



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Leistungsvereinbarung 2017

Informatik Service Center ISC-EJPD

Informatik Service Center ISC-EJPD

Christian Baumann
Leiter ISC-EJPD

Bern, 8.12.2016

EJPD

Matthias Ramsauer
Generalsekretär EJPD

Bern, 6.12.16

1 Projekte und Vorhaben

Projekte und Vorhaben

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

Bemerkungen:

2 Leistungsgruppen

LG 1: IKT-Betrieb

Ziele und Messgrößen	2015 IST	2016 SOLL	2017 SOLL	2018 PLAN	2019 PLAN	2020 PLAN
Kundenzufriedenheit: Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen						
Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen (Skala 1-6)	5.0	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7
Finanzielle Effizienz: Das ISC-EJPD strebt eine Optimierung des IKT-Kosten/Leistungsverhältnisses für die Leistungsbezüger an						
Preisindex gebildet anhand eines gewichteten, selektiven Warenkorb des Angebotes des ISC-EJPD (Basis: 2015 = 100) (Index)	100.0	87.5	86.5	86.5	86.5	86.5
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 (% , minimal)	95.2	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , minimal)	100.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), welche automatisiert sind und keine manuelle Eingriffe brauchen (% , minimal)	92.6	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), die gemäss der vereinbarten Durchlaufzeit ausgeführt werden (% , minimal)	85.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
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
IKT-Betriebssicherheit: Das ISC-EJPD gewährleistet die Sicherheit durch zyklischen Ersatz kritischer Komponenten						
Die definierten kritischen Komponenten sind in einer jährlich	98.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0

terminierten Planung von 1 - 4
Folgejahren (einzeln terminiert)
ersetzt (% , minimal)



Bemerkungen:

Kontextinformationen IST

Indikatoren	2010 IST	2011 IST	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST
Betriebene Fachanwendungen ge- mäss SLA mit Kunden (Anzahl)	130	132	128	128	129	120
Server in Betrieb (physisch und vir- tuell) (Anzahl)			1 864	1 995	1 871	1 931
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums am Bundesrain 20 (Quotient)	1.55	1.55	1.55	1.55	1.55	1.55
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Fellerstrasse 15 (Quotient)	1.45	1.45	1.45	1.45	1.45	1.45
Anteil extern eingekaufter Dienst- leistungen (%)				19.6	12.1	6.2

Bemerkungen:

LG 2: IKT-Projekte und Dienstleistungen

Ziele und Messgrößen	2015 IST	2016 SOLL	2017 SOLL	2018 PLAN	2019 PLAN	2020 PLAN
Projekterfolg: Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet						
Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)	4.5	4.5	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, maximal)	0.82	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 Leistungsbezüger (% , minimal)		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bemerkungen:

Kontextinformationen IST

Indikatoren	2010 IST	2011 IST	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST
Abgewickelte Kundenprojekte (Anzahl)	91	99	98	122	144	157
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)				31.2	22.6	11.0
Geleistete Projektstage inkl. Mehr- und Zusatzleistungen (Anzahl)	19 717	19 199	21 408	22 391	19 830	16 933

Bemerkungen:

LG 3: Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

Ziele und Messgrößen	2015 IST	2016 SOLL	2017 SOLL	2018 PLAN	2019 PLAN	2020 PLAN
Kunden- und Serviceorientierung: Die Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden erhalten die Dienstleistungen (Überwachungsmassnahmen, Auskünfte) bedarfsgerecht und in der bestmöglichen Qualität						
Zufriedenheit der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden (Skala 1-6)	4.9	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
Ausbildung Systemnutzende: Der Dienst ÜPF sorgt für ein qualitativ gutes und praxisorientiertes Schulungsangebot für die Anwendenden der Systeme des Dienstes gemäss BÜPF						
Abdeckungsgrad des Ausbildungsbedarfs der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden (% , minimal)		95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
Zufriedenheit der Kursteilnehmenden (Skala 1-6)		4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
Prozesseffizienz: Der Dienst ÜPF sorgt dafür, dass die Prozesse effizient organisiert sind und durch geeignete Instrumente unterstützt werden						
Erfüllungsgrad anhand einer Checkliste für 10 zufällig ausgewählte Stichproben der Auftragsdossiers pro Monat (% , minimal)	97.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
Erfüllung der Leistungsbereitschaft: Die Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems des Dienstes ÜPF ist gewährleistet						
Einhaltungsgrad Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems (% , minimal)	100.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0

Bemerkungen:

Kontextinformationen IST

Indikatoren	2010 IST	2011 IST	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST
Massnahmen zur Überwachung in Echtzeit (Anzahl)	2 798	2 576	3 109	3 770	3 344	3 381
Rückwirkende Überwachungsmassnahmen (Anzahl)	5 330	5 726	6 918	6 872	6 335	6 269
Technisch-administrative Auskünfte (Anzahl)	3 202	3 643	4 521	4 867	4 321	4 106
Einfache Auskünfte (Anzahl)	190 866	175 504	202 579	191 010	198 101	181 835

Bemerkungen: