



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Leistungsvereinbarung 2019

Informatik Service Center ISC-EJPD

Informatik Service Center ISC-EJPD

EJPD

Roman Grüebler
Leiter ISC-EJPD

Matthias Ramsauer
Generalsekretär EJPD

Bern,

Bern,

1 Projekte und Vorhaben

Projekte und Vorhaben

Ziele und Umsetzungsmassnahmen	Termine
Umsetzung Programm FMÜ	
- Freigabe der Etappe 4 des Verpflichtungskredits	31.03.2019
- Projektabschluss IKT-ProgFMÜ-P1 (Ersatzbeschaffung CCIS / AMIS / HD)	30.06.2019
- Start der Phase Realisierung für das Projekt IKT-ProgFMÜ-P2020	30.09.2019
EJPD RZ 2020	
- Erarbeitung Konzept zur Umsetzung des Variantenentscheids «Migration RZ2020»	31.12.2019
Erneuerung Systemplattform Biometrie	
- Start der Phase Einführung	31.12.2019

Bemerkungen:

Die aufgeführten Projekte und Vorhaben sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

2 Leistungsgruppen

IKT-Betrieb

Ziele und Messgrößen	2017 IST	2018 SOLL	2018 ERW	2019 SOLL	2020 PLAN	2021 PLAN	2022 PLAN
Kundenzufriedenheit: Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen							
Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen (Skala 1-6)	5.1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Finanzielle Effizienz: Das ISC-EJPD strebt eine Optimierung des IKT-Kosten/Leistungsverhältnisses für die Leistungsbezüger an							
Preisindex gebildet anhand eines gewichteten, selektiven Warenkorbes des Angebotes des ISC-EJPD (Basis: 2015 = 100) (Index)	86.5	82.7	82.7	77.5	77.5	77.5	77.5
Prozesseffizienz: Das ISC-EJPD sorgt dafür, dass die Prozesse effizient organisiert sind und mit guter Qualität erbracht werden							
Anteil der Incidents, welche direkt vom Service Desk erledigt werden oder innert einer Stunde an den 2nd-Level-Support zugewiesen sind (% , min.)	96.7	92.0	92.0	94.0	94.0	94.0	94.0
Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , minimal)	100.0	95.0	95.0	97.0	97.0	97.0	97.0
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), welche automatisiert sind und keine manuelle Eingriffe brauchen (% , minimal)	94.6	90.0	90.0	92.0	92.0	92.0	92.0

Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), die gemäss der vereinbarten Durchlaufzeit ausgeführt werden (% , minimal)	97.1	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
Qualitative Leistungserbringung: Die IKT-Betriebsleistungen stehen wie vereinbart zur Verfügung							
Einhaltungsgrad Verfügbarkeiten über alle Service Level Agreements (% , minimal)	100.0	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0
IKT-Betriebssicherheit: Das ISC-EJPD gewährleistet die Sicherheit durch zyklischen Ersatz kritischer Komponenten							
Die definierten kritischen Komponenten sind in einer jährlich terminierten Planung von 1 - 4 Folgejahren (einzeln terminiert) ersetzt (% , minimal)	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0

Bemerkungen:

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrössen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

Kontextinformationen IST

Indikatoren	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST	2016 IST	2017 IST
Betriebene Fachanwendungen gemäss SLA mit Kunden (Anzahl)	128	128	129	120	130	133
Server in Betrieb (physisch und virtuell) (Anzahl)	1 864	1 995	1 871	1 931	2 978	2 909
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Fellerstrasse 15 (Quotient)	1.45	1.45	1.45	1.45	1.39	1.28
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Güterstrasse 24 (Quotient)			1.50	1.43	1.50	1.47
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)		19.6	12.1	6.2	4.5	4.8

Bemerkungen:

IKT-Projekte und Dienstleistungen

Ziele und Messgrößen	2017 IST	2018 SOLL	2018 ERW	2019 SOLL	2020 PLAN	2021 PLAN	2022 PLAN
Projekterfolg: Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)	4.6	4.5	4.6	4.5	4.5	4.5	4.5
Wirtschaftliche Leistungserbringung: Dienstleistungen werden zu marktfähigen Preisen erbracht Benchmark: durchschnittlicher eigener Stundentarif im Verhältnis zum durchschnittlichen Stundentarif vergleichbarer externer Anbieter (Quotient, max.)	1.06	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
IKT-Sicherheit: Das ISC-EJPD wirkt darauf hin, dass die Sicherheitsanforderungen je Projekt ausgewiesen und durch Massnahmen gedeckt sind Anteil erfüllter resp. nicht erfüllter jedoch vom Kunden akzeptierten Sicherheitsanforderungen in den Projekten der Leistungsbezügler (%; minimal)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bemerkungen:

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrößen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

Kontextinformationen IST

Indikatoren	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST	2016 IST	2017 IST
Abgewickelte Kundenprojekte (Anzahl)	98	122	144	157	111	127
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)		31.2	22.6	11.0	6.3	9.9
Geleistete Projekttagge inkl. Mehr- und Zusatzleistungen (Anzahl)	21 408	22 391	19 830	16 933	16 561	17 565

Bemerkungen:

Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

Ziele und Messgrössen	2017 IST	2018 SOLL	2018 ERW	2019 SOLL	2020 PLAN	2021 PLAN	2022 PLAN
<p>Kunden- und Serviceorientierung: Die Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden erhalten die Dienstleistungen (Überwachungsmassnahmen, Auskünfte) bedarfsgerecht und in der bestmöglichen Qualität</p> <p>Zufriedenheit der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden (Skala 1-6)</p>	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
<p>Ausbildung Systemnutzende: Der Dienst ÜPF sorgt für ein qualitativ gutes und praxisorientiertes Schulungsangebot für die Anwendenden der Systeme des Dienstes gemäss BÜPF</p> <p>Abdeckungsgrad des Ausbildungsbedarfs der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden (%; minimal)</p> <p>Zufriedenheit der Kursteilnehmenden (Skala 1-6)</p>	100.0	95.0	95.0	97.0	97.0	97.0	97.0
<p>Prozesseffizienz: Der Dienst ÜPF sorgt dafür, dass die Prozesse effizient organisiert sind und durch geeignete Instrumente unterstützt werden</p> <p>Erfüllungsgrad anhand einer Checkliste für 10 zufällig ausgewählte Stichproben der Auftragsdossiers pro Monat (%; min.)</p>	93.0	90.0	90.0	95.0	95.0	95.0	95.0
<p>Erfüllung der Leistungsbereitschaft: Die Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems des Dienstes ÜPF ist gewährleistet</p> <p>Einhaltungsgrad Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems (%; minimal)</p>	97.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0

Bemerkungen:

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrössen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

Kontextinformationen IST

Indikatoren	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST	2016 IST	2017 IST
Massnahmen zur Überwachung in Echtzeit (Anzahl)	3 109	3 770	3 344	3 381	3 067	2 511
Rückwirkende Überwachungsmassnahmen (Anzahl)	6 918	6 872	6 335	6 269	5 792	5 433
Technisch-administrative Auskünfte (Anzahl)	4 521	4 867	4 321	4 106	4 269	3 501
Einfache Auskünfte (Anzahl)	202 579	191 010	198 101	181 835	202 042	172 185

Bemerkungen: