

**Direktørkontrakt for
Statens It's direktør for
2010**

1. Indledning

Nærværende kontrakt er udarbejdet i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinjer for udarbejdelse af direktørkontrakter. I kontrakten fokuseres på eksternt rettede mål, koncernfælles mål samt relevante interne organisatoriske mål, der i videst muligt omfang er dækkende for institutionens opgaver.

Der er fastsat 9 mål for Statens It's direktør i 2010. Under hvert mål er der fastsat en række resultatkrav, der er vægtet med henblik på udmåling af resultatløb.

I nedenstående tabel angives de mål, der indgår i direktørkontrakten.

Mål i direktørkontrakten

Mål 1: Konsolidering
Mål 2: Tværgående driftsstyring
Mål 3: Fælles servicekoncept
Mål 4: Implementering
Mål 5: Sikkerhedskoncept
Mål 6: Tilfredshedsmålinger
Mål 7: Styling og koordinering
Mål 8: Standardisering
Mål 9: Koncernfælles mål

2. Mål og resultatkrav

I det følgende gennemgås de enkelte mål og resultatkrav.

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		Målets vægt 12
Aktiviteter	C. Koncept for standardisering af it-arbejdspladser – indeholdende bl.a. delmål vedr. grøn-it og bedre indkøb – vedtaget.	3
	D. Strategi for konsolidering af servere og storage vedtaget.	2
	E. Plan for reduktion af netværk vedtaget.	2
Kvalitet	F. Serverstrategien er økonomisk holdbar, skalérbar og skaber sikkerhed for drift.	5

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		Målets vægt 21
Effekt	B. Statens It kan dokumentere serviceleverancer i forhold til kvalitet og driftsdata.	5
Aktiviteter	C. Etablering af overordnet administrativt AD (active directory), der knytter ministeriernes egne AD'er sammen og samler lokale brugerinformationer et sted.	2
	D. Der er gennemført et udbud vedr. systems management-løsninger (Content Management Data Base, overvågning og Asset Management).	2
	E. Der er udarbejdet et koncept for driftspolitikker.	2
	F. Der er udarbejdet en fælles backupstrategi indeholdende et sæt driftspolitikker og fælles løsningssetup, der understøtter de driftsmæssige garantier på aftalte systemer.	2
Kvalitet	G. Driftsstabiliteten i Statens It svarer til de eksisterende garantier (SLA'er) om reaktionstider og opetidsgarantier på det eksisterende dokumentationsniveau.	8

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		Målets vægt 10
Aktiviteter	B. En fælles service desk idriftsættes på Gammel Kongevej.	2
	C. Der er indkøbt en fælles service desk.	2
	D. Nyt koncept for serviceaftale og servicekatalog vedtages i bestyrelsen i SIT.	2
	E Koncept for et fælles standardiseret internt procesrammeverk (ITIL) etableret.	2
	F. En baseline for reaktions- og problemløsnings-tid er etableret.	2

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 ledes 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		Målets vægt 13
Aktiviteter	A. Statens It's administration (HR, økonomi, indkøb, m.v.) er opbygget og i selvstændig drift.	3
	B. Den organisatoriske og fysiske indplacering af alle medarbejdere i Statens It er afsluttet.	4
	C. En færdig kompetenceplan for medarbejderne i Statens It foreligger.	2
	D. Alle Statens It's interne systemer er implementeret, og alle medarbejdere har adgang til systemerne.	4

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		Målets vægt 10
Aktiviteter	A. Der er opbygget en sikkerhedsorganisation med klare referenceveje, jf. DS484.	3
	B. Der er udarbejdet et sikkerhedsparadigme bestående af en informationssikkerhedsstrategi og – politik samt tilhørende retningslinjer og procedurer. Paradigmet skal basere sig på sikkerhedsstandarden DS484, og det skal tydeligt fremgå i hvilket omfang og hvordan SIT vil efterleve DS484 i praksis.	3
	C. Der er etableret en struktureret metode for afrapportering af kunderrelevante sikkerhedshændelser til kundens centrale sikkerhedskoordinator.	2
	D. Der er udarbejdet og testet en beredskabsplan for SIT gældende for lokationen på Gl. Kongevej.	2

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		Målets vægt 6
Kvalitet	B. Kunde/brugertilfredshedsmålingen skal resultere i en samlet score på over 3,5	6

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		Målets vægt 12
Aktiviteter	B. Betalingsmodellen er tiltrådt af bestyrelsen.	4
	C. Der er etableret et godkendt koncept for projektledelsesinformation til bestyrelsen.	3
	D. Der er etableret et godkendt koncept for driftsledelsesinformation til bestyrelsen.	3
	E. Styringsmodel for Statens It udarbejdet.	2

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.

Resultatkrav for mål 8

Resultatkrav		Målets vægt 10
Aktiviteter	C. En overordnet plan for håndteringen af fase 2 er godkendt af bestyrelsen i Statens It.	2
	D. Der er udarbejdet principper for den fremadrettede it-harmonisering i staten.	2
	E. Der er formuleret en strategi for udviklingen af en samlet it-arkitektur for Statens It.	2
	F. Der er skabt et overblik over Statens It's kontraktportefølje, og et koncept for fremtidig håndtering af 3. partsaftaler.	2
	G. Der er etableret et samlet overblik over Statens It's systemportefølje.	2

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 for mål 9

Resultatkrav		Målets vægt 6
Aktiviteter	A. Alle aftalte anbefalinger fra Koncernrevision og Rigsrevisionen er fuldt implementeret inden 3 måneder.	2
	B. Alle generelle henvendelser fra borgere til Statens It besvares inden for en frist på ti dage fra de modtages.	1
Kvalitet	C. Medarbejdertilfredshedsmålingen skal resultere i en samlet score på over 3,9.	2
	D. Der foreligger en evaluering af personalearrangementet, der giver det en samlet score på over 3,9.	1

3. Vurdering af målopfyldelse

Vurdering af opfyldelsen af kontraktens mål vil ske ud fra en helhedsvurdering af de opnåede resultater med udgangspunkt i de angivne vægte for mål og resultatkrav. Målopfyldelsesgraden for

de enkelte resultatkrav er enten opfyldt, delvist opfyldt eller ikke opfyldt. Opfyldt giver fuld pointtildeling, delvist opfyldt giver en halv pointtildelingen og ikke opfyldt giver 0 point.

Vægtning af mål

Mål	Vægt
Mål 1: Konsolidering	12
Mål 2: Tværgående driftsstyring	21
Mål 3: Fælles servicekoncept	10
Mål 4: Implementering	13
Mål 5: Sikkerhedskoncept	10
Mål 6: Tilfredshedsmålinger	6
Mål 7: Styring og koordinering	12
Mål 8: Standardisering	10
Mål 9: Koncernfælles mål	6
<i>I alt</i>	<i>100 point</i>

Såfremt den samlede målopfyldelse vurderes til 100 point, udløses en resultatløns, der beregnes som 12 pct. af lønrammelønnen inkl. varige tillæg. Resultatlønnen ydes som et engangsvederlag.

Hvis målopfyldelsen er under 100 point beregnes en tilsvarende andel af 12 pct. af lønrammen inkl. varige tillæg, jf. tabellen nedenfor.

Samlet målopfyldelse (i point)	Resultatløn (i pct. af lønrammen + tillæg)
100	12
...	...
50	6
...	...
0	0

Departementschefen kan skønsmæssigt forhøje udbetalingen svarende til en fordobling af den objektivt beregnede resultatløns. Den samlede resultatløns kan dog maksimalt udgøre 25 pct. af lønrammelønnen inkl. varige tillæg.

Ved vurdering af, om der skal foretages en skønsmæssig forhøjelse, vil der blive lagt vægt på, om særlige forhold har gjort sig gældende, som eksempelvis at den personlige ledelse og gennemslagskraft har haft en særlig virkning på styrelsens resultater, eller forhold uden for direktørens indflydelse har påvirket målopfyldelsen i negativ retning.

Departementschefen har endvidere mulighed for at nedsætte den efter kontrakten beregnede resultatløns. Denne mulighed er forbeholdt de tilfælde, hvor det vurderes, at direktøren ensidigt har fokuseret på at opfylde de mål, der fremgår af kontrakten, på bekostning af andre væsentlige opgaver i institutionen.

Statens It fremsender status på målopfyldelsen ved udgangen af 2010 eller efter aftale med Finansministeriet.

4. Til- og fratræden, bortfald og genforhandling

Såfremt der sker direktørskifte i kontraktperioden kan kontrakten genforhandles. I modsat fald vil målene fortsat være gældende.

Fratræder direktøren i kontraktperioden, tilkommer der direktøren en forholdsmæssig andel af den opnåede resultatløn ved kontraktperiodens udløb.

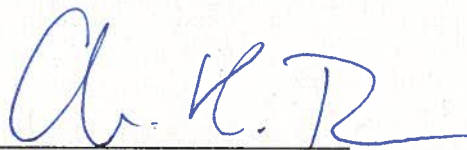
Genforhandling af kontrakten kan kun finde sted ved væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået, eksempelvis i tilfælde, hvor målopfyldelsen vurderes at blive væsentligt vanskeligere end forudsat som følge af forhold, der ligger uden for direktørens eller Finansministeriets indflydelse.

5. Påtegning

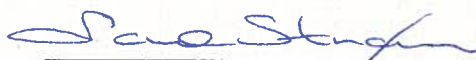
København den 22. januar

For Finansministeriet

For Statens It



Christian Kettel Thomsen
Departementschef



Lone Strøm
Direktør