

Årsrapport for Statens It

20
12



Indhold

1	Beretning	1
1.1	Mission og vision	1
1.2	Årets faglige resultater	2
1.3	Årets økonomiske resultat	3
1.4	Opgaver og ressourcer	4
1.5	Administrerede indtægter og udgifter	6
1.6	Forventninger til det kommende år	6
2	Målrapportering	8
2.1	Målrapportering 1. del: Skematisk oversigt	8
2.2	Målrapportering 2. del: Uddybende analyser og vurderinger	8
3	Regnskab	12
3.1	Anvendt regnskabspraksis	12
3.2	Resultatopgørelsen	13
3.3	Balance	15
3.4	Egenkapitalforklaring	16
3.5	Udnyttelse af lånerammen	16
3.6	Bevillingsregnskab	16
4	Påtegning af regnskabet	17
4.1	Ledelsens påtegning	17
4.2	Koncernrevisions påtegning	18
5	Bilag	20

1 Beretning

07.17.01 Statens It er en styrelse under Finansministeriet af bevillingstypen statsvirksomhed. Statens It varetager hovedparten af opgaverne vedrørende administrativ it, it-infrastruktur og IP-telefoni samt en række opgaver vedrørende drift, vedligehold og brugeradministration af fag-it for otte ministerområder (Beskæftigelsesministeriet, Erhvervs- og Vækstministeriet, Finansministeriet, Klima-, Energi- og Bygningsministeriet, Kulturministeriet, Miljøministeriet, Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter og Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser).

Derudover varetager Statens It en række opgaver for enkelte institutioner. Det drejer sig om institutioner under Justitsministeriet, Social- og Integrationsministeriet, Ministeriet for Ligestilling og Kirke, Økonomi- og Indenrigsministeriet samt for det tidligere Ministerium for Flygtninge, Indvandrere og Integration. Statens It varetager endvidere en række opgaver for Statens Byggeforskningsinstitut.

1.1 Mission og vision

Statens It's mission og vision er et fælles strategisk udgangspunkt for hele Finansministeriets koncern.

Mission: Finansministeriet giver regeringen det bedst mulige grundlag for at føre en sund økonomisk politik og sikrer fornyelse og effektivisering af den offentlige sektor.

Vision: Finansministeriet skal være et analytisk kraftcenter, udfordre og udvikle det fulde potentiale i medarbejderne og skabe fremtidens topledere. Finansministeriet skal agere som én koncern og være rollemodel for effektivisering, drift og udvikling af den offentlige sektor i Danmark.

Dette indebærer overordnet, at Statens It som professionel it-organisation skal optræde som en rollemodel for og bidrager til fornyelse og effektiviseringer i den offentlige sektor ved at sikre en mere omkostningseffektiv it-drift og forbedret kvalitet af services til kunder og brugere. Effektiviseringerne skal blandt andet sikres ved, at Statens It er et analytisk kraftcenter, når det drejer sig om at finde metoder til at levere it-drift bedre og billigere.

Med teknisk og organisatorisk konsolidering vil Statens It både sikre en mere omkostningseffektiv drift samt forbedret kvalitet af services til kunder og brugere. Gennemførelse af flere større it-projekter skal sikre fornyelse samt gøre Statens It til en central aktør i udbredelsen og driften af fælles løsninger og bedste praksis på it-området. De store it-projekter skal endvidere danne grundlag for, at Statens It nu og i fremtiden kan levere it-drift og support af en høj kvalitet til glæde for både kunder og brugere.

Ligeledes skal Statens It give kunderne de bedste forudsætninger for omkostningsbevidst styring af udgifterne til it-drift. Herved skabes der den rette incitamentsstruktur til optimering af it-driften og grundlaget for bedre udnyttelse af de anvendte ressourcer. Ud over at levere it-drift bedre og billigere er det vigtigt, at Statens It kan tilbyde medarbejderne et attraktivt og innovativt it-udviklingsmiljø med stærke faglige miljøer og mulighed for specialisering.

1.2 Årets faglige resultater

Sikker og stabil drift er helt afgørende for Statens It's kunders og brugeres hverdag, og Statens It har derfor haft meget stort fokus på dette i 2012. Derudover har ressortændringerne i 2011 fortsat haft stor betydning for Statens It's opgaver, ligesom de to store projekter – Statens it-arbejdsplads og serverkonsolidering – har været i fokus. Statens It har endvidere arbejdet målrettet med at forbedre it-sikkerheden i 2012.

Sikker og stabil drift

Ved udgangen af 2011 var Statens It's drift præget af en række alvorlige problemer, ligesom mange opgaver hobede sig op grundet ressortomlægningerne. På den baggrund udformede Statens It en etårig driftshandlingsplan med 16 initiativer, som Statens It skulle gennemføre i 2012. Initiativerne omhandlede bl.a. forbedring af processer og bedre leverancer til kunderne, fornyelse af it-infrastrukturen og øget overvågning af servere og applikationer samt bedre dialog og forventningsafstemning med kunderne. Initiativerne har været omfangsrige, og gennemførelsen af dem har været en stor opgave for Statens It i 2012. Driftshandlingsplanen er en del af resultatkontrakten, og opfyldelsen af de enkelte initiativer gennemgås nærmere i afsnit 2.2 Målrapportering.

Et andet skridt på vej mod mere sikker og stabil drift har været oprettelsen af et drifts- og overvågningscenter i Statens It. Drifts- og overvågningscenterets opgave er at overvåge driften og dermed være i stand til at reagere proaktivt og løse fejlene, inden de skaber problemer for brugerne. For at løse nogle af de centrale driftsproblemer hos kunderne har Statens It i 2012 oprettet såkaldte problemtæskehold. Tæskeholdenes opgave har været udelukkende at fokusere på afgrænsede driftsproblemer, som kunderne i samarbejde med Statens It har identificeret som særligt vigtige at få løst.

Ressortændringer og dialog med kunderne

2012 har været præget af følgevirkningerne af ressortændringerne i forbindelse med regeringsdannelsen i efteråret 2011. Ressortændringerne påvirkede i høj grad Statens It's kundekreds og medførte derfor en lang række opgaver vedr. overflytning af brugere og systemer samt andre tekniske omlægninger. Samtidig har der i 2012 været en opgave med at fastlægge opgavesnit, overførsler af ressourcer, økonomi mv. både ift. de kunder, som forlader Statens It, samt ift. Statens It's nye kunder. Det er et arbejde, der ikke mindst har haft betydning for muligheden for at tilbageføre bevillingen til kunderne og dermed kunne implementere den aktivitetsbaserede afregning af kunderne.

Statens It har i 2012 vægtet en tættere dialog med kunderne. Der er således afholdt månedlige kundemøder, ligesom Statens It's direktion har været på flere besøg hos kunderne i 2012. Samtidig erstattede Kunde strategisk forum i 2012 den tidligere bestyrelse for Statens It. Kunde strategisk forum fungerer som rådgivende forum for Statens It's ledelse og består af kunderepræsentanter på ministerområdeniveau.

Statens it-arbejdsplads og serverkonsolidering

2012 har også stået i de store konsolideringsprojekters tegn. Således påbegyndte Statens It i 2012 udrulningen af nye ultrabærbare computere til alle Statens It's brugere. Produktet, som kaldes Statens it-arbejdsplads, rummer både en ny standardiseret computer og en standardisering af den bagvedliggende opsætning. Målet er at effektivisere driften af desktopmiljøerne, samtidig med at brugeroplevelsen forbedres ved at give alle kunderne et samlet løft på både hardware- og softwaresiden.

Samtidig fortsatte Statens It i 2012 serverkonsolideringsprojektet, der er en omfattende konsolidering af den it-mæssige infrastruktur (servere, storage og netværk), som Statens It ved sin oprettelse overtog fra kunderne. Begge projekter forventes afsluttet ved udgangen af 2013. Der følges yderligere op på dem i afsnit 2.2 Målrapportering.

It-sikkerhed

Rigsrevisionen konstaterede i slutningen af 2012, at dokumentationen af og processerne omkring it-sikkerheden i Statens It ikke var tilfredsstillende. Der var endvidere kritik af uklar opgave- og arbejdsdeling mellem Statens It og kunderne i forhold til sikkerhedsarbejdet. Statens It tager kritikken meget alvorligt og er i løbende dialog med kunderne samt med Rigsrevisionen om udbedring af kritikpunkterne.

Ny direktør

Den 1. august tiltrådte Michael Ørnø som ny direktør i Statens It. Michael Ørnø efterfulgte Lone Strøm, der tidligere på året var blevet udnævnt som ny rigsrevisor.

1.3 Årets økonomiske resultat

Statens It's resultat på hovedkonto 07.17.01 for 2012 viser et regnskabsmæssigt underskud på 2,8 mio. kr., som finansieres af overført overskud. En u hensigtsmæssighed i systemunderstøttelsen i forbindelse med udgiftsførelsen af enkelte fakturaer har bevirket, at disse fejlagtigt er medtaget i 2013 frem for i 2012. Beløbet udgør ca. 3,2 mio. kr. og ville derfor have forværret årets resultat med samme beløb, således at det reelle underskud udgør 6,0 mio. kr.

Det regnskabsmæssige resultat skyldes en række modsatrettede faktorer, hvoraf de væsentligste beskrives her. En gennemgang af overtagne anlæg nødvendiggjorde dels nedskrivninger og dels ekstraordinære afskrivninger som følge af ændret levetid på en del anlæg. Derudover blev nettoforbruget af reserveret bevilling mindre end forudsat ved årets begyndelse. I modsat retning er resultatet positivt påvirket af flere indtægter som følge af leverancer til kunder, der ligger ud over den overførte bevilling, samt driftspåvirkning af konsekvensrettelser fra 2011-regnskabet.

Statens It's samlede omkostninger er forøget væsentligt fra 2011 til 2012. Ændringen i den økonomiske volumen skyldes altovervejende to forhold. For det første har de to store konsolideringsprojekter omtalt i afsnit 1.2 trukket omkostninger til implementering lige som store anlægsinvesteringer afledt af projekterne har medført en stigning i de samlede afskrivninger. Omkostningerne til de to projekter, samt øvrige initiativer til sikker og stabil drift er i 2012 delvist finansieret via tilførsel af bevilling fra §07.11.02.32 Implementeringspuljen på 57,5 mio. kr. jf. tabel 1, delvist af Statens It's ordinære indtægter og bevilling. For det andet har Statens It i 2012 løst opgaver for kunderne som ligger udenfor den overførte bevilling (merdrift), hvorfor kunderne er blevet faktureret særskilt. Stigningen i omkostninger afspejles i en tilsvarende stigning i eksterne indtægter.

På denne baggrund anses resultatet for at være tilfredsstillende.

I tabel 1 ses udvalgte regnskabs- og nøgletal for Statens It. En detaljeret gennemgang af regnskabstallene findes i afsnit 3 Regnskab.

Table 1: Økonomiske hoved- og nøgletal for Statens It

Hovedtal			
(mio. kr.)	2010	2011	2012
Resultatopgørelse			
Ordinære driftsindtægter	-325,3	-362,7	-438,6
- Heraf indtægtsført bevilling	-299,1	-343,0	-389,0
- Heraf eksterne indtægter	-26,2	-19,7	-49,6
- Heraf øvrige indtægter	0,0	0,0	0,0
Ordinære driftsomkostninger	387,0	367,9	428,0
- Heraf personaleomkostninger	121,6	129,4	131,6
- Heraf af- og nedskrivninger	41,5	50,6	75,6
- Heraf øvrige omkostninger	223,8	187,9	220,8
Resultat af ordinær drift	61,7	5,2	-10,6
Resultat før finansielle poster	5,7	-19,2	-4,6
Årets resultat	7,2	-13,9	2,8
Balance			
- Anlægsaktiver	112,8	128,8	152,8
- Omsætningsaktiver	61,8	47,5	60,4
- Egenkapital	-14,5	-27,0	-41,7
- Langfristet gæld	-102,1	-109,3	-139,0
- Kortfristet gæld	-90,0	-91,6	-79,1
Lånerammen	122,0	145,0	185,0
Træk på lånerammen	101,8	109,2	152,8
Finansielle nøgletal			
Udnyttelsesgrad af lånerammen	83,0 %	75,3 %	82,6 %
Negativ udsvingsrate	0,0 %	0,0 %	138,3 %
Overskudsgrad	26,2 %	3,4 %	-0,6 %
Bevillingsandel	100,0 %	88,0 %	88,7 %
Personaleoplysninger			
Antal årsværk	226,6	233,0	235,6
Årsværkpris (mio. kr.)	0,5	0,6	0,6
Lønomkostningsandel	37,4 %	35,6 %	30,0 %
Lønforbrug (mio. kr.)	121,6	129,0	131,1

Lånerammen var fastsat til 145,0 mio. kr. på FL12, men blev ved en TB12-overførsel fra Statens Administration midlertidigt opjusteret til 185,0 mio. kr. grundet desktopprojektet. Ved årets udgang var der et træk på lånerammen på 152,8 mio. kr., svarende til 82,6 %. Lånerammen for 2013 er fastsat til 170,0 mio. kr.

1.4 Opgaver og ressourcer

1.4.1 Opgaver og ressourcer: Skematisk oversigt

Tabellen viser årets regnskabsmæssige underskud i 2012 på 2,8 mio. kr. Fordelingen på hovedområder er foretaget med udgangspunkt i FL10. Fordelingen af indtægtsført bevilling på produkter/opgaver afspejler derfor ikke det reelle budgetterede mer-/mindreforbrug for året. Resultatet fordelt på de enkelte produkter/opgaver vises derfor ikke i tabellen.

Tabel 2: Sammenfatning af økonomi for virksomhedens produkter/opgaver

Mio. kr., løbende priser	Indtægtsført bevilling	Øvrige indtægter	Omkostninger	Årets resultat
Generel ledelse og administration	61,2	8,3	69,9	0,4
It-drift	142,7	19,3	163,0	1,0
Service og support	115,8	15,6	132,2	0,8
It-organisering	34,7	4,7	39,6	0,3
It-harmonisering	34,7	4,7	39,6	0,3
I alt	389,0	52,5	444,3	2,8

I tabellen kan afrunding medføre, at enkelttal ikke summer til totaltal

1.4.2 Redegørelse for reservationer

Som det fremgår af nedenstående tabel, har Statens It primo 2012 reserveret i alt 24,9 mio. kr. til igangværende projekter, hvoraf nogle er afsluttet i 2012 jf. tabel 3, og nogle først forventes gennemført i 2013. Der vil dog være afledte afskrivninger af disse projekter også efter 2013. Der er i 2012 ingen bortfald af reservationer.

Tabel 3: Reservation, hovedkonto 07.17.01

Opgave (Beløb i mio. kr.)	Primo 2012	Forbrug	Resterende reserveret bevilling	Ny reserveret bevilling	Ultimo 2012
Serverkonsolidering	10,1	10,1	0,0	1,6	1,6
Implementering af servicekatalog	0,5	0,0	0,5		0,5
Servicekultur	0,2	0,1	0,1		0,1
Udbud af rammeaftale for drift	0,1	0,1	0,0		0,0
Driftsstabilitetsanalyse	2,7	2,7	0,0		0,0
Omstillingsaktiviteter	3,0	0,0	3,0		3,0
Projekter vedr. BM	5,8	4,7	1,1		1,1
Afskrivninger på auditrelaterede licenser	2,6	2,6	0,0		0,0
Desktopprojektet				0,3	0,3
Serviceprojekt				1,3	1,3
Asset Management				2,3	2,3
I alt	24,9	20,3	4,7	5,5	10,1

I tabellen kan afrunding medføre, at enkelttal ikke summer til totaltal

Serverkonsolidering

Formålet med programmet er en konsolidering af serverrum og udstyr. Konsolideringen vil nedbringe omkostninger til husleje, strøm, køl, mv., samtidig med at der opnås en ensartet og mere effektiv driftsprocedure. Projektet var forudsat afsluttet i 2012. For at sætte yderligere fokus på sikker og stabil drift blev projektet sat på pause i 4. kvartal 2012, og er således 1 kvartal forsinket.

Implementering af Servicekatalog

Formålet med projektet var at sikre organisatorisk og systemmæssig implementering af Servicekataloget og sætte Statens It i stand til at aftale, levere, måle, afrapportere og reagere på kvaliteten af serviceleverancerne.

Serviceprojektet

Projektets formål er at forbedre serviceorienteringen i forhold til kunder og brugere og at skabe en fælles identitet og retning omkring service for medarbejderne i Statens It.

Udbud af rammeaftale for drift

Projektets formål er at konsolidere Statens It's driftsaftaler under én rammeaftale og dermed afløfte udbudspligten på en række aftaler samt opnå besparelser gennem stordriftsfordele.

Driftsstabilitetsanalyse

Statens It gennemførte i 2010 en driftsstabilitetsanalyse, hvorfra der var ikke forbrugte midler. Den reservede bevilling er i 2012 blevet anvendt til medfinansiering af driftshandlingsplanen.

Omstillingsaktiviteter

Der blev i 2011 afsat midler til omstillingsaktiviteter herunder en afskedigelsesrunde. Da Statens It fortsat er under implementering, vil den reservede bevilling blive anvendt til omstillingsaktiviteter.

Projekter vedr. Beskæftigelsesministeriet

Finansierer anlæg overtaget fra Beskæftigelsesministeriet.

Afskrivninger på auditrelaterede licenser

Aktiverede licenser i forbindelse med Microsoft audit 2010. Den reservede bevilling er anvendt til formålet i 2012.

Desktopprojektet

Projektet vil bidrage til en bedre udnyttelse af supportårsværk i Statens It samt bidrage til forøgelse af driftsstabilitet og sikkerhed.

Serviceprojektet

Et element i Driftshandlingsplanen er serviceprojektet, der vil bidrage til større kundetilfredshed gennem optimering af servicemindedness i Statens It.

Asset Management

Projektet vil bidrage til en omkostningseffektiv anvendelse af såvel hardware som software. Statens It arbejder løbende med at konsolidere og optimere kontrakt- og licensporteføljen.

1.5 Administrerede indtægter og udgifter

Statens It administrerer ikke indtægter og udgifter for andre hovedkonti.

1.6 Forventninger til det kommende år

Det store fokus på kunde- og brugeroplevelsen fortsætter i 2013. Således indfører Statens It ambitiøse mål for, hvor hurtigt et it-problem skal være løst. Det er helt afgørende både for brugerne og for Statens It, at der arbejdes med klare deadlines for løsningen af it-problemerne. Samtidig foretager Statens It en omorganisering af servicedesken for i højere grad at kunne løse brugernes it-problemer med det samme, ligesom Statens It i 2013 begynder at arbejde målrettet med at tilbyde selvbetjeningsløsninger, så brugerne f.eks. selv kan generere nye passwords.

I 2013 vil Statens It udbygge overvågningen af kundernes centrale systemer, og Statens It vil fokusere yderligere på overvågning af tilgængelighed og svartider på mail og kalender samt af ESDH-systemerne.

Statens It overgår til aktivitetsbaseret afregning i 2013, og Statens It's kunder vil således blive afregnet på baggrund af de specifikke ydelser, som de har modtaget, frem for en bevillingsafregning. Den aktivitetsbaserede afregning skal sikre gennemsigtighed i ydelserne, etablere klare incitamentsstrukturer samt give kunderne mulighed for omkostningsbevidst styring af deres it-forbrug.

Statens It vil i 2013 fortsætte arbejdet med at forbedre it-sikkerheden i overensstemmelse med Rigsrevisionens anbefalinger, og Statens It vil arbejde fokuseret frem mod at blive ISO-certificeret inden udgangen af 2013.

2 Målrapportering

Følgende afsnit indeholder en overordnet målrapportering på Statens It's resultatkontrakt samt en nærmere analyse af udvalgte resultatkrav. En detaljeret oversigt over styrelsens resultatkrav samt afrapportering på målopfyldelsen for 2012 fremgår af bilag 2 om målrapportering.

2.1 Målrapportering 1. del: Skematisk oversigt

Statens It's resultatkontrakt for 2012 indeholder 22 resultatkrav fordelt på fire overordnede kategorier:

- Strategiske mål
- Centrale projekter
- Key Performance Indicators
- Mål om god økonomistyring

I 2012 er 11 resultatkrav opfyldt, 4 resultatkrav er delvist opfyldt, 4 resultatkrav er ikke opfyldt, mens 3 resultatkrav er udgået. Samlet set vurderer Statens It målopfyldelsen som værende tilfredsstillende.

Nedenfor fremgår den overordnede målrapportering for Statens It's resultatkontrakt for 2012. Den samlede målopfyldelse i 2012 er 71 % jf. bilag 2, som viser vægtningen af de enkelte mål. Delvist opfyldte mål vægter 50 %. De tre udgåede mål vedrører økonomistyringsmålene C3 til C5. Målene udgår efter aftale med Moderniseringsstyrelsen, jf. bilag 2.

Tabel 4: Årets målopfyldelse

Resultatmål	Samlet antal mål	Opfyldte mål	Delvist opfyldte mål	Ikke opfyldte mål	Mål udgår
A.1-A.2: Strategiske mål	2	1	0	1	0
A.3-A.5: Centrale projekter	3	3	0	0	0
B.1-B.10 Key Performance Indicators	12	6	3	3	0
C.1-C.5: Mål om god økonomistyring	5	1	1	0	3
Samlet opfyldelse	22	11	4	4	3

2.2 Målrapportering 2. del: Uddybende analyser og vurderinger

Nedenfor foretages der uddybende analyser af enkelte udvalgte resultatkrav.

Sikker og stabil drift (resultatkrav A.1)

Ved årets afslutning har Statens It gennemført 13 af de 16 initiativer i driftshandlingsplanen, mens tre initiativer er delvist gennemført – målet i resultatkontrakten er dermed opfyldt. Statens It har opfyldt de tre initiativer, der er skrevet ind som såkaldte entrykrav for opfyldelse af driftshandlingsplanen. Initiativerne vedrører håndtering af opgaver i forbindelse med ressortændringerne, nedbringelse af antallet af åbne sager samt fast månedlig SLA-rapportering til kunderne. Følggevirkningerne fra ressortændringerne i 2011 har spillet en stor rolle for Statens It i 2012. Statens It udpegede interne koordinatore for hvert ministerområde primo 2012. Det gav et bedre overblik over ressortomlægningerne og bedre mulighed for koordinering.

Statens It har gennem hele året været i dialog vedrørende det tidligere Integrationsministeriums udtrædelse af Statens It, ligesom der året igennem er blevet arbejdet på at fastlægge opgavesnit, processer, ressourceforbrug og økonomi mellem henholdsvis Statens It og Søfartsstyrelsen og Statens It og Erhvervsstyrelsen. Det har generelt vist sig at være en kompliceret opgave, men opgavedelingen er ved at være på plads, og Statens It anser på den baggrund dette initiativ i driftshandlingsplanen som opfyldt.

Statens It var ved udgangen af 2011 udfordret af, at de store projekter trak ressourcer fra driften og vanskeliggjorde Statens It's mulighed for at levere sikker og stabil drift. Samtidig steg antallet af åbne sager i Statens It som konsekvens af såvel projekterne som ressortomlægningerne. Det var på den baggrund nødvendigt med nogle midlertidige ansættelser til at håndtere disse udfordringer. Ved udgangen af 2012 var antallet af åbne sager nedbragt til 1050, og initiativet i driftshandlingsplanen er således opfyldt.

Statens It har i 2012 arbejdet målrettet på at forbedre og øge rapporteringen både til kunderne og til ledelsen i Statens It. Således har Statens It i 2012 leveret månedlig rapportering til hver kunde samt drøftet rapporteringen på de efterfølgende kundemøder. Initiativet vedr. SLA-rapportering til kunderne er således opfyldt.

Generelt har Statens It med driftshandlingsplanen sat fokus på en lang række initiativer, som medvirker til, at Statens It kan levere sikker og stabil drift til kunder og brugere. En mere systematisk opfølgning på major incidents, bedre processer, forbedring af it-infrastrukturen og øget overvågning har tilsammen gjort, at bl.a. antallet af it-problemer (incidents), som kunderne melder ind til Statens It, er faldet med 28 % fra 2011 til 2012. Dette svarer til et gennemsnitligt fald på ca. 900 sager pr. måned. Samtidig er antallet af major incidents faldet betragteligt i løbet af 2012. I 4. kvartal af 2012 var der således blot tre major incidents, mens der i 1. kvartal af 2012 var hele 40 major incidents. Det skal dog bemærkes, at antallet af kritiske sager (prioritet 1-incidents) er steget fra 1. til 4. kvartal, så på trods af driftsmæssige forbedringer, er der fortsat en række udfordringer ift. at levere sikker og stabil drift, som både kunder og brugere kan være tilfredse med.

Key Performance Indicators (KPI'er) vedrørende driften (resultatkrav B.1-B.5)

Driftshandlingsplanen indeholdt en række af initiativer, som tilsammen skulle medvirke til, at Statens It kunne levere sikker og stabil drift til kunder og brugere. En af måderne, som Statens It har kunnet måle dette, har været gennem KPI'erne i resultatkontrakten. Flere af KPI'erne i resultatkontrakten er også en del af kundeftalekomplekset mellem Statens It og kunderne.

Statens It har i 2012 levet op til de reaktionstider, som er specificeret i kundeftalekomplekset (B.1), og især ift. prioritet 1 incidents (B.1a) er der sket en forbedring af reaktionstiden – i 2011 reagerede Statens It i 83,2 % af tilfældene inden for målet på 15 minutter, mens det i 2012 skete i 100 % af tilfældene. Ligeledes er tilgængeligheden på driftsinfrastrukturen og basissystemerne forbedret i forhold til 2011, og begge mål er opfyldt (B.3 og B.4).

Statens It har i 2012 arbejdet fokuseret på at forbedre leveringstiderne på standardserviceanmodninger (B.2). Den fokuserede indsats har betydet, at andelen af rettidige leveringer er steget fra 68,1 % i 1. kvartal til 86,5 % i 4. kvartal. Målet på 90 % er således ikke opfyldt, men kravet til delvis opfyldelse er 80 %, og det har Statens It levet op til siden maj måned. På den baggrund betragter Statens It målet som delvist opfyldt.

For at måle kvaliteten af sagsløsningen har Statens It i 2012 målt, hvor stor en andel af de it-problemer (incidents), som Statens It har lukket, der bliver genåbnet af brugerne (B.5). Andelen har været svingende gennem 2012, og Statens It har gennem hele året arbejdet målrettet med at

løse sagerne tilfredsstillende, således at brugerne ikke har brug for at genåbne dem. Især i det sidste kvartal af 2012 skete der en fremgang, således at kun 5,0 % af sagerne blev genåbnet, mens tallet i perioden februar til april var 7,3 %¹. Kravet for opfyldelse af målet er, at maksimum 5,25 % af sagerne genåbnes, og Statens It betragter på den baggrund målet som opfyldt.

Brugernes og kundernes tilfredshed med Statens It (resultatkrav B.6, B.7 og B.8)

Rapporteringen på KPI'erne vedr. driften kan fortælle en side af sagen om, hvordan Statens It har performet i 2012. Endnu vigtigere er kundernes og brugernes oplevelse af Statens It. Derfor måler Statens It året igennem både kunde- og brugertilfredsheden.

Statens It har i 2012 foretaget to brugerundersøgelser. Den ene handlede om brugernes oplevede kvalitet i forbindelse med løsningen af de enkelte sager (B.6) og er en løbende undersøgelse, mens den anden var en generel undersøgelse foretaget blandt alle Statens It's brugere i slutningen af året.

Den løbende brugerundersøgelse i forbindelse med sagsløsningen er en måling af brugernes tilfredshed med Statens It's løsning af de 78.000 henvendelser vedr. it-bestillinger og it-problemer, som Statens It modtog fra brugerne i 2012 (B.6). Undersøgelsen viste en gennemsnitlig tilfredshed med Statens It på 4,0 (på en skala fra 1 til 5). Målet var at opnå en tilfredshed på 3,7, og målet er dermed opfyldt. Den årlige brugertilfredshed viste et gennemsnit på 3,4 (B.7). Også her var målet en gennemsnitlig tilfredshed på 3,7, og målet er således ikke opfyldt. Der er dog sket en positiv fremgang fra 2011, hvor brugertilfredsheden var på 3,2.

Statens It har i 2012 foretaget tre undersøgelser af kundernes tilfredshed. Den sidste af undersøgelserne viste en gennemsnitlig kundetilfredshed med Statens It på 2,9 (på en skala fra 1 til 5). Målet var på 3,7 og er således ikke opfyldt. I 2011 var kundernes tilfredshed gennemsnitligt på 2,5. Der er således sket fremgang, men kundetilfredsheden er fortsat alt for lav, og Statens It vil i 2013 arbejde målrettet med at forbedre denne.

De store projekter (resultatkrav A.3 og A.4)

Statens It har i 2012 haft fokus på de to store projekter vedr. udrulning af den nye standardiserede Statens It-arbejdsplads (A.3) og konsolideringen af servere, storage og netværk (mål A.4).

I første halvdel af 2012 havde Statens It stort fokus på de indledende øvelser vedr. Statens It-arbejdsplads (A.3). Det betød indkøb af computere, indkøb af licenser og det store arbejde med at etablere den virtuelle platform. De indledende forberedelser viste sig mere omfattende end først antaget, og derfor blev tidsplanen for projektet rykket. Således gennemførte Statens It først i september proof of concept (POC) hos sig selv og sine 230 medarbejdere. Sideløbende blev der foretaget grundige kundeanalyser, og der viste sig bl.a. en række udfordringer i forhold til pilotudrulningen hos Kulturministeriet, bl.a. var det nødvendigt med ekstra tid til test af applikationer. På den baggrund blev den standardiserede Statens It-arbejdsplads først idriftsat hos de første brugere i Kulturministeriet i december måned. Sideløbende med arbejdet med Kulturministeriet valgte Statens It på baggrund af erfaringerne fra POC'en at rulle Statens It-arbejdsplads ud hos brugerne i Ministeriet for Ligestilling og Kirke og Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, og målet er således opfyldt.

1. Opgørelsen af de genåbnede sager tager kun udgangspunkt i sager, der blev oprettet og genåbnet i 2012. Derfor er andelen af genåbnede sager i januar lavere end i de resterende måneder, da det er et begrænset antal sager, som nåede at blive oprettet, lukket, genåbnet og derefter lukket igen allerede i årets første måned.

Statens It har i 2012 arbejdet målrettet videre med konsolideringen af servere, storage og netværk (A.4). På grund af Danmarks EU-formandskab kørte projektet på lavt blus i foråret. Kadencen blev sat op i efteråret, og der blev i 2012 lukket 8 serverrum og nedlagt 164 fysiske servere. Dertil kommer, at Integrationsministeriet flytter ud af Statens It primo 2013 og derfor ikke skal migreres til Statens It's datacenter. Således har Statens It ved udgangen af 2012 (ekskl. Integrationsministeriet) seks serverrum og 400 fysiske servere uden for datacenteret. Målet er således opfyldt. De resterende serverrum uden for datacenteret lukkes i første halvdel af 2013.

