



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Leistungsnachweis 2018

Informatik Service Center ISC-EJPD

Informatik Service Center ISC-EJPD

Roman Gruebler
Leiter ISC-EJPD

Bern, 18. Februar 2019

1 Projekte und Vorhaben

Ziele und Umsetzungsmassnahmen	Termine SOLL	Termine IST	
Umsetzung Programm FMÜ			1)
- Betriebsaufnahme der Systeme zum Projekt IKT- ProgFMÜ-P1 (Ersatzbeschaffung CCIS / AMIS / HD)	Q3 2018	Q1 und Q3 2019	
- Start der Phase Realisierung im Projekt IKT- ProgFMÜ-P3-LZDAS (Langzeitdatenaufbewahrung)	Q2 2018	Q3 2019	
- Start der Phase Realisierung im Projekt IKT- ProgFMÜ-P3-Schulung	Q2 2018	entfällt	
EJPD RZ 2020			2)
- Start der Phase Realisierung	01.07.2018	01.07.2019	
Erneuerung Systemplattform Biometrie			3)
- Abschluss der Phase Realisierung und Start der Phase Einführung	31.12.2019	31.12.2019	
Configuration Management System (Projekt IKT- CMS-CMDB)			4)
- Umsetzung Realisierungseinheit R3	31.12.2018	31.12.2019	

Bemerkungen:

1) *Umsetzung Programm FMÜ*: Die vorgesehenen Produktionsaufnahmen der Komponenten aus dem Projekt 1 (Auftragsmanagement- und Informationssystem, Auskunftssystem zur Abfrage von Telekom-Kundeninformationen, System zur Bearbeitung der Daten aus rückwirkenden Überwachungen) konnten nicht erfolgen, weil sich bei den abschliessenden Tests betriebsverhindernde Fehler zeigten. Beim Projekt 2 konnte die Integrationsplattform erfolgreich installiert werden. Hingegen erwies sich das System zur Entschiffrierung von Verschlüsselungen als nicht praxistauglich und wurde nicht beschafft. Beim Projekt 3 machte eine zusätzliche Qualitätssicherung der Ausschreibungsunterlagen eine Neuplanung des Teilprojekts Langzeitdatenaufbewahrung erforderlich. Das Teilprojekt Schulung konnte vorzeitig eingestellt werden, weil die Schulungsorganisation durch Sofortmassnahmen etabliert wurde.

2) *EJPD RZ 2020*: Für die Realisierung wird ein risikoärmeres und wirtschaftlicheres Vorgehen gewählt. Der Start erfolgt per 01.07.2019.

3) *Erneuerung Systemplattform Biometrie*: Trotz Verzögerungen bei der WTO-Ausschreibung wird der Abschluss der Phase Realisierung im Verlauf des Jahres 2019 erfolgen.

4) *Projekt IKT-CMS-CMDB*: Die Realisierungseinheit wird nach weitergehenden Abklärungen erst per Ende 2019 umgesetzt.

2 Leistungsgruppen

IKT-Betrieb

Ziele und Messgrößen	2017 IST	2018 SOLL	2018 IST	
Kundenzufriedenheit: Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen				1)
Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen (Skala 1-6)	5.1	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 Warenkorb des Angebotes des ISC-EJPD (Basis: 2015 = 100) (Index)	86.5	82.7	82.7	
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	96.6	
Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , minimal)	100.0	95.0	100.0	
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), welche automatisiert sind und keine manuelle Eingriffe brauchen (% , minimal)	94.6	90.0	92.1	
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), die gemäss der vereinbarten Durchlaufzeit ausgeführt werden (% , minimal)	97.1	90.0	93.2	
Qualitative Leistungserbringung: Die IKT-Betriebsleistungen stehen wie vereinbart zur Verfügung				
Einhaltungsgrad Verfügbarkeiten über alle Service Level Agreements (% , minimal)	100.0	98.0	100.0	
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	100.0	

Bemerkungen:

Alle Ziele wurden erreicht.

1) *Kundenzufriedenheit:* Die Erhebung findet alle zwei Jahre statt. Das Ergebnis von 2018 wird im Folgejahr fortgeschrieben.

IKT-Projekte und Dienstleistungen

Ziele und Messgrößen	2017 IST	2018 SOLL	2018 IST	
Projekterfolg: Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet				1)
Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)	4.6	4.5	4.7	
Wirtschaftliche Leistungserbringung: Dienstleistungen werden zu marktfähigen Preisen erbracht				2)
Benchmark: durchschnittlicher eigener Stundentarif im Verhältnis zum durchschnittlichen Stundentarif vergleichbarer externer Anbieter (Quotient, max.)	1.06	1.00	1.01	
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.

1) *Projekterfolg:* Obwohl die angestiegene Nachfrage der Kunden nach Projektdienstleistungen die Kapazitäten des ISC-EJPD überstieg, konnte die Zufriedenheit der Projektauftraggebenden aufrechterhalten und gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert werden.

2) *Wirtschaftliche Leistungserbringung:* Der angewandte Stundentarif für Projektleistungen konnte 2018 gesenkt werden. Dadurch verbesserte sich das Verhältnis zum durchschnittlichen Stundentarif vergleichbarer externer Anbieter gegenüber dem Vorjahr.

Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

Ziele und Messgrössen	2017 IST	2018 SOLL	2018 IST	
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)	4.5	4.5	4.6	
Ausbildung Systemnutzende: Der Dienst ÜPF sorgt für ein qualitativ gutes und praxisorientiertes Schulungsangebot für die Anwendenden der Systeme des Dienstes gemäss BÜPF				1)
Abdeckungsgrad des Ausbildungsbedarfs der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden (% , minimal)	100.0	95.0	91.5	
Zufriedenheit der Kursteilnehmenden (Skala 1-6)	5.3	4.6	5.1	
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 (% , min.)	93.0	90.0	91.0	
Erfüllung der Leistungsbereitschaft: Die Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems des Dienstes ÜPF ist gewährleistet				
Einhaltungsgrad Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems (% , minimal)	97.0	99.0	99.9	

Bemerkungen:

Die Ziele wurden mehrheitlich erreicht.

1) *Ausbildung Systemnutzende:* Die Schulungsorganisation konnte durch Sofortmassnahmen, mit denen insbesondere die Schulung für das neue BÜPF umgesetzt wurde, früher als geplant etabliert werden. Trotzdem konnte der Ausbildungsbedarf aufgrund hoher Nachfrage nicht vollständig abgedeckt werden.