



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Leistungsvereinbarung 2019

## 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   |            |
| - Freigabe der Etappe 4 des Verpflichtungskredits                              | 31.03.2019 |
| - Projektabschluss IKT-ProgFMÜ-P1 (Ersatzbeschaffung CCIS / AMIS / HD)         | 30.06.2019 |
| - Start der Phase Realisierung für das Projekt IKT-ProgFMÜ-P2020               | 30.09.2019 |
| EJPD RZ 2020   |            |
| - Erarbeitung Konzept zur Umsetzung des Variantenentscheids «Migration RZ2020» | 31.12.2019 |
| Erneuerung Systemplattform Biometrie   |            |
| - Start der Phase Einführung   | 31.12.2019 |

### Bemerkungen:

Die aufgeführten Projekte und Vorhaben sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

## 2 Leistungsgruppen

### IKT-Betrieb

| Ziele und Messgrößen  | 2017<br>IST | 2018<br>SOLL | 2018<br>ERW | 2019<br>SOLL | 2020<br>PLAN | 2021<br>PLAN | 2022<br>PLAN |
|---|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Kundenzufriedenheit:</b><br>Das ISC-EJPD erbringt kundennahe, kundenfreundliche sowie durchgängig integrierte IKT-Leistungen                   |             |              |             |              |              |              |              |
| Zufriedenheit der Endbenutzer/-innen, Integrationsmanager/-innen und Anwendungsverantwortlichen (Skala 1-6)                                       | 5.1         | 5.0          | 5.0         | 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 Warenkorbes des Angebotes des ISC-EJPD (Basis: 2015 = 100) (Index)                       | 86.5        | 82.7         | 82.7        | 77.5         | 77.5         | 77.5         | 77.5         |
| <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.) | 96.7        | 92.0         | 92.0        | 94.0         | 94.0         | 94.0         | 94.0         |
| Anteil von hoch priorisierten Störungen von Platin-Anwendungen, welche innerhalb der vereinbarten Zeiten behoben werden (% , minimal)             | 100.0       | 95.0         | 95.0        | 97.0         | 97.0         | 97.0         | 97.0         |
| Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), welche automatisiert sind und keine manuelle Eingriffe brauchen (% , minimal)                        | 94.6        | 90.0         | 90.0        | 92.0         | 92.0         | 92.0         | 92.0         |

|   |       |      |      |      |      |      |      |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|
| Anteil der MAC-Aufträge (Move, Add, Change), die gemäss der vereinbarten Durchlaufzeit ausgeführt werden (% , minimal)                              | 97.1  | 90.0 | 90.0 | 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)  | 100.0 | 98.0 | 98.0 | 98.0 | 98.0 | 98.0 | 98.0 |
| <b>IKT-Betriebssicherheit:</b><br>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 | 95.0 | 95.0 | 95.0 | 95.0 | 95.0 |

#### Bemerkungen:

Die aufgeführten SOLL- und PLAN-Werte der Ziele und Messgrössen sind identisch mit denjenigen des Voranschlags 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

#### Kontextinformationen IST

| Indikatoren   | 2012<br>IST | 2013<br>IST | 2014<br>IST | 2015<br>IST | 2016<br>IST | 2017<br>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       | 2 909       |
| Effizienz des Energieeinsatzes:<br>PUE-Wert des Rechenzentrums an der Fellerstrasse 15 (Quotient) | 1.45        | 1.45        | 1.45        | 1.45        | 1.39        | 1.28        |
| Effizienz des Energieeinsatzes:<br>PUE-Wert des Rechenzentrums an der Güterstrasse 24 (Quotient)  |             |             | 1.50        | 1.43        | 1.50        | 1.47        |
| Anteil extern eingekaufter Dienstleistungen (%)   |             | 19.6        | 12.1        | 6.2         | 4.5         | 4.8         |

#### Bemerkungen:

## IKT-Projekte und Dienstleistungen

| Ziele und Messgrößen   | 2017<br>IST | 2018<br>SOLL | 2018<br>ERW | 2019<br>SOLL | 2020<br>PLAN | 2021<br>PLAN | 2022<br>PLAN |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Projekterfolg:</b> Projektleistungen und –abwicklungen werden von den Kunden als qualitativ hochwertig, kostengünstig und termingerecht bewertet    |             |              |             |              |              |              |              |
| Zufriedenheit der Projektauftraggebenden (Skala 1-6)   | 4.6         | 4.5          | 4.6         | 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, max.) | 1.06        | 1.00         | 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 Leistungsbezügler (%; minimal)     | 100.0       | 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 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

## Kontextinformationen IST

| Indikatoren   | 2012<br>IST | 2013<br>IST | 2014<br>IST | 2015<br>IST | 2016<br>IST | 2017<br>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 Projekttagge inkl. Mehr- und Zusatzleistungen (Anzahl) | 21 408      | 22 391      | 19 830      | 16 933      | 16 561      | 17 565      |

### Bemerkungen:

## Überwachung Post- und Fernmeldeverkehr

| Ziele und Messgrössen  | 2017<br>IST | 2018<br>SOLL | 2018<br>ERW | 2019<br>SOLL | 2020<br>PLAN | 2021<br>PLAN | 2022<br>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          | 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)   | 100.0       | 95.0         | 95.0        | 97.0         | 97.0         | 97.0         | 97.0         |
| Zufriedenheit der Kursteilnehmenden (Skala 1-6)  | 5.3         | 4.6          | 4.6         | 4.7          | 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.)  | 93.0        | 90.0         | 90.0        | 95.0         | 95.0         | 95.0         | 95.0         |
| <b>Erfüllung der Leistungsbereitschaft:</b> Die Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems des Dienstes ÜPF ist gewährleistet  |             |              |             |              |              |              |              |
| Einhaltungsgrad Verfügbarkeit des Verarbeitungssystems (%; minimal)  | 97.0        | 99.0         | 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 2019 mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan 2020 – 2022.

### Kontextinformationen IST

| Indikatoren                                     | 2012<br>IST | 2013<br>IST | 2014<br>IST | 2015<br>IST | 2016<br>IST | 2017<br>IST |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Massnahmen zur Überwachung in Echtzeit (Anzahl) | 3 109       | 3 770       | 3 344       | 3 381       | 3 067       | 2 511       |
| Rückwirkende Überwachungsmassnahmen (Anzahl)    | 6 918       | 6 872       | 6 335       | 6 269       | 5 792       | 5 433       |
| Technisch-administrative Auskünfte (Anzahl)     | 4 521       | 4 867       | 4 321       | 4 106       | 4 269       | 3 501       |
| Einfache Auskünfte (Anzahl)                     | 202 579     | 191 010     | 198 101     | 181 835     | 202 042     | 172 185     |

### Bemerkungen: