

**Resultatkontrakt for
Statens It 2010**

1. Indledning

Nærværende kontrakt er udarbejdet i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinjer for udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter. I resultatkontrakten fokuseres derfor på eksternt rettede mål formuleret i forhold til styrelsens produkter. Statens It har endvidere inkluderet en række internt rettede mål blandt resultatkravene, da en succesfuld etablering af styrelsen er afgørende for, at Statens It leverer resultater på de eksternt rettede mål. I resultatkontrakten er der formuleret mål for de effekter, som Statens It forventer at have nået i 2011¹ samt mål for de leverancer, som Statens It skal levere i 2010.

Beskrivelse af Statens It

Statens It er en nyetableret styrelse under Finansministeriet. Statens It skal fra 1. januar 2010 varetage alle opgaver vedrørende administrativ it, it-infrastruktur og IP-telefoni, samt en række opgaver vedrørende drift, vedligehold og brugeradministration af fag it for otte ministerområder².

Etableringen af Statens It sker efter planen i to overordnede faser. I fase 1, der påbegyndes 1. januar 2010 og løber frem mod 2012, skal seks eksisterende statslige it-fællesskaber (der tilsammen helt eller delvist servicere otte ministerområder) fusioneres til Statens It. I forbindelse med fase 1 vil Statens It professionalisere, konsolidere og effektivisere den interne it-drift i servicecentret og vil - i samarbejde med Finansministeriet - udarbejde obligatoriske retningsanvisninger for, hvordan ministerområder og institutioner, der ikke er omfattet af fase 1 med etablering af Statens It, skal optimere deres it-drift. Retningsanvisningerne skal forberede ministerområdernes og institutionernes overgang til Statens It.

Det er hensigten, at fase 2, hvor de øvrige ministerområder og institutioner forventes at overgå til Statens It, kan påbegyndes fra 2012. I forbindelse med afslutningen af fase 1 vil regeringen tage særskilt stilling til, hvorvidt fase 2 af projektet skal igangsættes, samt på hvilke vilkår dette i givet fald skal ske. Regeringens beslutning vil blive baseret på de hidtidige erfaringer med Statens It.

Statens It's mission og vision

Mission: "Statens It driver og udvikler statens fælles it-løsninger effektivt og professionelt og skaber fundamentet for den videre digitalisering af staten"

Dette indebærer overordnet, at Statens It skal være en professionel it-organisation, der kan sikre en it-service af høj og ensartet kvalitet på tværs af de omfattede ministerier, være en central aktør i udbredelsen og driften af fælles løsninger og bedste praksis på it-området samt kunne tilbyde et attraktivt og innovativt it-udviklingsmiljø.

For en mere detaljeret gennemgang af indholdet i Statens It's mission henvises til strategien for Statens It, der kan findes på www.statens-it.dk.

Vision: "Statens It optimerer it-ressourceforbruget internt og hos kunderne samt tilfører kunderne it-kompetencer, således at der bredt i staten sikres effektiv it-understøttelse med høj kvalitet"

¹ De toårige mål er markeret med gråt.

² De otte ministerområder, der fremadrettet vil blive helt eller delvist servicere af Statens It er henholdsvis Kulturministeriet, Beskæftigelsesministeriet, Integrationsministeriet, Miljøministeriet, Klima- og Energiministeriet, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Økonomi- og Erhvervsministeriet samt Finansministeriet.

Visionen for Statens It afspejler de overordnede mål, der er styrelsens ambition. Visionen kan ikke stå alene, idet den ikke siger noget om, hvordan målene nås. Den skal derfor understøttes af konkrete handlinger. De konkrete mål er understøttelse af ambitionen med indfrielse af Statens It's vision er for 2010 afspejlet i det nedenstående.

For en mere detaljeret gennemgang af indholdet i Statens It's vision henvises til strategien for Statens It, der kan findes på www.statens-it.dk.

Tabel 1: Opgavehierarki

Mission: Statens It driver og udvikler statens fælles it-løsninger effektivt og professionelt og skaber fundamentet for den videre digitalisering af staten							
Vision: Statens It optimerer it-ressourceforbruget internt og hos kunderne samt tilfører kunderne it-kompetencer, således at der bredt i staten sikres effektiv it-understøttelse med høj kvalitet							
↑							
Produkter							
Produkt 1: It-drift	Produkt 2: Service & support	Produkt 3: It-organisering				Produkt 4: It- harmonisering	
↑							
Mål							
Mål 1: Konsolidering	Mål 2: Tværgående driftsstyring	Mål 3: Fælles servicekoncept	Mål 4: Implemente- ring	Mål 5: Sikkerhedskon- cept	Mål 6: Tilfredsheds- målinger	Mål 7: Styring og koordinering	Mål 8: Standardisering
↑							
Resultatkrav							
Reduktion af eksisterende netværk	Etablering af overordnet adm. bruger-registreringssystem (AD)	Indkøb og idriftsættelse af fælles service desk	Samlokalisering på Gammel Kongevej	Sikkerhedsorganisatorisk set-up med klare referenceveje	Kunde/bruger-tilfredshed over 3,5	Koncept for projektledelsesinformation	Koncept for håndtering af 3. partsaftaler
Reduktion af antallet af fysiske servere og serverrum	Indkøb af Systems Management-løsninger	Nyt fælles koncept for serviceaftale og servicekatalog	Organisatorisk indplacering af medarbejdere i Statens It	Sikkerhedsparadigme bestående af informations-sikkerhedsstrategi, politikker og retningslinjer		Koncept for driftsledelsesinformation	Koncept for fremadrettet it-harmonisering i staten
Koncept for standardisering af it-arbejdspladser	Fælles backup strategi	Standardiseret internt procesrammeverk (ITIL)	Implementering af Statens It's interne systemer	Struktureret metode for afrapportering af kunder relevante sikkerhedshændelser		Betalingsmodel for SIT	Samlet overblik over SIT's systemportefølje
	Driftsstabilitet svarende til eksisterende garantier	Stigende antal hændelser løses på under 2 døgn	Selvstændig drift af Statens It's administration	Beredskabsplan gældende for Gl. Kongevej			It-arkitekturmodel for SIT

De koncernfælles mål, herunder de personalepolitiske mål, er inkluderet i resultatkontrakten som mål 9.

Det bemærkes i øvrigt i relation til resultatkontrakten, at alle resultatkrav, hvori indgår evalueringresultater, måles på en skala fra 1-5, hvor 5 er den højeste score.

Alle resultatkrav vurderes som opfyldt, delvist opfyldt eller ikke opfyldt.

2. Mål- og resultatkrav

I det følgende angives mål- og resultatkrav for Statens It's produkter.

Produkt 1: It-drift

Hovedopgaven er at varetage sikker og stabil drift af den af Statens It omfattede it-infrastruktur og it-systemportefølje samt at sikre kontinuerlige forbedringer af effektiviteten i driften af de ministerielle it-ydelser.

Mål 1: Konsolidering

Statens It har som et hovedformål at binde de statslige omfattede digitale løsninger tættere sammen i et konsolideret miljø. I den forbindelse gennemføres over de kommende år en konsolidering af det server- og storageudstyr, der overgår til SIT den 1. januar 2010. I løbet af 2010 påbegyndes en virtualisering af serverne, således at en fysisk server kan afvikle flere servere virtuelt, og udstyret samles på færre lokationer.

I interimperioden etableres endvidere et datanetværk mellem it-fællesskabernes fysiske lokationer, som skal binde it-fællesskabernes eksisterende netværk sammen og muliggøre fjernadministration af ministeriernes systemer, efter den fysiske samling af medarbejderne i Statens It. I 2011 vil en række af de nuværende decentrale netværksforbindelser forventeligt være nedlagt.

Resultatkrav for mål 1

Resultatkrav		Tidsfrist
Effekt	A. Reduktion af de nuværende internetforbindelser og eksterne firewalls med 33 pct.	2011
	B. Reduktion af antallet af fysiske servere i Statens It med 40 pct. samt fordeling på 30 pct. færre serverrum.	2011
Aktiviteter	C. Koncept for standardisering af it-arbejdspladser – indeholdende bl.a. delmål vedr. grøn-it og bedre indkøb – vedtaget.	3 kvartal
	D. Strategi for konsolidering af servere og storage vedtaget.	1. kvartal
	E. Plan for reduktion af netværk vedtaget.	4. kvartal
Kvalitet	F. Serverstrategien er økonomisk holdbar, skalérbar og skaber sikkerhed for drift.	1. kvartal

Mål 2: Tværgående driftsstyring

For at Statens It kan varetage den tværgående driftsstyring opbygges en fælles Active Directory (AD) infrastruktur til brugerrettighedsstyring. Et AD er en fælles database, hvor alle lokale brugerinformationer samlet ét sted. Databasen skal endvidere fungere som platform for andre it-løsninger.

Statens It skal som del af driftsstyringen og som serviceleverandør endvidere sørge for systemunderstøttelsen på en række områder for at sikre den nødvendige dokumentation for ydelser og levere driftsdata og overblik over aktuel status.

Resultatkrav for mål 2

Resultatkrav		Tidsfrist
Effekt	A. Omkostningerne forbundet med it-drift, service og support er reduceret med 5 % i forhold til bevillingen i 2010.	2011
	B. Statens It kan dokumentere serviceleverancer i forhold til kvalitet og driftsdata.	4. kvartal
Aktiviteter	C. Etablering af overordnet administrativt AD (active directory), der knytter ministeriernes egne AD'er sammen og samler lokale brugerinformationer et sted.	2. kvartal
	D. Der er gennemført et udbud vedr. systems management-løsninger (Content Management Data Base, overvågning og Asset Management).	2. kvartal
	E. Der er udarbejdet et koncept for driftspolitikker.	3. kvartal
	F. Der er udarbejdet en fælles backupstrategi indeholdende et sæt driftspolitikker og fælles løsningssetup, der understøtter de driftsmæssige garantier på aftalte systemer.	3. kvartal
Kvalitet	G. Driftsstabiliteten i Statens It svarer til de eksisterende garantier (SLA'er) om reaktionstider og opetidsgarantier på det eksisterende dokumentationsniveau.	1. kvartal

Produkt 2: Service og support

Hovedopgaven er at levere effektive, ensartede samt kundeorienterede it-services og support ydelser af høj kvalitet.

Mål 3: Fælles servicekoncept

Kontakten til kunder og slutbrugere fra service- og supportfunktion skal varetages på en effektiv og ensartet måde, og til det formål udvikler Statens It i løbet af 2010 et fælles servicekoncept, der består af en samlet central service desk (inkl. field support), samt et generisk aftalekompleks, der dels kan bruges til at regulere samarbejdet og definere grænsefladerne mellem Statens It og kunderne, dels vil definere de forventede serviceniveauer.

Service desken skal sikre en tilfredsstillende og effektiv betjening af slutbrugernes henvendelser. Herunder en effektiv understøttelse af samspillet mellem den centrale supportfunktion i Statens It og de tilbageværende decentrale supportfunktioner på ministerområderne. I løbet af 2010 vil der ske en gradvis overgang til en fælles service desk-funktion. I kombination med indførelsen af en række standardiserede processer for supporthåndtering skal overgangen til den fælles service desk sikre den fremadrettede varetagelse af Statens It's opgaver inden for support og service. Det er planen, at en fælles service desk idriftsættes på central lokation inden 3. kvartal i 2010.

I løbet af 2010 påbegynder Statens It endvidere udrulning af basale standardprocesser for Statens It's interne service- og supportleverancer. Der startes med de processer, som har den mest umiddelbare tilknytning til service desken, hvorefter der forventeligt udarbejdes standardiserede service-, ydelses- og produktkataloger og implementeres standardprocesser på øvrige serviceleveranceområder.