Aktivitetsbaseret afregning (resultatkrav A.2)

Statens It skulle i 2012 have indført aktivitetsbaseret afregning af Statens It's services over for kunderne (resultatkrav A2). Den aktivitetsbaserede afregning skulle erstatte bevillingsfinansieringen, og det var derfor nødvendigt at tilbageføre kundernes overdragne bevillinger. Ressortændringerne i 2011 gjorde, at Statens It i 2012 ikke kunne danne sig det nødvendige overblik over det endelige kundebillede, hverken teknisk eller organisatorisk, og det var derfor ikke muligt at gennemføre en retvisende tilbageførsel af bevillingen til kunderne. Som konsekvens af dette blev det besluttet at udsætte den endelige tilbageførsel af bevilling og implementering af aktivitetsbaseret afregning til januar 2013, og målet er således ikke opfyldt. Det er dog vigtigt at understrege, at der i 2012 blevet udført et stort forberedende arbejde, som skal sikre overgangen til aktivitetsbaseret afregning i 2013.

Driftsrammeaftale (A.5)

Statens It indgik medio oktober en 4-årig driftsrammeaftale med seks leverandører. Formålet med indgåelse af en driftsrammeaftale var at sikre hurtige og effektive udbudsprocesser samt markante besparelser på den outsourcete it-drift. På den baggrund var der i resultatkontrakten opstillet et mål om en gennemsnitlig besparelse på 10 % af den årlige betaling for så vidt angår de outsourcete driftskontrakter, som indgås i 2012 (A.5). Fra oktober til december gennemførte Statens It et miniudbud på driftsrammeaftalen vedrørende driften af statstidende.dk. Miniudbuddet medførte en besparelse på driften af statstidende.dk, der overgår de 10 %, og dermed er målet opfyldt.

Statens It vurderer på baggrund af ovenstående målopfyldelsen som værende tilfredsstillende.

3 Regnskab

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Regnskabspraksis tager udgangspunkt i de regnskabsregler og principper, som fremgår af Regnskabsbekendtgørelsen og de nærmere retningslinjer i Finansministeriets Økonomiske Administrative Vejledning.

Ledelsen oplyser, at den nuværende valgte praksis for håndtering af årlige licensbetalinger har vist sig ikke at være hensigtsmæssig. I forhold til et retvisende finansielt billede i forbindelse med aflæggelse af årsrapporten, vil de nævnte forhold medføre, at der kan være påvirkning af driftsresultatet, alt efter den anvendte praksis.

Koncernøkonomi vil i samarbejde med Statens It derfor fremadrettet for 2013 ændre regnskabspraksis, således at der løbende foretages periodisering af licensbetalinger.

Statens It har valgt følgende afvigelser fra de beskrevne regnskabsprincipper:

- For immaterielle udviklingsaktiver skal den samlede projektomkostning overstige 0,5 mio. kr., før aktivering finder sted. For projekter under denne grænse finder vurdering sted, hvorefter aktivering kan ske, hvis særlige forhold gør sig gældende.
- Der er fastsat en bagatelgrænse på t.kr. 250, før periodisering finder sted i forbindelse med årsafslutningen. Der er dog mulighed for at foretage en kvantitativ vurdering af øvrige poster.
- For tilbagevendende omkostninger foretages der ikke periodisering ved årsafslutningen, hvis omkostningen dækker et år og forventes at have det samme niveau som tidligere år.
- For anlægsaktiver overdraget i forbindelse med organisationsændringer, optages aktivet til bogført værdi på overdragelsesdatoen.
- De anlægsaktiver, som Statens It har modtaget ved dannelsen af institutionen, og som er uden regnskabsmæssig værdi ved udgangen af et regnskabsår, registreres ikke i institutionens økonomistyringssystem.

Data er trukket fra SKS og afstemt med Navision Stat.

3.2 Resultatopgørelsen

Tabel 5. Resultatopgørelsen

Resultatopgørelse (mio. kr.)	Regnskab 2011	Regnskab 2012	Budget 2013
Ordinære driftsindtægter			
Indtægtsført bevilling			
Bevilling ¹	-328,1	-374,2	-41,2
Reserveret af indeværende års bevillinger	12,7	5,5	0,0
Anvendt af tidligere års reserverede bevillinger	-27,6	-20,3	-6,0
Indtægtsført bevilling i alt	-343,0	-389,0	-47,2
Salg af varer og tjenesteydelser ¹	-19,7	-49,6	-331,2
Tilskud til egen drift	0,0	0,0	0,0
Gebyrer	0,0	0,0	0,0
Ordinære driftsindtægter i alt	-362,7	-438,6	-378,4
Ordinære driftsomkostninger			
Ændring i lagre	0,0	0,0	0,0
Forbrugsomkostninger			
Husleje	10,7	17,7	5,0
Forbrugsomkostninger i alt	10,7	17,7	5,0
Personaleomkostninger ²			
Lønninger	114,9	117,6	126,0
Pension	15,8	16,1	0,0
Lønrefusion	-2,2	-2,2	0,0
Andre personaleomkostninger	0,8	0,1	0,0
Personaleomkostninger i alt	129,4	131,6	126,0
Af- og nedskrivninger	50,6	75,6	59,8
Andre ordinære driftsomkostninger	177,2	203,1	178,5
Ordinære driftsomkostninger i alt	367,9	428,0	369,3
Resultat af ordinær drift	5,2	-10,6	-9,1
Andre driftsposter			
Andre driftsindtægter	-28,4	-2,9	0,0
Andre driftsomkostninger	4,0	8,9	24,7
Andre driftsposter i alt	-24,4	6,0	24,7
Resultat før finansielle poster	-19,2	-4,6	15,6
Finansielle poster			
Finansielle indtægter	-0,2	0,0	0,0
Finansielle omkostninger	5,5	7,4	5,4
Finansielle poster i alt	5,3	7,4	5,4
Resultat før ekstraordinære poster	-13,9	2,8	21,0
Ekstraordinære poster			
Ekstraordinære indtægter	0,0	0,0	0,0
Ekstraordinære omkostninger	0,0	0,0	0,0
Ekstraordinære poster i alt	0,0	0,0	0,0
ÅRETS RESULTAT³	-13,9	2,8⁴	21,0

I tabellen kan afrunding medføre, at enkelttal ikke summer til totaltal

¹ I budget 2013 er hovedparten af indtægterne flyttet fra bevilling til salg af varer og tjenester i forbindelse med overgangen til aktivitetsbaseret betaling for leveret ydelser

² I budget 2013 er alle personaleomkostninger samlet i posten "lønninger"

³ Grundet uhensigtsmæssigheder i systemunderstøttelse i forbindelse med udgiftsførelsen af enkelte fakturaer er disse fejlagtigt medtaget i 2013 frem for 2012. Beløbet udgør ca. 3,2 mio. kr. og ville derfor have forværret årets resultat med samme beløb.

⁴ Der er i 2012 foretaget tilbageførsler og korrektioner vedrørende regnskabet for 2011, som har forbedret resultatet for 2012. Disse tilbageførsler og korrektioner er nærmere beskrevet i afsnit 3.2 i årsrapporten for 2011, hvortil der henvises.

Ordinære driftsindtægter

Den øgede bevilling fra 2011 til 2012 skyldes, at støtte fra § 07.11.02.32 Implementeringspulje i 2012 blev tildelt som bevilling på TB, hvor midlerne tidligere har været overført som internt statslige overførselsindtægter. Der ses således en tilsvarende reduktion af posten ”andre driftsindtægter”. Anvendelse af tidligere års reserverede bevillinger er 20,3 mio. kr. Modsatrettet er der reserveret 5,5 mio. kr. i ny reserveret bevilling. Indtægten vedrørende salg af varer og tjenesteydelser er 49,6 mio. kr., hvilket er 29,9 mio. kr. større end i 2011. Årsagen er, at der har været leveret flere fakturerbare ekstraydelser, som ikke var omfattet af overdragelsesøkonomien.

Ordinære driftsomkostninger

Forøgelsen i forbrugsomkostningerne skyldes ibrugtagningen af første del af serverkonsolideringen. Af- og nedskrivninger udgør 75,6 mio. kr. og er således 25 mio. kr. større end i 2011. Forskellen skyldes primært påbegyndte afskrivninger ved ibrugtagning af datacenteret og 1. halvdel af indkøb til desktopprojektet.

