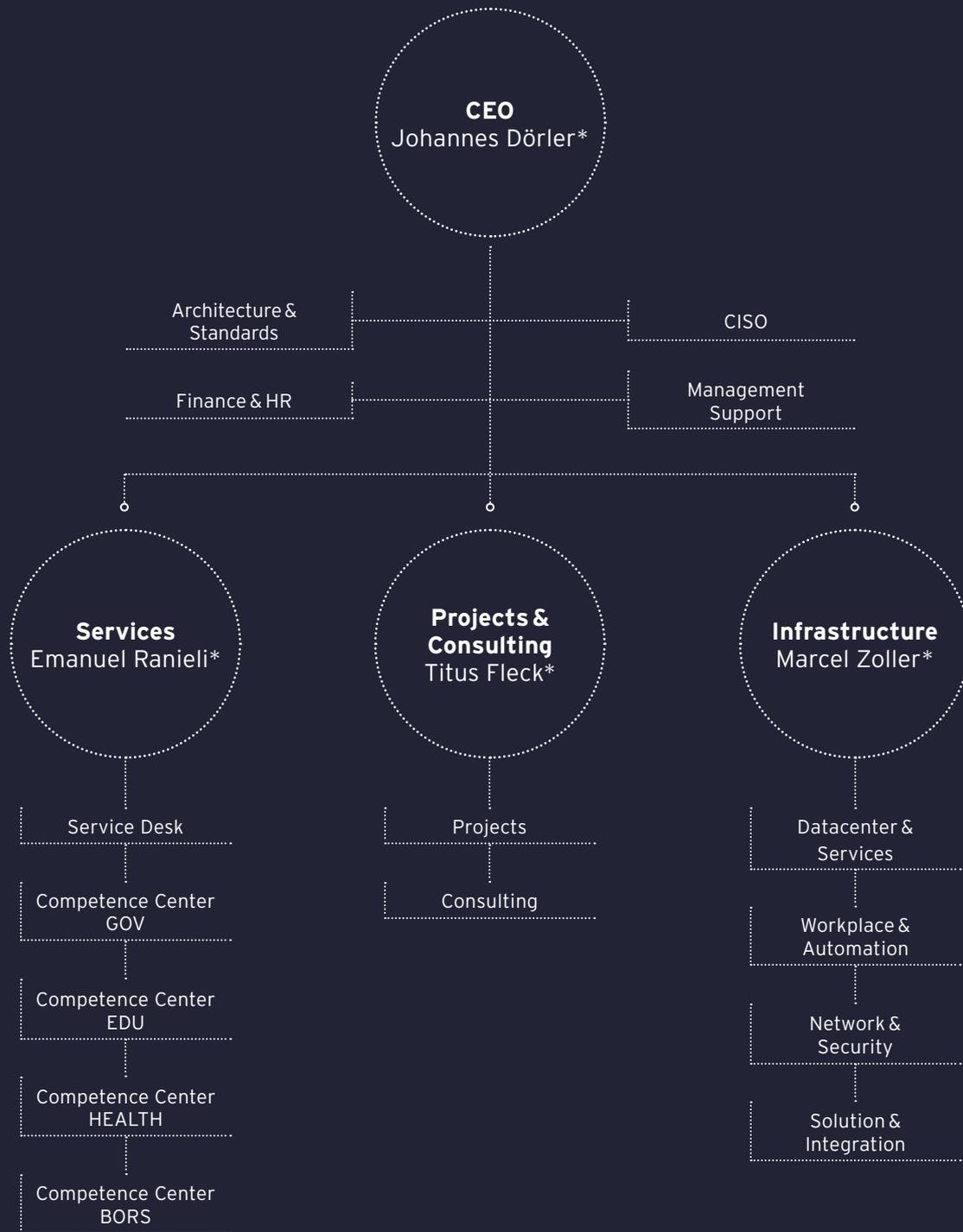
Leitender Revisor:
Marcel Eugster

Interrevision AG
Platz 11, 9100 Herisau

interrevision.ch

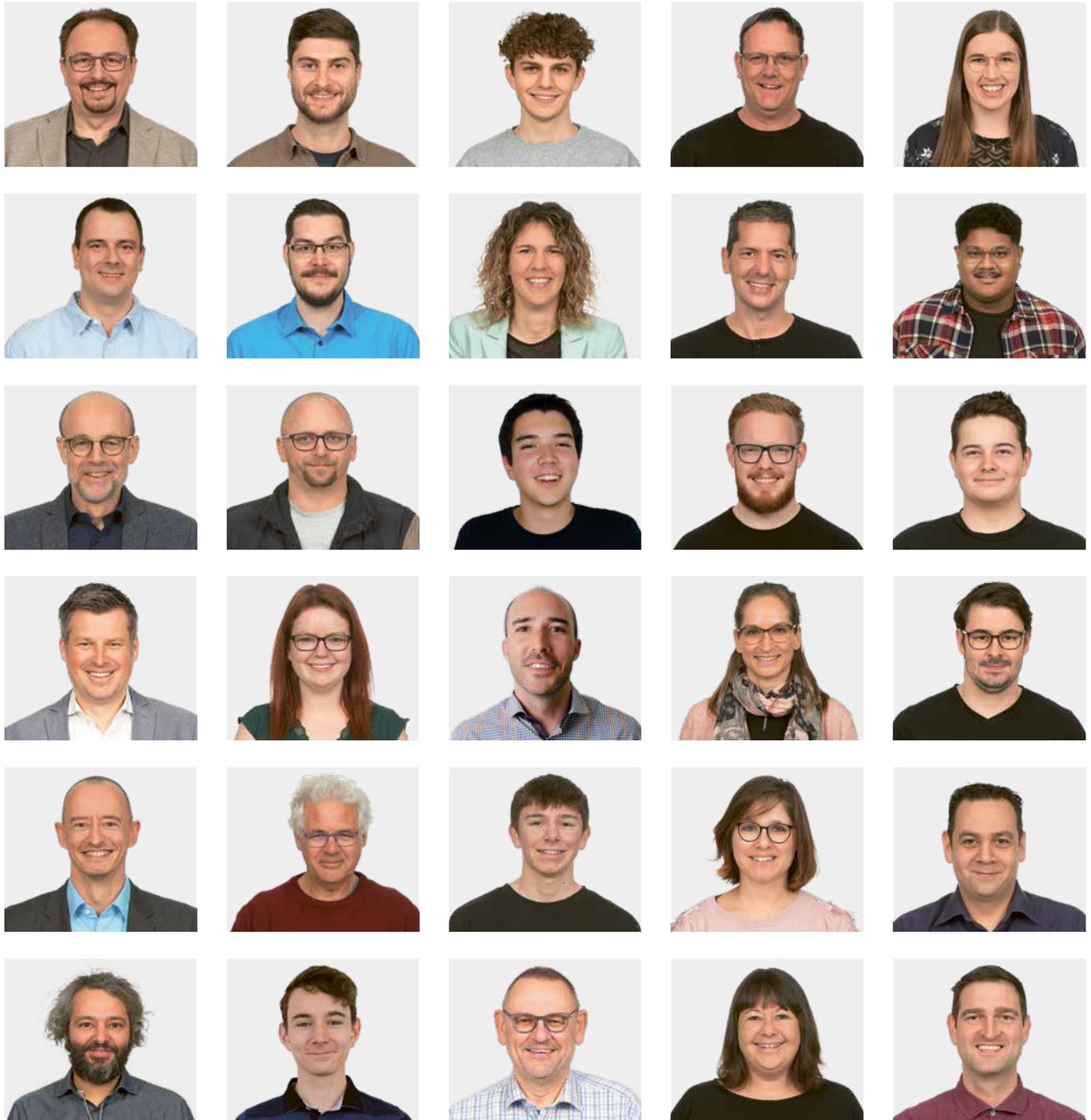
inter|revision

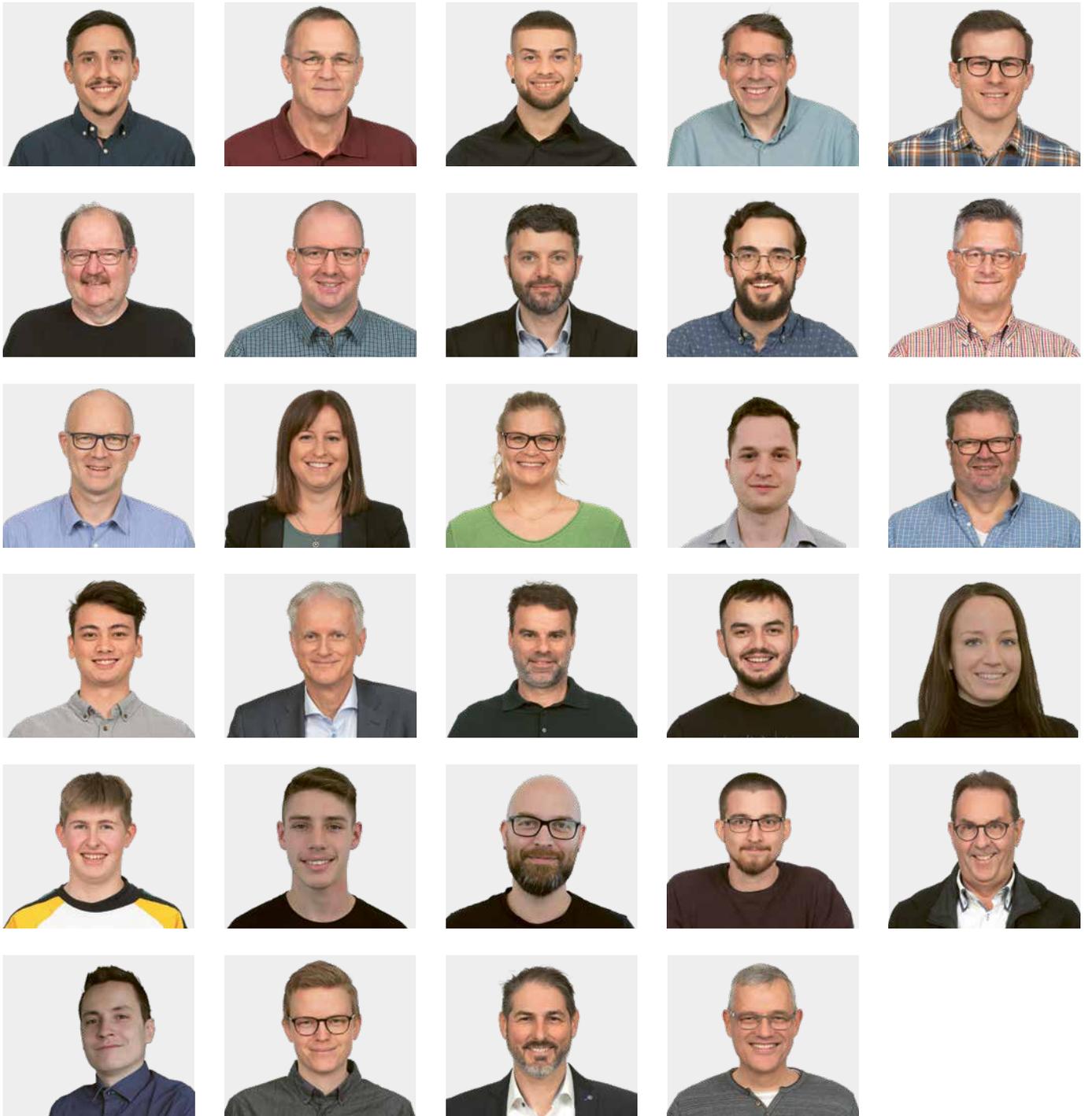
Organigramm



* Mitglied GL

Team





26 Finanzbericht 2021

Finanzieller Lagebericht	27
Zahlen im Überblick	29
Erfolgsrechnung	30
Investitionsrechnung	31
Geldflussrechnung	32
Bilanz	33
Eigenkapitalnachweis	34
Anlagenspiegel (Sachanlagen)	34
Finanzentwicklung	35
Anhang zum Finanzbericht	37
Antrag Verwendung Bilanzgewinn	40
Revisionsbericht	41

Finanzieller Lagebericht

Jahresergebnisse 2021

Die Buchführung und Rechnungslegung der ARI richten sich gemäss Art. 19 des eGovG nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes. Der finanzielle Alltag der ARI ist allerdings auf ein IT-Unternehmen ausgerichtet. Die Finanzbuchhaltung wird deshalb mit einem KMU-Kontoplan geführt. Soweit das eGovG und die Statuten nichts anderes bestimmen, gelten gemäss Art. 10 Abs. 4 eGovG sinngemäss die Vorschriften des Obligationenrechts (OR) über die Aktiengesellschaft. Die Rechnungslegung wurde so organisiert, dass die Vergleichbarkeit mit den zukünftigen Geschäftsberichten gewährleistet ist. Die vorliegende Berichterstattung vermittelt ein zuverlässiges Bild der Vermögens- und Ertragslage sowohl aus Sicht des Finanzhaushaltsgesetzes (HRM2) als auch aus Sicht des OR.

Das Gesamtergebnis der Erfolgsrechnung weist einen Jahresgewinn von CHF 459'735 aus. Gegenüber dem Vorjahr schliesst die Erfolgsrechnung um CHF 890'116 besser ab. Im Vergleich zum Budget resultiert ein Besserabschluss von CHF 774'735. Im Betriebsergebnis – operatives Ergebnis nach HRM2 – resultiert ein Einnahmenüberschuss von CHF 261'544. Das bessere Gesamtergebnis im Vergleich zum operativen Ergebnis ist hauptsächlich auf die Entnahmen aus den Vorfinanzierungsreserven von CHF 192'500 zurückzuführen. 2018 wurden für die beiden Investitionsprojekte «Arbeitsplatz21» und «Microsoft EA True Up SVAR» Vorfinanzierungsreserven von CHF 600'000 gebildet. Am 31.12.2021 betragen diese Reserven noch CHF 120'000.

Die Erträge aus den Serviceverrechnungen und der Verrechnung von Dienstleistungen nach Aufwand im Betrag von CHF 16'940'360 schliessen um CHF 420'360 (+2.5 %) besser ab als budgetiert. Im Vergleich zum Vorjahr beträgt das Umsatzwachstum CHF 740'204 (+4.6 %). Die höheren Erträge sind neben dem üblichen Wachstum hauptsächlich auf das überdurchschnittliche Mengenwachstum bei folgenden Services zurückzuführen: Geschäftsidentitäten (Benutzer-Accounts), Arbeitsplatz (Hardware-Services), Netzwerk, Storage, Server sowie mehr verrechnete Dienstleistungsstunden.

Der Personalaufwand von CHF 6'420'899 fällt gegenüber dem Budget um CHF 29'101 (-0.4 %) tiefer aus. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Personalkosten um CHF 57'285 (+0.9 %) gestiegen. Die Mehrkosten im Jahresvergleich resultieren vor allem aus den vom Verwaltungsrat bewilligten zusätzlichen Personalressourcen im Bereich «Projects & Consulting». Die Fluktuationsrate der ARI liegt per 31.12.2021 bei erfreulich tiefen 3.7 %. Innerhalb von 12 Monaten sind nur zwei Angestellte wegen Stellenwechsel ausgetreten.

Beim IT-Sachaufwand von CHF 6'602'621 weist das Ergebnis CHF 284'379 (-4.1%) tiefere Kosten als budgetiert aus. Die Minderkosten resultieren hauptsächlich aus nicht umgesetzten, von den Kunden verschobenen Applikationsvorhaben sowie aus Minderkosten im technischen Infrastrukturbereich.

Die übrigen Betriebsaufwände (inkl. Warenaufwand und Finanzaufwand-/ertrag) von CHF 1'309'511 schliessen um CHF 32'511 (+2.5 %) höher ab als budgetiert. Im Vergleich zum Vorjahr sind diese Aufwände um CHF 115'979 gestiegen. Die Kosten beim Raumaufwand (zusätzliche Büroflächen, RZO Gais) und beim Verwaltungsaufwand (Dienstleistungen Dritter, ARI-interne IT) sind leicht gestiegen.

Die Abschreibungen der Sachanlagen von CHF 2'354'763 liegen im Vergleich zum Budget um CHF 187'237 tiefer. Hauptgrund sind die Minderausgaben in der Investitionsrechnung von CHF 926'537.

Der ausserordentliche Ertrag von CHF 198'191 resultiert hauptsächlich von den Entnahmen aus den Vorfinanzierungen. Die jährlichen Entnahmen werden auf der Basis der Nutzungsdauer der beiden Investitionsprojekte «Arbeitsplatz21» und «Microsoft EA True Up SVAR» berechnet. Die Vorfinanzierung «Microsoft EA True Up SVAR» wurde per 31.12.2021 aufgelöst. Gegenüber dem Budget liegen die Erträge um CHF 112'809 tiefer. Aufgrund des budgetierten Verlustes war im Budget geplant, beide Vorfinanzierungen per 31.12.2021 vollumfänglich aufzulösen.

Die Investitionsrechnung weist Nettoausgaben von CHF 1'373'463 aus. Geplant waren Nettoinvestitionen von CHF 2'300'000. Die drei Vorhaben «Ersatz WLAN-Infrastruktur», «Life Cycle SfB-Telefon und Zero Client» und «Ersatz MFP» mussten aus Prioritätsgründen und wegen Hardware-Lieferproblemen auf 2022 verschoben werden.

Mit dem Gewinn im Gesamtergebnis von CHF 459'735 steigt der Bilanzgewinn von CHF 286'393 auf CHF 746'128. Der Verwaltungsrat beantragt der Generalversammlung, den Jahresgewinn dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag gutzuschreiben und den Bilanzgewinn auf die neue Rechnung vorzutragen.

Der Eigenfinanzierungsgrad liegt bei 29 %, der Fremdfinanzierungsgrad bei 71 %. Beide Werte haben sich gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Sie liegen damit um einen Prozentpunkt unter bzw. über der Richtwertgrenze. Das langfristige Fremdkapital – drei Darlehen vom Aktionär Kanton – hat sich im Berichtsjahr von CHF 5.0 Mio. auf CHF 6.5 Mio. erhöht. Zur Gewährleistung der Liquidität im ersten Halbjahr 2021 musste beim Kanton ein zusätzliches Darlehen von CHF 1.5 Mio. aufgenommen werden.

Der Selbstfinanzierungsgrad beträgt 52 % (Richtwert: >20 %). Er ist gegenüber dem Vorjahr um 5 Prozentpunkte von 47 % auf 52 % gestiegen. Damit steigt auch das Ausmass der «Finanzierung aus eigener Kraft». Der Anlagedeckungsgrad 2 («Goldene Bilanzregel») beträgt 256 %. Dieser Wert sagt aus, dass das langfristig gebundene Vermögen durch langfristiges Kapital sehr gut finanziert werden kann (Richtwert: >110 %).

Die flüssigen Mittel betragen per 31.12.2021 CHF 4'099'262. Sie haben aus der operativen Tätigkeit sowie der Investitions-, Anlage- und Finanzierungstätigkeit um CHF 2'145'302 zugenommen. Der Einnahmenüberschuss in der Erfolgsrechnung, das zusätzliche Darlehen sowie die unterdurchschnittlichen Investitionen haben den Mittelfluss und damit die Liquidität positiv beeinflusst. Der Liquiditätsgrad 2 liegt deshalb bei hohen 737 %. Damit stehen Mittel für die Rückzahlung von Darlehen 2022 zur Verfügung.

Ausblick

Der Verwaltungsrat hat am 14.12.2021 die Budgets der Erfolgsrechnung und der Investitionsrechnung 2022 genehmigt und die Finanzplanung 2023 bis 2025 zustimmend zur Kenntnis genommen. Das Budget 2022 und die Planjahre 2023 bis 2025 weisen im operativen Ergebnis Verluste von total CHF 323'000, im Gesamtergebnis Verluste von total CHF 203'000 aus.

Geplante Ergebnisse:

Beträge in CHF	Budget 2022	Plan-ER 2023	Plan-ER 2024	Plan-ER 2025
Betriebsergebnis	-213'000	-236'000	-60'000	186'000
Jahresgewinn/-verlust	-153'000	-176'000	-60'000	186'000

Die geplanten Verluste in den drei Jahren 2022 bis 2024 können mit dem Gewinnvortrag (per 1.1.2022 CHF 746'128, vorbehaltlich Genehmigung der Verwendung des Bilanzgewinnes durch die Generalversammlung) gedeckt werden.

Geplante Entwicklung Gewinn-/Verlustvortrag:

Beträge in CHF	Plan-B 2022	Plan-B 2023	Plan-B 2024	Plan-B 2025
Gewinn-/Verlustvortrag	746'000	593'000	417'000	357'000
Jahresgewinn/-verlust	-153'000	-176'000	-60'000	186'000

Der Umgang mit dem Bilanzgewinn wird im Rahmen der Finanzstrategie und in Abstimmung mit der Finanzplanung vom Verwaltungsrat periodisch festgelegt.

Aufgrund der flüssigen Mittel per 31.12.2021 von CHF 4'099'262 wird dem Kanton am 7.1.2022 ein Darlehen in der Höhe von CHF 2'000'000 zurückbezahlt. Damit wird das langfristige Fremdkapital 2022 auf CHF 4'500'000 sinken. Allfällige Liquiditätsengpässe 2022 werden mit Überbrückungskrediten des Kantons aufgefangen.

Mit dem aktuellen Wissensstand und der Finanzplanung 2023–2025 kann die Finanzlage als sehr stabil bezeichnet werden. Die zur Verfügung stehenden Reserven werden für die Deckung von geplanten Verlusten in den nächsten drei Jahren sowie insbesondere für die Abdeckung von Kundenbedürfnissen, weitere Optimierungen und Innovationen für die Zukunft (z. B. Cloud) eingesetzt.

Zahlen im Überblick

Beträge in CHF	Rechnung 2021	Budget 2021	Rechnung 2020
Erfolgsrechnung			
Betrieblicher Ertrag	16'949'337	16'530'000	16'220'617
Betrieblicher Aufwand	-16'687'793	-17'156'000	-16'879'844
Betriebsergebnis (Operatives Ergebnis nach HRM2)	261'544	-626'000	-659'227
Ausserordentlicher Erfolg	198'191	311'000	228'846
Gesamtergebnis, Jahresgewinn/-verlust	459'735	-315'000	-430'381
Investitionsrechnung			
Ausgaben	1'410'051	2'340'000	3'009'615
Einnahmen	-36'588	-40'000	-140'988
Nettoinvestitionen	1'373'463	2'300'000	2'868'627
Geldflussrechnung			
Geldfluss aus Geschäftstätigkeit	2'018'765	2'932'000	1'469'466
Geldfluss aus Investitionstätigkeit	-1'373'463	-2'340'000	-2'868'627
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	1'500'000	40'000	0
Veränderung flüssige Mittel	2'145'302	632'000	-1'399'161
Bilanzkennzahlen			
Eigenfinanzierungsgrad	29 %	21 %	29 %
Fremdfinanzierungsgrad	71 %	79 %	71 %
Selbstfinanzierungsgrad	52 %	32 %	47 %
Anlagendeckungsgrad 2	256 %	193 %	165 %
Liquiditätsgrad 2	737 %	398 %	261 %

Erfolgsrechnung

Beträge in CHF	Rechnung 2021	Budget 2021	Rechnung 2020
Betrieblicher Ertrag	16'949'338	16'530'000	16'220'617
Handelsertrag	8'978	10'000	20'461
Dienstleistungsertrag	16'940'360	16'520'000	16'200'156
Direkter Aufwand	-13'683	-10'000	-29'857
Warenaufwand	-13'683	-10'000	-29'857
Bruttoergebnis I	16'935'655	16'520'000	16'190'760
Personalaufwand	-6'420'899	-6'450'000	-6'363'614
Lohnaufwand	-5'261'355	-5'282'000	-5'207'640
Sozialversicherungsaufwand	-898'888	-915'000	-862'546
Übriger Personalaufwand	-260'656	-253'000	-293'428
Bruttoergebnis II	10'514'756	10'070'000	9'827'146
Übriger betrieblicher Aufwand	-7'831'264	-8'088'000	-7'968'049
Raumaufwand	-406'405	-387'000	-358'824
Sachaufwand: Arbeitsplatz	-1'333'111	-1'339'000	-1'487'821
Sachaufwand: Applikationen	-3'662'237	-3'856'000	-3'880'277
Sachaufwand: IT-Infrastruktur	-162'682	-140'000	-128'279
Sachaufwand: Technische Services	-1'421'023	-1'532'000	-1'364'442
Mobiliar, Einrichtungen	-23'568	-20'000	-666
Fahrzeug- und Transportaufwand	-10'982	-12'000	-12'282
Versicherungsaufwand	-37'335	-36'000	-35'596
Energie- und Entsorgungsaufwand	-83'427	-105'000	-96'518
Verwaltungsaufwand	-678'472	-655'000	-598'837
Sonstiger betrieblicher Aufwand	-12'022	-6'000	-4'507
Betriebsergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	2'683'492	1'982'000	1'859'097
Abschreibungen	-2'354'763	-2'542'000	-2'461'213
Mobiliar, Einrichtungen, Fahrzeuge	-92'564	-91'000	-88'051
Raum-, Energieanlagen	-25'196	-25'000	-25'195
IT-Infrastruktur	-1'556'655	-1'742'000	-1'664'001
Immaterielle Anlagen	-658'348	-662'000	-661'966
Sacheinlagen	-22'000	-22'000	-22'000
Betriebsergebnis vor Finanzerfolg (EBIT)	328'729	-560'000	-602'116
Finanzaufwand	-69'897	-66'000	-57'275
Finanzertrag	2'712	0	164
Betriebsergebnis vor Steuern (Operatives Ergebnis nach HRM2)	261'544	-626'000	-659'227
Ausserordentlicher Aufwand	-6'700	0	-3'403
Ausserordentlicher Ertrag	192'500	311'000	232'249
Gewinn/Verlust Verkauf Sachanlagen	12'391	0	0
Jahresgewinn/-verlust (EAT)	459'735	-315'000	-430'381

Investitionsrechnung

Beträge in CHF	Rechnung 2021	Budget 2021	Rechnung 2020
Investitionsausgaben	1'410'051	2'340'000	3'009'615
Zentrale Infrastruktur	41'414	155'000	153'683
Netzwerk	60'651	255'500	614'739
Arbeitsplatz	956'902	1'195'000	1'104'025
Software	46'407	173'500	2'330
Immaterielle Anlagen	240'255	561'000	1'132'994
Mobiliar, Einrichtungen	64'422	0	1'844
Investitionseinnahmen	-36'588	-40'000	-140'988
Nettoinvestitionen	1'373'463	2'300'000	2'868'627

Kommentar zu den wichtigsten Investitionen 2021

Projekt «Arbeitsplatz21»

Der Verwaltungsrat bewilligte für die Ausführung des Arbeitsplatz-Migrationsprojektes am 20.9.2018 einen Verpflichtungskredit von CHF 1'690'000 und am 9.12.2020 einen Nachtragskredit von CHF 564'000. Im Geschäftsjahr 2021 wurden Nettoinvestitionen von CHF 450'401 getätigt. Das Projekt «Arbeitsplatz21» konnte per 31.12.2021 abgeschlossen werden. Die Nettokosten des Investitionsprojektes betragen CHF 2'064'724. Dies entspricht im Vergleich zum bewilligten Verpflichtungskredit von CHF 2'254'000 Minderausgaben von CHF 189'276. Der ursprünglich im Projekt vorgesehene Ersatz der «Skype for Business»-Telefone (Budget CHF 150'000) musste auf 2022 verschoben werden und wird in einem neuen Projekt zusammen mit dem Ersatz der Zero Clients umgesetzt.

Projekt «AR-Schulen21»

Der Verwaltungsrat bewilligte für die Ausführung des Schulprojektes am 7.12.2017 einen Verpflichtungskredit von CHF 1'500'000 und am 9.12.2020 einen Nachtragskredit von CHF 200'000. Im Geschäftsjahr 2021 wurden CHF 54'487 investiert. Die Schulservices wurden 2021 nur in der Volksschule der Gemeinde Schönengrund eingeführt. Weitere geplante Einführungsprojekte wurden aus Prioritätsgründen auf 2022 verschoben. Die ARI-internen Ressourcen mussten für den Abschluss des Projektes «Arbeitsplatz21» eingesetzt werden.

