



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Leistungsvereinbarung 2018

## 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	
- Betriebsaufnahme der Systeme zum Projekt IKT-ProgFMÜ-P1 (Ersatzbeschaffung CCIS / AMIS / HD)	Q3 2018
- Start der Phase Realisierung im Projekt IKT-ProgFMÜ-P3-LZDAS (Langzeitdatenaufbewahrung)	Q2 2018
- Start der Phase Realisierung im Projekt IKT-ProgFMÜ-P3-Schulung	Q2 2018
EJPD RZ 2020	
- Start der Phase Realisierung 1)	01.07.2018
Erneuerung Systemplattform Biometrie	
- Abschluss der Phase Realisierung und Start der Phase Einführung 2)	31.12.2019
Configuration Management System (Projekt IKT-CMS-CMDB)	
- Umsetzung Realisierungseinheit R3	31.12.2018

#### Bemerkungen:

Die aufgeführten Projekte und Vorhaben sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2018 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2019 – 2021. Aufgrund des zeitlichen Fortschritts ergeben sich für die Leistungsvereinbarung 2018 folgende Ergänzungen oder Anpassungen:

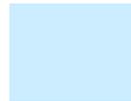
- 1) Start der Phase Konzept (nicht Realisierung)
- 2) Im 2018 befindet man sich in der Phase Realisierung. Abschluss der Phase Realisierung und Start der Phase Einführung erfolgt per Ende 2019.

## 2 Leistungsgruppen

### LG 1: IKT-Betrieb

Ziele und Messgrößen	2016 IST	2017 SOLL	2018 SOLL	2019 PLAN	2020 PLAN	2021 PLAN
<b>Kundenzufriedenheit:</b> Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen						
Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen (Skala 1-6)	5.1	4.7	5.0	5.0	5.0	5.0
<b>Finanzielle Effizienz:</b> 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)	87.5	86.5	82.7	82.7	82.7	82.7
<b>Prozesseffizienz:</b> 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.)	95.0	90.0	92.0	93.0	94.0	94.0
Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , minimal)	23.0	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)	93.0	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)	89.0	85.0	90.0	90.0	90.0	90.0
<b>Qualitative Leistungserbringung:</b> Die IKT-Betriebsleistungen stehen wie vereinbart zur Verfügung						
Einhaltungsgrad Verfügbarkeiten über alle Service Level Agreements (% , minimal)	84.0	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0
<b>IKT-Betriebssicherheit:</b> Das ISC-EJPD gewährleistet die Sicherheit durch zyklischen Ersatz kritischer Komponenten						
Die definierten kritischen Komponenten sind in einer jährlich	100.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0

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



**Bemerkungen:**

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrößen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2018 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2019 – 2021.

**Kontextinformationen IST**

Indikatoren	2011 IST	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST	2016 IST
Betriebene Fachanwendungen gemäss SLA mit Kunden (Anzahl)	132	128	128	129	120	130
Server in Betrieb (physisch und virtuell) (Anzahl)		1 864	1 995	1 871	1 931	2 978
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums am Bundesrain 20 (Quotient)	1.55	1.55	1.55	1.55	1.55	1.76
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Fellerstrasse 15 (Quotient)	1.45	1.45	1.45	1.45	1.45	1.39
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)			19.6	12.1	6.2	4.5

**Bemerkungen:**

## LG 2: IKT-Projekte und Dienstleistungen

Ziele und Messgrößen	2016 IST	2017 SOLL	2018 SOLL	2019 PLAN	2020 PLAN	2021 PLAN
<b>Projekterfolg:</b> Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet						
Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
<b>Wirtschaftliche Leistungserbringung:</b> Dienstleistungen werden zu marktfähigen Preisen erbracht						
Benchmark: durchschnittlicher eigener Stundentarif im Verhältnis zum durchschnittlichen Stundentarif vergleichbarer externer Anbieter (Quotient, maximal)	1.04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>IKT-Sicherheit:</b> 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	100.0

### Bemerkungen:

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrößen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2018 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2019 – 2021.

### Kontextinformationen IST

Indikatoren	2011 IST	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST	2016 IST
Abgewickelte Kundenprojekte (Anzahl)	99	98	122	144	157	111
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)			31.2	22.6	11.0	6.3
Geleistete Projekttagge inkl. Mehr- und Zusatzleistungen (Anzahl)	19 199	21 408	22 391	19 830	16 933	16 561

### Bemerkungen:

### LG 3: Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

Ziele und Messgrößen	2016 IST	2017 SOLL	2018 SOLL	2019 PLAN	2020 PLAN	2021 PLAN
<b>Kunden- und Serviceorientierung:</b> Die Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden erhalten die Dienstleistungen (Überwachungsmassnahmen, Auskünfte) bedarfsgerecht und in der bestmöglichen Qualität						
Zufriedenheit der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden (Skala 1-6)	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
<b>Ausbildung Systemnutzende:</b> 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	4.6	4.7	4.7	4.7
<b>Prozesseffizienz:</b> 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 (% , min.)	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
<b>Erfüllung der Leistungsbereitschaft:</b> 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:

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrößen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2018 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2019 – 2021.

#### Kontextinformationen IST

Indikatoren	2011 IST	2012 IST	2013 IST	2014 IST	2015 IST	2016 IST
Massnahmen zur Überwachung in Echtzeit (Anzahl)	2 576	3 109	3 770	3 344	3 381	3 067
Rückwirkende Überwachungsmassnahmen (Anzahl)	5 726	6 918	6 872	6 335	6 269	5 792

Technisch-administrative Auskünfte (Anzahl)	3 643	4 521	4 867	4 321	4 106	4 269
Einfache Auskünfte (Anzahl)	175 504	202 579	191 010	198 101	181 835	202 042

**Bemerkungen:**