

# Resultatkontrakt for Statens It 2011

## 1. Indledning

Denne resultatkontrakt er udarbejdet i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinjer for udarbejdelse af resultatkontrakter. Kontrakten er bygget op om to eksternt rettede mål i relation til styrelsens kerneopgaver og tre internt rettede mål vedrørende styrelsens interne virksomhed samt et mål, der både er internt og eksternt rettet. Til hvert mål er knyttet resultatkrav, som understøtter målene.

### **Beskrivelse af Statens It**

Statens It er en nyetableret styrelse under Finansministeriet. Statens It har siden 1. januar 2010 varetaget alle opgaver vedrørende administrativ it, it-infrastruktur og IP-telefoni samt en række opgaver vedrørende drift, vedligehold og brugeradministration af fag it for otte ministerområder.<sup>1</sup>

Etableringen af Statens It sker efter planen i to overordnede faser. I fase 1, der blev påbegyndt 1. januar 2010 og løber frem mod 2012, blev seks eksisterende statslige it-fællesskaber (der tilsammen helt eller delvist har serviceret otte ministerområder) fusioneret 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 Finansministeriets departement, udarbejde obligatoriske retningsanvisninger for, hvordan ministerområder og institutioner, der ikke er omfattet af fase 1, 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.

### **Mission og vision**

En ny koncernfælles mission og vision er under udarbejdelse og træder i kraft i maj 2011.

---

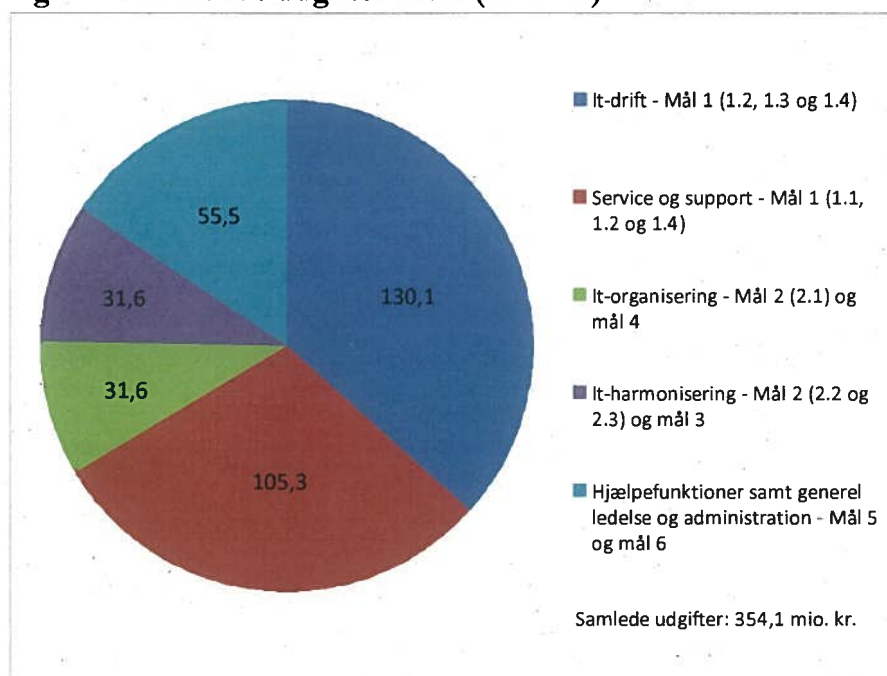
<sup>1</sup> De otte ministerområder, der helt eller delvist serviceres af Statens It, er Kulturministeriet, Beskæftigelsesministeriet, Integrationsministeriet, Miljøministeriet, Klima- og Energiministeriet, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Økonomi- og Erhvervsministeriet samt Finansministeriet.

## 2. Opgaver og ressourceforbrug

Nedenstående figur viser Statens It's udgifter i 2011 fordelt på overordnede opgaver, jf. FL 2011, og med kobling til mål i resultatkontrakten. For enkelte mål fordeler resultatkravene sig på flere overordnede opgaver. Hvis resultatkravene i et mål fordeler sig på flere opgaver, er resultatkravene, der hører under den overordnede opgave, anført i parentes efter angivelsen af det enkelte mål i figuren.

Det bemærkes, at udgifterne under de overordnede opgaver også går til andre formål end målene i resultatkontrakten. Eksempelvis indgår husleje i udgifterne til Hjælpefunktioner og generel ledelse.