Ersatz-/Neubeschaffung Hardware

Im Berichtsjahr wurde ausserhalb der beiden Investitionsprojekte «Arbeitsplatz21» und «AR-Schulen21» Arbeitsplatz-Hardware und im Bereich der zentralen Infrastruktur Hardware-Komponenten für insgesamt CHF 698'927 ersetzt und neu beschafft (Kundenbestellungen):

- Ersatz-/Neubeschaffung Arbeitsplatz-Hardware: Investitionen CHF 360'716.
- Ersatz-/Neubeschaffung Apple Arbeitsplatz-Hardware: Investitionen CHF 173'785
- Flankierende Massnahmen Storage-/Backup-Systeme: Investitionen CHF 84'769
- Ersatz einfacher Netzspeicher (NAS): Investitionen CHF 30'193
- Ersatz Netzwerk-Komponenten (LAN-Switches, Kundenstandorte): Investitionen CHF 49'464

Projekt Einführung «Modern Working»

In dieses Projekt wurden CHF 64'422 investiert. Im ersten Obergeschoss an der Poststrasse und in den zusätzlich gemieteten Büroflächen an der Kasernenstrasse in Herisau wurden flexible Arbeitsplätze eingerichtet. Die Mitarbeitenden der Bereiche «Services» und «Projects & Consulting» verfügen seit Herbst 2021 über keine persönlichen Arbeitsplätze mehr. Sie arbeiten flexibel an der Poststrasse, an der Kasernenstrasse oder im Homeoffice.

Geldflussrechnung

Beträge in CHF	31.12.2021	31.12.2020
Geldfluss aus Geschäftstätigkeit		
Jahresgewinn oder Jahresverlust	459'735	-430'381
Abschreibungen auf Anlagevermögen	2'354'763	2'461'213
Rückstellungen	3'000	168'000
Aufwendungen / Erträge	-192'500	-192'500
Verlust/Gewinn aus Anlagenabgang	-12'391	0
Cashflow	2'612'607	2'006'332
Veränderung Forderungen aus Lieferung & Leistungen (+ = Abnahme)	575'810	-991'170
Veränderung übrige kurzfristige Forderungen (+ = Abnahme)	-258'841	34'980
Veränderung aktive Rechnungsabgrenzungen (+ = Abnahme)	17'930	8'021
Veränderung Verbindlichkeiten aus Lieferung & Leistungen (+ = Zunahme)	-933'633	224'598
Veränderung übrige kurzfristige Verbindlichkeiten (+ = Zunahme)	-24'206	116'032
Veränderung passive Rechnungsabgrenzungen (+ = Zunahme)	-36'897	70'673
Total Geldfluss aus Geschäftstätigkeit	1'952'770	1'469'466
Geldfluss aus Investitionstätigkeit		
Investitionen in Sachanlagen	-1'373'463	-2'868'627
Devestition in Sachanlagen	65'995	0
Total Geldfluss aus Investitionstätigkeit	-1'307'468	-2'868'627
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit		
Geldzuflüsse aus kurz- und langfristigen verzinslichen Verbindlichkeiten	1'500'000	0
Total Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	1'500'000	0
Veränderung flüssige Mittel	2'145'302	-1'399'161
Bestand zu Beginn des Geschäftsjahres	1'953'960	3'353'121
Bestand am Ende des Geschäftsjahres	4'099'262	1'953'960

Bilanz

Beträge in CHF	Rechnung 2021		Rechnung 2020		Veränderung
Aktiven	10'719'780	100%	9'944'281	100%	775'499
Umlaufvermögen	6'892'525	64%	5'082'122	51%	1'810'403
Flüssige Mittel	4'099'262		1'953'960		2'145'302
Forderungen LL: Dritte	641'445		1'155'952		-514'507
Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Kanton)	1'128'276		1'129'744		-1'468
Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden)	752'976		812'811		-59'835
Übrige kurzfristige Forderungen	270'141		11'300		258'841
Aktive Rechnungsabgrenzungen	425		18'355		-17'930
Anlagevermögen	3'827'255	36%	4'862'159	49%	-1'034'904
Finanzanlagen	300		300		0
Sachanlagen: Mobilier, Einrichtungen	157'313		185'456		-28'143
Sachanlagen: IT-Infrastrukturanlagen	3'521'663		4'481'229		-959'566
Sachanlagen: Sacheinlagen	22'000		44'000		-22'000
Sachanlagen: Immobile	125'979		151'174		-25'195
Passiven	10'719'780	100%	9'944'281	100%	775'499
Kurzfristiges Fremdkapital	934'652	9%	1'933'388	19%	-998'736
Verbindlichkeiten LL: Dritte	546'844		1'496'879		-950'035
Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Kanton)	33'039		16'279		16'760
Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden)	1'105		1'463		-358
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	134'741		158'947		-24'206
Rückstellung aus Mehrleistungen Personal	151'000		155'000		-4'000
Passive Rechnungsabgrenzung	67'923		104'820		-36'897
Langfristiges Fremdkapital	6'669'000	62%	5'162'000	52%	1'507'000
Langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten gegenüber Beteiligten und Organen	6'500'000		5'000'000		1'500'000
Rückstellungen	169'000		162'000		7'000
Eigenkapital	3'116'128	29%	2'848'893	29%	267'235
Aktienkapital	1'500'000		1'500'000		0
Gesetzliche Gewinnreserve	750'000		750'000		0
Vorfinanzierungen	120'000		312'500		-192'500
Vortrag vom Vorjahr	286'393		716'774		-430'381
Jahresgewinn/-verlust	459'735		-430'381		890'116
Bilanzgewinn	746'128		286'393		459'735

Eigenkapitalnachweis

Beträge in CHF	Aktienkapital	Gesetzliche Reserven	Vorfinanzierungen	Bilanzgewinn	Eigenkapital
Stand am 31.12.2020	1'500'000	750'000	312'500	286'393	2'848'893
Einlagen, Entnahmen Aktienkapital	0				0
Einlagen, Entnahmen gesetzliche Reserven		0			0
Einlagen, Entnahmen Vorfinanzierungen			-192'500		-192'500
Jahresgewinn/-verlust				459'735	459'735
Stand am 31.12.2021	1'500'000	750'000	120'000	746'128	3'116'128

Anlagenspiegel (Sachanlagen)

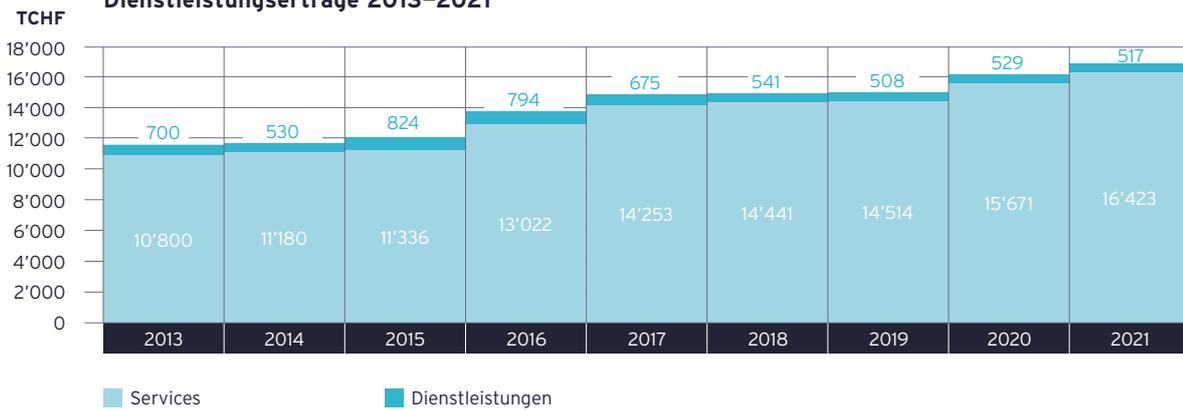
Beträge in CHF	Total
Kumulierte Anschaffungskosten	
Stand per 01.01.2021	11'149'654
Zugänge	1'410'050
Investitionsbeiträge	-36'588
Abgänge	-2'611'277
Stand per 31.12.2021	9'911'839
Kumulierte Abschreibungen	
Stand per 01.01.2021	-6'287'795
Planmässige Abschreibungen	-2'354'763
Ausserplanmässige Abschreibungen	0
Abschreibungen auf Abgängen	2'557'674
Stand per 31.12.2021	-6'084'884
Buchwert per 31.12.2021	3'826'955
Kumulierte zusätzliche Abschreibungen	
Stand per 01.01.2021	0
Stand per 31.12.2021	0
Nettowert per 31.12.2021	3'826'955
Vorjahr	
Buchwert per 31.12.2020	4'861'859
Nettowert per 31.12.2020	4'861'859

Finanzentwicklung

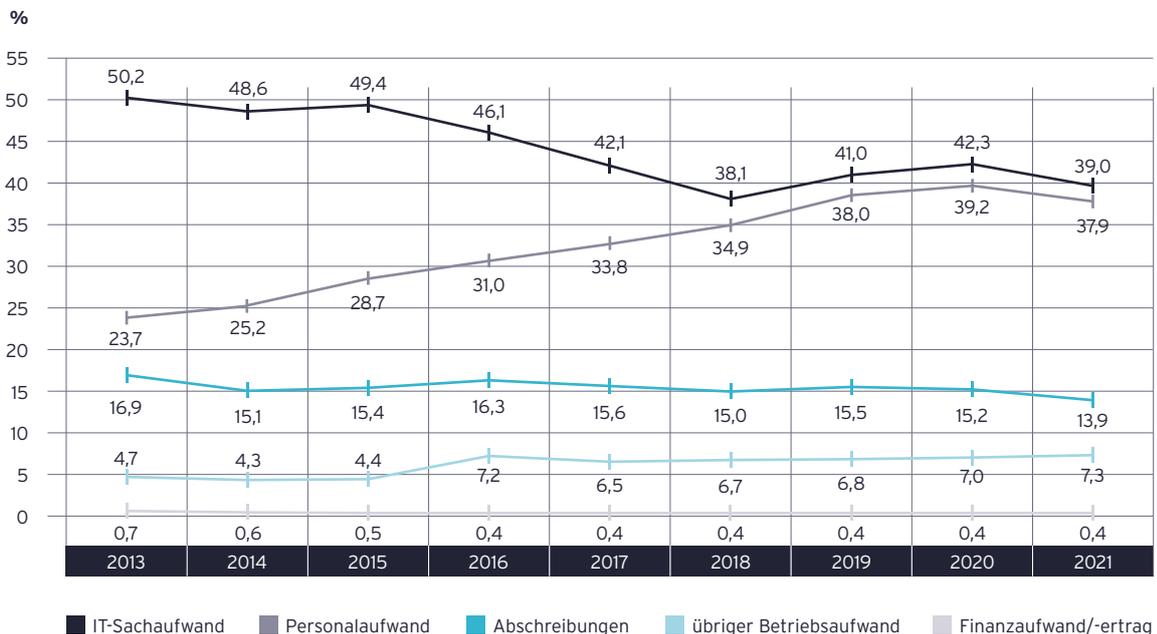
Jahresergebnisse 2013–2021



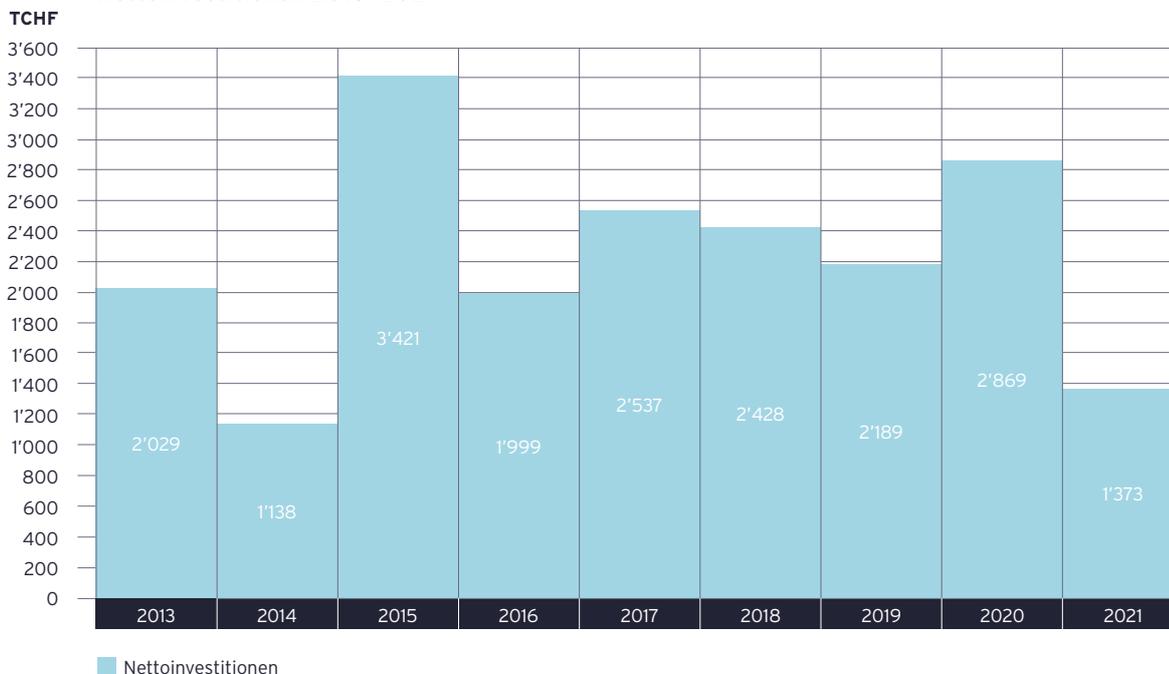
Dienstleistungserträge 2013–2021



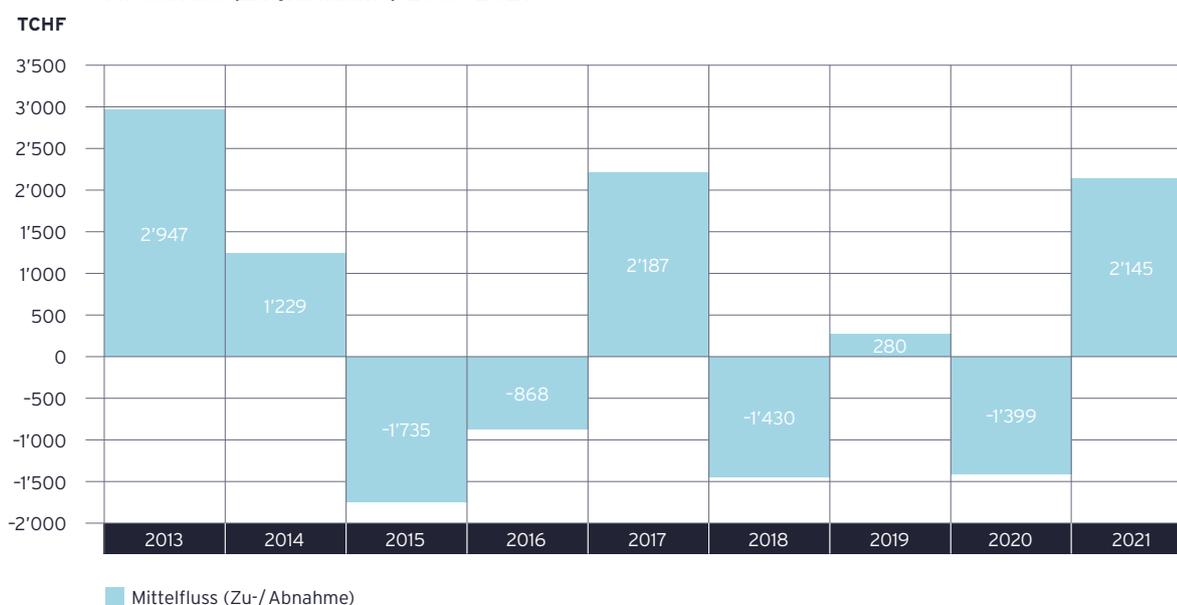
Quoten Betriebsaufwände im Vergleich zum Umsatz



Nettoinvestitionen 2013–2021



Mittelfluss (Zu-/Abnahme) 2013–2021



Anhang zum Finanzbericht

Grundlagen und Grundsätze der Rechnungslegung

Angewendetes Regelwerk

Nach Art. 19 des Gesetzes über eGovernment und Informatik (eGovG) sowie nach Art. 14 Abs. 1 der Statuten der AR Informatik AG richtet sich die Rechnungslegung nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes (FHG). Soweit das Gesetz oder die Statuten nichts anderes bestimmen, gelten gemäss Art. 10 Abs. 4 eGovG sinngemäss die Vorschriften des Obligationenrechts (OR) über die Aktiengesellschaft.

Art. 14 Abs. 2 der Statuten der ARI verweisen für die Gewinnverwendung auf die gesetzlichen Bestimmungen. Das FHG äusserst sich nicht zum Thema Gewinnverwendung. Damit kommen die Regelungen gemäss Art. 671 OR zur Anwendung. Gemäss Art. 671 OR ist ARI verpflichtet, 5 % des Jahresgewinnes der allgemeinen gesetzlichen Reserve zuzuweisen, bis diese 20 % des einbezahlten Aktienkapitals erreicht haben (= CHF 300'000). Laut Art. 12 Abs. 4 des eGovG können Reserven im Umfang von maximal 50 % des Aktienkapitals gebildet werden (= maximal CHF 750'000). Die allgemeinen gesetzlichen Reserven betragen per 31.12.2021 CHF 750'000. Das Maximum gemäss eGovG wurde damit erreicht.

Gemäss Art. 12 Abs. 3 des eGovG muss sich die ARI grundsätzlich aus den Eigenmitteln finanzieren. Sie kann verzinsliche Darlehen ausschliesslich beim Kanton und bei den Gemeinden aufnehmen.

Die Rechnungslegung hat sich am harmonisierten Rechnungsmodell für die Kantone und Gemeinden bzw. nach dem FHG zu orientieren. Die in Art. 26 Abs. 2 FHG definierten Grundsätze zur Rechnungslegung (Bruttodarstellung, Periodengerechtigkeit, Fortführung, Wesentlichkeit, Verständlichkeit, Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Stetigkeit) weichen nicht von den allgemein gültigen Grundsätzen nach OR ab. Dies wird durch die externe Revisionsstelle geprüft. Die Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze werden in den wesentlichen Bereichen nach den Bestimmungen des FHG und des OR angewendet.

Berichterstattung, Jahresrechnung

Die Jahresrechnung hat nach Art. 27 FHG im Minimum aus Erfolgsrechnung, Investitionsrechnung, Geldflussrechnung, Bilanz und Anhang zu bestehen. Nach Art. 21 Abs. 1 FHG hat der Finanzbericht einen Finanzkommentar der Exekutive (bei der ARI = Verwaltungsrat), die Jahresrechnung inkl. Vergleich zum Budget und Vorjahr, eine Konsolidierung und den Prüfbericht des Revisionsorgans sowie Zusatzinformationen nach Bedarf zu enthalten. Ein Ausweis einer konsolidierten Jahresrechnung ist für die ARI nicht anwendbar.