Resultatkrav for mål 3

Resultatkrav		Tidsfrist
Effekt	A. 15 % procent stigning i antallet af hændelser (incidents), der løses på under 2 døgn.	2011
Aktiviteter	B. En fælles service desk idriftsættes på Gammel Kongevej.	3. kvartal
	C. Der er indkøbt en fælles service desk.	2. kvartal
	D. Nyt koncept for serviceaftale og servicekatalog vedtages i bestyrelsen i SIT.	2. kvartal
	E. Koncept for et fælles standardiseret internt procesrammeverk (ITIL) etableret.	3. kvartal
	F. En baseline for reaktions- og problemløsningsstid er etableret.	2. kvartal

Produkt 3: It-organisering

Hovedopgaven er at understøtte en smidig, styret og effektiv proces med implementering af Statens It, der er tilfredsstillende for styrelsens kunder, samt at tilvejebringe og vedligeholde et robust sikkerhedskoncept for styrelsen.

Mål 4: Implementering

Etableringen af Statens It omfatter organisatorisk og fysisk flytning af ca. 200 medarbejdere fra ministeriernes it-fællesskaber til det nye fælles servicecenter. Realiseringen af målsætningerne med etablering af Statens It er afhængig af, at den organisatoriske og fysiske overflytning af medarbejdere og ledere sker ifølge en veltilrettelagt og professionel proces, der holder fokus på forandringerne i medarbejdere og lederes mødet med en ny struktur, nye kolleger og en ny organisationskultur.

Dette sker blandt andet gennem udarbejdelsen af en færdig kompetenceplan for alle medarbejdere. Kompetenceafdækningsforløbet skal sikre den grundlaget for langsigtede overensstemmelse mellem medarbejdernes kompetencer og Statens It's opgavesæt.

En succesfuld etablering af Statens It fordrer videre, at de interne administrative it-systemer er funktionsdygtige, så alle relevante medarbejdere har adgang til Statens It's nye fælles interne it-systemer, herunder f.eks. intranet, økonomi, tidsregistrering og elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH).

Resultatkrav for mål 4

Resultatkrav		Tidsfrist
Aktiviteter	A. Statens It's administration (HR, økonomi, indkøb, m.v.) er opbygget og i selvstændig drift. ³	2. kvartal
	B. Den organisatoriske og fysiske indplacering af alle medarbejdere i Statens It er afsluttet.	2. kvartal
	C. En færdig kompetenceplan for medarbejderne i Statens It foreligger.	2. kvartal
	D. Alle Statens It's interne systemer er implementeret, og alle medarbejdere har adgang til systemerne.	1 kvartal

³ Statens It formulerer sammen med Finansministeriets departement et tillæg til resultatkontrakten, som redegør nærmere for målsætningerne for opbygning og drift af Statens It's administration i 2010.

Mål 5: Sikkerhedskoncept

Statens It skal tilvejebringe og vedligeholde et robust sikkerhedskoncept for styrelsen. I løbet af 2010 implementeres en it-sikkerhedsadministration, og der etableres et it-sikkerhedskoncept omkring leverance- og datasikkerhed for de it-services, Statens It skal levere.

Resultatkrav for mål 5

Resultatkrav		Tidsfrist
Aktiviteter	A. Der er opbygget en sikkerhedsorganisation med klare referenceveje, jf. DS484.	1. kvartal
	B. Der er udarbejdet et sikkerhedsparadigme bestående af en informationssikkerhedsstrategi og – politik samt tilhørende retningslinjer og procedurer. Paradigmet skal basere sig på sikkerhedsstandard DS484, og det skal tydeligt fremgå i hvilket omfang og hvordan SIT vil efterleve DS484 i praksis.	2. kvartal
	C. Der er etableret en struktureret metode for afrapportering af kunderelevante sikkerhedshændelser til kundens centrale sikkerhedskordinator.	3. kvartal
	D. Der er udarbejdet og testet en beredskabsplan for SIT gældende for lokationen på Gl. Kongevej.	4. kvartal

Mål 6: Tilfredshedsmålinger

I forbindelse med etableringen af Statens It lægges der vægt på at etablere effektive kontaktflader, samarbejdsrelationer og aftaler mellem kunderne – de opgaveafgivende ministerområder – og Statens It.