**Figur 1. Statens It's udgifter i 2011 (mio. kr.)**



### 3. Mål og resultatkrav

Statens It's mål i resultatkontrakten for 2011 fremgår af tabel 1 nedenfor.

**Tabel 1. Statens It's mål i 2011**

Mål 1: Service til kunderne (eksternt rettet mål)	➤ Statens It leverer de ydelser og til den tid per ministerområde, som fremgår af kundeaftalerne.
Mål 2: Konsolidering og effektivisering (eksternt og internt rettet mål)	➤ Der foreligger koncepter for konsolidering af Statens It's platforme og processer.
Mål 3: Konsolidering af infrastruktur og kontrakter (internt rettet mål)	➤ Statens It's infrastruktur og kontrakter er konsolideret med henblik på effektivisering.
Mål 4: Godkendelse af fase 1 implementeringen og etablering af grundlag for beslutning om udvidelse af Statens It (eksternt rettet mål)	➤ Inden 1. januar 2012 er der, via implementeringen af fase 1, skabt det tekniske og organisatoriske fundament for at træffe beslutning om planerne for udvidelse af Statens It.
Mål 5: Bedre økonomistyring (koncernfælles internt rettet mål)	➤ Statens It skal sikre gennemsigtighed gennem tæt, korrekt og detaljeret økonomistyring, der kobler opgaver, aktiviteter og økonomi.
Mål 6: Høj medarbejdertilfredshed (internt rettet mål)	➤ Medarbejdertilfredshedsundersøgelsen skal resultere i en samlet score på 3,9 eller derover.

#### **Mål 1: Service til kunderne**

En af Statens It's vigtigste opgaver 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.

Statens It skal levere effektive, ensartede samt kundeorienterede it-services og supportydelser af høj kvalitet. Der skal være effektive kontaktflader, samarbejdsrelationer og aftaler mellem kunderne og Statens It. Kontakten til kunder og slutbrugere fra service- og supportfunktion skal varetages på en effektiv og ensartet måde.

**Mål 1**

Statens It leverer de ydelser og til den tid per ministerområde, som fremgår af kundeaftalerne.

**Resultatkrav**

1.1	Statens It skal for 90 procent af alle henvendelser igangsætte fejl-/hændelsesafhjælpningen inden for tidsfristerne, som fremgår af kundeaftalerne.
1.2	90 procent af alle leveringer skal ske inden for tidsfristerne, som fremgår af kundeaftalerne.
1.3	Tilgængelighed for driftsinfrastrukturen er 99 procent inden for normal arbejdstid (BH: business hours) og 98 procent uden for normal arbejdstid (NBH: non-business hours), medmindre andet er aftalt.
1.4	90 procent af alle tilfredshedsmålinger (stikprøvebaseret), der er foretaget i forbindelse med telefoniske henvendelser, skal have en kvalitet, der er tilfredsstillende eller derover.

**Mål 2: Konsolidering og effektivisering**

En af Statens It's hovedopgaver 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. Der skal anvendes standardiserede it-løsninger, -arkitektur og -processer, som sikrer it-mæssig sammenhængskraft på tværs af staten og understøtter den it-politiske dagsorden.

**Mål 2**

Der foreligger koncepter for konsolidering af Statens It's platforme og processer.

**Resultatkrav**

2.1	Følgende ITIL-processer er fuldt ud implementeret i organisationen inden 1. august 2011: Incident management og request fulfillment. Pr. 1. januar 2012 er change management implementeret i organisationen.
2.2	Der er udarbejdet et koncept og tidsplan for etablering af fælles administrativt brugerregistreringssystem, der er godkendt af departementet.
2.3	Der er udarbejdet et koncept indeholdende provenuestimater og tidsplan for konsolidering af kontorarbejdsplads, herunder eksempelvis arbejdsstation. Konceptet er godkendt af departementet.

**Mål 3: Konsolidering af infrastruktur og kontrakter**

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 netværk og det server- og storageudstyr, der overgik til Statens It den 1. januar 2010.

Desuden skal der foretages en konsolidering af de kontrakt- og licensporteføljer, der overgik til Statens It den 1. januar 2010, således at omkostningerne hertil kan reduceres.

### Mål 3

Statens It's infrastruktur og kontrakter er konsolideret med henblik på effektivisering.