Erfolgsrechnung

Gemäss Beschluss des Verwaltungsrates vom 11.11.2013 wird auf den KMU-Kontoplan abgestellt und nicht auf den Kontoplan von HRM2 (FHG). Ausserordentliche, betriebsfremde Positionen sowie das Ergebnis aus Finanzierung werden separat ausgewiesen. Damit entspricht die Erfolgsrechnung einer zweistufigen Gliederung gemäss Tabelle 4 FHG Gesetzestext mit Kommentar. In der Darstellung der Erfolgsrechnung wird das «Betriebsergebnis vor Steuern» (OR) ausgewiesen. Dieses Ergebnis entspricht gleichzeitig dem «Operativen Ergebnis» nach HRM2.

Investitionsrechnung

Eine Investitionsrechnung wird im System geführt und im Jahresbericht offengelegt.

Bilanz

Gemäss Beschluss des Verwaltungsrates der AR Informatik AG vom 11.11.2013 ist die Bilanz nach dem KMU-Kontoplan strukturiert und wird folglich nicht in Finanz- und Verwaltungsvermögen aufgeteilt.

Die Bilanzierungsgrundsätze nach Art. 34 FHG decken sich grösstenteils mit den Anforderungen gemäss Art. 959 OR. Die Bezeichnungen der Bilanzpositionen entsprechen den obligationenrechtlichen Vorschriften (Art. 959a ff. OR). Die Einhaltung der Bilanzierungsgrundsätze wird durch die externe Revisionsstelle geprüft.

Beurteilung der Finanzlage

Das FHG fordert, dass finanzpolitische Zielgrössen für die Beurteilung der Finanzlage festzulegen sind. Dabei werden vom FHG 8 Kennzahlen vorgegeben. Diese sind für einen KMU-Betrieb nur bedingt anwendbar bzw. aussagekräftig. Zur Beurteilung der Finanzlage werden in diesem Anhang zur Jahresrechnung einige unternehmensrelevante Finanzkennzahlen mit entsprechenden Richtwerten ausgewiesen (vgl. Kap. Finanzkennzahlen).

Sachanlagen, ordentliche Abschreibung, Wertberichtigung

Die Vorgaben von FHG decken sich sinngemäss mit denjenigen nach Art. 960a Abs. 3 OR (nutzungs- und altersbedingtem Wertverlust ist mit Abschreibungen Rechnung zu tragen). Sämtliche mobilen Anlagen werden in der Anlagebuchhaltung geführt. Beschaffte Komponenten werden direkt verbaut, in Betrieb genommen und stehen entsprechend sogleich auch im Einsatz. Die mobilen Sachanlagen werden zum Anschaffungs- bzw. Herstellkostenwert bewertet. Die Aktivierungsgrenze beträgt CHF 20'000. Anschaffungen unter diesem Betrag werden im Anschaffungsjahr der Erfolgsrechnung belastet. Die Anlagen werden ab Nutzungsbeginn über die geschätzte Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Für bestehende Anlagen, bei welchen im aktuellen Jahr weitere Zugänge verbucht werden, werden die Zugänge gestaffelt linear abgeschrieben. Die Nutzungsdauer der Sachanlagen wurde vom Verwaltungsrat mit Beschluss vom 16.5.2018 wie folgt festgelegt:

Anlagebezeichnung	Nutzungsdauer Jahre
Zentrale Infrastruktur	
On-/Offline-Speichersystem, Server, Netzwerkkomponenten	5
Netzwerkverbindungen	8
Arbeitsplatz	
Zero Client, Fat Client, Notebook, Touch-PC, Monitor, Drucker, Telefonsystem	5
Tablets	4
Smartphone	3
Software	
Applikationen, System- und Basissoftware	5
Übrige Anlagen	
Fahrzeuge	6
Möbiliar, Einrichtungen	12
Kühl-/Klima-/USV-Anlagen (RZ)	8
Notstromaggregat	8
Bauliche Anlagen (RZ)	15
Immaterielle Anlagen	
Dienstleistungen	5
Software-/Hardwarewartung (vertragsabhängig)	3-8
Nutzungsrechte (vertragsabhängig)	3-8

Zusätzliche Abschreibungen, Reserven, langfristige Rückstellungen

Zusätzliche Abschreibungen wurden keine getätigt. Im Rechnungsjahr 2018 wurden CHF 600'000 zweckgebundene Vorfinanzierungsreserven für zwei vom Verwaltungsrat 2018 bewilligte Investitionsvorhaben gebildet. Die Vorfinanzierungen werden in der Bilanz separat ausgewiesen. 2019 erfolgten die ersten Entnahmen aus diesen Reserven. Sie werden in der Erfolgsrechnung im ausserordentlichen Erfolg verbucht:

Beträge in CHF	Vorfinanzierung «Arbeitsplatz21»	Vorfinanzierung «MS EA True Up Health»
Stand am 31.12.2018	300'000	300'000
Entnahmen 2019	60'000	35'000
Entnahmen 2020	60'000	132'500
Entnahmen 2021	60'000	132'500
Stand am 31.12.2021	120'000	0

Rückstellungen (Langfristiges Fremdkapital) werden einzig in der Höhe von einem Prozent des Umsatzes für unkontrollierbare Ereignisse in der Zukunft wie Forderungen seitens von Kunden, Lieferanten gebildet. Per 31.12.2021 betragen diese Rückstellungen CHF 169'000. Der Verwaltungsrat hat im Rechnungsjahr 2021 die Bildung von zusätzlichen Rückstellungen von CHF 7'000 genehmigt. Neben den Vorfinanzierungen beinhaltet die Jahresrechnung der ARI nur gesetzliche Reserven.

Fälligkeit langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten (Fremdkapital)

Beträge in CHF	31.12.2021	31.12.2020
Darlehen I (Darlehensgeber: Kanton), fällig am 08.01.2022	2'000'000	2'000'000
Darlehen II (Darlehensgeber: Kanton) fällig am 30.11.2024	3'000'000	3'000'000
Darlehen III (Darlehensgeber: Kanton) fällig am 06.01.2031	1'500'000	0

Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen

Beträge in CHF	31.12.2021	31.12.2020
Pensionskasse AR	78'612	75'060

Entschädigungen des Verwaltungsrates

Beträge in CHF	2021 brutto	2021 netto
Lukas Fässler, VR-Präsident	35'800	34'497
Köbi Frei, VR-Vize-Präsident	17'300	16'193
Gaby Bolleter*	12'800	12'800
Ernst Pletscher	14'300	13'385
Harald Scherrer	15'300	14'321

* Entschädigung direkt an Arbeitgeber (Kanton) überwiesen; gemäss Art. 3 Abs. 6 Besoldungsverordnung (bGS 142.211)

Langfristige, vertragliche Verbindlichkeiten

Im Folgenden werden langfristige, vertragliche Verbindlichkeiten deklariert. Es handelt sich um Verbindlichkeiten von CHF 50'000 und mehr pro Jahr, die nicht innerhalb von 12 Monaten kündbar sind:

	Vertragsende	Verbindlichkeit CHF pro Jahr
St.Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG; Dienstleistungsverträge für Glasfaserleitungen	31.12.2027	530'000
SSGI/Axians IT&T; Software-Wartungsverträge (Infoma newsystem)	31.12.2025	480'000
Microsoft; Lizenzwartungsvertrag	31.12.2024	890'000
Ricoh AG; Rahmenvertrag, Miet-/Serviceverträge MFP-Geräte	31.12.2024	*380'000
SSGI/PMI AG; Lizenz-/Wartungsverträge Sclaris	31.12.2024	54'000

* im Laufe 2022 neuer mehrjähriger Vertrag (Projekt Geräte-Ersatz)

All-Risks-Sachversicherung

Der Wert der All-Risks-Sachversicherung (Feuer- und Elementarschäden) für die gesamte IT-Infrastruktur und die Büroeinrichtungen beträgt CHF 10.1 Mio.

Wesentliche Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag und bis zur Verabschiedung der Jahresrechnung durch den Verwaltungsrat am 17.3.2022 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, welche die Aussagefähigkeit der Jahresrechnung 2021 beeinträchtigen könnten bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

Finanzkennzahlen

Vorbemerkungen

Art. 12 Abs. 3 des eGovG besagt, dass sich ARI grundsätzlich aus den Eigenmitteln finanziert und sie verzinsliche Darlehen ausschliesslich beim Kanton und bei den Gemeinden aufnehmen kann. Darlehensgeber der in der Bilanz im langfristigen Fremdkapital ausgewiesenen Liquiditätsdarlehen ist der Kanton. Der Kanton ist Hauptaktionär der ARI. Je nach Betrachtungsweise könnten diese Darlehen aus wirtschaftlicher Sicht auch als Eigenkapital eingestuft werden. Andererseits ist ARI vertraglich und gesetzlich verpflichtet, die Darlehen zurückzubezahlen. Das wiederum heisst aus unternehmerischer Sicht, dass die Darlehen als langfristiges Fremdkapital einzustufen sind.

Eigenfinanzierungsgrad	Rech. 2021	Rech. 2020
Eigenkapital $\times 100\%$ Gesamtkapital	29 %	29 %

Richtwert: 30–60 %

Aussage: Mit wie vielen Prozenten wird das Gesamtkapital mit Eigenkapital finanziert.

Fremdfinanzierungsgrad	Rech. 2021	Rech. 2020
Fremdkapital $\times 100\%$ Gesamtkapital	71 %	71 %

Richtwert: 40–70 %

Aussage: Je höher der Fremdfinanzierungsgrad, desto abhängiger ist ein Unternehmen von den Kapitalgebern. Fremdkapital muss einerseits zurückbezahlt werden, andererseits sind dafür auch Zinsen fällig. Bei hohem Fremdfinanzierungsgrad sinkt der Handlungsspielraum z. B. bei Verlusten oder hohem Investitionsbedarf.

Selbstfinanzierungsgrad	Rech. 2021	Rech. 2020
Reserven + Gewinnvortrag $\times 100\%$ Eigenkapital	52 %	47 %

Richtwert: >20 %

Aussage: Der Selbstfinanzierungsgrad spiegelt das Verhältnis von Gewinnrücklagen zum gesamten Eigenkapital wider und gibt das Ausmass der «Finanzierung aus eigener Kraft» eines Unternehmens an.

Anlagedeckungsgrad 2	Rech. 2021	Rech. 2020
Eigenkap. + langfrist. Fremdkap. $\times 100\%$ Anlagevermögen	256 %	165 %

Richtwert: >110 %

Aussage: Goldene Bilanzregel – Langfristig gebundenes Vermögen sollte durch langfristiges Kapital finanziert werden können.

Liquiditätsgrad 2	Rech. 2021	Rech. 2020
Flüssige Mittel + Forderungen $\times 100\%$ kurzfristiges Fremdkapital	737 %	261 %

Richtwert: >100 %

Aussage: Kurzfristige Schulden sollten durch die flüssigen Mittel und Kundenzahlungen beglichen werden können.

Antrag Verwendung Bilanzgewinn

Der Verwaltungsrat beschloss an seiner Sitzung vom 17.3.2022, der Generalversammlung folgenden Antrag zur Bilanzgewinnverwendung zu unterbreiten:

Der Verwaltungsrat beantragt den Aktionären, den Jahresgewinn von CHF 459'735.48 dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag gutzuschreiben und den Bilanzgewinn von CHF 746'128.46 auf die neue Rechnung 2022 vorzutragen.

Beträge in CHF	31.12.2021	31.12.2020
Vortrag aus dem Vorjahr	286'392.98	716'774.44
Jahresgewinn/-verlust	459'735.48	-430'381.46
Total Bilanzgewinn	746'128.46	286'392.98
Zuweisung an die allg. gesetzliche Reserve	0.00	0.00
Vortrag auf neue Rechnung	746'128.46	286'392.98
Total Bilanzgewinn	746'128.46	286'392.98

Revisionsbericht

inter revision®

Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision
an die Generalversammlung der
AR Informatik AG, Herisau

Herisau, 17. März 2022

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der **AR Informatik AG** für das am 31. Dezember 2021 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 sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns nicht Gesetz und Statuten entsprechen.

Interrevision AG



Marcel Eugster
Leitender Revisor
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte



Kevin Clavien
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte

Beilagen:

- Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung, Anhang)
- Antrag des Verwaltungsrates über die Verwendung des Bilanzgewinns

42 Zahlen und Fakten

Infrastruktur	43
Services	43
Kundenzufriedenheit	44

Infrastruktur

Identitäten

Geschäftsidentitäten	2'452
Schulidentitäten	3'696
Identitäten Dritte	541

Server und Netzgeräte

Physische Server	56
Virtuelle Server	650
Switches (Netzgeräte)	457

Hardware

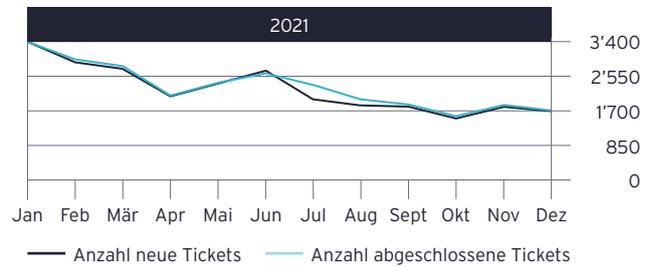
Terminals (Zero Client)	1'106
Notebooks	1'622
Desktops	436
Drucker	1'032
iPhone/iPad (MDM)	1'310
VoIP-Phone	1'125
WiFi-Access Points	796

Services

Ticketbewegungen

Die folgende Grafik stellt die Anzahl neu eröffneter Tickets der Anzahl gelöster Tickets pro Monat gegenüber. Zum Vergleich ist der 12-Monats-Durchschnitt der Anzahl neu eröffneter Tickets ebenfalls aufgeführt:

Neue Tickets
2021: 2'261
pro Monat

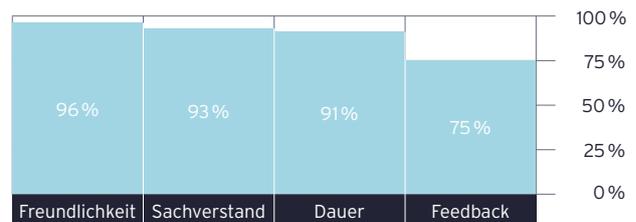


Ticketfeedback

Nach Abschluss eines Tickets werden die Kunden jeweils um ein direktes Feedback zum erbrachten Service befragt. Folgende Fragen dürfen die Kunden beantworten:

1. Wurde der Auftrag zur Zufriedenheit gelöst?
2. Wie beurteilen Sie ...?
 - a) Freundlichkeit der Person
 - b) Sachverständnis der Person
 - c) Dauer der Ticketbearbeitung
 - d) laufende Information (Feedback) zum Ticket

Die folgende Grafik zeigt den Anteil der positiven Rückmeldungen («gut» und «sehr gut») in Prozent aller Rückmeldungen zu abgeschlossenen Tickets im Jahresdurchschnitt 2021:



Kundenzufriedenheit

Seit 2013 bittet ARI jeweils in der zweiten Jahreshälfte ihre Kunden um Rückmeldung, wie zufrieden sie mit den geleisteten Services waren. Das Kundenfeedback ist besonders hilfreich, um subjektiv empfundene «Problempunkte» zu verifizieren, aber es zeigt auch auf, welche Verbesserungen die Kunden besonders wahrnehmen.

2021 haben sich 424 von 2'255 angeschriebenen Benutzern die Zeit genommen und an der Umfrage teilgenommen (Rücklaufquote 18.8 %). Bei negativ bewerteter Leistung («eher schlecht» oder «schlecht») wird jeweils per Kommentarfeld eine Begründung erfragt. Im Durchschnitt wurden pro Bewertungskriterium 21 Kommentare verfasst.

ARI-Angebot

Auf einer Skala von 1 bis 6 (gemäss Schulnotensystem) wurde das ARI-Angebot insgesamt mit 4.5 bewertet. Damit setzt sich der 2019 begonnene Negativtrend leicht fort (-1.7 %). 22.9% der Umfrageteilnehmer haben «weiss nicht» gewählt – sie konnten oder wollten also den Umfang des ARI-Angebots nicht beurteilen. Von den übrigen Antworten sind 84.7 % «gut» oder «sehr gut».

Die Schulen nahmen in den letzten 12 Monaten beim ARI-Angebot insgesamt eine deutliche Verbesserung wahr (+2.7 Prozentpunkte gegenüber 2020). Diese steht allerdings einer als schlechter wahrgenommenen Leistung bei Gemeinden (-3.6 Prozentpunkte) und der kantonalen Verwaltung (-9.5 Prozentpunkte) gegenüber.



■ Schulen (17.45 %) ■ Kanton (47.88 %)
 ■ Weitere Kunden (3.77 %) ■ Gemeinde / Schulverwaltung (28.30 %)

Informatikmittel

Ein weiterhin leicht positiver Trend zeigt sich in der Beurteilung der Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit der Informatikmittel (+0.2%). Die Bewertung der Leistungsfähigkeit ist gegenüber 2020 konstant geblieben. Im Durchschnitt wurden die Informatikmittel von 76.2 % der Umfrageteilnehmer positiv bewertet (Nennungen «eher gut» bis «sehr gut»).

Hinsichtlich der Informatikmittel zeigt sich im Detail ebenfalls, wie stark die Wahrnehmung der Leistung bzw. die Anforderungen zwischen den verschiedenen Kundengruppen der ARI variieren:

- Bei den Schulen ist ein wahrer Verbesserungsschub zu verzeichnen (+13.1 Prozentpunkte), während die Benutzer in der kantonalen Verwaltung (-8.8 Prozentpunkte) und den Gemeinden (-6.3 Prozentpunkte) eine Verschlechterung beobachten.
- Ein deutlicher Abwärtstrend ist bei der Kantonspolizei ersichtlich – die Informatikmittel werden hier gerade einmal mit der Durchschnittsnote 3.1 (Leistungsfähigkeit, gegenüber 4.0 2020) bzw. 2.9 (Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit, gegenüber 3.8 2020) bewertet. Verständlicherweise hat dieser Benutzerkreis hochspezifische Anforderungen, wie auch aus den Kommentaren in der Kundenzufriedenheitsumfrage hervorgeht. Insbesondere die Erwartungen an eine schnelle und zuverlässige Einsatzfähigkeit

Kundenfeedback



Service Desk

Freundlichkeit	5.2
telefonische Erreichbarkeit	4.5
Fachkompetenz	4.6
Geschwindigkeit	4.0
Service insgesamt	4.5



Kommunikation

zu Störungen	4.6
insgesamt	4.7



Informatikmittel

Leistungsfähigkeit	4.4
Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit	4.4



ARI-Angebot

insgesamt	4.5
-----------	-----

- der mobilen Ausrüstung im Ausseneinsatz sind aus Sicht der Benutzer der Kantonspolizei nicht zufriedenstellend erfüllt.
- Benutzer anderer Organisationseinheiten, die die Informatikmittel negativ bewertet haben, betonten dagegen eher ihre Unzufriedenheit mit der Dauer des Systemstarts, der Akkulaufzeit, der Rechnerleistung, der Hardware im Allgemeinen sowie mit der Stabilität einiger Anwendungen im Betrieb.

Dieses Beispiel verdeutlicht einmal mehr, wie breit gefächert die Anforderungen der verschiedenen ARI-Kundengruppen sind. ARI hat sich deshalb 2021 reorganisiert und sogenannte Competence Centers gegründet, um künftig schneller und gezielter auf die besonderen Anforderungen der spezifischen Kundengruppen zu reagieren.

Service Desk

Der Service Desk ist der häufigste Kundenkontaktpunkt und zudem erster Anlaufpunkt für Störungsmeldungen. Es besteht ein Problem und die Zeit drängt. Häufig steht also die Geschwindigkeit des Service Desk Teams bei der Bearbeitung und Lösung der gemeldeten Störung bzw. der Umsetzung der gewünschten Änderung (Service Request) im Fokus der Leistungsbeurteilung. Dies war auch bei der Kundenzufriedenheit 2021 der Fall.

Bei der Bewertung der Service-Desk-Aktivitäten sticht erneut eine als mittelmässig empfundene Geschwindigkeit (63.2 % positive Nennungen, d.h. «eher gut», «gut» oder «sehr gut») deutlich hervor. Allerdings lässt sich 2021 ein leicht positiver Trend beobachten (+0.2%). Es ist dennoch anzunehmen, dass die Wahrnehmung einer verzögerten Reaktion durch eine leicht schlechtere telefonische

Erreichbarkeit (-0.9 %) verstärkt wurde. Darüber hinaus wurde die Fachkompetenz zum wiederholten Mal schlechter im Vergleich zum Vorjahr (-2.3 %) bewertet. In ergänzenden Kommentaren bemängelten einige Benutzer in dem Zusammenhang, dass eine sofortige Problemlösung durch die Ansprechperson am Telefon nicht möglich sei und erst zeitverzögert erfolge. In der Konsequenz bewerteten die Benutzer über alle Kundengruppen hinweg die Gesamtleistung des Service Desk 2021 weniger positiv als 2020 (82.3 % positive Nennungen, -3.5 Prozentpunkte).

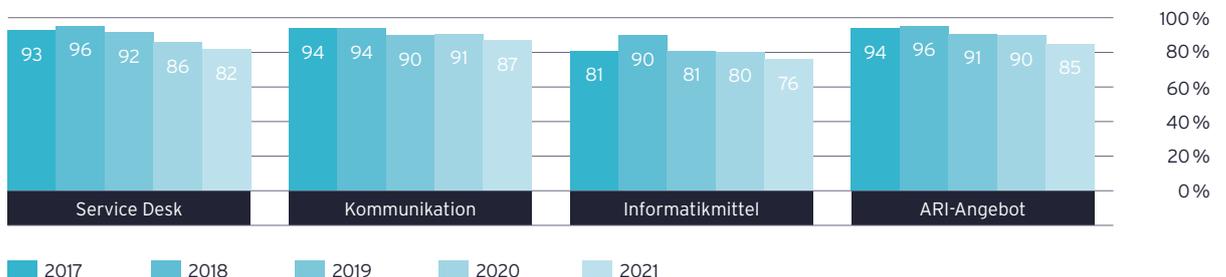
Kommunikation

In Sachen Kommunikation lässt sich eine Trendumkehr zwischen der Information über Störungen (-3.4 %) und der gesamten Kommunikationsleistung (+0.9 %) feststellen. 87.3 % der Benutzer bewerten die Kommunikation insgesamt positiv («eher gut» bis «sehr gut») – das entspricht einem leichten Rückgang von 3.7 Prozentpunkten.

Im Zusammenhang mit Störungen wurde mehrfach betont, dass Meldungen nicht proaktiv oder erst verspätet und auf Nachfrage bei ARI zu den Benutzern gelangten. Auch die Transparenz und Rückmeldung zu Tickets wurde teils bemängelt. Dieser Umstand ist sicherlich einer in der ersten Jahreshälfte weiterhin sehr hohen Ticketzahl geschuldet. Seit der Reorganisation im Juli 2021 haben die Competence Centers bereits deutliche Fortschritte bei der Abarbeitung der offenen Tickets gemacht, so dass sich 2022 ein positiver Effekt bei dieser Bewertung zeigen sollte. Ausserdem stehen in den kommenden 12 Monaten weitere Optimierungen im Bereich der internen Prozesse und Kommunikationskanäle (ARI Service Center, Kundenportal usw.) an, welche in diesem Zusammenhang unterstützend wirken.

Zusammenfassung

Die folgende Grafik zeigt für die Jahre 2017 bis 2021 den Prozentsatz der Teilnehmenden, die ARI in den entsprechenden Bereichen positiv («eher gut» bis «sehr gut») bewertet haben.





Ausblick

Auch für die Kundinnen und Kunden der ARI bietet Cloud-Computing verschiedene Chancen und Vorteile. Den Vorteilen stehen jedoch Risiken insbesondere im Bereich der Sicherheit gegenüber, denen gebührend Rechnung zu tragen ist: Die Daten liegen beim Cloud-Anbieter – eventuell im Ausland. Die Verarbeitung wird an ihn ausgelagert. Die Antwortzeiten sind von den verfügbaren Bandbreiten abhängig. Die Komplexität der Leistungserbringungsstrukturen nimmt zu.

Damit Cloud-Dienste sicher und gesetzeskonform genutzt werden können, müssen organisatorische, technische, infrastrukturelle und rechtliche Massnahmen geplant und umgesetzt werden. Mit einer umfassenden Cloud-Strategie, einer Umsetzungsplanung für die nächsten 5 Jahre sowie einem Produktportfolio werden wir die nötigen Voraussetzungen schaffen, damit unsere Kundinnen und Kunden von den Vorteilen des Cloud-Computings profitieren können. Dazu gehören die Realisierung der technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen, die Weiterentwicklung der Mitarbeitenden zur Beherrschung der Cloud-Dienste ebenso wie die Klärung und Aufbereitung der rechtlichen Voraussetzungen gemeinsam mit dem kantonalen Datenschutzkontrollorgan.

Unsere Kunden wollen wir bei der Nutzung von Cloud-Services mit entsprechenden Angeboten bestmöglich beraten. Neben der Beratung werden wir auch Schulungen anbieten, in denen einerseits die digitalen Basiskompetenzen vertieft, andererseits das Wissen zu spezifischen Cloud-Produkten wie Microsoft Teams vermittelt wird.

Damit wir unsere Leistungen auch in Zukunft zu konkurrenzfähigen und marktgerechten Preisen anbieten können, sind weitere Massnahmen zur Kostenreduktion und Effizienzsteigerung geplant. Im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung werden die Druck-Services evaluiert. Wir versprechen uns von dieser Massnahme sowie einer konsequenten Standardisierung der Druckerflotte eine Reduktion der Mietgebühren und der Click-Preise für die Multifunktionsgeräte.

Bereits 2021 wurde die Ersatzbeschaffung für die zentrale Backend-Infrastruktur öffentlich ausgeschrieben. Die gewählte Lösung wird 2022 eingeführt. Auch diese Massnahme wird sich

positiv auf die Kosten auswirken. Dank der Teilnahme an einer Ausschreibung von eOperations Schweiz werden wir unseren Kundinnen und Kunden 2022 günstigere Angebote im Bereich Mobiltelefonie unterbreiten können.

Ebenfalls bereits 2021 wurde die Zusammenarbeit mit unseren Nachbarkantonen verstärkt. In einem intensivierten Austausch sollen mögliche gemeinsame Projekte identifiziert und umgesetzt werden. Auch der gemeinsame Betrieb von einzelnen Diensten wird im Rahmen der Zusammenarbeit geprüft. Die Abklärungen werden zeigen, in welchen Bereichen Synergiepotenziale bestehen. Realisierte Kosteneinsparungen werden wir in der Kalkulation berücksichtigen. So stellen wir sicher, dass unsere Servicepauschalen kostendeckend sind und mittelfristig ein ausgeglichenes Finanzergebnis erzielt wird.

Eines der zentralen Vorhaben im kommenden Jahr stellt das Projekt «Government-Basisinfrastruktur» dar. Um den Bedürfnissen von Einwohnerinnen und Einwohnern nachzukommen, Behördengänge zu jeder Zeit und von jedem Ort online abwickeln zu können, ist die Realisierung einer zentralen eGovernment-Basisinfrastruktur für den Kanton und die Gemeinden von Appenzell Ausser Rhoden geplant. Die vorgesehene Basisinfrastruktur umfasst einen digitalen Identitätsnachweis, einen Online-Schalter mit entsprechenden Schnittstellen und Formularen (beispielsweise zur Bestellung einer Wohnsitzbestätigung), einen sicheren Kommunikationskanal mit digitalem Briefkasten, Signaturmöglichkeiten sowie eine zentrale Zahlungslösung. Der Entscheid über die Umsetzung des Projekts liegt beim Kanton und den Gemeinden. Der Antrag zur Realisierung des Projektes wird Ende Mai 2022 vorgelegt.

Mit der in den letzten Jahren umgesetzten Standardisierung und Modernisierung der Informatikumgebung sowie der personellen Verstärkung insbesondere im Bereich Projektleitung und Beratung haben wir die Grundlage für die Umsetzung des Vorhabens «Government-Basisinfrastruktur» und weiterer Projekte geschaffen. Der Verwaltungsrat, die Mitglieder der Geschäftsleitung und das gesamte Team der ARI freuen sich, Kanton und Gemeinden bei diesem grossen Schritt in die digitale Zukunft unterstützen zu dürfen.

Impressum

© AR Informatik AG, Geschäftsbericht 2021

Redaktion:

AR Informatik AG

Fotos:

Erich Brassel

Gestaltung:

UNODUO GmbH
Büro für Grafik
Teufener Strasse 3
9000 St.Gallen
unoduo.ch

Korrektorat, Lektorat:

m communications GmbH
Garwidenstrasse 5
8932 Mettmenstetten
mcommunications.ch

Druck:

Appenzeller Druckerei
Kasernenstrasse 64
9100 Herisau
adag.ch