Udfordringen for Statens It er at fastholde en sikker og stabil drift af it-løsningerne på de berørte ministerperioder gennem hele implementeringsforløbet og samtidig højne kvaliteten og effektiviteten. Til at afdække kundernes tilfredshed gennemføres periodiske brugertilfredshedsundersøgelser med bl.a. service desken efter overgangen til Statens It. Dette med henblik på at kunne verificere om Statens It har været i stand til at fastholde eller forbedre brugertilfredshedsgraden samt identificere områder til mulig forbedring, m.v.

Resultatkrav for mål 6

Resultatkrav		Tidsfrist
Kvalitet	A. Kunde/brugertilfredshedsmålingen skal resultere i en samlet score på over 3,7	2011
	B. Kunde/brugertilfredshedsmålingen skal resultere i en samlet score på over 3,5	4. kvartal

Mål 7: Styring og koordinering

Den organisatoriske transition fra de nuværende it-fællesskaber til Statens It stiller krav til ledelse og styring. I løbet af 2010 skal Statens It etablere en effektiv og holdbar styringsmodel, der kan sikre kvaliteten i alle Statens It's leverancer. Den endelige styringsmodel afhænger af de konkrete erfaringer, der gøres i opstartsfasen, hvilket betyder, at en række spørgsmål om styring og koordinering først kan besvares, når Statens It har været i drift i en periode. På baggrund af bl.a. styringsmodellen udarbejdes en betalingsmodel, som implementeres fra den 1. januar 2011.

Statens It's bestyrelse skal varetage ledelsesmæssige og strategiske opgaver i Statens It og fungere som kvalificeret og konstruktiv retningsangiver for direktionen. I 2010 udvikles koncepter for projektledelses- samt driftsledelsesinformation til bestyrelsen, og grundlaget for ledelsesinformation etableres i forhold til information om økonomi, risici, fremdrift, driftsstabilitet, m.v. Det skal gøre det muligt for bestyrelsen at bistå og rådgive direktionen for Statens It vedrørende styringen og rammerne for styrelsen (f.eks. i forhold til drifts- og udviklingsproblematikker og strategiske prioriteringer).

Resultatkrav for mål 7

Resultatkrav		Tidsfrist
Aktiviteter	A. Betalingsmodel implementeres fra 1. januar 2011.	2011
	B. Betalingsmodellen er tiltrådt af bestyrelsen.	4. kvartal
	C. Der er etableret et godkendt koncept for projektledelsesinformation til bestyrelsen.	1. kvartal
	D. Der er etableret et godkendt koncept for driftsledelsesinformation til bestyrelsen.	4. kvartal
	E. Styringsmodel for Statens It udarbejdet.	3. kvartal

Produkt 4: It-harmonisering

Hovedopgaven er at understøtte konsolideringen af it-driften inden for ministerområderne omfattet af Statens It, samt at udarbejde og udmønte retningsanvisninger for, hvordan øvrige ministerområder skal optimere deres it-drift.

Mål 8: Standardisering

I 2010 etablerer Statens It et samlet overblik over systemporteføljen, og på baggrund heraf formuleres en strategi for udviklingen af en samlet it-arkitektur for Statens It, som blandt andet vil være retningsgivende for fremtidige investeringer i hardware, software og systemer.

Statens It vil i samarbejde med Finansministeriet udarbejde obligatoriske retningsanvisninger for, hvordan ministerområder og institutioner, der ikke er omfattet af Statens It's fase 1, skal optimere deres it-drift. Retningsanvisningerne skal forberede ministerområdernes overgang til Statens It.⁴

Resultatkrav for mål 8

Resultatkrav		Tidsfrist
Aktiviteter	A. Der foreligger en afklaring om strategi for håndtering af 3. partsaftaler, som er godkendt af bestyrelsen i Statens It.	2011
	B. Der foreligger en afklaring af it-arkitekturmodellen i Statens It, som er godkendt af bestyrelsen i Statens It.	2011
	C. En overordnet plan for håndteringen af fase 2 er godkendt af bestyrelsen i Statens It.	4. kvartal
	D. Der er udarbejdet principper for den fremadrettede it-harmonisering i staten.	4. kvartal
	E. Der er formuleret en strategi for udviklingen af en samlet it-arkitektur for Statens It.	3. kvartal
	F. Der er skabt et overblik over Statens It's kontraktportefølje, og et koncept for fremtidig håndtering af 3. partsaftaler.	3. kvartal
	G. Der er etableret et samlet overblik over Statens It's systemportefølje.	2. kvartal

⁴ Det er hensigten, at fase 2, hvor de øvrige ministerområder forventes at overgå til Statens It, kan påbegyndes fra 2012. I forbindelse med afslutningen af fase 1 vil regeringen tage særskilt stilling til, hvorvidt fase 2 af projektet skal igangsættes samt på hvilke vilkår dette i givet fald skal ske. Regeringens beslutning vil blive baseret på de hidtidige erfaringer med Statens It.

Mål 9: Koncernfælles mål

Medarbejderne er Statens It's vigtigste ressource, og for at sikre dedikerede medarbejdere og ledere implementeres en række aktiviteter med fokus på den medarbejdermæssige forandringsproces, herunder fælles personalearrangementer. I løbet af implementeringsperioden vil der blive kommunikeret om forudsætninger og fremdrift således, at den enkelte medarbejder ikke oplever væsentlig usikkerhed eller uklarhed omkring egen arbejdsopgavemæssige fremtid og jobsituation. I forlængelse heraf vil Statens It gennemføre medarbejdertilfredshedsmålinger, der blandt andet vil måle på medarbejdernes oplevelse af informationsniveauet i Statens It.

Statens It har endvidere koncernfælles mål for regnskabsområdet og for Statens It's svartid på henvendelser fra borgere. Statens It har som målsætning at besvare papirbaserede og elektroniske henvendelser inden for en frist på ti dage fra de modtages. Såfremt det ikke er muligt at afgive et endeligt svar inden for denne frist, sendes et foreløbigt svar til borgeren, hvor det oplyses, hvornår der kan forventes et endeligt svar.

Resultatkrav		Tidsfrist
Aktiviteter	A. Alle aftalte anbefalinger fra Koncernrevision og Rigsrevisionen er fuldt implementeret inden 3 måneder.	1. kvartal
	B. Alle generelle henvendelser fra borgere til Statens It besvares inden for en frist på ti dage fra de modtages.	4. kvartal
Kvalitet	C. Medarbejdertilfredshedsmålingen skal resultere i en samlet score på over 3,9.	4. kvartal
	D. Der foreligger en evaluering af personalearrangementet, der giver det en samlet score på over 3,9.	1. kvartal

3. Omkostninger

Tabel 2: Fordeling af virksomhedens omkostninger (mio.kr.)

	Øvrig drift	Løn	Samlede udgifter	Indtægter (- fortegn)	Nettoudgift
Produkt 1: It-drift	96,5	31,8	128,3		
Produkt 2: Service og support	75,4	28,7	104,1		
Produkt 3: It-organisering	22,2	9	31,2		
Produkt 4: It-harmonisering	19,6	11,6	31,2		
Hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration	45	9,9	54,9		
Evt. pulje til udviklingsprojekter					
Samlede udgifter	258,8	91,0	349,8	17,2	
Bevilling		91,0	349,8	17,2	332,6
Resultat	0	0	0	0	

Det bemærkes, at Statens It endnu ikke er færdigetableret, hvorfor ovenstående specifikation af udgifter på opgaver skal betragtes som en skønsmæssig oversigt over den forventede udgiftsfordeling. Oversigten vil forventelig blive kvalificeret i takt med, at etableringen af Statens It skrider frem.

4. Kontraktperiode og rapportering

Kontrakten træder i kraft den 1. januar 2010 og er gældende et år.

Der afrapporteres to gange årligt på resultatkontrakten. Dels i en halvårsstatus til departementet og koncernledelsen og dels i årsrapporten.

I vurderingen af om Statens It opfylder mål og resultatkrav lægges vægt på, at de opstillede mål og resultatkrav realiseres indenfor de afsatte økonomiske rammer og de anførte tidsfrister.

Genforhandling/justering af kontrakten kan finde sted ved væsentlige ændringer i det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået.

5. Påtegning

København den 22 februar 2010

For Finansministeriet


Christian Kettel Thomsen
Finansministeriet

For Statens It


Lone Strøm
Statens It