#### Resultatkrav

3.1	Statens It's kontrakt- og licensportefølje er konsolideret, og antal leverandører er reduceret med 12 pct. i forhold til udgangspunktet per 1. januar 2010.
3.2	Reduktion af internetforbindelser og eksterne firewalls med 33 pct. i forhold til udgangspunktet per 1. januar 2010.
3.3	Reduktion af antallet af fysiske servere i Statens It med 40 pct. i forhold til udgangspunktet per 1. januar 2010.
3.4	Fordeling af fysiske servere i Statens It på 30 pct. færre serverrum i forhold til udgangspunktet per 1. januar 2010.

### Mål 4: Godkendelse af fase 1 implementeringen og etablering af grundlag for beslutning om udvidelse af Statens It

Statens It vil i samarbejde med Finansministeriets departement udarbejde obligatoriske retningsanvisninger for, hvordan ministerområder, der ikke er omfattet af Statens It's fase 1, skal optimere deres it-drift. Retningsanvisningerne skal blandt andet forberede ministerområdernes overgang til Statens It i fase 2 og lægge op til, at der bygges fleksible og skalérbare løsninger, der imødekommer en smidig og effektiv implementering af en fase 2. Det er hensigten, at udrulningen af fase 2 kan påbegyndes fra 2012. Grundlaget for en beslutning om igangsættelsen af en fase 2 skal bygge på de hidtidige erfaringer med etablering af Statens It.

### Mål 4

Inden 1. januar 2012 er der, via implementeringen af fase 1, skabt det tekniske og organisatoriske fundament for at træffe beslutning om planerne for udvidelse af Statens It.

#### Resultatkrav

4.1	Plan for færdiggørelse af fase 1 er godkendt af departementet, og kravene i planen er indfriet inden 1. januar 2012.
4.2	Det generiske opgavesplit er afprøvet i forhold til Økonomistyrelsen, og der er sket overdragelse af opgaver i overensstemmelse med det afprøvede generiske opgavesplit mellem Økonomistyrelsen og Statens It inden 1. januar 2012.
4.3	Plan for implementering af det generiske opgavesplit for alle fase 1 kunder er godkendt af departementet inden 1. januar 2012.
4.4	Der er udarbejdet en plan for pilot-implementering af fase 2, som er godkendt af departementet. Pilot-implementeringen skal danne grundlag for beslutning om udvidelse af Statens It og skal gennemføres i løbet af 2012.

**Mål 5: Bedre økonomistyring (koncernfælles mål)**

Finansministeriet og Statens It har stort fokus på økonomistyring, og der fastsættes derfor koncernfælles mål for styrelsernes interne økonomistyring.

**Mål 5**

Statens It skal sikre gennemsigtighed gennem tæt, korrekt og detaljeret økonomistyring, der kobler opgaver, aktiviteter og økonomi.

**Resultatkrav**

5.1	Statens It's prognoser for forbrug i løbet af året udgør et retvisende grundlag for de ledelsesmæssige beslutninger.
5.2	Statens It udarbejder en plan for, hvordan opgaver, aktiviteter og økonomi skal kobles i budgettet for 2012. Planen skal være godkendt af departementet senest den 1. oktober 2011.

**Mål 6: Høj medarbejdertilfredshed**

Statens It ønsker at være en attraktiv arbejdsplads med et højt fagligt miljø, hvor der er høj medarbejdertilfredshed, og hvor der til stadighed fokuseres målrettet på udvikling af medarbejdernes og ledernes kompetencer. I forlængelse heraf foretages der en medarbejdertilfredshedsmåling, og der følges efterfølgende op på de temaer, der rejses i undersøgelsen. På den baggrund igangsættes der initiativer for at forbedre Statens It som en attraktiv arbejdsplads.

**Mål 6**

Medarbejdertilfredshedsundersøgelsen skal resultere i en samlet score på 3,9 eller derover.

#### 4. Kontraktperiode og rapportering

Kontrakten træder i kraft ved underskrivelsen og er gældende indtil 31. december 2011.

Status på resultatkontrakten afrapporteres til departementet efter 2. og 3. kvartal 2011. Den endelige målopfyldelse opgøres i styrelsens årsrapport. I opgørelsen af målopfyldelsen vurderes de enkelte resultatkrav som enten "opfyldt", "delvist opfyldt" eller "ikke opfyldt".

I vurderingen af, om styrelsen opfylder målene og resultatkravene, lægges der vægt på, at de opstillede mål og resultatkrav realiseres inden for de afsatte økonomiske rammer.

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

#### 5. Påtegning

København den 6/5 2011

Frederiksberg den 3/5 2011

For Finansministeriet

For Statens It



Departementschef David Hellemann



Direktør Lone Strøm