Andre driftsposter

I 2012 er Koncerncenteret finansieret i henhold til aftale indgået af driftsledelsen. Den enkelte institutions betaling er som hovedregel fastlagt med udgangspunkt i de budgetterede omkostninger til de ydelser, som overføres til Koncerncenteret i Moderniseringsstyrelsen. Moderniseringsstyrelsens betaling er opgjort som en residual mellem det samlede budget for koncerncentret eksklusiv udmøntningen af effektiv administration og indtægterne fra institutionerne (ekskl. Borger.dk). Overheadbetalinger indgår for nogle institutioner i budgetterne, og disse er opgjort på et forskelligt grundlag for de enkelte institutioner. Besparelsen ved etableringen af koncerncenteret udmøntes alene i Moderniseringsstyrelsens regnskab, som en del af overskuddet. Med virkning fra 2014 forventes en fælles finansieringsmodel indført, som tager udgangspunkt i ydelserne i de koncernfælles funktioner.

Andre driftsindtægter er på 2,9 mio. kr. og udgøres i 2012 primært af en internt statslig overførselsindtægt fra SKAT vedr. drift af et fagsystem. Systemet udfases i 2013.

Finansielle poster

Afvigelsen på 1,9 mio. kr. i forhold til 2011 skyldes øget træk på finansieringskontoen til dækning af den større anlægsmasse.

Tabel 6. Resultatdisponering

	Mio. kr.
Disponeret til bortfald	0,0
Disponeret til reserveret egenkapital	0,0
Disponeret til udbytte til statskassen	0,0
Disponeret til overført overskud	-2,8

3.3 Balance

Tabel 7 Balance pr. 31/12 2012

Note*	Aktiver (mio. kr.)	2011	2012	Note*	Passiver (mio. kr.)	2011	2012
	Anlægsaktiver				Egenkapital		
1	Immaterielle anlægsaktiver				Reguleret egenkapital (startkapital)	0,0	17,5
	Færdiggjorte udviklingsprojekter	0,0	8,6		Mellemværender vedrørende egenkapitalen	0,0	0,0
	Erhvervede koncessioner, patenter, mv.	23,2	28,5		Reserveret egenkapital	0,0	0,0
	Udviklingsprojekter under opførelse	1,7	17,9		Bortfald af årets resultat	0,0	0,0
	Immaterielle anlægsaktiver i alt	25,0	55,0		Udbytte til staten	0,0	0,0
2	Materielle anlægsaktiver				Overført overskud	27,0	24,2
	Grunde, arealer og bygninger	2,8	1,5	3	Egenkapital i alt	27,0	41,7
	Infrastruktur	0,0	0,0		Hensatte forpligtelser	12,3	5,0
	Transportmateriel	0,0	0,0		Langfristede gældsposter		
	Produktionsanlæg og maskiner	0,0	0,0		FF4 Langfristet gæld	109,2	139,0
	Inventar og it-udstyr	101,0	96,3		Donationer	0,1	0,0
	Igangværende arbejder for egen regning	0,0	0,0		Prioritetsgæld	0,0	0,0
	Materielle anlægsaktiver i alt	103,8	97,8		Anden langfristet gæld	0,0	0,0
	Finansielle anlægsaktiver				Langfristet gæld i alt	109,3	139,0
	Statsforskrivning	0,0	17,5		Kortfristede gældsposter		
	Øvrige finansielle anlægsaktiver	0,0	0,0		Leverandører af varer og tjenesteydelser	39,6	42,1
	Finansielle anlægsaktiver i alt	0,0	17,5		Anden kortfristet gæld	9,0	6,7
	Anlægsaktiver i alt	128,8	170,3		Skyldige feriepenge	18,0	20,2
	Omsætningsaktiver			4	Reserveret bevilling	24,9	10,1
	Varebeholdninger	0,0	0,0		Igangværende arbejder for fremmed regning	0,0	0,0
	Tilgodehavender	47,5	60,4		Periodeafgrænsningsposter	0,0	0,0
	Værdipapirer	0,0	0,0		Kortfristet gæld i alt	91,6	79,1
	<i>Likvide beholdninger</i>				Gæld i alt	200,9	218,1
	FF5 uforrentet konto	67,6	52,4				
	FF7 Finansieringskonto	-3,6	-18,3		Passiver i alt	240,2	264,8
	Andre likvider	0,0	0,0				
	<i>Likvide beholdninger i alt</i>	63,9	34,1				
	Omsætningsaktiver i alt	111,4	94,5				
	Aktiver i alt	240,2	264,8				

I tabellen kan afrunding medføre, at enkelttal ikke summer til totaltal

*Noter til balancen forefindes i bilag 1

Balancens aktiver

Statens It's specifikation af immaterielle og materielle anlægsaktiver gennemgås under noterne til årsrapporten. Omsætningsaktiverne på 94,5 mio. kr. består af tilgodehavender hos debitorer på 60,4 mio. kr. og likvide beholdninger på 34,1 mio. kr.

Balancens passiver

Egenkapitalen er gennemgået i afsnit 3.4 Egenkapitalforklaring. Hensatte forpligtelser på i alt 5,0 mio. kr. er beskrevet i note 3 i bilag 1. Langfristet gæld består af træk på FF4-kontoen som modsvarende anlægsaktiverne. Reguleringen ved udgangen af 2012 kan først opgøres, når alle til- og af-gange samt af- og nedskrivninger er registreret, hvorfor likviditetsflytningen sker efter afslutningen af periode 13, ultimo januar 2013. Den viste likviditetsflytning er summen af de fire kvartalsflytninger, der vedrører 2012. Kortfristet gæld på 79,1 mio. kr. består af gæld til kreditorer på 42,1

mio. kr., skyldige feriepenge på 20,2 mio. kr. samt anden kortfristet gæld på 6,7 mio. kr. og reserveret bevilling på 10,1 mio. kr.

3.4 Egenkapitalforklaring

Statens It's egenkapital udgør ultimo 2012 41,7 mio. kr. Egenkapitalen er sammensat af startkapital som fastlagt i Finansloven samt overført overskud ultimo 2012.

Tabel 8. Egenkapitalforklaring

Egenkapital primo (mio. kr.)	2011	2012
Startkapital primo	0,0	17,5
+ændring i startkapital	0,0	0,0
Startkapital ultimo	0,0	17,5
Overført overskud primo	13,1	27,0
+primoregulering/flytning mellem bogføringskredse	0,0	0,0
+regulering af det overførte overskud	0,0	0,0
+mellemværender vedrørende egenkapitalen	0,0	0,0
+overført resultat	13,9	-2,8
-bortfald af resultat	0,0	0,0
Overført overskud ultimo	27,0	24,2
Egenkapital ultimo	27,0	41,7

3.5 Udnyttelse af lånerammen

Lånerammen var i FL12 fastsat til 145 mio. kr., men blev ved en overførsel fra Statens Administration på TB12 midlertidigt hævet med 40 mio. kr. grundet igangsættelse af desktopprojektet. Trækket på lånerammen var ultimo 2012 på 152,8 mio. kr. svarende til knap 82,6 %. Lånerammen i 2013 er fastsat til 170 mio. kr.

Tabel 9: Udnyttelse af lånerammen

Udnyttelse af låneramme, (mio. kr.)	2012
Sum af immaterielle og materielle anlægsaktiver	152,8
Låneramme	185,0
Udnyttelsesgrad i pct.	82,6 %

3.6 Bevillingsregnskab

Bevillingsregnskabet indeholder Statens It's indtægter og udgifter på hovedkontoniveau som opgjort i virksomhedens bidrag til statsregnskabet.

