



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Leistungsvereinbarung 2022

Informatik Service Center ISC-EJPD

Informatik Service Center ISC-EJPD

Roman Grüebler
Leiter ISC-EJPD

Bern,

Eidg. Justiz- und Polizeidepartement

Barbara Hübscher Schmuki
Generalsekretärin EJPD

Bern,

1 Geschäfte, Projekte und Vorhaben

Weitere Projekte und Vorhaben

Projekte und Meilensteine (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	Termin SOLL
Umsetzung Programm FMÜ	
- Inbetriebnahme der ersten Version des neuen Ermittlungssystems des fedpol (Projekt IKT-ProgFMÜ-P4-EFMÜ) (*)	30.09.2022
Erneuerung Systemplattform Biometrie	
- Abschluss des Pilots und Start des Rollouts Schweiz (*)	31.12.2022
Bereitstellung Software-Referenzarchitektur V5	
- Start des produktiven Betriebs von Fachservices mit besonders schützenswerten Daten (Schutzniveau 2) und erhöhter Verfügbarkeiten (*)	31.12.2022

Bemerkungen:

2 Leistungsgruppen

LG 1: IKT-Betrieb

Ziele und Messgrößen (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	2020 IST	2021 ERW	2022 SOLL	2023 PLAN	2024 PLAN	2025 PLAN
Kundenzufriedenheit: Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen						
Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen; Umfrage alle 2 Jahre (Skala 1-6)*	5.1	5.1	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 (Basis: 2022 = 100) gebildet anhand eines gewichteten, selektiven Warenkorbes des Angebotes des ISC-EJPD (Index)*	75.5	77.6	100.0	100.0	100.0	100.0
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.)*	98.3	94.0	95.0	95.0	95.0	95.0
Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , min.)*	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), welche automatisiert sind und keine manuelle Eingriffe brauchen (% , min.)*	94.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0
Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), die gemäss der vereinbarten Durchlaufzeit ausgeführt werden (% , min.)*	98.9	93.0	95.0	95.0	95.0	95.0
Qualitative Leistungserbringung: Die IKT-Betriebsleistungen stehen wie vereinbart zur Verfügung						
Einhaltungsgrad Verfügbarkeiten über alle Service Level Agreements (% , min.)*	100.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0
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 (% , min.)*	100.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0

Bemerkungen:

Kontextinformationen IST

Indikatoren (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	2015 IST	2016 IST	2017 IST	2018 IST	2019 IST	2020 IST
Betriebene Fachanwendungen gemäss SLA mit Kunden (Anzahl)*	120	130	133	124	122	124
Server in Betrieb (physisch und virtuell) (Anzahl)*	1931	2978	2909	2642	2948	2627
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Fellerstrasse 15 (Quotient)*	1.45	1.39	1.28	1.30	1.38	1.38
Effizienz des Energieeinsatzes: PUE-Wert des Rechenzentrums an der Güterstrasse 24 (Quotient)*	1.43	1.50	1.47	1.50	1.44	1.47
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)*	6.2	4.5	4.8	5.1	6.2	9.4

Bemerkungen:

LG 2: IKT-Projekte und Dienstleistungen

Ziele und Messgrössen (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	2020 IST	2021 ERW	2022 SOLL	2023 PLAN	2024 PLAN	2025 PLAN
Projekterfolg: Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet						
Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)*	4.8	4.5	4.6	4.6	4.6	4.6
Wirtschaftliche Leistungserbringung: Dienstleistungen werden zu marktfähigen Preisen erbracht						
Benchmark: durchschnittlicher eigener Stundentarif im Verhältnis zum durchschnittlichen Stundentarif vergleichbarer externer Anbieter (Quotient, max.)*	0.96	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 (% , min.)*	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bemerkungen:

Kontextinformationen IST

Indikatoren (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	2015 IST	2016 IST	2017 IST	2018 IST	2019 IST	2020 IST
Abgewickelte Kundenprojekte (Anzahl)*	157	111	127	108	115	109
Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)*	11.0	6.3	9.9	22.6	29.3	30.2
Geleistete Projektstage inkl. Mehr- und Zusatzleistungen (Anzahl)*	16933	16561	17565	21704	22961	24441

Bemerkungen:

LG 3: Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

Ziele und Messgrössen (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	2020 IST	2021 ERW	2022 SOLL	2023 PLAN	2024 PLAN	2025 PLAN
Kunden- und Serviceorientierung: Die Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden erhalten die Dienstleistungen (Überwachungsmassnahmen, Auskünfte) bedarfsgerecht und in der bestmöglichen Qualität						
Zufriedenheit der Strafverfolgungs- und Untersuchungsbehörden; Umfrage alle 2 Jahre (Skala 1-6)*	4.9	4.9	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						
Zufriedenheit der Kursteilnehmenden (Skala 1-6)*	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
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.)*	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
Erfüllung der Leistungsbereitschaft: Die Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems des Dienstes ÜPF ist gewährleistet						
Einhaltungsgrad Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems (%; min.)*	99.9	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0

Bemerkungen:

Kontextinformationen IST

Indikatoren (* = im Voranschlag mit IAFP enthalten)	2015 IST	2016 IST	2017 IST	2018 IST	2019 IST	2020 IST
Angeordnete Überwachungsmassnahmen - Echtzeit (Anzahl)*						1034
Überwachungsaufträge an die Mitwirkungspflichtigen - Echtzeit (Anzahl)*	3381	2795	2513	1676	1429	1296
Angeordnete Überwachungsmassnahmen - rückwirkend; ohne Antennensuchläufe (Anzahl)*						3460
Überwachungsaufträge an die Mitwirkungspflichtigen - rückwirkend; ab 2019 ohne Antennensuchläufe (Anzahl)*	6269	5756	5440	5225	4823	4414
Notsuchen (Anzahl)*	557	517	618	651	663	692
Fahndungen (Anzahl)*					24	26

Bemerkungen: