



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Leistungsnachweis 2017

Informatik Service Center ISC-EJPD

Informatik Service Center ISC-EJPD

Roman Grüebler
Leiter ISC-EJPD

Bern, 20. Februar 2018

Beilage:
Staatsrechnung 2017

1 Projekte und Vorhaben

Ziele und Umsetzungsmassnahmen	Termine SOLL	Termin IST	Beurteilung
Umsetzung Programm FMÜ - Vertragsabschluss und Start Realisierungsphase für das Projekt IKT-ProgFMÜ-P1 (Ersatzbeschaffung CCIS / AMIS / HD)	31.10.2017	01.01.2018	
RZ Bund 2020 - Konzeption der Migration der Rechenzenter ISC-EJPD	01.07.2018	31.12.2018	
Erneuerung Systemplattform Biometrie - Start Erstellung WTO-Ausschreibungsunterlagen	31.12.2017	31.03.2018	
Configuration Management System (Projekt IKT-CMS-CMDB) - Abschluss Phase Realisierung Etappe 1	30.06.2017	30.06.2017	
Systemüberwachungs-Software (Projekt IKT-Zukunft-Monitoring) - Abschluss Phase Realisierung	31.12.2017	31.12.2017	

Bemerkungen:

Die Mehrzahl der Meilensteine konnten erreicht werden. Zu Verzögerungen kam es bei folgenden Projekten:

RZ Bund 2020: Ausgiebige Tests Mitte 2017 haben gezeigt, dass neben der in der Botschaft aufgeführten Umsetzungsvariante „Aktiv-Passiv“ auch eine zweite Variante „Aktiv-Aktiv“ vorteilhaft sein könnte. Daraus resultierte Ende Juni 2017 ein Projekt-Change mit einer Verlängerung der Phase Initialisierung bis Mitte 2018. Als Folge dieser Verzögerung kann die für 2017 vorgesehene Konzeption gemäss Neuplanung erst per Ende 2018 abgeschlossen werden. Der Entscheid für eine Umsetzungsvariante ist per Ende Februar 2018 geplant. Die eigentliche Projektfreigabe für die Migration der Rechenzentren des ISC-EJPD erfolgt nach einem ISB-Assessment per Mitte 2018.

Erneuerung Systemplattform Biometrie: Im 2017 wurde in enger Zusammenarbeit mit ausgewählten Fachvertretern aus den Ämtern und Kantonen die Anforderungen, das Pflichtenheft und die Beilagen für die im 2018 geplante WTO Ausschreibung erarbeitet. Zur Sicherstellung der Qualität, wurde gegen Ende des Jahres eine laufende Abstimmung mit dem BBL etabliert. Zur Vorbereitung der Realisierung der Anpassungen im 2018 wurden parallel dazu die betroffenen Umsysteme konzeptioniert. Aufgrund der Notwendigkeit zusätzlicher Abstimmungen zwischen den Interessensgruppen ist bei der Erstellung des Pflichtenheftes und der Ausschreibungsunterlagen ein Verzug von drei Monaten entstanden.

2 Leistungsgruppen

LG 1: IKT-Betrieb

Ziele und Messgrößen	2016 IST	2017 SOLL	2017 IST	Beurteilung
<p>Kundenzufriedenheit: Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen</p> <p>Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen (Skala 1-6)</p>	5.1	4.7	5.1	
<p>Finanzielle Effizienz: Das ISC-EJPD strebt eine Optimierung des IKT-Kosten/Leistungsverhältnisses für die Leistungsbezüger an</p> <p>Preisindex gebildet anhand eines gewichteten, selektiven Warenkorb des Angebotes des ISC-EJPD (Basis: 2015 = 100) (Index)</p>	87.5	86.5	86.5	
<p>Prozesseffizienz: Das ISC-EJPD sorgt dafür, dass die Prozesse effizient organisiert sind und mit guter Qualität erbracht werden</p> <p>Anteil der Incidents, welche direkt vom Service Desk erledigt werden oder innert einer Stunde an den 2nd-Level-Support zugewiesen sind (% , min.)</p> <p>Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , minimal)</p> <p>Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), welche automatisiert sind und keine manuelle Eingriffe brauchen (% , minimal)</p> <p>Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), die gemäss der vereinbarten Durchlaufzeit ausgeführt werden (% , minimal)</p>	95.0	90.0	96.7	
	23.0	95.0	100.0	
	93.0	90.0	94.6	
	89.0	85.0	97.1	
<p>Qualitative Leistungserbringung: Die IKT-Betriebsleistungen stehen wie vereinbart zur Verfügung</p> <p>Einhaltungsgrad Verfügbarkeiten über alle Service Level Agreements (% , minimal)</p>	84.0	98.0	100.0	
<p>IKT-Betriebssicherheit: Das ISC-EJPD gewährleistet die Sicherheit durch zyklischen Ersatz kritischer Komponenten</p> <p>Die definierten kritischen Komponenten sind in einer jährlich terminierten Planung von 1 - 4 Folgejahren (einzeln terminiert) ersetzt (% , minimal)</p>	100.0	95.0	95.0	

Bemerkungen:

Alle Ziele wurden erreicht.

Kundenzufriedenheit: Die Erhebung findet alle zwei Jahre statt; für 2017 wurde das Ergebnis aus dem Vorjahr fortgeschrieben. Aufgrund der erzielten hohen Kundenzufriedenheit wird der Zielwert für die Erhebung 2018 auf 5,0 angehoben.

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	2909
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums am Bundesrain 20 (Quotient)	1.55	1.55	1.55	1.55	1.76	1.76
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Fellerstrasse 15 (Quotient)	1.45	1.45	1.45	1.45	1.39	1.28
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)		19.6	12.1	6.2	4.5	4.8

Bemerkungen:

Keine

LG 2: IKT-Projekte und Dienstleistungen

Ziele und Messgrößen	2016 IST	2017 SOLL	2017 IST	Beurteilung
Projekterfolg: Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)	4.4	4.5	4.6	
Wirtschaftliche Leistungserbringung: Dienstleistungen werden zu marktfähigen Preisen erbracht Benchmark: durchschnittlicher eigener Stundentarif im Verhältnis zum durchschnittlichen Stundentarif vergleichbarer externer Anbieter (Quotient, maximal)	1.04	1.00	1.06	
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 Leistungsbezüger (% , minimal)	100.0	100.0	100.0	

Bemerkungen:

Die Ziele wurden mehrheitlich erreicht. Zu einer Abweichung kam es in folgendem Bereich:

Wirtschaftliche Leistungserbringung: Im Vergleich zu externen Anbietern fiel 2017 der durchschnittliche eigene Stundentarif leicht höher aus. Zu Beginn des Jahres 2017 - im Rahmen der Vorbereitung des Voranschlages 2018 – führte die neue Kalkulation zu einem tieferen Stundentarif, welcher aber erst im Folgejahr zur Anwendung gelangt.

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 Projektstage inkl. Mehr- und Zusatzleistungen (Anzahl)	21 408	22 391	19 830	16 933	16 561	17 565

Bemerkungen:

Keine

LG 3: Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

Ziele und Messgrössen	2016 IST	2017 SOLL	2017 IST	Beurteilung
<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	
<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>		95.0	100.0	
		4.5	5.3	
<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>	90.0	90.0	93.0	
<p>Erfüllung der Leistungsbereitschaft: Die Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems des Dienstes ÜPF ist gewährleistet</p> <p>Einhaltungsgrad Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems (%; minimal)</p>	100.0	99.0	97.0	

Bemerkungen:

Die Ziele wurden mehrheitlich erreicht.

Ausbildung Systemnutzende: Die 2017 erstmalig erhobene Zufriedenheit der Kursteilnehmenden fiel deutlich höher aus als erwartet. Das positive Ergebnis könnte dadurch begründet sein, dass die Schulungen aktuelle Themen aufgegriffen haben und durch erfahrene Mitarbeitende des Dienstes ÜPF vorbereitet und durchgeführt werden konnten.

Erfüllung der Leistungsbereitschaft: Die Zielverfehlung ist auf ein ca. zwei Wochen anhaltendes Systemproblem zurückzuführen, welches in Folge eines Softwareupdates aufgetreten ist. Die Gründe wurden zusammen mit der Systembetreiberin analysiert. Mit den erhaltenen Erkenntnissen und den daraus abgeleiteten Massnahmen sollte das Ziel nächstes Jahr wieder erreicht werden können.

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	2511
Rückwirkende Überwachungsmassnahmen (Anzahl)	6 918	6 872	6 335	6 269	5 792	5433
Technisch-administrative Auskünfte (Anzahl)	4 521	4 867	4 321	4 106	4 269	3501
Einfache Auskünfte (Anzahl)	202 579	191 010	198 101	181 835	202 042	172 185

Bemerkungen:

Keine