Tabel 10: Bevillingsregnskab § 07.17.01 Statens It

Mio. kr.	Regnskab 2011	FL12 + TB12	Regnskab 2012	Budget 2013
Nettoudgiftsbevilling	-328,1	-374,2	-374,2	-328,8
Nettoforbrug af reservation	-14,9		-14,8	
Indtægter	-48,4	-18,7	-52,5	-16,8
Udgifter	377,4	392,9	444,3	345,6
Årets resultat	-13,9	0,0	2,8	0,0

I tabellen kan afrunding medføre, at enkelttal ikke summer til totaltal

4 Påtegning af regnskabet

4.1 Ledelsens påtegning

Det tilkendegives hermed:

1. at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at målopstillingen og målrapporteringen i årsrapporten er fyldestgørende.
2. at de dispositioner, som er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis.
3. at der er etableret forretningsgange, der sikrer en økonomisk hensigtsmæssig forvaltning af de midler og ved driften af de institutioner, der er omfattet af årsrapporten.

Frederiksberg, den 19. juni 2013



Michael Ørnø
Direktør, Statens It

København, den 20. juni 2013



Niels Gotfredsen
Direktør, Moderniseringsstyrelsen

København, den 20. juni 2013



David Hellemann
Departementschef, Finansministeriet

4.2 Koncernrevisions påtegning

Påtegning på årsregnskabet

Vi har revideret årsregnskabet for Statens It for perioden 1. januar til 31. december 2012, der omfatter anvendt regnskabspraksis, resultatopgørelse, balance, noter, bilag samt ledelsesberetningen og de supplerende regnskabsmæssige forklaringer. Årsregnskabet samt ledelsesberetningen er udarbejdet efter reglerne i Moderniseringsstyrelsens Vejledning om udarbejdelse af årsrapporter af 21. januar 2013 samt BEK nr. 70 af 27. januar 2011 om statens regnskabsvæsen (regnskabsbekendtgørelsen).

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med regnskabsbekendtgørelsens § 39 og en ledelsesberetning, der indeholder en retvisende redegørelse i overensstemmelse hermed. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab og en ledelsesberetning uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, samt valg og anvendelse af en hensigtsmæssig regnskabspraksis og udøvelse af regnskabsmæssige skøn, som er rimelige efter omstændighederne.

Herudover er det ledelsens ansvar, at de dispositioner, der er omfattet af årsregnskabet og ledelsesberetningen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis.

Revisors ansvar og den udførte revision

Vores ansvar er at udtrykke en konklusion om årsregnskabet og ledelsesberetningen på grundlag af vores revision. Vi har udført revisionen i overensstemmelse med internationale standarder om revision og yderligere krav ifølge dansk revisorlovgivning, god offentlig revisionsskik, jf. rigsrevisorloven samt aftalen mellem Finansministeriet og Rigsrevisionen i henhold til Rigsrevisorlovens § 9, stk. 1. Dette kræver, at vi overholder etiske krav samt planlægger og udfører revisionen for at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet og ledelsesberetningen er uden væsentlig fejlinformation.

En revision omfatter udførelse af revisionshandlinger for at opnå revisionsbevis for beløb og oplysninger i årsregnskabet og ledelsesberetningen. De valgte revisionshandlinger afhænger af revisors vurdering, herunder vurdering af risici for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet og ledelsesberetningen, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl. Ved risikovurderingen overvejer revisor intern kontrol, der er relevant for Statens It's udarbejdelse af et årsregnskab, der giver et retvisende billede samt for udarbejdelse af en ledelsesberetning, der indeholder en retvisende redegørelse. Formålet hermed er at udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke at udtrykke en konklusion om effektiviteten af Statens It's interne kontrol. En revision omfatter endvidere vurdering af, om ledelsens valg af regnskabspraksis er passende, om ledelsens regnskabsmæssige skøn er rimelige samt den samlede præsentation af årsregnskabet og ledelsesberetningen.

Revisionen omfatter desuden en vurdering af, om der er etableret forretningsgange og interne kontroller, der understøtter, at de dispositioner, der er omfattet af årsregnskabet, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis.

Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Revisionen har ikke givet anledning til forbehold.

Konklusion

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af Statens It's aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2012 samt af resultatet af Statens It's aktiviteter for regnskabsåret 1. januar-31. december 2012 i overensstemmelse med Regnskabs-bekendtgørelsen og Moderniseringsstyrelsens vejledning om udarbejdelse af årsrapport. Det er også vores opfattelse, at ledelsesberetningen indeholder en retvisende redegørelse i overensstemmelse med vejledning om udarbejdelse af årsrapport. Det er ligeledes vores opfattelse, at der er etableret forretningsgange og interne kontroller, der understøtter, at de dispositioner, der er omfattet af årsregnskabet, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis.

Supplerende oplysning

Uden det har givet anledning til forbehold, henvises til ledelsens egen beskrivelse af den usikkerhed, der er forbundet med den valgte regnskabspraksis for periodisering af licensudgifter i 2012. Revisionen henviser til, at ledelsen i 2013 vil ændre regnskabspraksis, så denne er i overensstemmelse med statens regnskabsregler.

Finansministeriet, den 20. juni 2013



Pia Sønderlund Nielsen
Koncernrevisionschef

5 Bilag

Bilag 1. Noter til Resultatopgørelse og balance

Note 1: Immaterielle anlægsaktiver:

(beløb i 1000 kr.)	Færdiggjorte udviklingsprojekter	Erhvervede koncessioner mv.	Immaterielle anlægsaktiver i alt
Kostpris	0	44.079	44.079
Primokorrekationer	10.522	0	10.522
Tilgang	859	21.086	21.945
Afgang	0	-9.595	-9.595
Kostpris pr. 31.12.2012	11.381	55.570	66.951
Akkumulerede afskrivninger	-2.802	-27.039	-29.841
Akkumulerede nedskrivninger	0	0	0
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2012	-2.802	-27.039	-29.841
Regnskabsmæssig værdi 31.12.2012	8.579	28.531	37.110
Årets afskrivninger	-2.802	-14.798	-17.600
Årets nedskrivninger	0	-975	-975
Årets af- og nedskrivninger	-2.802	-15.773	-18.575

Note: Der er foretaget nedskrivninger på 975.000 kr. på baggrund af en gennemgang af anlæggene jf. afsnit 1.3

(beløb i 1000 kr.)	Udviklingsprojekter under opførelse
Primo saldo pr. 1. januar 2012	1.740
Primokorrekationer	825
Tilgang	16.583
Nedskrivninger	0
Afgang	-1.227
Kostpris pr. 31.12.2012	17.921

Note 2: Materielle anlægsaktiver:

(Beløb i 1000 kr.)	Bygninger	Inventar	It-udstyr	Transport	Materielle anlægsaktiver i alt
Kostpris	5.239	141	170.344	126	175.850
Primokorrekationer og flytning ml. bogføringskredse	0	0	0	0	0
Tilgang	0	144	52.430		52.574
Afgang	-1.399	0	-67.585	-126	-69.110
Kostpris pr. 31.12.2012	3.840	285	155.189	0	159.314
Akkumulerede afskrivninger	-2.375	-92	-59.039	0	-61.506
Akkumulerede nedskrivninger	0	0	-23	0	-23
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2012	-2.375	-92	-59.062	0	-61.529
Regnskabsmæssig værdi 31.12.2012	1.465	193	96.127	0	97.785
Årets afskrivninger	-1.128	-49	-55.037	-30	-56.244
Årets nedskrivninger	-28	0	-789	0	-817
Årets af- og nedskrivninger*	-1.156	-49	-55.826	-30	-57.061

Note: Der er foretaget nedskrivninger på 817.000 kr. på baggrund af en gennemgang af anlæggene jf. afsnit 1.3

(Beløb i 1000 kr.)	Igangværende arbejder for egen regning
Primo saldo pr. 1. januar 2012	0
Primokorrektioner	0
Tilgang	0
Nedskrivninger	0
Afgang	0
Kostpris pr. 31.12.2012	0

* På grund af mindre nedskrivninger af anlæg, som er ført som driftsudgifter og regulering for donationer, er der foretaget justeringer i opgørelsen af årets af- og nedskrivninger. De samlede justeringer udgør mindre end 30.000 kr.

Note 3: Hensatte forpligtelser (mio. kr.):

Statens It har samlet set registreret 5 mio. kr. i hensatte forpligtelser ultimo 2012. Hensættelserne kan opdeles som følger:	
Resultatløn	1,0
Omsorgsdage, børneomsorgsdage og seniordage mm.	1,0
Åremål	0,2
Rådighedsløn	0,2
Afregning til Arbejdsmarkedsstyrelsen	2,6
I alt	5,0

Note 4: Reserveret bevilling

Der er primo 2013 10,1 mio. kr. i reserveret bevilling. Se endvidere afsnit 1.4.2 redegørelse for reservationer

Note 5: Eventualforpligtelser

Statens It har ikke registreret nogen eventualforpligtelser ved udgangen af 2012

Bilag 2: Målopfylde

Resultatmål	Opnåede resultater	Samlet opfyldelse	Vægtning	Point
A.1 Sikker og stabil drift	<ul style="list-style-type: none"> Statens It har i 2012 opfyldt 13 af 16 mål i drifts-handlingsplanen, mens tre mål er delvist opfyldt. Målene vedr. håndtering af opgaver i forbindelse med ressortændringerne, nedbringelse af antallet af åbne sager samt fast månedlig SLA-rapportering til kunderne er opfyldt. 	Opfyldt	12	12
A.2 Aktivitetsbaseret afregning	<ul style="list-style-type: none"> Efter aftale mellem Moderniseringsstyrelsen og Statens It blev det besluttet, at den aktivitetsbaserede afregning først implementeres med effekt 1. januar 2013. Statens It har i 2012 foretaget et stort forberedende arbejde, som skal sikre overgangen til aktivitetsbaseret afregning primo 2013. Kunderne blev i 2012 afregnet for deres aftalte merforbrug. 	Ikke opfyldt	5	0
A.3 Standardisering af kontorarbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> Den standardiserede desktop er fuldt udrullet i Statens It (POC), i Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter samt i Ministeriet for Ligestilling og Kirke. Ligeledes er den nye desktop idriftsat i Kulturministeriet. Der er løbende fulgt op på business casen til driftsledelsen. 	Opfyldt	7	7
A.4 Serverkonsolidering	<ul style="list-style-type: none"> Der er ved udgangen af 2012 400 fysiske servere og 6 serverrum. Efter aftale med Moderniseringsstyrelsen inkluderer tallet ikke det tidligere Integrationsministeriums servere og serverrum. 	Opfyldt	7	7
A.5 Driftsrammeaftale	<ul style="list-style-type: none"> Statens It indgik medio oktober 2012 en 4-årig driftsrammeaftale med seks leverandører. Fra oktober til december gennemførte Statens It et miniudbud på driftsrammeaftalen vedrørende driften af statstidende.dk. Miniudbuddet medførte en besparelse på driften af statstidende.dk, der overgår målet på 10 %. 	Opfyldt	6	6
B.1 Reaktionstid for fejl/hændelser	<ul style="list-style-type: none"> Statens It har i 95,4 % af tilfældene reageret inden for tidsfristerne angivet i servicekataloget, når brugere har meldt et incident ind til Statens It's servicedesk. 	Opfyldt	3	3
B.1a Reaktionstid for fejl/hændelser ved prioritet 1	<ul style="list-style-type: none"> Statens It har i 100 % af tilfældene reageret inden for tidsfristen angivet i servicekataloget, når brugere har meldt et prioritet 1-incident ind til Statens It's servicedesk. 	Opfyldt	4	4
B.1b Reaktionstid for fejl/hændelser ved prioritet 2	<ul style="list-style-type: none"> Statens It har i 95,1 % af tilfældene reageret inden for tidsfristen angivet i servicekataloget, når brugere har meldt et prioritet 2-incident ind til Statens It's servicedesk. 	Opfyldt	2	2

B.2 Leveringstid for standardserviceanmodninger	<ul style="list-style-type: none"> Målet er et udviklingsmål, og Statens It har gennem 2012 arbejdet frem mod at forbedre leveringstiden. Siden maj har Statens It som minimum levet op til en delvis opfyldelse af målet. 	Delvist opfyldt	3	1,5
B.3 Tilgængelighed på driftsinfrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> Tilgængeligheden på driftsinfrastrukturen har i 2012 været 100 % i business hours (tidsrummet fra kl. 8-17 (mandag-torsdag) og 8-16 (fredag)) og 99,9 % i non-business hours (alle øvrige tidspunkter) 	Opfyldt	3	3
B.4 Tilgængelighed på basissystemer	<ul style="list-style-type: none"> Tilgængeligheden på basissystemerne har i 2012 været 99,3 % i business hours (tidsrummet fra kl. 8-17 (mandag-torsdag) og 8-16 (fredag)) og 99,3 % i non-business hours (alle øvrige tidspunkter). 	Opfyldt	3	3
B.5 Andel af afsluttede incidents, der genåbnes i servicedeskværktøjet	<ul style="list-style-type: none"> Målet er et udviklingsmål, og Statens It har gennem 2012 arbejdet frem mod at reducere antallet af incidents, der genåbnes. Det samlede resultat for 4. kvartal var 5,0 %, og i december 2012 var det kun 4,4 % af de afsluttede incidents, der blev genåbnet. 	Delvist opfyldt	3	1,5
B.6 Brugeroplevelset kvalitet ved henvendelse til it-servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> Statens It's brugere har udtrykt en gennemsnitlig tilfredshed med Statens It på 4,0 (på en skala fra 1 til 5) i forbindelse med løsningen af konkrete sager (baseret på ca. 11.500 besvarelser). 	Opfyldt	3	3
B.7 Brugertilfredshed	<ul style="list-style-type: none"> Statens It gennemførte ultimo 2012 en undersøgelse af brugernes tilfredshed med Statens It. Den viste en samlet tilfredshed med Statens It på 3,4 (på en skala fra 1 til 5). 	Ikke opfyldt	5	0
B.8 Kundertilfredshed	<ul style="list-style-type: none"> Statens It gennemførte ultimo 2012 en undersøgelse af kundernes tilfredshed med Statens It. Den viste en samlet tilfredshed med Statens It på 2,9 (på en skala fra 1 til 5). 	Ikke opfyldt	5	0
B.9 Medarbejdertilfredshed	<ul style="list-style-type: none"> Medarbejdertilfredshedsundersøgelsen viste en gennemsnitlig tilfredshed på 3,71 (på en skala fra 1 til 5). 	Delvist opfyldt	3	1,5
B.10 Sygefravær	<ul style="list-style-type: none"> Det gennemsnitlige sygefravær var på 11,83 dage pr. medarbejder (inkl. langtidssyge) i 2012. 	Ikke opfyldt	3	0
C.1 Oplysninger til Moderniseringsstyrelsen bl.a. vedr. periodisering af aktiviteter og afvigelsesforklaringer	<ul style="list-style-type: none"> Statens It har spillet en meget aktiv rolle i budgetopfølgningerne i 2012 og budgetlægning for 2013. Målet vurderes på den baggrund opfyldt. 	Opfyldt	5	5
C.2 Oplysninger til Moderniseringsstyrelsen bl.a. vedr. ændring af aktiviteter med budgetmæssige konsekvenser	<ul style="list-style-type: none"> Statens It har spillet en meget aktiv rolle i budgetopfølgninger i 2012 og budgetlægning for 2013. Henset til fjerde kvartals markante budgetafvigelse vedr. fakturerbare ydelser vurderes målet delvist opfyldt. 	Delvist opfyldt	5	2,5
C.3 Prognoser	Målet udgår efter aftale med Moderniseringsstyrelsen.	Målet udgår	5	0
C.4 Resultat af løbende revision	Målet udgår efter aftale med Moderniseringsstyrelsen.	Målet udgår	3	0
C.5 Aktivitetsforudsætninger	Målet udgår efter aftale med Moderniseringsstyrelsen.	Målet udgår	5	0
Samlet opfyldelse			87	62

