



Årsrapport 2018



DSS' intranettplattform

– ett av verdens ti beste intranett!

Kåret av Norman Nielsen Group, et verdensledende firma innen forskningsbasert brukeropplevelse på nettsteder





STRENGT HEMMELIG

«Podkasteren **STRENGT HEMMELIG** hadde 24 000 lyttere»

STRENGT HEMMELIG er en krimipodkast i 6 episoder som ble laget for departementsfellesskapet i forbindelse med sikkerhetsmånedens 2018. Tett samarbeid med Politiets sikkerhetstjeneste, forfatteren Jan Mehlum og regissør Nils Nordberg gjorde fortellingen autentisk og sikret kvalitet. Den har vært allment tilgjengelig, og oppnådde hele 24 000 lyttere. Vi gleder oss til sesong 2!

KMDs effektiviseringspris for 2018 gikk til
renholdstjenesten i DSS



22. juli-senteret

passerte **150 000** besøkende totalt
siden åpningen



Innhold

1	Direktørens beretning	9
2	Introduksjon til DSS og hovedtall	11
2.1	DSS' virksomhet og samfunnsoppdrag	12
2.2	Antall tjenester	12
2.3	DSS' organisering per 31. desember 2018	13
2.4	Presentasjon av utvalgte hovedtall	15
2.4.1	Årlig disponibel utgifts- og inntektsbevilgning	15
2.4.2	Antall årsverk fordelt på tjenesteområder	15
2.4.3	Kostnader fordelt på tjenesteområder	16
2.4.4	Utvalgte nøkkeltall fra årsregnskapet	17
2.4.5	Egne vakter og innleide vektere	20
3	Årets aktiviteter og resultater	21
3.1	Sentrale aktiviteter og hendelser 2018	22
3.1.1	Omorganisering	22
3.1.2	Et av verdens beste intranett	22
3.1.3	Statsbudsjettrommet lansert i SharePoint	22
3.1.4	Miljøarbeid	22
3.1.5	Ny kantineavtale	22
3.1.6	Renholdstjenesten	22
3.1.7	22. juli-senteret	22
3.1.8	Statens Servicesenter i Engerdal (SSiE) har fått flere kunder	22
3.1.9	Biblioteket har innført selvbetjeningsløsning	23
3.1.10	Strengt hemmelig	23
3.1.11	Utdanning av lærlinger	23
3.1.12	Oppgradering av tekniske sikringsanlegg	23
3.1.13	Tydeligere tjeneste- og prisstruktur	23
3.1.14	Implementert GDPR	23
3.1.15	Kunde- og brukertilfredshet	23
3.2	Overordnet vurdering av måloppnåelse	24
3.2.1	DSS' tjenester ble levert i samsvar med tjenestebeskrivelsene	24
3.2.2	Styringsparametere i tildelingsbrevet 2018	24
3.2.3	Oppdrag i tildelingsbrevet 2018	29
3.2.4	Tilleggsoppdrag 2018	32
3.2.5	Andre forutsetninger og krav	33
3.3	Redegjørelse for, analyse og vurdering av ressursbruk på et overordnet nivå	37
3.3.1	Kommentarer og forklaringer til vesentlige mer- og mindretgifter/-inntekter	37
3.3.2	Effektiv ressursbruk	38

4	Styring og kontroll i DSS	39
4.1	Virksomhetens overordnede vurdering av opplegget for styring og kontroll.	40
4.2	Vesentlige forhold/endringer ved DSS' planlegging, gjennomføring og oppfølging. ...	40
4.2.1	DSS' risikostyring	40
4.2.2	Status internkontroll, herunder iverksatte tiltak	40
4.2.3	Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til virksomhetens systemer	40
4.2.4	Forvaltningen av egne eiendeler (materielle verdier)	41
4.2.5	Oppfølging av eventuelle avdekkede svakheter/utfordringer	42
4.2.6	Andre oppfølginger	42
4.2.7	Forvaltning av innkjøpsrutiner	43
4.3	Rapportering på vesentlige forhold knyttet til personalmessige forhold	43
4.3.1	Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen i DSS	43
4.3.2	Likestilling og diskriminering	43
4.3.3	Bruk av lærlinger	44
4.3.4	Helse, miljø og sikkerhet (HMS) / arbeidsmiljø	44
4.3.5	Ytre miljø	44
4.4	Rapportering på iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak	45
4.4.1	Intern administrativ effektivisering	45
4.4.2	Effektivisering av tjenestene	46
5	Vurdering av fremtidsutsikter	49
6	Årsregnskap	52
6.1	Ledelseskomentarar – regnskapsrapportering per 31.12.2018	52
	Vedlegg 1: Regnskapsrapport.	54



DEN GYLNE GÅS

Med gåsehud, smell og konfetti ble Den gylne gås delt ut til verdige vinnere på allmøtet i DSS. Den gylne gås gis til den største DSS-suksessen i 2018. Gåsa symboliserer gjessene som flyr i formasjon og på den måten jobber i team og hjelper hverandre frem! Fem nominerte kjempet om premien, og to vant førstepremien; **Verdens beste intranettplattform og podkasten STRENGT HEMMELIG!**



1 Direktørens beretning

2018 har vært et svært begivenhetsrikt år for DSS. DSS ble nominert til årets lærebedrift i staten, vi ble nominert til prisen for beste bærekraftige anskaffelse, og i januar 2019 ble DSS' intranettplattform kåret til et av verdens ti beste av Nielsen Norman Group. I tillegg fikk *Renholdstjenesten* i DSS Kommunal- og moderniseringsdepartementets (KMDs) effektiviseringspris for 2018. *Renholdstjenesten* inngikk avtale om levering av renholdstjenester for *Forsvarsdepartementet* og *Statsministerens kontor* med oppstart i 2019. Sikkerhetsmåned 2018 ble markert med en podcast som har hatt 24 000 lyttere og ble beskrevet som tilgjengelig, moderne og svært aktuell.

Med virkning fra 1. februar ble DSS omorganisert for å samle fagmiljøer og tjenester med avhengigheter eller grensesnitt for å i større grad levere effektive og helhetlige tjenester. Vi har etablert et nytt kundeløfte; *Sammen for fellesskapet*, og vi har fått nye verdier; *Hjelpsom, Engasjert og Profesjonell*.

Som oppfølging av KMDs strategi for effektivisering av administrative fellestjenester, har KMD fastsatt en styrings- og beslutningsmodell for videre utvikling av fellestjenestene for departementsfelleskapet. Modellen tydeliggjør KMDs, departementenes og DSS' roller og ansvar i dette arbeidet. Vår erfaring er at dette har bidratt til å styrke vårt samarbeid med både KMD og de øvrige departementene.

Som ytterligere oppfølging av strategien, fikk DSS høsten 2018 i oppdrag å etablere nye og utvidede fellestjenester til departementene på HR-området, kontorstøtte, dokumentforvaltning og samhandling, og anskaffelsesområdet. Oppdraget understøtter regjeringens beslutning fra 2017 om at DSS skal videreutvikles og styrkes som hovedleverandør av fellestjenester til departementene og Statsministerens kontor.

I 2018 ble det foreslått endringer i finansieringen av DSS som tydeliggjør hvilke tjenester som er obligatoriske fellestjenester og dekkes

av bevilgningen til DSS, og hvilke tjenester som kan bestilles som tillegg og er brukerbetalte. Endringene gjelder i første omgang for departementene på felles IKT-plattform og vil ha virkning fra 2019.


DSS har gjennomført både en bruker- og medarbeiderundersøkelse i 2018. Vår omdømmeskår fra brukerundersøkelsen plasserer DSS blant de 20 prosent beste virksomhetene i Norge ut fra Kantar TNS' database med svar fra over 66 000 respondenter. En sammenligning med brukerundersøkelsene fra 2013 og 2016 i DSS, viser at omdømmet til DSS har styrket seg. Medarbeiderundersøkelsen viste en gjennomgående oppgang på alle områder, og DSS lå over gjennomsnittet i databasen til Avant, som brukes av mange offentlige virksomheter. Høy medarbeidertilfredshet er viktig for å kunne levere gode tjenester til departementsfellesskapet.

Samlet sett har DSS levert godt på alle styringsparametere og oppdrag for 2018, innenfor en ramme som er redusert sammenlignet med 2017. Tjenestene er, med unntak av noen

få hendelser, levert i samsvar med tjenestebeskrivelsene. Utnyttelsesgraden i driften var på 98,6 prosent, og det er gjennomført en rekke tiltak for å effektivisere driften gjennom året.

For DSS er sikkerhet og stabilitet det aller viktigste. Departementene skal være trygge på at DSS leverer tjenester med god kvalitet og i tråd med avtalt nivå. I tillegg har personvernforordningen og tilpasning til ny personvernlovgivning vært et viktig og omfattende arbeid for DSS. Utviklingen av mobile løsninger har også vært en viktig prioritet. DSS bidrar dessuten fortsatt tungt inn i arbeidet med nytt regjeringskvartal, og har forberedt flytting av *Sikkerhetsavdelingen* i forbindelse med den forestående rivningen av Y-blokk.

15. mars 2019



Erik Hope
direktør

2

Introduksjon til DSS og hovedtall



2.1 DSS' virksomhet og samfunnsoppdrag

DSS er et ordinært statlig forvaltningsorgan (bruttobudsjettert virksomhet) underlagt Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD).

DSS skal levere kostnadseffektive administrative tjenester til departementene og Statsministerens kontor (SMK) innenfor tjenesteområdene *Vakt- og resepsjonstjenester*, *Digitale tjenester* og *Fasilitetstjenester*. DSS har som hovedoppgave å organisere et bredt og velfungerende tjenestetilbud til departementene og SMK, samt ivareta kundeinvolvering gjennom KMDs tjenestefora i henhold til styrings- og beslutningsmodell for fellestjenester i departementsfellesskapet.

Vakt- og resepsjonstjenester

DSS leverer *Vakt- og resepsjonstjenester* som en del av KMDs ansvar for sikring av departementsbyggene og regjeringens representasjonsanlegg. *Vakt- og resepsjonstjenester* består av perimeter- og skallsikring, objektvakthold, sikkerhetskontroll av post, besøkende og kjøretøy, resepsjonstjenester med adgangskontroll, og forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av tekniske sikringsanlegg.

Digitale tjenester

DSS leverer *Digitale tjenester* som støtter departementsfellesskapets arbeidsprosesser. DSS tilrettelegger, utvikler, gir råd og forvalter informasjonstjenester for regjeringen og departementene.

Fasilitetstjenester

Fasilitetstjenester er en samlebetegnelse som inkluderer blant annet *Anskaffelser*, *Bedriftshelsetjenesten*, *Renholdstjenester*, *Departementenes fellesbibliotek*, *DepMedia* (tidligere *Hurtigtrykk*), *Logistikk og posttjenester*, *Kantinetjenesten* mv.

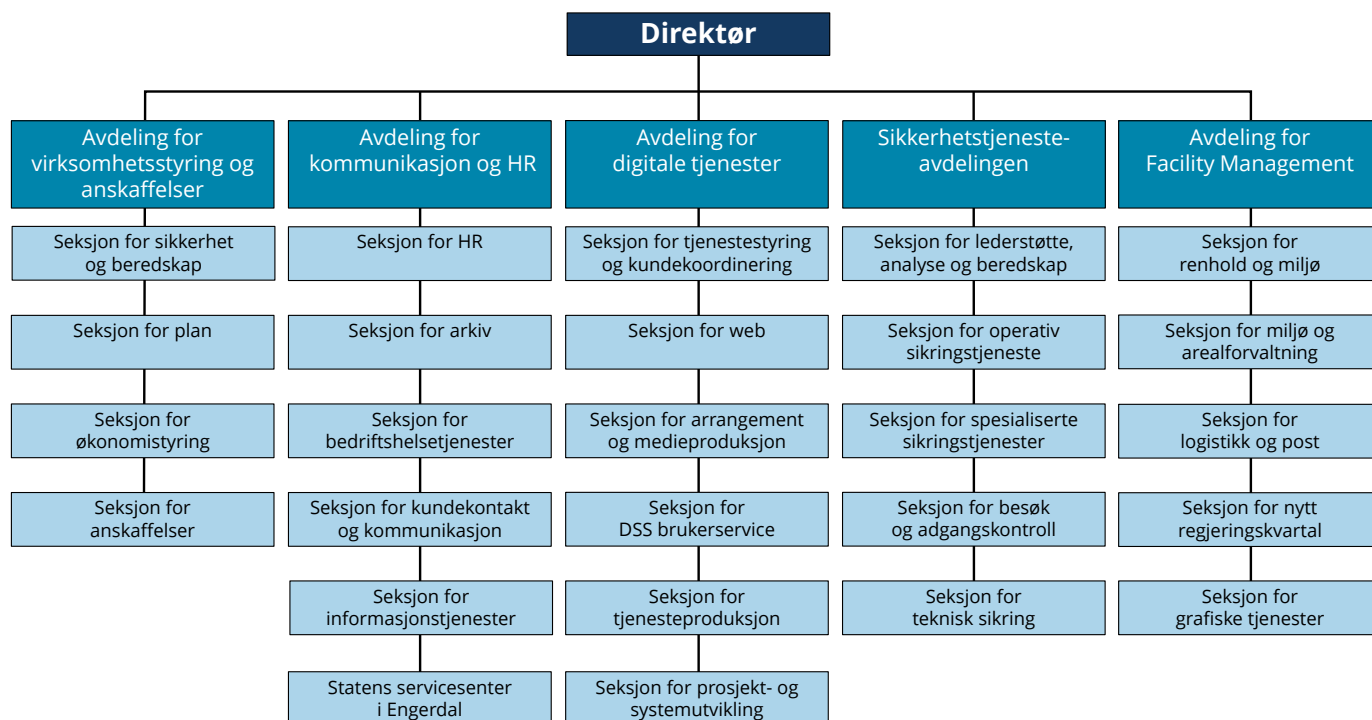
2.2 Antall tjenester

Per 31. desember 2018 leverte DSS 67 tjenester innenfor tjenesteområdene. Det generelle utviklingsbildet er at alle tjenesteområdene i økende grad digitaliseres. I styrings- og beslutningsmodellen legges det til grunn at endring og utvikling av tjenester skal besluttes av KMD. Modellen forutsetter også at kundene blir involvert gjennom etablerte tjenestefora som ledes av KMD, mens DSS gjennomfører de endringene KMD gir føringer om.

I tildelingsbrevet for 2018 fikk DSS i oppdrag å gjennomgå alle sine tjenester til kunder i og utenfor departementsfellesskapet, med tanke på endring og avvikling (oppdrag 5 og 6, jf. kapittel 3.2.3.5 og 3.2.3.6). Gjennomgangen av tjenestene ga ikke grunnlag for å fremme forslag om vesentlige endringer i dagens tjenestetilbud. 2018 har også vært året for ny oppdragsbeskrivelse for sikkerhetsområdet og for igangsetting av tiltak for å følge opp KMDs effektiviseringsstrategi. I tillegg har DSS gjennomført en intern omorganisering for bedre samordning av tjenestene.

2.3 DSS' organisering per 31. desember 2018

DSS omorganiserte virksomheten med virkning fra 1. februar 2018. Målet med omorganiseringen var å bedre kundetilfredsheten, samle fagmiljøer og effektivisere.





DSS' ledergruppe fra v. Erik Hope, Eva Måge Brown, Are Langaard Jensen, Erik Bollestad, Thomas Bettum og Beate Erikstad

2.4 Presentasjon av utvalgte hovedtall

2.4.1 Årlig disponibel utgifts- og inntektsbevilgning

I 2018 hadde DSS disponibel utgifts- og inntektsbevilgning, samt fullmakter fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet, som angitt nedenfor.¹

Utgifter

Kap. 510 Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (beløp i 1 000 kr)

Post	Betegnelse	Beløp
01	Driftsutgifter	674 622
22	Fellesutgifter for departementene og Statsministerens kontor	128 028
23	22. juli-senteret	9 464
45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	35 324
46	Sikringsanlegg og sperresystemer i regjeringsbygget	14 066
	Sum kap. 0510	861 504

Inntekter

Kap. 3510 Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (beløp i 1 000 kr)

Post	Betegnelse	Beløp
02	Ymse inntekter	21 649
03	Brukerbetaling for tilleggstjenester fra departementene	124 138
	Sum kap. 3510	145 787

¹ Ytterligere informasjon om budsjett og regnskap fremgår av kapitlene 3.3 Redegjørelse for, analyse og vurdering av ressursbruk på et overordnet nivå og 6 Årsregnskap.

Fullmakter

Merinntektsfullmakt

Fullmakt til å overskride driftsbevilgning under kap. 510 post 01 mot tilsvarende merinntekter på kap. 3510, postene 02 og 03, jf. romertallsvedtak II Merinntektsfullmakter, jf. Innst. 16 S (2017–2018) vedtatt 18. desember 2017.

Fullmakt til å inngå leieavtaler og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret

Fullmakten gis på de vilkår som fremgår av rundskriv R-110 pkt. 2.3.

Fullmakt til nettobudsjettering ved utskifting av utstyr

Fullmakten gis for kap. 510 post 01 på de vilkår som fremgår av R-110 pkt. 2.2.

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger til investeringsformål mot tilsvarende innsparing i etterfølgende budsjettår

Fullmakten gis for overskridelser med inntil fem prosent på kap. 510 post 01 til investeringsformål mot innsparing i løpet av de fem følgende budsjettår på de vilkår som fremgår av R-110 pkt. 2.6.

Fullmakt til å overskride investeringsbevilgning mot tilsvarende innsparing under driftsbevilgninger under samme budsjettkapittel

Fullmakten gis for omdisponering mellom kap. 510, post 01 til kap. 510 post 45, på de vilkår som fremgår av R-110 pkt. 2.5.

2.4.2 Antall årsverk fordelt på tjenesteområder

På grunn av omorganiseringer og endring i tjenesteområdene de siste årene, er det ikke relevant å sammenligne årsverkstall per tjenesteområde med tidligere år. Sum for 2016 og 2017 fremgår av tabellen i kapittel 2.4.4.

Årsverk per tjenesteområde	Årsverk 2018 iht DFØs definisjon	Årsverk 2018 iht arbeidsavtaler ²
Digitale tjenester	147	166
Fasilitetstjenester	122	141
Vakt- og resepsjonstjenester	238	271
Øvrige tjenester samt administrasjon	79	96
Sum	586	674

I punkt 3.2.6 i Økonomi- og virksomhetsinstruksen for DSS, ber Kommunal- og moderniseringsdepartementet om at DSS i årsrapporten oppgir årsverk både etter Direktoratet for økonomistyrings (DFØs) definisjon og i henhold til Statistisk sentralbyrås (SSBs) definisjon.

De sist oppdaterte SSB-tallene er fra fjerde kvartal 2017. Neste oppdatering skjer i april 2019. DSS har i mangel av data fra SSB beregnet årsverk basert på *arbeidsavtaler totalt, uten fratrukk av fravær eller permisjoner*.

2.4.3 Kostnader fordelt på tjenesteområder

På grunn av omorganiseringer og endring i tjenesteområdene de siste årene, er det ikke relevant å sammenligne kostnader per tjenesteområde med tidligere år. Sum kostnader for 2016 og 2017 fremgår av tabellen i kapittel 2.4.4.

Kostnader per tjenesteområde	2018
Digitale tjenester	261 277 266
Fasilitetstjenester	119 323 727
Vakt- og resepsjonstjenester	242 279 979
Øvrige tjenester samt administrasjon og husleie ³	257 583 772
Sum	880 464 744

² I årsrapporten for 2017 benyttet DSS antall faste årsverk (stillinger) ansatt i DSS per utgangen av hvert av årene. I årsrapporten for 2018 benytter DSS totalt antall årsverk beregnet på arbeidsavtaler, uten fratrukk av fravær eller permisjoner.

³ Husleie, strøm og andre kostnader knyttet til fellesarealer og DSS' egne arealer utgjør 141 mill. kr. Øvrige tjenester består av *Statens Servicesenter i Engerdal* og *22. juli-senteret* som til sammen utgjør 22 mill. kr. Administrasjonskostnader i 2018 omfatter blant annet arealplanlegging, GDPR-prosjektet, DSS' websider, kommunikasjon og kundekontakt, avdelingsvise og sentrale administrasjonskostnader som lønn, kompetanse, mobiltelefon, rekvisita mv.

2.4.4 Utvalgte nøkkeltall fra årsregnskapet

Tall fra årsregnskapet	2018	2017	2016
Antall årsverk iht arbeidsavtaler	674	699	739
Antall årsverk iht DFØs definisjon	586	615	641
Årsvervskostnad iht arbeidsavtaler	714 158	690 938	694 189
Årsvervskostnad iht DFØs definisjon	821 404	785 310	799 996
Totale driftskostnader	880 464 744	877 022 179	912 771 995
Lønnskostnader	481 342 584	482 965 673	512 797 651
Lønnsandel av totale driftskostnader, prosent	54,7 %	55,1 %	56,2 %
Samlet tildeling post 01-99	861 504 000	861 528 000	854 181 000
Utnyttelsesgrad 01-29	98,6 %	99,4 %	99,0 %
Andel bevilgningsfinansiering	80,4 %	81,1 %	80,7 %
Andel brukerfinansiering	19,6 %	18,9 %	19,3 %
Fremmede tjenester av driftskostnader, prosent	9,3 %	8,5 %	7,8 %
Avskrivningsandel	4,8 %	5,1 %	6,0 %
Opprettholdelsesgrad	85,4 %	77,0 %	89,0 %

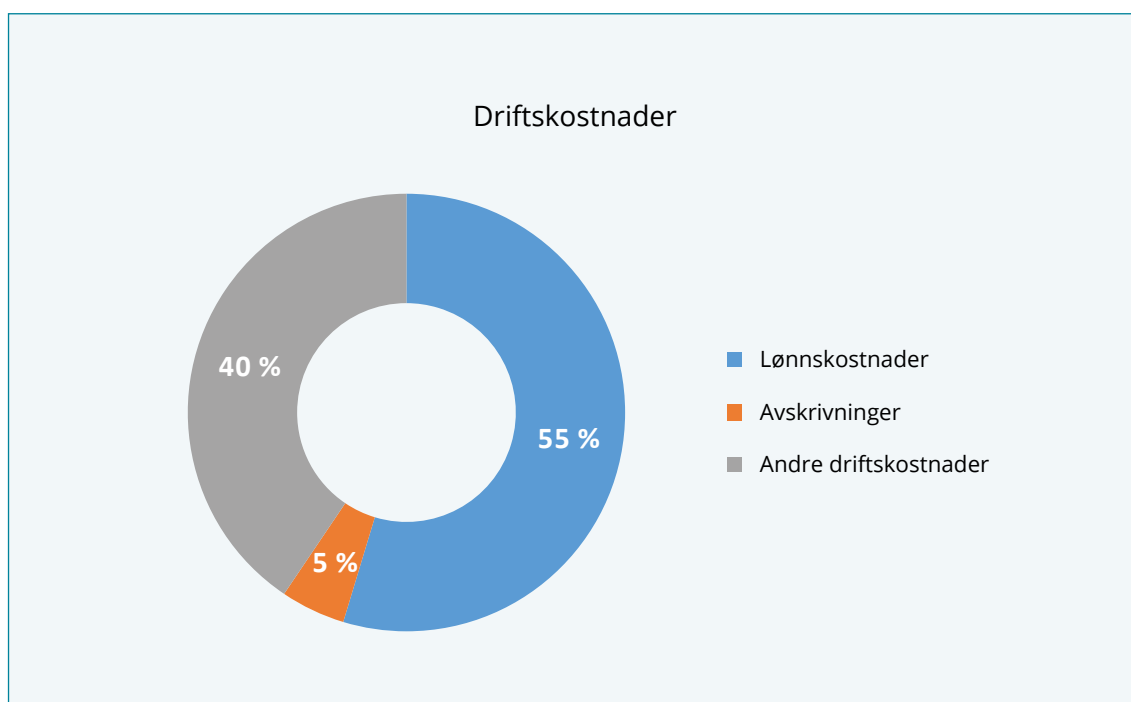
2.4.4.1 Årsverk

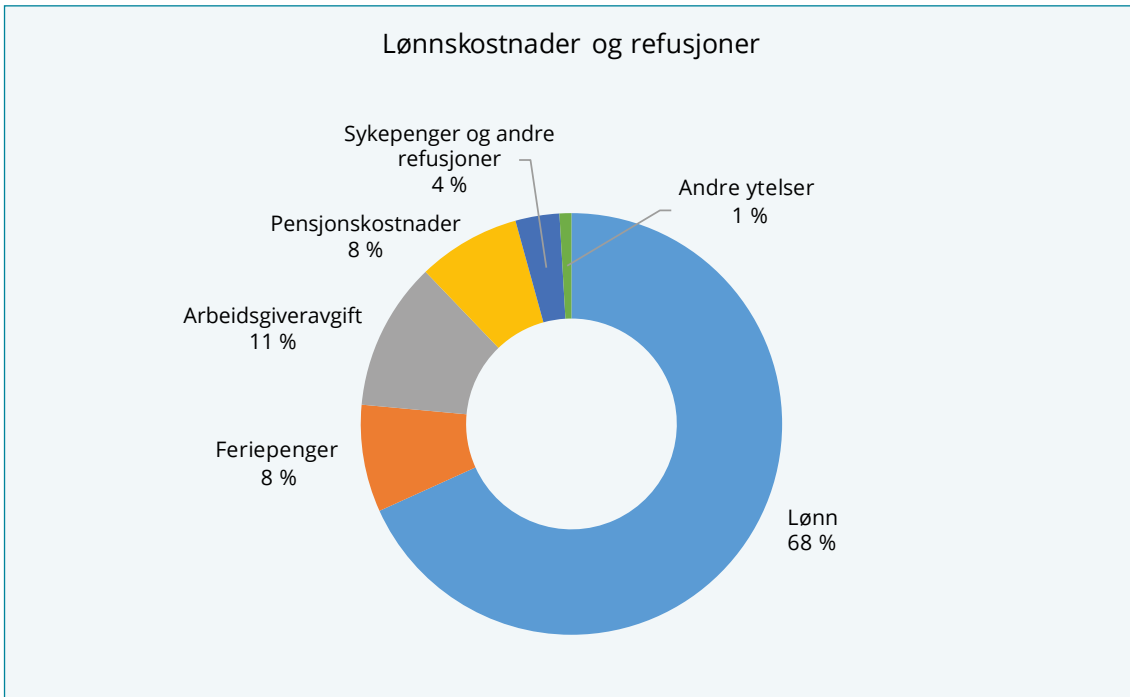
Reduksjonen i antall årsverk i henhold til Direktoratet for økonomistyrings (DFØs) definisjon utgjør 4,7 prosent. I denne reduksjonen ligger en reduksjon i antall ansatte og en økning i sykefraværet som reduserer aktive årsverk.

Se mer informasjon om sykefraværet i kapittel 4.3.2 Ligestilling og diskriminering.

2.4.4.2 Driftskostnader

Driftskostnadene fordeles slik på **lønn**, **avskrivninger** og **andre driftskostnader**:





Lønnskostnader

Lønnskostnadene ble redusert med 0,3 prosent fra 2017 til 2018. Andelen lønnskostnadene utgjør av samlede driftskostnader fortsetter å synke, fra 56,2 prosent i 2016 og 55,1 prosent i 2017, til 54,7 prosent i 2018.

Sammenlignet med 2017 har kostnadene til lønn økt med 0,9 prosent. Når vi korrigerer for effekten av lønnsoppgjøret i 2018, er det en reduksjon på 1,3 prosent. Antall årsverk er lavere i 2018 enn i 2017, noe som blant annet skyldes at *Avdeling for digitale tjenester* i forbindelse med omstilling, har valgt å leie inn

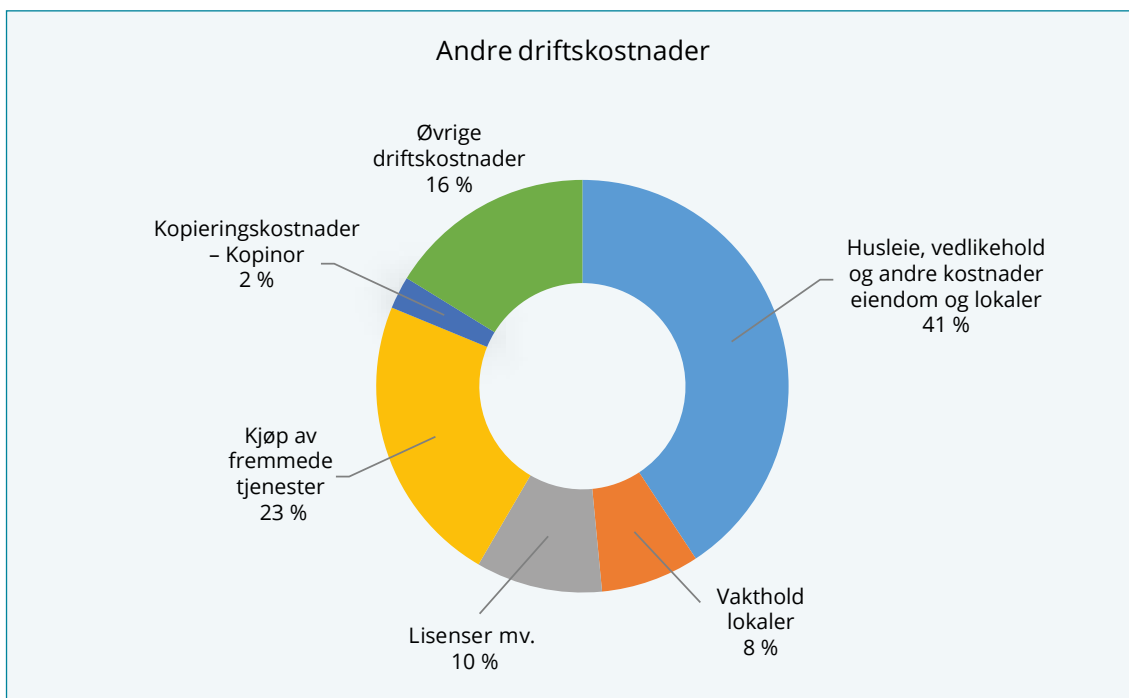
arbeidskraft til ny struktur er på plass. Dette har medført en forskyvning fra lønnskostnader til andre driftskostnader.

Refusjonene har økt med 10,5 prosent fra 2017 til 2018 og har sammenheng med økt sykefravær, se kapittel 4.3.2 Likestilling og diskriminering.

Avskrivningskostnader

Avskrivningskostnadene ble redusert med 5,7 prosent fra 2017 til 2018, og med 18,9 prosent fra 2016 til 2017.





Andelen avskrivningskostnadene utgjør av samlede driftskostnader fortsetter å synke, fra 6,0 prosent i 2016 og 5,1 prosent i 2017, til 4,8 prosent i 2018, jf. tabellen i kapittel 2.4.4.

Avskrivningskostnadene synker på grunn av at DSS ikke investerer i samme takt som eiendelene avskrives. For mer informasjon om utviklingen i DSS' avskrivningskostnader og anleggsmidler, se kapittel 4.2.4 Forvaltningen av egne eiendeler.

Andre driftskostnader

Andre driftskostnader økte med 2,2 prosent fra 2017 til 2018. De største kostnadselementene i kategorien *Andre driftskostnader* består av husleie for fellesarealer og DSS' egne arealer, kjøp av fremmede tjenester, lisenser og vakthold lokaler.

Kostnadsøkningen fra 2017 til 2018 var særlig stor knyttet til lisenser og kjøp av fremmede tjenester. Figuren ovenfor viser at kjøp av fremmede tjenester utgjorde 23 prosent av Andre driftskostnader. Sett i forhold til samlede driftskostnader, utgjorde kjøp av fremmede tjenester 9,3 prosent i 2018, som var en økning fra 8,5 prosent i 2017. Se tabellen i kapittel 2.4.4.

Økningen i lisenskostnader er i hovedsak knyttet til Microsoft-lisenser. Økningen i kjøp av fremmede tjenester er i hovedsak knyttet til løpende IKT-driftsoppgaver, utviklingsoppgaver og innleie av vikarer. *Avdeling for digitale tjenester* har stått overfor store omstillinger og har derfor valgt å leie inn arbeidskraft til ny struktur er på plass.

DSS' eget anskaffelsesvolum eksklusive husleie er på 226 mill. kroner. DSS har en relativt høy avtaledeking på i overkant av 90 prosent.

For ytterligere informasjon om *Andre driftskostnader*, se Note 5 til regnskapet.

2.4.4.3 Utnyttelsesgrad

Utnyttelsesgraden på postene 01-29 har ligget på rundt 99 prosent de siste årene. I 2018 var utnyttelsesgraden på 98,6 prosent og forteller at DSS i hovedsak benyttet bevilgningen på disse postene. Som det fremgår av kapittel 3.3.1, skyldes deler av mindretutgiften i 2018 at fakturaer tilsvarende 2,4 mill. kroner, ved en feil først ble utbetalt i begynnelsen av januar 2019. Korrigert for dette ville utnyttelsesgraden ha vært 98,9 prosent.

2.4.4.4 Tall knyttet til post 01

Ifølge DSS sin virksomhetsinstruks, gjeldende fra 1. januar 2019, skal DSS gi en oversikt over hva som er regnskapsført på post 01

de siste tre årene fordelt på lønnskostnader, interne driftskostnader og investerings- og vedlikeholdsmidler.

Utvalgte tall knyttet til post 01	2018	2017	2016
Regnskapsført post 01 - lønnskostnader	475 029 771	476 891 100	507 177 342
Regnskapsført post 01 - interne driftskostnader ⁴	51 192 776	53 337 021	40 019 043
Regnskapsført post 01 - investerings- og vedlikeholdsmidler ⁵	38 955 649	34 216 149	53 794 669
Driftskostnader post 01	690 871 508	688 669 423	654 103 886
Lønnsandel av driftskostnader post 01, prosent	68,8 %	69,2 %	77,5 %

Hovedårsaken til den betydelige økningen i interne driftskostnader fra 2016 til 2017 var økning i husleie for DSS' egne arealer. Dette representerte ikke en reell økning, men skyldtes avstemming av husleieutgiftene mellom postene 01 og 22 i henhold til husleieavtalene, jf. Revidert Nasjonalbudsjett (RNB) 2017. Husleie for DSS' egne arealer føres på post 01, mens husleie for fellesarealer føres på post 22.

Investerings- og vedlikeholdsanskaffelser gikk betydelig ned fra 2016 til 2017. Dette skyldes at det i 2016 ble foretatt større anskaffelser knyttet til utskiftning av utstyr og infrastruktur innen digitale tjenester samt etablering av *Tilgang til standardiserte digitale samarbeidsrom* som ny fellestjeneste for departementene.

2.4.5 Egne vakter og innleide vektere

Egne vakter og innleide vektere	2018	2017	2016
Egne vakter, årsverk	158	157	154
Egne vakter, lønnskostnader	122 921 835	119 724 346	120 959 656
Egne vakter, andel brukerfinansiert	4,5 %	4,8 %	4,0 %
Innleide vektere, årsverk	38	37	33
Innleide vektere, kostnader	27 656 439	27 028 450	22 908 775
Innleide vektere, andel brukerfinansiert	38,0 %	39,0 %	31,0 %

I forhold til tabellen i årsrapporten for 2017, er det gjort noen endringer for å bedre grunnlaget for sammenligning. Antall årsverk og lønnskostnader for egne vakter er nå utelukkende basert på operativt vaktpersonell.⁶ Beregningen av

andel brukerfinansiering ved bruk av egne vakter tar utgangspunkt i inntekter fra brukerfinansierte tilleggstjenester delt på de oppgitte lønnskostnadene. Vekterkostnader som påløper for å levere brukerfinansierte tilleggstjenester delt på sum vekterkostnader gir prosentandelen «Innleide vektere, andel brukerfinansiert».

⁴ Kostnader til husleie for DSS' lokaler, felles kompetansemidler, ledelsesutvikling, velferdstiltak, terminalbriller, yrkesskadepremie, kommunikasjon og kundekontakt, DSS' Internett og intranett, samt øvrige driftskostnader knyttet til sikkerhet og beredskap og sentral HR-, arkiv- og økonomifunksjon. Beløpene omfatter ikke lønnskostnader, kun driftskostnader (konto 6000-7999).

⁵ Investeringer som balanseføres samt kostnader (som ikke balanseføres) til kjøp av programvare, kjøp av datamaskiner og andre kontormaskiner, og reparasjon av verktøy, maskiner, datautstyr og anlegg.

⁶ Tidligere lå det inne administrative årsverk og lønnskostnader. Tallene er nå lavere fordi det kun presenteres årsverk og lønnskostnader knyttet til operativt vaktpersonell.

Direktoratet for økonomistyrings (DFØs) beregning av årsverk inkluderer ikke overtid. Lønnskostnadene derimot inkluderer overtid samt feriepenger, pensjonskostnader og arbeidsgiveravgift. Tabellen kan derfor ikke benyttes til å få et riktig bilde av årsverkskostnaden per ansatt vakt.

Lønnskostnaden er ikke direkte sammenlignbar fra år til år ettersom det er ulik mva-beregning avhengig av om det er Statsbygg eller departementene som bestiller ekstra vakthold.

3

Årets aktiviteter og resultater



3.1 Sentrale aktiviteter og hendelser 2018

3.1.1 Omorganisering

Med virkning fra 1. februar ble DSS omorganisert for å samle fagmiljøer og tjenester med avhengigheter for i større grad å levere effektive og helhetlige tjenester. Blant annet ble anskaffelsesmiljøene i DSS ble samlet i én seksjon. Den nye anskaffelsesseksjonen har ansvar for styring av anskaffelser og overordnet kontraktsforvaltning i DSS. Seksjonen har i tillegg ansvar for fellesavtaler for DSS og departementsfellesskapet og tilbyr rådgivning og prosessgjennomføring av anskaffelser.

3.1.2 Et av verdens beste intranett

DSS' intranettplattform ble kåret til en av verdens ti beste av Nielsen Norman Group, et verdensledende firma innen forskningsbasert brukeropplevelse (User eXperience) på nettsider.

3.1.3 Statsbudsjettrommet lansert i SharePoint

Et departementsinternt statsbudsjettrom og et rom for prosessen med å besvare spørsmål fra Stortinget ble lansert. «Irriterende bra» (ifølge Helse- og omsorgsdepartementet). Rommene bidrar til å forenkle utarbeidelsen av statsbudsjettet.

3.1.4 Miljøarbeid

DSS har standardisert og effektivisert departementenes felles miljøledelsessystem i henhold til EMAS. Hele departementsfellesskapet er nå med på miljøsam arbeidet og dette vil bidra til stor forbedring av vår felles miljøprestasjon.

DSS har bidratt til å innføre kildesortering i UD's lokaler, slik at utvidet kildesortering nå er standardisert i alle departementsbygg.

DSS ble nominert av Difi for beste bærekraftige anskaffelse (drift av kantiner).

Reduksjonen i lagerførte publikasjoner på papir fortsetter og har 92 prosent nedgang de siste 10 årene.

Publikasjoner på lager	2018	2017	2016
Antall publikasjoner på lager	216 000	228 000	356 000

3.1.5 Ny kantineavtale

DSS har implementert en ny kantinekontrakt for kantinene i departementsfellesskapet. I forbindelse med overgangen til ny kantinekontrakt ble det gjennomført mindre ombygginger i flere av kantinene for å forbedre logistikk og tilpasning til endrede konsepter.

Et pilotprosjekt med selvbetjent buffétløsning prøves ut i to av kantinene. Erfaringene vil inngå i kantineevalueringen som legges frem for departementene i første tjenesteforum i 2019.

Brukerundersøkelsen viser at de fleste brukerne er mer fornøyd nå enn før med *Kantinejenesten*.

3.1.6 Renholdstjenesten

Renholdstjenesten fikk Kommunal- og moderniseringsdepartementets effektiviseringspris for 2018. Renholdsleveransen i samtlige departementer ble også i 2018 godkjent i henhold til NS-INSTA 800 (nordisk standard for å fastsette og bedømme renholdskvalitet). Renholdstjenesten inngikk avtale om levering av renholdstjenester for Forsvarsdepartementet og Statsministerens kontor med oppstart senest 1.4.2019. Les mer om *Renholdstjenesten* i kapittel 4.4.2.

3.1.7 22. juli-senteret

22. juli-senteret ble etablert i 2015. Senteret har utviklet seg til å bli et læringscenter og tilbyr flere egenutviklede undervisningstilbud til skoleklasser. I 2018 hadde senteret undervisning for 11 500 elever, og siden åpningen har det vært over 150 000 besøkende.

22. juli-senteret	2018	2017	2016
Antall besøkende i senteret	41 977	32 776	36 546
Herunder antall skoleklasser m/ undervisningsopplegg	475	348	238

3.1.8 Statens Servicesenter i Engerdal (SSiE) har fått flere kunder

Alle fylkesmannsembetenes sentralbord betjenes nå av *SSiE*. Legemiddelverket har også overført sitt sentralbord til *SSiE*. Departementenes og DSS' sentralbord er nå på samme tekniske løsning som *SSiE*. I tillegg til departementene har *SSiE* 25 andre kunder innen offentlig virksomhet.

3.1.9 Biblioteket har innført selvbetjeningsløsning

Departementenes fellesbibliotek har digitalisert utlån og er nå i praksis døgnåpent.

3.1.10 Strengt hemmelig

Sikkerhetsmånedet 2018 ble markert med en podcast. Podcasten hadde 24 000 lyttere og ble beskrevet som tilgjengelig, moderne og svært aktuell. Podcasten har vært allment tilgjengelig, og bidratt til å forsterke DSS sitt omdømme også utenfor departementsfellesskapet.

3.1.11 Utdanning av lærlinger

DSS ble nominert til årets lærebedrift i staten 2018. DSS har i løpet av 2018 hatt totalt 15 lærlinger. Les mer i kapittel 4.3.3.

3.1.12 Oppgradering av tekniske sikringsanlegg

DSS har gjennom hele 2018 prioritert arbeidet med oppgraderingen av de tekniske sikringsanleggene. Konverteringen av ITV-anlegget (kameraovervåkning) ble ferdigstilt i 2018, og nå gjenstår kun kvalitetskontroller. Oppgraderingen av AAK-anlegget (alarm og adgangskontroll) planlegges ferdigstilt i løpet av mars 2019. Arbeidet skulle etter planen ha vært ferdig 31. desember 2018, men på grunn av tekniske problemer samt

enkelte utfordringer knyttet til bemanning og dokumentasjon, har prosjektet blitt noe forsinket.

3.1.13 Tydeligere tjeneste- og prisstruktur

DSS har etablert en mer oversiktlig fremstilling på Depweb av tjenester og priser. DSS har endret finansieringen av DSS' Digitale tjenester i tett samarbeid med Kommunal- og moderniseringsdepartementet. For 2019 vil en større andel av de digitale tjenestene være bevilgningfinansiert.

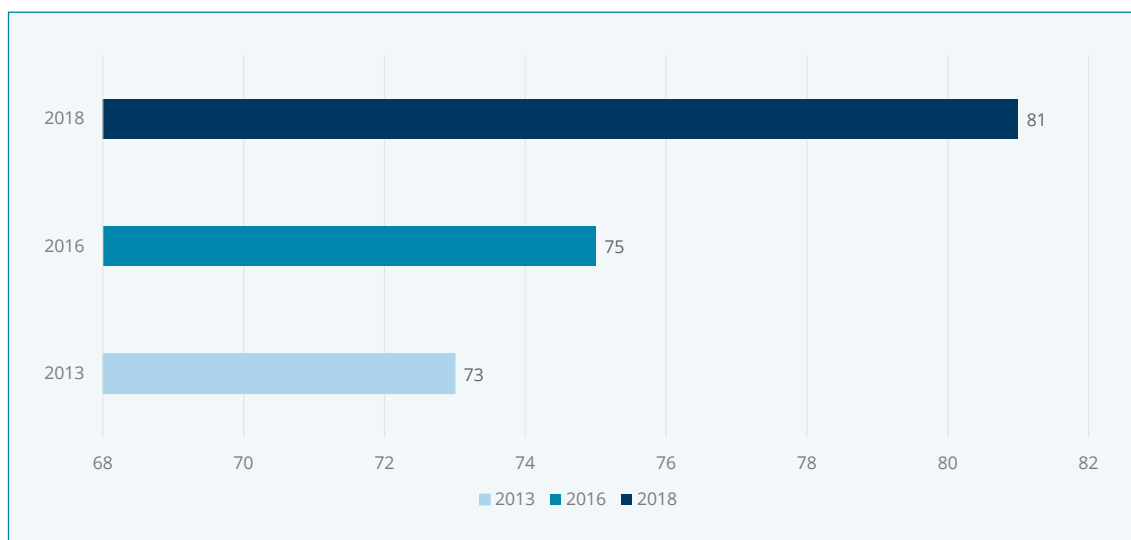
3.1.14 Implementert GDPR

DSS har oppdatert retningslinjer, rutiner og maler til den nye personvernforordningen (GDPR) og har etablert ny mal for databehandleravtale med eksterne tjenesteytere. Databehandleravtalen mellom departementene og DSS er oppdatert.

3.1.15 Kunde- og brukertilfredshet

Vår omdømmeskår fra brukerundersøkelsen i 2018 plasserer DSS blant de 20 prosent beste virksomheter i Norge ut fra Kantar TNS' database med svar fra over 66 000 respondenter. Brukerundersøkelsen viser at omdømmet til DSS har styrket seg sammenlignet med brukerundersøkelsene fra 2013 og 2016.

DSS' omdømmeskår 2013–2018



Resultatene fra brukerundersøkelsen i 2018 viser at brukerne i all hovedsak er meget godt fornøyd med tjenestene som DSS leverer.

Det er enkelte unntak, og DSS følger opp disse med en egen tiltaksplan.

3.2 Overordnet vurdering av måloppnåelse

Det er for 2018 satt to hovedmål for DSS, jf. Prop 1 S (2017-2018) og tildelingsbrevet for 2018.

1.	Departementene mottar effektive administrative tjenester	●
2.	Departementenes lokaler er godt egnet og tilfredsstillende sikret	●

Det er DSS' vurdering at måloppnåelsen er god på begge målene i 2018.

Nedenfor rapporterer DSS på styringsparametere og oppdrag knyttet til de to hovedmålene slik de går frem av tildelingsbrevets kapittel 3.

3.2.1 DSS' tjenester ble levert i samsvar med tjenestebeskrivelsene

I 2018 har DSS i hovedsak levert tjenestene i samsvar med tjenestebeskrivelsene.

Det har imidlertid vært enkelte mindre avvik innenfor oppetid tekniske sikringssystemer, se kapittel 3.2.2.6.

3.2.2 Styringsparametere i tildelingsbrevet 2018

Styringsparametere		
S1	Styringsparameter 1 – Benchmarking	●
S2	Styringsparameter 2 – Kundehevninger	●
S3	Styringsparameter 3 – Brukerundersøkelsen	●
S4	Styringsparameter 4 – Informasjonssikkerhet	●
S5A	Styringsparameter 5A – Opetid resepsjon	●
S5B	Styringsparameter 5B – Opetid tekniske sikringssystemer	●
S6A	Styringsparameter 6A – Bemanning resepsjon	●
S6B	Styringsparameter 6B – Bemanning vakt	●

3.2.2.1 Styringsparameter 1: Benchmarking

DSS har gjennomført benchmarking av IKT-området for andre år på rad, basert på Gartners modell. Sammenligning av resultater er gjennomført innenfor relevante områder i Gartners rapporter. I tillegg har *Avdeling for Digitale tjenester* engasjert Gartners konsulentavdeling for kvalitetssikring av bruk av metoden, samt tallmaterialet som er benyttet. Gartners konklusjon av kvalitetssikringen var at metoden er benyttet korrekt, samt at tallmaterialet er benyttet korrekt i henhold til Gartners definisjoner.

Resultatet av gjennomført benchmarking ble gjennomgått og overlevert Kommunal- og moderniseringsdepartementet per 31. august 2018.

DSS har igangsatt et arbeid med å sammenligne enkelte kostnadsdimensjoner i *Resepsjonstjenesten* i DSS med andre virksomheter. Resultatet av sammenligningen vil foreligge i første halvår 2019.

3.2.2.2 Styringsparameter 2:

Kundehenvendelser

Ved inngangen til 2018 etablerte DSS en rutine for behandling av kundehenvendelser. Dette for å sikre en god oppfølging av henvendelser fra kunder i departementene. DSS definerer kundehenvendelser i denne sammenheng primært som en klage til DSS som er av formell karakter, og som fremsettes på vegne av eget departement.

Kundehenvendelsene grupperes i tre kategorier: avtalebrudd, avtaleuenighet og henvendelser knyttet til priser og fakturering. DSS har mottatt henvendelser i alle tre kategoriene. Etter avklaring med Kommunal- og moderniseringsdepartementet redegjøres det ikke for detaljer rundt kundehenvendelser i årsrapporten.

Avtalebrudd

Tjeneste	Departement(er)	Antall henvendelser
Sikker poståpning	JD, UD	5
Adgangs- og sikkerhetskontroll	JD	1
Kantinetjenester	HOD, KLD	2
Bruksrett på klient	BLD	1
Sum antall henvendelser		9

Alle spørsmål om avtalebrudd er løst uten gjenstående avvik.

Avtaleuenighet

Tjeneste	Departement(er)	Antall henvendelser
Datakommunikasjon - utenfor felles plattform	FD	1
Kantinetjenester	OED, NFD, KD	3
Departementsinterne møterom	OED	1
Sum antall henvendelse		5

Spørsmål om avtaleuenighet er løst med ett gjenstående avvik som er løftet til Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Priser og fakturering

Tjeneste	Departement(er)	Antall henvendelser
Bruksrett på klient	ASD	1
Rammeavtaler	SD	1
Profesjonelle tjenester - driftsbistand	JD	1
Standardiserte digitale samarbeidsrom	JD	1
Departementsinternt møteromsutstyr	SMK	1
Sum antall henvendelse		5

Spørsmål om priser og fakturering er løst med ett gjenstående avvik som vil bli løst i begynnelsen av 2019.

3.2.2.3 Styringsparameter 3:

Brukerundersøkelsen

DSS' brukerundersøkelse ble sendt til et representativt utvalg av brukere i alle departementer og SMK i juni. Undersøkelsen ble gjennomført med bistand fra Kantar TNS. Alle DSS' tjenesteområder er dekket av undersøkelsen.

Resultatene viser at DSS, sammenlignet med 2016, har hatt en signifikant fremgang på indeksen som måler vårt omdømme. Vår skår her plasserer oss blant de 20 prosent beste virksomhetene i Norge som Kantar TNS har i sin database, og som består av svar fra over 66 000 respondenter.

DSS skårer best på spørsmålet om tillit, hvor 78 prosent har stor eller svært stor tillit til DSS. Kun 3 prosent oppgir å ha liten eller svært liten tillit til DSS. 54 prosent vurderer DSS meget eller svært bra i forhold til å oppfylle krav som bør stilles til en offentlig serviceenhet. 56 prosent vurderer DSS meget eller svært bra helhetlig sett, sammenlignet med andre offentlige serviceenheter.

Resultatene for de ulike tjenestene tilsier at brukerne er meget godt fornøyd med leveransene fra DSS. De aller fleste tjenestene når målet vårt med en tallskår på 70 eller bedre.

- *Felles brukerservice:* Felles brukerservice for alle tjenester skårer meget godt på tillit, service og løsningsgrad. Det er behov for enkelte forbedringer i oppfølging av web- og grafiske tjenester
- *Digitale tjenester:* Meget god skår på standard IKT-leveranser som blant annet e-post, Office og mobilitet. Tilsvarende gode skår er oppnådd for tjenestene *Visuell kommunikasjon og publisering* og *Arrangement og medieproduksjon*. For ulike web-tjenester, Tilgang til Elektronisk arkiv og saksbehandling og Tilgang til standardiserte digitale samarbeidsrom viser resultatene behov for forbedringer.
- *Vakt- og resepsjonstjenester:* Resultatene viser at brukerne er meget tilfredse med servicenivået og ulike sikkerhetstiltak som teknisk sikring og adgangskontroll.
- *Fasilitetstjenester:* Samtlige tjenester på dette området får meget god skår. Dette omfatter blant annet *DepMedia* (tidligere *Hurtigtrykk*), *Renholdstjenesten*, *Sentralbord-tjenesten*, *Bedriftshelsetjenesten*, *Logistikk- og posttjenester*, *Departementenes fellesbibliotek* og *Anskaffelser*.

Det er avgjørende for DSS å få tilbakemeldinger fra våre brukere på hvordan de opplever våre tjenester. Med bakgrunn i resultatene fra DSS' brukerundersøkelse i 2018 har DSS startet forbedringsarbeidet og har valgt å prioritere følgende tiltak:

	Tiltak
Tjenesten <i>Tilgang til elektronisk arkiv og saksbehandling</i>	<ul style="list-style-type: none">• Oppgradere Websak til versjon 7.1 og Websak + mobil• Øke kapasitet på bistand og brukerstøtte og sørge for standardiserte oppsett og rutiner
Tjenesten <i>regjeringen.no</i> og <i>Intranett for departementene</i>	<ul style="list-style-type: none">• Undersøke behov for opplæring og/eller ytterligere dokumentasjon blant registrerte brukere av publiseringsløsningen• Tilby relevante kurs i publisering
Tjenesten <i>Tilgang til standardiserte digitale samarbeidsrom (SDS)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Revidere brukerveiledninger for å være tydeligere på hvordan SDS-rom skal brukes for å støtte arbeidsprosesser - vurdere presentasjonsformer• Øke kapasitet på bistand og kvalitet på kurs og brukerstøtte i bruk av SDS-rom
DSS' tjenesteportal (Depweb)	<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgå og forbedre informasjonsstrukturen på Depweb
Tjenesten <i>Anskaffelser</i>	<ul style="list-style-type: none">• Innføre kundeansvarlige med særskilt ansvar for kundeoppfølging i departementene og fagavdelingene i DSS• Etablere anskaffelsesnettverk for departementene og DSS• Et telefonnummer til brukerstøtte for anskaffelser; 40 000
Sikkerhetstjenester	<ul style="list-style-type: none">• Gi informasjon om og forståelse for betydningen av sikkerhetstiltak i departementsbygg.• Statsbygg utbedrer defekt sperresystem for kjøretøykontroll i UD
Tjenesten <i>Bedriftshelsetjenesten</i>	<ul style="list-style-type: none">• Teste ut ny type luftrensere for å bedre luftkvaliteten i trimrommet i R5
Kommunikasjon	<ul style="list-style-type: none">• Undersøke, med utvalgte målgrupper, behovet for informasjon ved alvorlige hendelser og bortfall av tjenester
Alle tjenester	<ul style="list-style-type: none">• Tettere dialog med og oppfølging av de departementene som mottar få tjenester fra DSS.

Arbeidet med å gjennomføre tiltakene har startet, og vi vil følges opp i 2019.

3.2.2.4 Styringsparameter 4: *Informasjonssikkerhet*

Nasjonal strategi for informasjonssikkerhet (2012) gir svært overordnede føringer for arbeid med informasjonssikkerhet. DSS har ikke vesentlige avvik fra de sju strategiske prioriteringene i dette dokumentet, i den grad de er relevante for virksomheten.⁷

I handlingsplan for strategien (2015–2017) er det beskrevet fem tiltaksområder. Fire av disse angår DSS direkte. Det er ikke vesentlige avvik fra beskrevne målsetninger knyttet til disse tiltaksområdene.

DSS har ikke mottatt oppdatert versjon av departementenes styringssystem for informasjonssikkerhet. Vi forholder oss derfor fortsatt til kravlistene mottatt i separate sendinger fra ni departementer i perioden desember 2014 til januar 2015. Samtlige krav ble lukket og utkvittert i 2017. DSS anser at man fortsatt har etterlevd disse kravene gjennom 2018. DSS viser ellers til vedlegg til årsrapporten for 2017 – status krav til sikker drift av felles IKT-plattform.

3.2.2.5 Styringsparameter 5A: *Oppetid resepsjon Resepsjonstjenesten*

har overholdt oppetidskravet. Det er DSS' vurdering at *Resepsjonstjenesten* er en meget stabil tjenesteleveranse med svært gode resultater på brukerundersøkelsen (80 i gjennomsnittlig skår).

3.2.2.6 Styringsparameter 5B: *Oppetid tekniske sikringsystemer*

Dersom vi ser året under ett, har DSS opplevd faktisk nedetid for enkeltbygg og flere tilfeller med nedetid nær grensen for kravet. Totalt har det vært 9,48 timer nedetid slik at oppetiden samlet sett for 2018 har vært 99,89 prosent⁸. Dette tilsier at DSS ikke har greid å tilfredsstille oppetidskravet for året sett under ett.

En rapport som beskriver avvik og årsak til avvik per system og per objekt, vil bli oversendt Kommunal- og moderniseringsdepartementet som vedlegg til gradert årsrapport.

3.2.2.7 Styringsparameter 6A: *Bemanning av Resepsjonstjenesten*

Resepsjonstjenesten har overholdt bemanningskravet og har ikke hatt rapporteringsverdige avvik fra bemanningskravet slik det er beskrevet i oppdragsbeskrivelsen.

3.2.2.8 Styringsparameter 6B: *Bemanning av Vakttjenesten*

I slutten av mars 2018 mottok DSS oppdragsbeskrivelsen fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Rapporteringen i første kvartal var basert på de krav DSS oppfattet at lå til grunn for *nødvendighetsbemanning* slik denne ble beskrevet i årsrapporten for 2017. Rapporteringen for andre kvartal 2018 var basert på avvik mellom det DSS har benevnt som *nødvendighetsbemanning* og KMDs beskrivelse av minimumsbemanning gitt i oppdragsbeskrivelsen mottatt i mars 2018.

Fra 16. april 2018 har DSS ukentlig rapportert om avvik fra normalbemanning i henhold til punkt 10.3 i oppdragsbeskrivelsen. Disse avvikene oppstår når ansatte ved fravær (ferie, kurs, sykdom mv.) ikke blir erstattet dersom fraværet er på et tidspunkt med lav aktivitet i departementsbyggene. DSS foretar i disse tilfellene en vurdering av hensiktsmessig bruk av DSS' økonomiske ressurser opp mot sikkerheten for de aktuelle byggene. Slike fravær som nevnt ovenfor, har imidlertid oppstått tilnærmet hver uke og DSS har derfor ikke klart å overholde bemanningskravet fra KMD. For en ytterligere utredning henvises det til gradert vedlegg.

⁷ Ny Nasjonal strategi for digital sikkerhet blir lansert januar 2019. Denne inneholder krav som er operasjonaliserte og som det gjøre det enklere å rapportere avvik eller samsvar.

⁸ 100 prosent oppetid utgjør 8751,33 timer. Maksimalt antall timer nedetid innenfor kravet til 99,9 prosent oppetid er 8,76 timer.



3.2.3 Oppdrag i tildelingsbrevet 2018

Oppdrag i 2018		Rapport
O1	Oppdrag 1 – Oppfølging kundeundersøkelsen	●
O2	Oppdrag 2 – Evaluering anskaffelser	●
O3	Oppdrag 3 – Videreutvikling digitale tjenester	●
O4	Oppdrag 4 – Evaluering kantinetjenester	●
O5	Oppdrag 5 – Vurdering av tjenester til andre enn departementsfellesskapet	●
O6	Oppdrag 6 – Vurdering av tjenester til departementsfellesskapet	●
O7	Oppdrag 7 – Vurdering av oppdragsbeskrivelsen for vakt og sikring	●
O8	Oppdrag 8 – Skilting og dekningsområder	●

3.2.3.1 Oppdrag 1: Oppfølging av kundeundersøkelsen

DSS presenterte i første kvartal 2018 en tiltaksplan for oppfølging av kundeundersøkelsen fra 2017 for KMD og de øvrige departementene. Planen har vært fulgt opp i løpet av 2018, og tiltakene ble ferdigstilt i løpet av året, med unntak av nye uniformer for *Vakt- og resepsjonstjenester*, som har hovedleveransen i mars 2019.

Oppfølging av uklar rolle

Uklar rolle ble pekt på som en av hovedutfordringene til DSS i kundeundersøkelsen. Med ny styrings- og beslutningsmodell fra KMD har DSS' rolle som hovedleverandør blitt tydeligere. Vår erfaring er at dette har bidratt til å styrke vårt samarbeid med både KMD og de øvrige departementene. DSS har utarbeidet en første versjon av rutiner som skal sikre at vi etterlever styrings- og beslutningsmodellen, og vi har etablert sekretariater for de ulike tjenesteforaene til KMD.

Innføring av LEAN

DSS har startet innføringen av metodikk for kontinuerlig forbedring (LEAN) i DSS, og sertifisert tre medarbeidere. Målet med metodikken er å sørge for at det arbeides systematisk og kontinuerlig med effektivisering og forbedring i DSS fremover.

Tjenestekostnader

DSS har gjennomført en kostnadsberegning av tjenestene. DSS vil i 2019 vurdere nærmere i hvilken grad resultatene fra kostnadsberegningene kan brukes mer aktivt i styringen av tje-

nestene, og hvordan resultatene kan kommuniseres med KMD og departementsfellesskapet.

Nytt kundeløfte og verdier

Et nytt kundeløfte (*Sammen for fellesskapet*) og nye verdier (*Hjelpsom, Engasjert og Profesjonell*) ble besluttet i første tertial. Arbeidet med å implementere dette i organisasjonen har vært en løpende oppgave gjennom året. Vi ser en positiv effekt på samarbeidet både med departementene og internt i DSS. Dette blir blant annet bekreftet gjennom medarbeiderundersøkelsen i DSS og i tilbakemeldingene fra de bilaterale møtene direktøren har hatt med departementenes administrative ledelse.

Som en videreføring av arbeidet med kundeløfte og nye verdier, ble det utarbeidet en sjekklister for kundedialog. Her har vi forpliktet oss overfor kundene på hva de kan forvente i møte med oss.

Oppfølging av departementene

Direktøren har gjennomført bilaterale møter med departementenes administrative ledelse i ni departementer. Møte med de resterende departementene og SMK vil bli gjennomført i løpet av januar/februar 2019.

DSS innførte kvartalsvis nyhetsbrev til departementenes administrative ledelse. Hensikten med brevene er å gi en kortfattet informasjon om ulike tjenester fra DSS. Tre nyhetsbrev ble sendt ut i løpet av året, og tilbakemeldingen fra departementene på dette informasjonstil-taket har vært positiv.

Organisasjonsendring

DSS gjennomførte en organisasjonsendring på avdelingsnivå i første kvartal. Hver avdeling fulgte deretter opp med en gjennomgang av egen organisering, og gjorde som følge av dette enkelte justeringer på seksjonsnivå. En foreløpig effekt av endringene tilsier bedre samarbeid i organisasjonen.

Nye uniformer

Ansatte i *Vakttjenesten* i Regjeringens representasjonsanlegg (RRA) har tatt i bruk nye uniformer. Nye uniformer til de øvrige ansatte i *Vakttjenesten* forventes å være på plass i mars 2019.

Felles brukerservice for alle tjenesteområder

I august 2018 ble *Vakt- og resepsjonstjenester* en del av *Felles brukerservice* 40 000, og *Anskaffelser* fulgte etter i november 2018. *Felles brukerservice* gir departementsfellesskapet et samlet henvendelsespunkt for alle DSS' tjenester som er enklere for brukerne.

Brukerinvolvering

Strategi for involvering av brukere i utvikling av digitale tjenester er utarbeidet og besluttet. Strategien skal sikre at brukernes behov er førende i utviklingen av nye tjenester.

3.2.3.2 Oppdrag 2: Evaluering av anskaffelser

Evalueringsrapport ble levert innen fristen. Rapporten beskriver DSS' innkjøpstjeneste og utviklingen av denne over tid frem til dagens situasjon. Rapporten peker på bemanningsutfordringer, samt behov for standardisering og digitalisering. Oppfølging av evalueringen vil i all hovedsak skje gjennom effektiviseringsprosjektet.

3.2.3.3 Oppdrag 3: Videreutvikling digitale tjenester

DSS har i 2018 lansert *Websak+ for mobile enheter*. Alle departementer på felles plattform, unntatt Landbruks- og matdepartementet, har bestilt *Websak+ for mobile enheter*.

I tillegg er løsningen *Videokonferanse+* lansert i perioden. Løsningen understøtter digitale

nettmøter og videokonferanser både med interne og eksterne, uavhengig hvilket utstyr de bruker. Aktiv bruk av løsningen kan være et viktig virkemiddel for å redusere behovet for tjenestereiser.

DSS har i 2018 også arbeidet videre med andre mobile løsninger og jobber nå med å lansere tjenesten *Mobil arbeidsflate*. Denne tjenesten skal erstatte nåværende tjeneste *Synkronisering av informasjon til nettbrett og smarttelefon*. Tjenesten skal levere sikker tilgang til MS Office inkludert Outlook med epost og kalender, samt personlig lagringsområde til de mobile enhetene. Det planlegges også å levere sikker *Tilgang til standardiserte digitale samarbeidsrom (SDS)*. DSS planlegger gjennomføring av pilot i første kvartal 2019.

E-handelsløsningen som er tilgjengelig for kjøp på IKT-utstyrsavtalene fra Atea og Dustin, ble oppgradert fra IBX til Tradeshift BUY.

Det ble inngått ny Enterprise-avtale med Microsoft i juni 2018.

Ved lansering av *Statsbudsjettrommet* og rommet *Spørsmål fra Stortinget* ble det laget e-læring, korte introduksjonsvideoer og klasseromskurs. Tilsvarende materiell er også laget for *Videokonferanse+*, *Websak+*, Klassifisering av informasjon og for Oppgradering til SharePoint 2016. Denne type brukeropplærings- og brukerinformasjonskonsepter vil bli videreført i 2019.

I tillegg er arbeidsprosesser og funksjonalitet for de ulike løsningene på felles IKT-plattform beskrevet og dokumentert i veiledningsbasen, noe som gjør det enklere for brukerne å få en samlet oversikt.

Videreutvikling av tjenestene vil tilrettelegge for effektivisering i departementene gjennom standardisering av arbeidsprosesser og samhandling og gi økt mulighet for mobilitet og fleksibilitet.

3.2.3.4 *Oppdrag 4: Evaluering av kantinetjenester*

En brukerundersøkelse for evaluering av den nye *Kantinetjenesten* ble gjennomført i november 2018. Undersøkelsen viser at 68 prosent av respondentene mener at kantinen er bedre sammenlignet med tidligere. Samtidig viser resultatene også at respondentene er noe mer delt i opplevelsen av de nye kantinekonseptene. Brukerundersøkelsen inngår i en helhetlig evaluering av *Kantinetjenesten*. Evalueringen vil bli ferdigstilt i løpet av første kvartal 2019. Oppfølging av evalueringen vil skje i tett dialog med Kommunal- og moderniseringsdepartementet og de øvrige departementene.

3.2.3.5 *Oppdrag 5: Vurdering av tjenester til andre enn departementsfelleskapet*

DSS leverer i dag svært få tjenester til virksomheter som ikke er en del av departementsfelleskapet. Oppdraget ble fulgt opp med forslag om økt brukerbetaling og fakturering av enkelte oppgaver innenfor vakt- og resepsjonstjenester.

3.2.3.6 *Oppdrag 6: Vurdering av tjenester til departementsfelleskapet*

Vurderingen av dagens tjenesteportefølje ga ikke grunnlag for å fremme forslag om vesentlige endringer i tjenestetilbudet til departementsfelleskapet. Innenfor vakt- og resepsjonstjenester ble det foreslått justeringer av tjenestenivået innenfor ett område. Innenfor digitale tjenester ble det foreslått å innføre ny teknologi for enkelte eksisterende tjenester og avvikle overlappende plattformer. DSS forslag til endringer i tjenestene følges opp i dialog med KMD.

3.2.3.7 *Oppdrag 7: Evaluering av oppdragsbeskrivelsen for vakt og sikring*

DSS oversendte, innen angitt frist, en evaluering til Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) av om oppdragsbeskrivelsen er dekkende for tjenesteleveranser innenfor vakthold og sikring. I evalueringen påpekte DSS at vi finner det svært positivt at KMD ønsker å innta en tydelig rolle som objekteier. Oppdragsbeskrivelsen har således tydeliggjort

ansvarsforholdet mellom DSS, KMD, de øvrige departementene, politiet og øvrige nødetater. Dette har medført et tydeligere fokus og en endring i tjenesteutførelsen. Videre har DSS på eget initiativ, men også på bakgrunn av oppdragsbeskrivelsen og som en oppfølging av kundeundersøkelsen, igangsatt en anskaffelsesprosess for nye uniformer med tanke på å oppfylle kravet i oppdragsbeskrivelsen om at vakt- og sikringstjenester skal ha et defensivt preg. Dette tror DSS vil sette oss bedre i stand til å oppfylle kravet om å levere en publikums- og serviceorientert tjeneste.

Dette utgjør i sum en profesjonalisering av DSS' tjenesteleveranse. DSS er av den oppfatning at oppdragsbeskrivelsen, med de rammevilkår som her legges til grunn, setter DSS bedre i stand til å utføre våre kjerneoppgaver på en effektiv og god måte.

DSS anførte imidlertid i evalueringen at oppdragsbeskrivelsen på flere områder angir detaljer som griper inn i *hvordan* DSS skal løse vakt- og sikringsoppdraget. På enkelte områder oppfatter DSS dette som en begrensning i hvordan oppdraget kan løses på en mest mulig hensiktsmessig måte, både med hensyn til kvalitet og effektivitet.

3.2.3.8 *Oppdrag 8: Skilting og dekningsområder*

Skilting var i henhold til lov og forskrift innen angitt frist 1. juli 2018.

Når det gjelder kvalitetssikring av kameraenes dekningsområde, bad DSS om en utsettelse av fristen for dette oppdraget. Årsaken til behovet for utsettelse var at dette oppdraget var av et meget stort omfang med hensyn til ny personvernforordning (GDPR), herunder en avveining av behov for persongjenkjenning opp mot formålet med videoovervåking sett i et objektsikringsperspektiv. Det var derfor behov for dialog og avklaring fra objekteier og behandlingsansvarlig myndighet (KMD). Utsettelse av frist ble innvilget av KMD 14. juli 2018, og ny frist er satt til 1. august 2019. DSS er i slutfasen av arbeidet og vil derfor overholde ny frist.

3.2.4 Tilleggsoppdrag 2018

Tilleggsoppdrag i 2018	
Demokrateringslæringsprosjektet	●
Relokalisering av fellesfunksjoner som følge av riving av bygg	●
Regjeringens inkluderingsdugnad	●
Midlertidige lokaler for 22. juli-senteret	●
Gjennomføring effektiviseringsprosjektet	●
Videreføring av samisk oversettelsestjeneste	●

3.2.4.1 Demokratilæringsprosjektet

I 2018 har Det Europeiske Wergeland-senteret, 22. juli-senteret, Utøya og Rafto-stiftelsen arrangert fem 3-dagers samlinger for elever og lærere på 9. og 10. trinn fra skoler i hele Norge. Totalt har 38 skoler, med 1 lærer og 3-5 elever, deltatt på Demokratilæring på Utøya i løpet av 2018. Basert på tall innhentet fra skolene som har deltatt høsten 2018, estimerer vi at omtrent 6500 personer har deltatt på elevstyrte aktiviteter i etterkant av Demokratilæring på Utøya. I tillegg er det gjennomført sju dagsbesøk på Utøya med skoleklasser. Omtrent 70 elever i gjennomsnitt har deltatt på hvert besøk.

Det Europeiske Wergeland-senteret, 22. juli-senteret, Utøya og Rafto-stiftelsen arrangerte en 3-dagers kurssamling for lærerstudenter. Vi mottok 120 søknader og valgte ut deltakere fra 12 ulike lærerutdanningsinstitusjoner i Norge.

Tema var hvorfor og hvordan undervisning om 22. juli og demokratisk medborgerskap kan bidra til å engasjere ungdom som aktive medborgere i samfunnet, med særlig vekt på forebygging av hatefulle ytringer, samt hvordan undervise i sensitive og kontroversielle temaer. Deltakerne avsluttet kurset med å utarbeide nivå- og fagtilpassede undervisningsopplegg, i tillegg til å planlegge aktiviteter de kan gjennomføre med medstudenter i etterkant av kurset og/eller i praksisperioden.

3.2.4.2 Relokalisering av fellesfunksjoner

Som følge av den planlagte rivningen av Y-blokk, har DSS behov for alternative lokaler. I denne forbindelse er arbeidet med ombygging av de gamle arealene til Studentsamskipnaden i A64

igangsatt. Her bygges fellesarealer i tillegg til noen arbeidsplasser. Arealene vil stå ferdig for innflytting våren 2019. Arealene dekker imidlertid ikke det totale behovet i forbindelse med utflytting fra Y-blokken og DSS har derfor behov for flere arbeidsplasser. Det vil bli utarbeidet en arealplan for DSS, der oppgaver og behov for arbeidsplasser sees i en helhetlig sammenheng.

3.2.4.3 Regjeringens inkluderingsdugnad

Utlysningsteksten i DSS' stillingsannonser er endret i henhold til intensjonen i inkluderingsdugnaden. System for rapportering skal etableres. Det er per 31. desember 2018 ikke registret ansettelse i henhold til intensjonen i inkluderingsdugnaden.

3.2.4.4 Oppdragsbrev: Midlertidige lokaler for 22. juli-senteret

Rapport med vurdering av ulike lokaler samt kostnadsoversikt ble oversendt Kommunal- og moderniseringsdepartementet 14. juni 2018. 22. juli-senteret har fått avklart midlertidige lokaler i Teatergata 10 i perioden hvor rehabilitering av Høyblokka pågår.

3.2.4.5 Oppdragsbrev: Effektiviseringsprosjektet

I arbeidet med innføring av nye tjenester har DSS etablert en intern arbeidsgruppe for innfasing og etablering av tjenester og oppgaver gradvis gjennom 2019. DSS er godt fornøyd med samarbeidet med Kommunal- og moderniseringsdepartementet i dette arbeidet. Vi jobber med mål om innfasing av nye oppgaver og tjenester i tråd med leveranseplanen. Det er viktig med godt samarbeid og involvering av kundene. Det etableres ulike arenaer for dette. I tillegg er det inngått hospiteringsavtaler med medarbeidere fra flere departementer.

3.2.4.6 Samisk oversettelse

I 2018 ble det gjennomført 103 samiske oversettelser i departementsfelleskapet. DSS har inngått nye rammeavtaler med tre nord-samiske, to sørsamiske og to lulesamiske oversettere fra 1. januar 2019.

3.2.5 Andre forutsetninger og krav

3.2.5.1 Fellesføring – Arbeidslivskriminalitet

Oppfølging av arbeidslivskriminalitet gjelder særlig ved kontraktsinngåelse og for oppfølging av inngåtte kontrakter. DSS har etablert rutiner for å motvirke arbeidslivskriminalitet i anskaffelser.

DSS har utarbeidet rutiner for å ivareta samfunnsansvar i anskaffelser og kontraktsoppfølging.

DSS har inntatt nødvendige klausuler og bestemmelser i kontraktene sine for å sikre at leverandørene følger lover og regler. Dette gjelder blant annet lønnsvilkår, miljøkrav, HMS, osv.

Det er foretatt stikkprøvekontroll av etiske kontraktsvilkår der det ikke ble funnet noen avvik, og oppfølgingen av miljøkrav og etiske hensyn hos leverandøren ble vurdert som god.

Det er foretatt stikkprøvekontroll av lønns- og arbeidsvilkår der det ble funnet avvik i en dokumentasjon av timeføring, som leverandør rettet opp umiddelbart.

3.2.5.2 Samfunnssikkerhet og beredskap

Beredskapsplanverket er oppdatert med ny nivå 1-plan (beredskapsplan 2018) og ny SBS.

Innkallingsøvelser er gjennomført etter planen. Det vises for øvrig til omtale av deltakelse i nasjonal øvelse *Trident Juncture* i gradert vedlegg.

3.2.5.3 Felles brukerservice

Det er mottatt totalt 71 404 henvendelser til *Felles brukerservice* i 2018. 6 prosent av henvendelsene kom i løpet av utvidet åpningstid. I 2017 var antall henvendelser 79 424, som var ekstra høyt på grunn av utrulling av Windows 10. 40 497 av henvendelsene i 2018 var på *Felles brukerservice* 40 000. De øvrige henvendelsene var ved personlig oppmøte, e-post og som en endringsmelding. *Felles brukerservice* leverte en servicegrad (svartid <20 sekunder) på 93 prosent av henvendelsene (krav på 90 prosent) i 2018. 85 prosent av henvendelsene ble løst i 1. linje (krav på 80 prosent).

Antall henvendelser til *Felles brukerservice* har, som forutsatt, sunket de siste årene. Årsaken er at det har vært stort fokus på god brukeroppplæring, og brukerinformasjon, i tett samarbeid med departementene, og gode innføringsløp ved implementering av nye muligheter for brukerne.

Det er tilført flere nye oppgaver til *Felles brukerservice* i 2018. Eksempler på dette er:

- Tjenesten *Tilgang til standardiserte digitale samarbeidsrom* har fått nye romtyper og funksjonalitet.
- Ivaretagelse av kursadministrasjon og felles dispatcher-rolle (som fordeler og prioriterer saker).
- *Felles brukerservice* har tatt imot og følger opp to lærlinger innenfor IKT-området.

De nye oppgavene innenfor *Standardiserte digitale samarbeidsrom* medfører mer omfattende dialog med brukerne, da tjenestene blir mer komplekse.

I 2018 er også tjenesten *Anskaffelser* og tjenesteområdet *Vakt- og resepsjonstjenester* etablert på 40 000, med egne innvalg. Disse innvalgene går direkte til de respektive fagmiljøene.

I januar 2019 kommer *Jobbport og felles stillingsannonser*. På denne tjenesten skal *Felles brukerservice* yte 1. linjesupport.

Servicegrad på telefon svartid innen 20 sekunder	2018	Herav i utvidet åpningstid	2017	2016
IKT-tjenester	91 %	98 %	94 %	79 %
Fellestjenester	99 %		99 %	96 %
Web og Grafiske tjenester	99 %		98 %	99 %
Sum Felles brukerservice 40 000	93 %	98 %	95 %	83 %
KPI-krav	90 %	90 %	90 %	90 %

Andel saker lukket i 1. linje i ServiceDesk	2018	Herav i utvidet åpningstid	2017	2016
IKT-tjenester	86 %	13 %	88 %	87 %
Fellestjenester	80 %		79 %	75 %
Web og Grafiske tjenester	85 %		88 %	87 %
Sum Felles brukerservice 40 000	85 %	8 %	86 %	88 %

3.2.5.4 Sikkerhetshendelser

Sikkerhetshendelser som DSS fører statistikk over, er kodet etter tre alvorlighetsgrader: *ufarlig*, *moderat* og *alvorlig*. Hovedprinsippene som ligger til grunn for kategoriseringen etter disse alvorlighetsgradene, baserer seg på predefinerte indikatorer som DSS har utarbeidet for hver enkelt alvorlighetsgrad for hver enkelt hendelseskategori. Det som i hovedsak skiller alvorlighetsgradene *moderat* og *alvorlig*, er eksempelvis om en person utviser gjentakende mistenkelig adferd eller om adferden potensielt kan knyttes til etterretningsvirksomhet, om det foreligger uspesifikke eller spesifikke trusler eller om brudd på adgangsbestemmelsene omhandler manglende besøkshåndtering eller en bevisst omgåelse av adgangsbestemmelsene. En slik koding av hendelsene gir et mer realistisk bilde av hvilke hendelser som kan klassifiseres som sikkerhetsrelaterte hendelser. Dette er i tråd med Kommunal- og moderniseringsdepartementets krav til rapportering i punkt 5.1 i Tildelingsbrev for 2018.

De ni hendelseskategoriene som ligger til grunn for statistikken for 2018 er: alarmutløsning, avvikende adferd, bistand nødetat, brudd på adgangsbestemmelsene, kriminalitet, mis-

tenkelig kommunikasjon, uhjemlet adgang, aggressiv adferd og mistenkelig forsendelse.

Tredje tertial:

Det ble registrert totalt 208 hendelser i tredje tertial.

Moderate brudd på adgangsbestemmelsene utgjorde 37,5 prosent av alle loggførte sikkerhetshendelser i tredje tertial. Økningen i siste periode kan være et resultat av forbedrede rapporteringsrutiner og verktøy, økt operativt fokus på manglende besøkshåndtering, og/eller en reell økning i antall moderate brudd på adgangsbestemmelsene blant departementsansatte.

Alvorlige brudd på adgangsbestemmelsene

Det er registrert tre alvorlige brudd på adgangsbestemmelsene i tredje tertial. Det første alvorlige bruddet dreide seg om en departementsansatt som forsøkte å ta med et jaktvåpen inn i departementsbygget vedkommende jobber i. De to andre tilfellene omhandlet en ansatt som ga sitt personlige adgangskort og kode til en kollega, samt en delegasjon med utenlandske gjester som befant seg i tilgangsstyrt sone uten følge av ansvarlig besøksmottaker.

Uhjemlet adgang

Åtte av ti tilfeller av uhjemlet adgang i hele 2018 ble rapportert i tredje tertial. Seks tilfeller skyldes urettmessig bruk av adgangskort, herunder ansatte som slapp besøkende inn i tilgangsstyrt sone ved bruk av sitt eget kort. Disse har blitt håndtert på stedet av DSS. De resterende to hendelsene dreier seg om personer som tilfeldigvis gikk inn i resepsjonsområdet i det ansatte gikk ut. Økningen av rapporterte tilfeller kan reflektere at DSS i tredje tertial har hatt et økt fokus på å skille brudd på adgangsbestemmelser og uhjemlet adgang.

Mistenkelig kommunikasjon

Det ble registret én alvorlig hendelse under mistenkelig kommunikasjon i tredje tertial. Innringeren uttrykte ønske om å skremme og skade byråkrater og embetsmenn. Vedkommende kom ikke med spesifikke trusler mot navngitte personer. DSS varslet Politiets sikkerhetstjeneste og Oslo politidistrikt om hendelsen.

Avvikende adferd

DSS loggførte én alvorlig hendelse i denne hendelseskategorien i tredje tertial. Hendelsen dreide seg om to utenlandske menn i militær bekledning som gikk rundt og tok bilder i regjeringskvartalet. DSS varslet i samråd med Kommunal- og moderniseringsdepartementet, Kripos og Politiets sikkerhetstjeneste om hendelsen. Ni av tolv moderate hendelser under avvikende adferd i tredje tertial dreier seg om samme person.

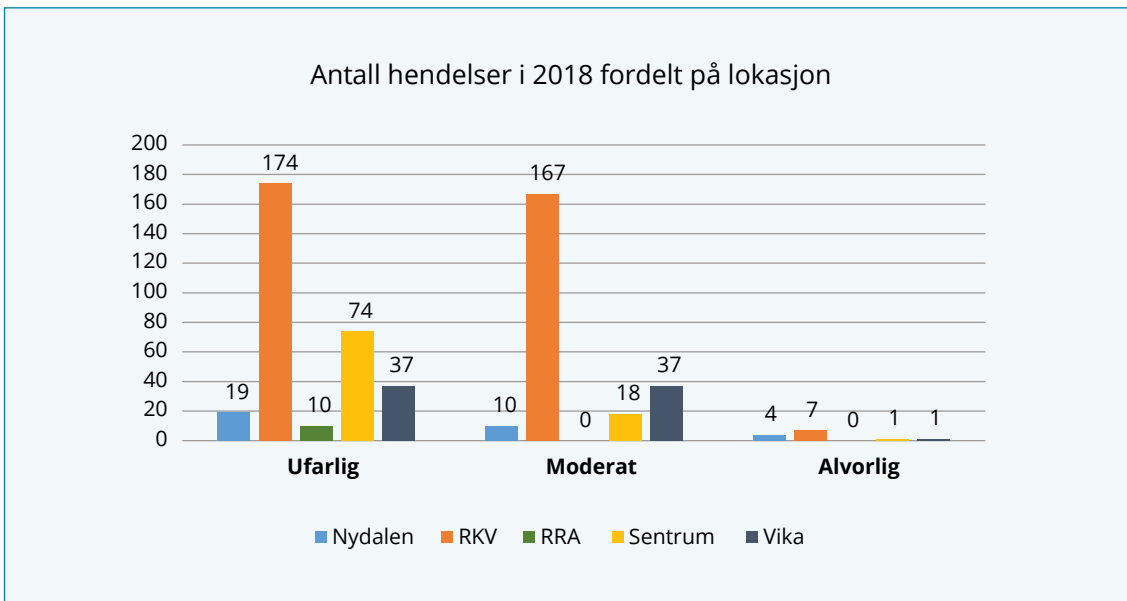
Samlet årsrapportering for sikkerhets- hendelser i 2018

Det ble registrert totalt 559 hendelser i DSS' ansvarsområde i 2018. Av dem er brudd på adgangsbestemmelsene (146) og avvikende adferd (103) registrert oftest. De vanligste årsakene til avvik i disse hendelseskategoriene er besøk uten følge i tilgangsstyrt sone og gjengangere som oppsøker DSS' ansvarsområder.

Antall registrerte sikkerhetshendelser totalt i DSS' ansvarsområder var relativt likt i første kvartal og tredje tertial, men noe lavere i andre tertial ved sammenligning. Dette kan ha en naturlig sammenheng med et lavere aktivitetsnivå i ansvarsområdet på grunn av sommerferieavvikling, og representerer derfor ikke et vesentlig avvik. Videre har det vært en betydelig nedgang i antall hendelser i hendelseskategorien mistenkelig kommunikasjon. Som omtalt ved forrige rapportering skyldes dette at henvendelser fra en tidligere aktiv innringer til DSS' sentralbord, opphørte i juni.

På grunn av endringer i registreringen av sikkerhetshendelser som grunnlag for hendelsesstatistikken, er sammenligningsgrunnlaget for 2017 og 2018 svært begrenset.

DSS vil for 2019 gjøre noen mindre justeringer i hendelsesstatistikken over sikkerhetshendelser. Registrering av det DSS oppfatter som ikke-sikkerhetstruende hendelser, herunder bistand til nødetat og feilutløste alarmer, vil derfor ikke inngå i fremtidig statistikk. Dette er hendelser DSS bruker ressurser på å håndtere, men som ikke kan sies å ha innvirkning på objektsikkerheten.



3.2.5.5 Departementenes felles

investeringsbudsjett for digitale tjenester

Departementenes felles investeringsbudsjett er en samling av prioriterte tiltak for videreutvikling av IKT-løsningen og for utvikling av departementenes intranett.

Gjennom dialog med departementene samler DSS utviklingsbehov. I tillegg følger DSS opp «Strategi for IKT-løsningen for departemen-

tene på felles plattform 2015-2019», samt endringsbehov som et resultat av trender og nye tekniske muligheter. DSS utarbeider et forslag som diskuteres med departementene i «Tjenesteforum for digitale tjenester». Forumet anbefaler på vegne av departementene konkrete tiltak som ønskes prioritert. Det er Kommunal- og moderniseringsdepartementet som skal beslutte det felles investeringsbudsjettet.

Departementenes investeringsbudsjett	Budsjett	Regnskap
Samarbeidsrom for Statsbudsjettprosessen	1 100 000	1 782 420
Applikasjoner til mobile enheter	800 000	407 113
Effektivisering av identitetshåndtering	500 000	946 594
Inngangsside og navigasjon i SharePoint (SDS)	1 000 000	1 059 986
Responsivt design SDS (tilpasset mobil)	300 000	-
Administrasjonsrom i SDS	900 000	633 908
Oppgradering av SharePoint til SP2016	500 000	380 545
Forbedring av taletjenesten	600 000	14 300
Sum	5 700 000	5 224 866

Samarbeidsrom til Statsbudsjettprosessen er ferdigstilt. Merforbruket skyldes økte krav til funksjonalitet på løsningen underveis i prosjektet.

Effektivisering av identitetshåndtering har hatt et overforbruk. Overforbruket skyldes stor kompleksitet på løsningen, som medførte høyere kostnader enn planlagt på eksterne

kapasiteter. Løsningen er i ferd med å bli innført hos departementene.

Applikasjoner til mobile enheter - se rapporteringen under kapittel 3.2.2.3 på oppdrag 3 Videreutvikling *Digitale tjenester* for omtale av mobile enheter.

På grunn av økt omfang på **Samarbeidsrom for Statsbudsjettprosessen** har det vært noe underforbruk på **Inngangsside og navigasjon i SDS** og **Administrasjonsrom i SDS** i 2018. Løsningene lanseres ultimo januar 2019. Mindreforbruk i 2018 disponeres i 2019 til ferdigstillelse og lansering.

Responsivt design er slått sammen med aktiviteten **Inngangsside og Navigasjon i SDS**. Det er etablert modeller for responsivt design og dette er etablert for inngangssiden. Med responsivt design menes at sidene er tilpasset små mobile arbeidsflater, for eksempel telefon. Nye romtyper vil bli lansert med denne funksjonaliteten. Det vil vurderes å implementere dette designet på prioriterte sider i etablerte romtyper i SDS.

Oppgradering til SharePoint 2016 er levert i henhold til plan.

Forbedring av taletjenesten ble startet i 2018 og vil fortsette ut 2019. Mindreforbruk i 2018 disponeres i 2019 til ferdigstillelse.

3.3 Redegjørelse for, analyse og vurdering av ressursbruk på et overordnet nivå

3.3.1 Kommentarer og forklaringer til vesentlige mer- og mindreutgifter/-inntekter

Netto mindreutgift utgjør 9,7 mill. kroner som utgjør 1,4 prosent av disponibel bevilgning på post 01. Mindreutgiften skyldes i hovedsak lavere lønnsutgifter, men også at fakturaer for 2,4 mill. kroner som hadde forfallsdato i desember 2018, ved en feil ble utbetalt i begynnelsen av januar 2019.

Post 23 *22. juli-senteret* har en mindreutgift på 1,6 mill. kroner som utgjør 17,3 prosent av disponibel bevilgning. I hovedsak skyldes mindreutgiften at et planlagt prosjekt for utvikling av digitale ressurser og videreutvikling av nettside ble utsatt på grunn av sykefravær hos nøkkelpersoner.

Post 45 *Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold* har en mindreutgift på 7,0 mill. kroner som utgjør 19,7 prosent av disponibel bevilgning. I forbindelse med behandlingen av tilleggsbevilgninger og omprioriteringer i statsbudsjettet 2018, ble DSS' bevilgning økt med 6,7 mill. kroner for relokalisering av fellesfunksjoner som følge av riving av bygg. DSS er her avhengig av fremdriften i Statsbygg. Det ble utbetalt 0,5 mill. kroner av tilleggsbevilgningen. En faktura på 2,5 mill. kroner som hadde forfallsdato i desember 2018, ble ved en feil først utbetalt i begynnelsen av januar 2019. Dette betyr at 6,2 mill. kroner av mindreutgiften på posten er bundet opp til utgifter knyttet til relokalisering av fellesfunksjoner som følge av riving av bygg og overføres til 2019. Resterende mindreutgift på 0,8 mill. kroner skyldes i sin helhet at fakturaer som hadde forfallsdato i desember 2018, ble utbetalt i begynnelsen av januar 2019.

Post 46 *Sikringsanlegg og sperresystemer i regjeringsbyggene* har en mindreutgift på 2,4 mill. kroner som utgjør 17,0 prosent av disponibel bevilgning. Inntil 4,2 mill. kroner av bevilgningen skal avsettes til vedlikehold av sperresystemer i henhold til avtale mellom Statsbygg og DSS. En manglende faktura fra Statsbygg medførte at ikke hele beløpet på 4,2 mill. kroner, ble benyttet. I budsjettet for 2018 tok DSS høyde for at én personalsperre ville gå i stykker. Dette skjedde ikke, og medførte en mindreutgift. For øvrig skyldes mindreutgiften at fakturaer som hadde forfallsdato i desember 2018, ved en feil først ble utbetalt i begynnelsen av januar 2019.

(tabellen angir beløp i 1 000 kroner)

Post	Navn på post	Disponibel bevilgning	Regnskap 2018 (kontant)	Avvik	Avvik i % av bevilgning
Post 01	Driftsutgifter	674 622	690 616	-15 994	
Post 02	Ymse inntekter	-21 649	-43 850	22 201	
Post 03	Brukerbetaling fra departementene for tilleggstjenester	-124 138	-127 612	3 474	
Netto driftsutgift		528 835	519 154	9 681	1,4 %
Post 22	Fellesutgifter for departementene og Statsministerens kontor	128 028	128 021	7	0,0 %
Post 23	22. juli-senteret	9 464	7 824	1 640	17,3 %
Post 45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	35 324	28 369	6 955	19,7 %
Post 46	Sikringsanlegg og sperresystemer i regjeringsbyggene	14 066	11 680	2 386	17,0 %
	Sentralt merverdiavgiftskapittel		48 644		

3.3.2 Effektiv ressursbruk

For DSS betyr målet om effektiv ressursbruk både å legge til rette for fellesløsninger som gir effektivitet i departementsfellesskapet og å innrette egen virksomhet på en effektiv måte. Som det fremgår i årsrapporten, leverte DSS i 2018 tjenester uten vesentlige avvik. Utnyttelsesgraden på driftspostene var på 98,6 prosent, jf. kapittel 2.4.4. Det vil si at tildelt bevilgning på driftspostene i hovedsak ble benyttet.

DSS' Felles brukerservice løser 85 prosent av sakene i 1. linje. Det er på nivå med 2017. Høy grad av problemløsning i 1. linje betyr rask problemløsning, og medfører god brukeropplevelse for departementene.

Innenfor renholdstjenesten er lønnskostnaden per rengjort kvadratmeter redusert med 4,5 prosent fra 2016 til 2018. Renholdet i samtlige departementer er godkjent i henhold til nordisk standard for måling av renholdskvalitet (NS INSTA 800). For øvrig gjør vi i kapittel 4.4 rede for DSS' arbeid knyttet til iverksatte og pågående effektiviseringstiltak.

A group of people, mostly men, are seated at a long table in a meeting room, working on laptops. The room is brightly lit with overhead lights. The background is slightly blurred, showing more people and office equipment. A large white circle is overlaid on the image, containing the text.

4

Styring og kontroll i DSS

4.1 Virksomhetens overordnede vurdering av opplegget for styring og kontroll

I hovedsak vurderer DSS å ha et tilfredsstillende opplegg for styring og kontroll av virksomheten, jf. kapittel 4.2 nedenfor.

For ytterligere å forbedre styring og kontroll, har DSS særlig fokus på å vurdere kostnadsmodellen, fortsette det igangsatte arbeidet med å utarbeide langtidsplaner og etablere gevinstrealiseringsplan med tilhørende rapporteringsstruktur og ansvar, og vurdere tiltak for bedre utnyttelse av tilgjengelig funksjonalitet i eksisterende systemer.

4.2 Vesentlige forhold/ endringer ved DSS' planlegging, gjennomføring og oppfølging

4.2.1 DSS' risikostyring

I henhold til DSS' styringssystem utføres årlige verdi- og risikovurderinger av eksterne og interne tjenester. Disse danner grunnlag for å iverksette risikoreduserende tiltak, og fungerer også som en del av underlaget for virksomhetens kontinuitets- og beredskapsplaner. DSS bruker verdi- og risikovurderinger til å prioritere hvilke risikoreduserende tiltak som skal gjennomføres. Vurderingene i 2018 viste en nedgang i antall risikoer på de høyeste nivåene. Det ble ikke identifisert risikoer på høyeste nivå (svært høyt).

Utover dette foretar DSS en risikovurdering av mål og oppgaver i tildelingsbrevet og andre styringsdokumenter tre ganger i året. Risikovurderingen oversendes Kommunal- og moderniseringsdepartementet og som inngår i styringsdialogen.

4.2.2 Status internkontroll, herunder iverksatte tiltak

Det er besluttet å etablere internrevisjon i DSS. Internrevisjonen vil bli etablert i tråd med rundskriv R-115, og vil være basert på tjenes-

tekjøp (full outsourcing). Anskaffelsen vil gjennomføres ved bruk av Difis rammeavtale for internrevisjonstjenester, og kontrakt vil inngås tidlig i 2019.

Innen regnskap har det vært gjennomført internkontroll av reiseregninger og refusjoner til ansatte. Kontrollen viste at rutinene etterleves.

4.2.3 Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til virksomhetens systemer

Endringer av systemer - Digitale tjenester

Overgang til Nasjonalt begrenset nett (NBN)

Offentlig forvaltning har fått beskjed om å utvikle egne lavgraderte løsninger og gå over til å benytte felles gradert løsning, NBN, som driftes og forvaltes av Forsvarsdepartementet.

DSS fikk i oppdrag av Kommunal- og moderniseringsdepartementet å utrede mulighet for å utvikle egen gradert løsning og gå over på NBN. Resultatet av denne vurderingen ble at DSS kan benytte NBN til alt, bortsett fra en fagapplikasjonstjeneste som brukes i driften av DSS. Det er utredet og satt i drift en løsning for denne fagapplikasjonen som er tett integrert med NBN. Brukerne tok i bruk NBN ultimo 2018. DSS' egne lavgraderte nett blir slått av i januar 2019.

Klassifisering av ugradert informasjon ved etablering av dokumenter

DSS har tatt i bruk en løsning som innebærer at hver gang man oppretter en e-post, et dokument eller en fil, må brukeren vurdere informasjonen og klassifisere den med riktig beskyttelsesnivå før dokumentet lagres og deles. Klassifiseringen gjøres ved hjelp av et verktøy integrert i Office. Klassifiseringen styrer hvor filen kan sendes og hvem som kan åpne filen.

Endringer av systemer – Vakt- og resepsjonstjenester

System for automatisk varsling (AIV)

Det er besluttet at DSS skal tilby tjenesten *Automatisk varsling (AIV)* i 2019. Hensikten med AIV er å sørge for at tidskritiske meldinger i forbindelse med sikkerhetstruende eller andre uønskede hendelser blir formidlet fra DSS til ansatte i departementene direkte til

deres mobiltelefon. Dette skal bidra til at den enkelte så raskt som mulig får en forståelse av situasjonen, slik at vedkommende kan respondere på en adekvat måte. Tjenesten vil være i drift for alle de departementene som ønsker det i april 2019.

Endring av systemer – Fasilitetstjenester

Utvidelse av sensorteknologi og system i renhold

Sensorteknologi utprøves på utvalgte møterom og toaletter. På nettbrett kan renholderne se hvilke rom som er mye besøkt, og hvor det begynner å gå tomt for papir og såpe. På denne måten reduseres tiden til fysisk sjekk av rommene.

Systemendringer for interne funksjoner

Økonomiinfo

DSS har tatt i bruk økonomistyringsløsningen Økonomiinfo fra Direktoratet for økonomistyring. Løsningen kan sammenligne på tvers i virksomheten på dimensjoner som koststed,

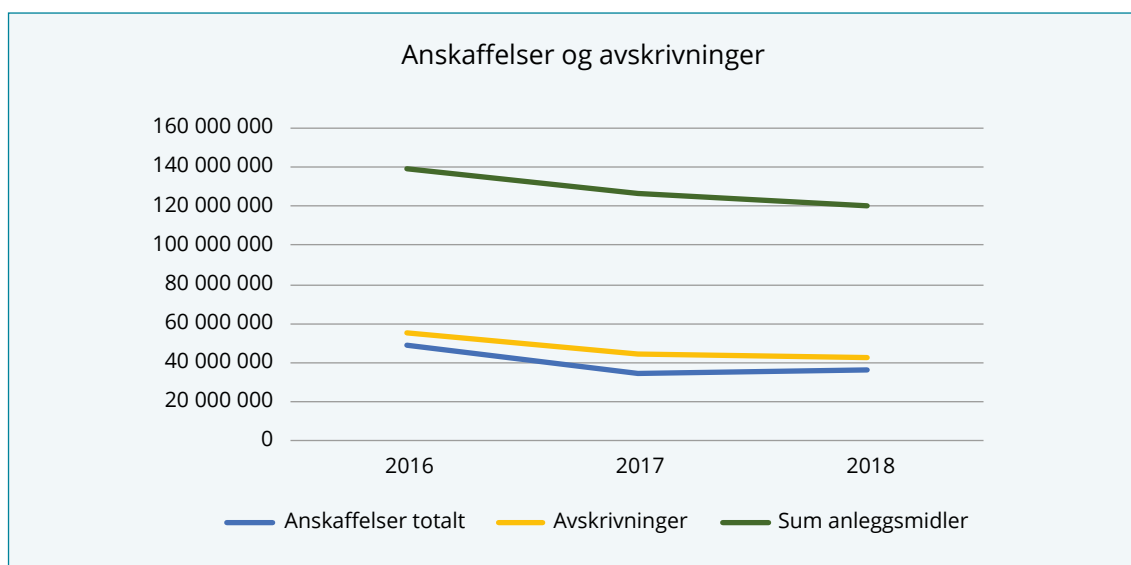
prosjekt, finansieringskilde og konto. Løsningen bruker grafiske fremstillinger for å gi et overblikk over status. Løsningen er tett integrert med UBW (Agresso) og utnytter eksisterende informasjon og strukturer. I tillegg henter den måneds- og årsverk fra lønssystemet.

Brukere er ledere og budsjettmedarbeidere i DSS.

4.2.4 Forvaltningen av egne eiendeler (materielle verdier)

DSS balansefører varige driftsmidler og immaterielle eiendeler i henhold til statlig regnskapsstandard (SRS) 17 Anleggsmidler. Rutiner for aktivering, avhending og utrangering av anlegg sikrer oversikt, oppfølging og ajourhold av anleggsregisteret.

Utover dette legger egne inventarregistre til rette for oversikt og oppfølging av IKT-utstyr og sentralutstyr som ikke skal balanseføres.



Som det fremgår av grafen, overstiger kostnadene til avskrivninger fortsatt totale anskaffelser. Dermed fortsetter balanseført verdi på sum anleggsmidler å gå ned. Nedgangen er imidlertid noe lavere fra 2017 til 2018 (ned 5 prosent) enn fra 2017 til 2016 (ned 9 prosent).

Totale anskaffelser i 2018 er noe høyere enn i 2017. Det gjør at differansen mellom anskaffelser og avskrivninger har blitt noe mindre.

Dette gjenspeiler seg i opprettholdelsesgraden⁹ som har økt fra 77 prosent i 2017 til 85 prosent i 2018. Opprettholdelsesgraden sier noe om en virksomhet sliter på eller fornyer sine eiendeler. Så lenge opprettholdelsesgraden er lavere enn 100 prosent, klarer ikke en virksomhet å opprettholde eller øke anleggsverdien.

⁹ Opprettholdelsesgrad er andelen anskaffelser av nye eiendeler i forhold til avskrivningskostnader.

	2018	2017	2016
Opprettholdelsesgrad	85 %	77 %	89 %

	2018	2017	2016
Opprettholdelsesgrad varige driftsmidler	101,1 %	58,7 %	97,4 %

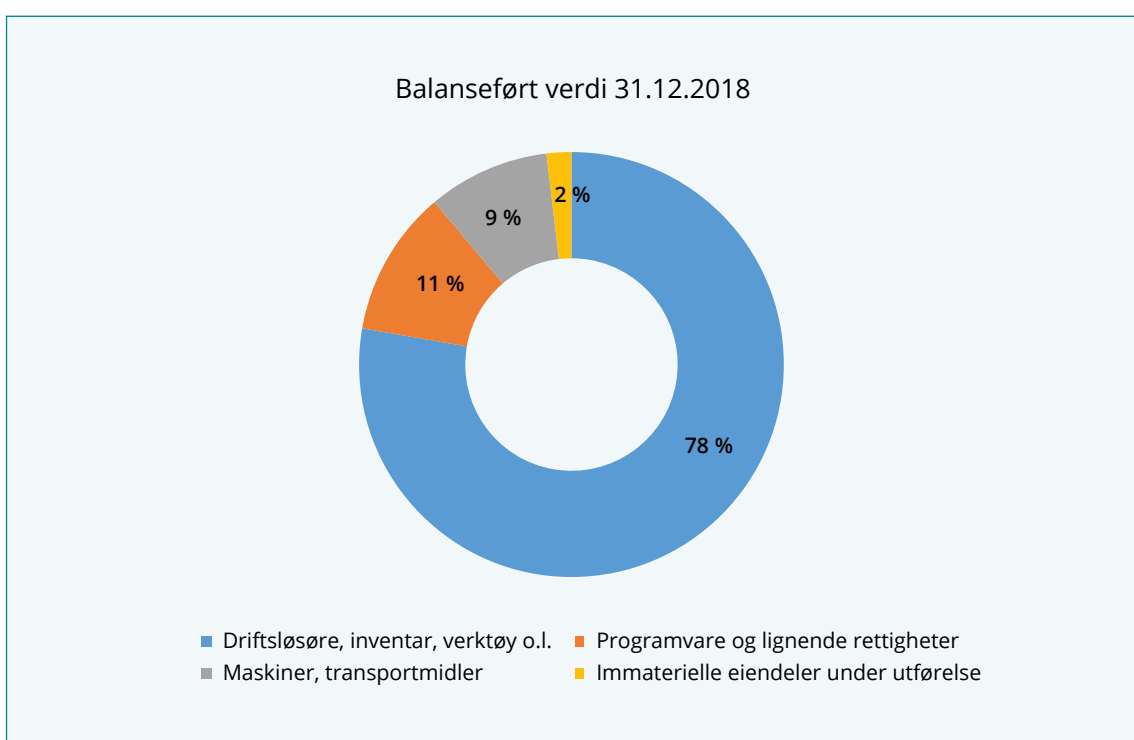
Varige driftsmidler

Varige driftsmidler utgjør 87 prosent av sum anleggsmidler i 2018. Opprettholdelsesgraden for denne anleggs-kategorien er på 101,1 prosent. Den viser at DSS innenfor denne kategorien har klart å fornye sine eiendeler i 2018. Det er en betydelig økning fra 2017, hvor opprettholdelsesgraden var på kun 58,7 prosent.

Økningen fra 2017 til 2018 skyldes større investeringer i hovedsak i alarm- og adgangs-kontrollanlegget samt innen *Kantinetjenesten* og *Renholdstjenesten*.

Balanseført verdi

Balanseført verdi per 31. desember 2018 utgjør 121 mill. kroner og fordeler seg slik på de ulike anleggs-kategoriene:



Anleggs-kategorien *Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.* omfatter 78 prosent av samlet balanseført verdi og består i hovedsak av sentralutstyr som omfatter databaseutstyr og servere, komponenter til sikringsanlegg, overvåkningskameraer, kortlesere, låsesylindere, data- og telekabling, nettverksutstyr og telefonsentral m.m.

4.2.5 Oppfølging av eventuelle avdekkede svakheter/utfordringer

DSS har ingen oppfølgingspunkter med Riks-revisjonen.

4.2.6 Andre oppfølginger

4.2.6.1 Oppfølging av evalueringer

En evaluering av anskaffelsesområdet (oppdrag 2) ble gjennomført i første kvartal, se kapittel 3.2.3.2, og en brukerundersøkelse for evaluering av kantinetjenesten (oppdrag 4) ble gjennomført i november, se kapittel 3.2.3.4.

Evalueringen av anskaffelsesområdet følges opp i effektiviseringsprosjektet og oppfølging av *Kantinetjenesten* skjer i tett samarbeid med departementene.

Det har vært foretatt en evaluering av oppdragsbeskrivelsen dekkende for tjenesteleveranser innenfor tjenestområdet *Vakt- og resepsjonstjenester* (se kapittel 3.2.3.7), og det har vært foretatt en evaluering av oppdragsbeskrivelsen for bemanning av *Vakttjenesten* (se kapittel 3.2.2.8).

DSS ble i tildelingsbrevet 2017 bedt om å evaluere kvaliteten ved egen produksjon av adgangskort. Evalueringen ble levert i første halvår 2018, og rapporten ble behandlet i forbindelse med etatsstyringsmøte 2 i 2018.

4.2.6.2 *Oppfølging av bruker- og kundeundersøkelser*

DSS viser til rapportering på styringsparameter 3 (se kapittel 3.2.2.3) og oppdrag 1 (se kapittel 3.2.2.1) for oppfølging av kundeundersøkelsen som ble gjennomført i 2017, og brukerundersøkelsen som ble gjennomført i 2018.

4.2.6.3 *Oppfølging av tilsynsrapporter*

Det vises til gradert vedlegg om NSMs tilsyn med skjermingsverdige objekter i mai 2018. Det ene påviste avviket ble lukket i august 2018.

4.2.6.4 *Oppfølging av pålegg fra tilsynsmyndigheter*

Det vises til omtale av tilsyn fra NSM i gradert vedlegg.

4.2.7 *Forvaltning av innkjøpsrutiner*

Anskaffelsesrutinene ble justert etter sentraliseringen av anskaffelsesfunksjonen i DSS. Ansvarsfordelingen mellom den sentrale anskaffelsesfunksjonen og øvrige avdelinger ble fastsatt ved omorganiseringen 1. februar og evaluert høsten 2018. Eventuelle justeringer vil bli iverksatt i 2019. Tjenesten *Anskaffelser* ble fra november 2018 tilgjengelig via Felles brukerstøtte med eget innvalgsnummer slik at kundene enkelt kan nå anskafferne. Rutinene for registrering av saker ble justert tilsvarende. Policy, retningslinjer og rutine for anskaffelser er i ferd med å bli tilpasset ny struktur samt å inkludere rutine for håndtering av personopplysninger i anskaffelser.

4.3 Rapportering på vesentlige forhold knyttet til personmessige forhold

4.3.1 *Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen i DSS*

Per 31. desember 2018 var det 748 ansatte i DSS, hvorav 640 var fast ansatte. De øvrige 108 består av 48 ekstrahjelpere, 44 midlertidige ansatte, 15 vikarer og 1 åremålsansatt. Turnover¹⁰ for fast ansatte i DSS har steget fra 3,1 prosent i 2017 til 6,9 prosent i 2018.

I 2018 kom 76 prosent av de nye fast ansatte fra privat/kommunal sektor og 24 prosent fra annen statlig virksomhet. Av dem som sluttet i 2018 gikk 68 prosent til privat/kommunal sektor, 18 prosent gikk til annen statlig virksomhet, og 14 prosent gikk av med pensjon.

Det overordnede målet for kompetanseutviklingen i DSS er at den enkelte medarbeider med tilhørende fagmiljø, skal ha nødvendig kompetanse ut fra dagens behov og fremtidens mål og oppgaver. Kompetansetiltakene som er gjennomført, velges ut basert på en årlig kartlegging av kompetansebehov. Ordinære basiskurs gjennomføres jevnlig for å sikre bred faglig oppdatering, og disse er et viktig tilbud til nyansatte. Tiltakene har hovedsakelig vært gjennomført i regi av egne krefter, men også i samarbeid med offentlige samarbeidspartnere og eksterne leverandører, samt bruk av Difis e-læringskurs.

4.3.2 *Likestilling og diskriminering*

Kjønnsfordelingen har holdt seg stabil sammenlignet med 2017. Per 31. desember 2018 hadde DSS 58 prosent menn og 42 prosent kvinner. Det var noe skjevhet i kjønnsfordelingen i alle grupperinger. Skjevst kjønnsfordeling finner vi i grupperingen «Renholder», der det var en vesentlig større andel kvinner.

¹⁰ Turnover er når en arbeidstaker sier opp og slutter i sin stilling i virksomheten, og begynner i en ny stilling i en annen virksomhet, og stillingen blir besatt av en ny arbeidstaker (jf. Statens personalhåndbok kapittel 6.3.3.5).

Gjennomsnittlig lønnsnivå i virksomheten viser at lønnsfordelingen mellom menn og kvinner er tilnærmet lik.

Legemeldt sykefravær går opp for begge kjønn i 2018 i forhold til foregående år og er høyere blant kvinner enn menn.

DSS hadde, ifølge tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB), 18,3 prosent ansatte med innvandrerbakgrunn i 2017. For staten totalt i 2017 var andelen 11,3 prosent. Tallene fra SSB for 2018 er ikke klare før i andre kvartal i 2019.

I ny lov for statens ansatte er § 3 Kvalifikasjonsprinsippet lovfestet. Den best kvalifiserte søkeren skal ansettes eller utnevnes i ledig stilling eller embete, med mindre det er gjort unntak i lov eller forskrift. I innstillingene dokumenteres antall søkere som har oppgitt funksjonshemming eller innvandrerbakgrunn. HR kvalitetssikrer alle rekrutteringsprosesser i DSS, og har et særlig ansvar for vurderingen av disse søkerens kvalifikasjoner samt om de fyller vilkårene for moderat kvotering.

4.3.3 Bruk av lærlinger

DSS har i løpet av 2018 hatt totalt 15 lærlinger. 12 av disse har vært i sikkerhetsfaget, to i IKT-faget og en i grafiske fag. DSS er blant de statlige virksomhetene som hadde flest lærlinger i 2018.

DSS ble nominert til årets lærebedrift i 2018 av Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Opplæringskontoret for statlige virksomheter.

4.3.4 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) / arbeidsmiljø

DSS arbeider strukturert med HMS-området og følger opp de lovpålagte kravene til HMS-arbeid i virksomheten. Det gjennomføres årlige vernerunder i hele virksomheten, og det utformes handlingsplaner som følges opp. Arbeidsmiljøutvalget i DSS har hatt fire ordinære møter i 2018 og har behandlet saker knyttet til

arbeidsmiljøet i virksomheten, som resultater og oppfølging av medarbeiderundersøkelsen, tiltak etter vernerunde og sykefravær.

DSS har i 2018 videreført arbeidet med nærversprosjektet i *Resepsjonstjenesten*. Prosjektet ble igangsatt i 2017 med mål om å finne en mulig sammenheng mellom trivsel og fravær. Arbeidet skjer i samarbeid med Bedriftshelse-tjenesten og NAV Arbeidslivssenter Oslo.

Medarbeiderundersøkelse

Det ble gjennomført medarbeiderundersøkelse i 2018 med en svarprosent på 81. Det var gjennomgående en oppgang på alle områder, og DSS lå over gjennomsnittet i databasen til Avant. Avant er brukt i DSS tidligere og brukes av mange offentlige virksomheter. Det gir virksomheten et godt sammenligningsgrunnlag. Det er i etterkant av undersøkelsen gjennomført tiltak i de ulike enhetene.

Sykefravær

Sykefraværet har økt det siste året. Ledelsen i DSS har derfor hatt et særskilt fokus på dette med kvartalsvis rapportering.

AKAN

Det er etablert et sentralt AKAN-utvalg i departementsfellesskapet som DSS deltar i. Utvalget har etablert felles policy og kjøreregler for AKAN-arbeidet og vil videreutvikle en verktøykasse til bruk i AKAN-arbeidet lokalt.

4.3.5 Ytre miljø

DSS' oppfølging av ytre miljø er sikret gjennom DSS' og departementenes felles EMAS miljøledelsessystem. Gjennom årlige interne og eksterne revisjoner sikres tett oppfølging av våre forpliktelser og påvirkning på det ytre miljø.

DSS og departementene utarbeider årlig en offentlig miljørapport som beskriver vår miljøpåvirkning og vårt arbeid med å redusere disse. Miljørapporten for 2018 vil bli ferdigstilt innen medio 2019.

4.4 Rapportering på iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak

Regjeringens avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform (ABE-reformen) innebærer årlige kutt i bevilgningen til DSS og en klar forventning om at kuttene skal realiseres gjennom effektivisering. For øvrig er DSS opptatt av å effektivisere virksomheten for å frigjøre ressurser til reinvesteringer som understøtter fortsatt stabil og sikker drift av etablerte tjenester. Det innebærer behov for ytterligere å styrke kompetansen på gevinstberegninger, og bedre systematikk i arbeidet med gevinstrealisering og dokumentasjon av gevinstene.

4.4.1 Intern administrativ effektivisering

DSS har innført LEAN-metodikk for å optimalisere arbeidsprosesser og sikre kontinuerlig forbedring og kundeverdi. Det er utført to pilotprosjekter; en verdistrømsanalyse i anskaffelsesprosessen og en verdistrømsanalyse av kursaktiviteten til de operative mannskapene i *Sikkerhetstjenesteavdelingen*. *Felles brukerservice* bruker LEAN i sitt arbeid med stadige forbedringer. I første omgang er 12 medarbeidere i *Felles brukerservice* kurset i LEAN. Det er planlagt ytterligere opplærings-tiltak i LEAN-metodikk i 2019.

I virksomhetens porteføljeprosess for prioritering av reinvesteringer og utviklingstiltak er effektivisering et av flere kriterier for prioritering. Å sette effektivisering som et kriterium, har gitt økt oppmerksomhet på beregning av gevinster når beslutningsdokumenter utarbeides. DSS arbeider for å styrke både beslutningskvaliteten og gevinstrealiseringen av tiltakene som blir prioritert i denne prosessen.

Reduksjonen av bevilgningen til DSS for 2018 er blant annet håndtert ved redusere avsetningen til sentrale fellesmidler med 1,1 mill. kroner og ved at kompensasjonsordningen for bredbånd ble avviklet med en effekt på 0,2 mill. kroner. Resterende kutt ble dekket med avdelingsvise omprioriteringer og tiltak som er gjengitt under.

Driftseffektivisering

tjenesteområdet Digitale tjenester

Det er gjort effektiviseringer i driften av *Felles brukerservice* tilsvarende 2,5 årsverk. Ressursene er omfordelt for å styrke innkjøp og økt kontroll av lisenser i DSS, samt et årsverk til tjenesten *Tilgang til Elektronisk arkiv og saksbehandling*.

Digitalisering av arbeidet med sikkerhetsklareringer

Proessen med anmodninger om klarering til Sivil klareringsmyndighet samt arkivering er digitalisert. Det har medført raskere saksbehandling av klareringssaker og enklere gjenfinning i elektronisk arkiv. For begge prosesser brukes Nasjonalt begrenset nett (NBN).

Effektivisering innenfor HR-området

Innenfor HR-området er det i andre halvår omdisponert tre årsverk som er benyttet til planlegging og oppstart av nye fellestjenester. DSS vil i 2019 vurdere hvorvidt denne omdisponeringen kan videreføres.

Økonomiinfo

DSS har tatt i bruk økonomistyringsløsningen *Økonomiinfo*. Løsningen gir økt fokus på SRS i økonomirapporteringen og redusert behov for manuell utarbeidelse av rapporter i Excel. Tiltaket har økt kvaliteten på økonomiinformasjonen og medført innspart tid i forbindelse med rapportering.

Kontraksadministrasjons- og gjennomføringsverktøy (KAV/KGV)

KAV/KGV benyttes for alle anskaffelser som DSS gjennomfører. Avtalen om levering av KAV/KGV-verktøyet ble gjennomgått. Som følge av dette ble antall lisenser nedjustert, og det har gitt en besparelse for DSS på 0,2 mill. kroner.

Samlokalisering av anskaffelsesmiljøet

Anskaffelsesmiljøet i DSS er samlokalisert. Tiltaket har gitt økt kompetansedeling og fordelt arbeidsbelastningen i fagmiljøet slik at kapasiteten samlet sett er økt. I tillegg tilbyr anskaffelsesmiljøet nå et bredere spekter av tjenester sammenlignet med tidligere.

Digital virksomhetsplan (VP)

VP for 2018 var DSS' første digitale VP i Excel-format. Som et ledd i arbeidet med VP 2019 har DSS tatt i bruk tjenesten *Tilgang til standardiserte digitale samarbeidsrom (SDS)*. SDS er mer robust og bedre egnet til samordning av rapportering og planlegging på flere nivåer. VP 2019 samordner risikovurdering og porteføljerapportering (herunder Kommunal- og moderniseringsdepartementets effektiviseringsprosjekt), i tillegg til rapportering på mål, styringsparametere og oppdrag i tildelingsbrevet. Dette forventes å medføre forenkling av rapporteringen i DSS, slik at vi kan frigjøre mer tid til å analysere resultater fremfor å samle styringsinformasjon.

Effektivisering i stabsfunksjon

Det er innspart én stabsstilling på tjenesteområdet *Digitale tjenester* som er benyttet til å styrke informasjonssikkerhetsområdet. Ett årsverk i *Avdeling for virksomhetsstyring og anskaffelser* er omdisponert for å finansiere etableringen av en internrevisjonsfunksjon i virksomheten.

Omdisponering av midler

Ved inngangen til tredje tertial frigjorde og omdisponerte DSS 5,5 mill. kroner fra driftsbudsjettet til anskaffelser. Frigjorte budsjettmidler ble brukt innenfor følgende tjenesteområder:

- Digitale tjenester – 3,4 mill. kroner
- Fasilitetstjenester – 1,1 mill. kroner
- Vakt- og resepsjonstjenester – 1,0 mill. kroner

4.4.2 Effektivisering av tjenestene

På lengre sikt er nytt regjeringskvartal det enkeltstående tiltaket som vurderes å ha størst effektiviseringspotensial for DSS' tjenesteproduksjon. Både god planlegging av prosjektet og det å samle departementene vil kunne gi betydelige innsparinger innenfor flere tjenesteområder.

Kommunal- og moderniseringsdepartementets effektiviseringsprosjekt innen HR-tjenester, anskaffelser, kontorstøtte og automatisering, og standardisering innenfor de digitale

tjenestene forventes også å gi effektiviserings-effekter i departementsfelleskapet, men kan samtidig gi DSS økte driftskostnader.

Effektivisering innen tjenesteområdet Digitale tjenester

Websak+

DSS har i 2018 lansert *Websak+ for mobile enheter*. Løsningen gir departementene mulighet for effektivisering av godkjenning av saker til departemental og politisk ledelse. Finansiering av driftskostnad er ikke avklart. Aktiviteten Applikasjoner til mobile enheter muliggjør saksbehandling på mobile enheter, og gir økt mobilitet for ansatte i departementene.

Løsningene vil gi brukerne tilgang til tjenester uavhengig av enhet, og er planlagt implementert for departementene første halvår i 2019.

Sikker digital post (SDP)

Departementene har fått tilgang til ekspedering av forsendelser via Sikker Digital Post (SDP) til privatpersoner i 2018. Det er tre departementer som har tatt løsningen i bruk. DSS har også klargjort løsning for bruk av SDP mot næringslivet og andre etater. Etter gjennomført pilot, vil Difi og leverandør av sak-/arkivsystemet gjennomføre justeringer. DSS avventer utrulling til departementene til disse endringene er klare og testet. SDP gir departementene muligheter for å effektivisere forsendelsen av brev, men gir samtidig DSS økte driftskostnader.

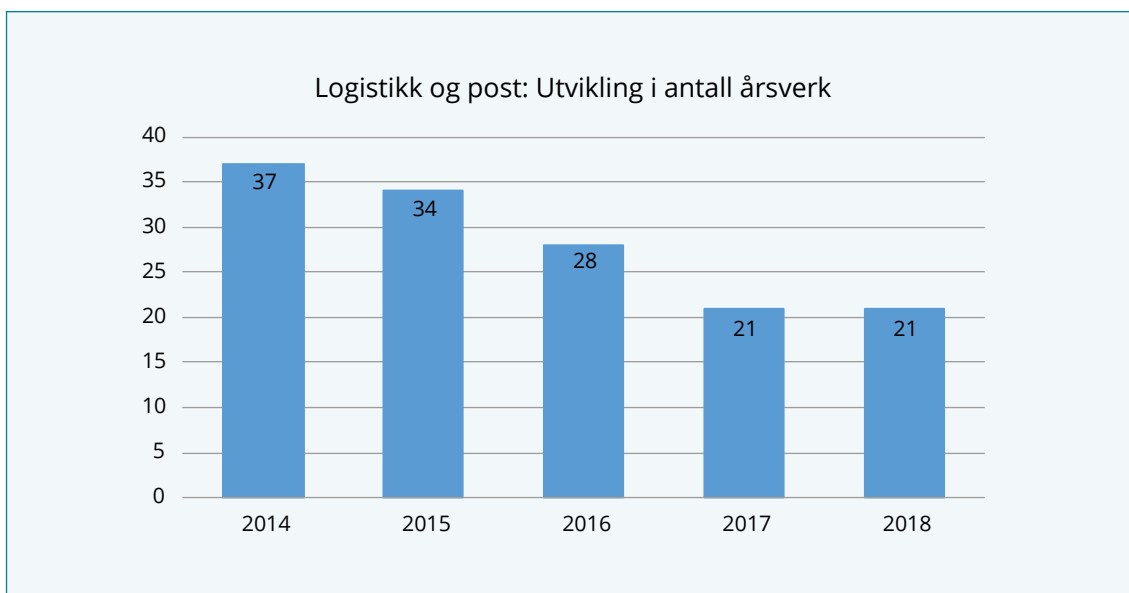
Samarbeidsrom til Statsbudsjettprosessen

Aktiviteten Samarbeidsrom til Statsbudsjettprosessen er ferdigstilt. Løsningen gir ingen innsparing for DSS, men muliggjør mer effektive prosesser hos brukerne av tjenesten.

Se kapittel 3.1.3.

Effektivisering innen tjenesteområdet Vakt- og resepsjonstjenester

Sentralisering og utvikling av prosesser for bemanning i *Vakttjenesten* har redusert bruken av overtid med om lag 0,7 mill. kroner.



Effektivisering innen tjenesteområdet Fasilitetstjenester

Logistikk- og posttjenester

Tjenesten *Logistikk- og posttjenester* har i perioden 2014-2018 redusert bemanningen med 17 årsverk. Tre av disse var en del av overføringen av lønns- og regnskapstjenester fra DSS til Direktoratet for økonomistyring i 2016. Det legges opp til ytterligere reduksjon i bemanningen i løpet av 2019.

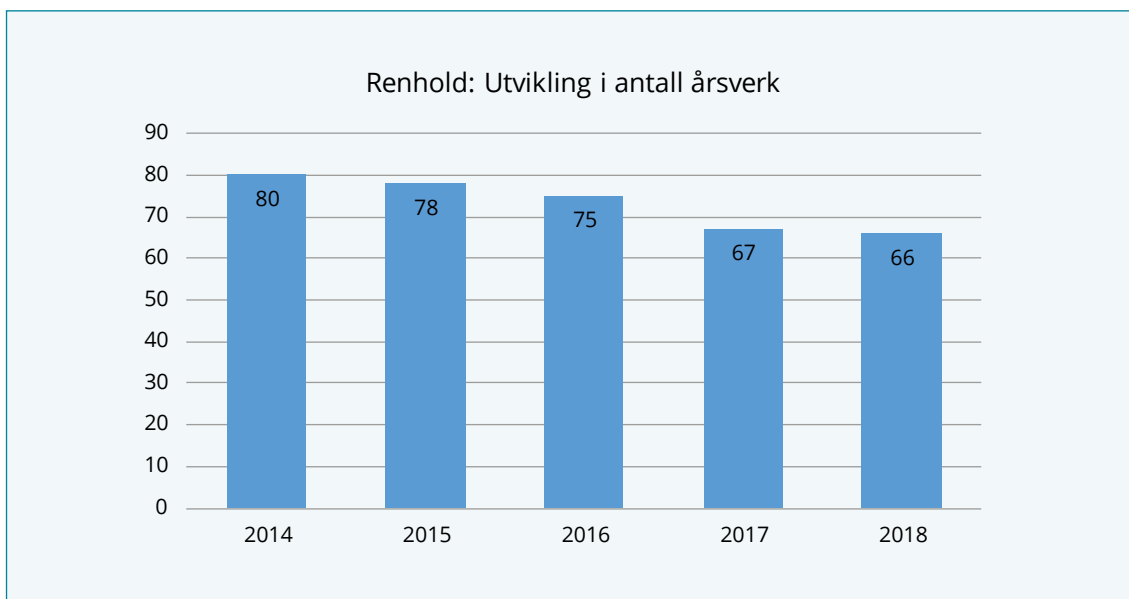
Økt bruk av servicedesk

DSS' servicedesk er tatt i bruk for henvendelser til *Seksjon for anskaffelser* som gir departementene raskere veiledningsstøtte. Løsningen

vil bidra til effektivisering gjennom raskere oppfølging og bedre systematikk i henvendelsene fra departementene.

Anskaffelsesnettverk

DSS har i 2018 opprettet et anskaffelsesnettverk for departementene og DSS. Nettverket vil bli benyttet til faglig utveksling og sparing om anskaffelsestemaer. Nettverket vil gi økt kunnskap om gjennomføring av anskaffelser, avtaler og bestillinger, og vil føre til redusert gjennomføringstid og mer effektivt vedlikehold av informasjon og veiledningsmateriale.



Renhold

Renholdstjenesten i DSS fikk Kommunal- og moderniseringsdepartementets effektiviseringspris for 2018. Tjenesten har i 2018 fortsatt hatt fokus på digitalisering, robotisering og miljøvennlige løsninger.

Fra 2017 til 2018 reduserte tjenesten bemanningen med ett årsverk. Lønnskostnadene er redusert med 0,5 mill. kroner. Det legges opp til ytterligere reduksjon i bemanningen i løpet av 2019.

Renhold	2018	2017	2016
Renholdsareal ¹¹	169 898	171 708	177 554
Renholdsgrad ¹²	43 %	43 %	42 %
Lønnskostnader per kvm ¹³	kr. 213	kr. 207	kr. 224
Endring i lønnskostnader per kvm fra 2016	-4,9 %		

Returpapir

Det er inngått ny avtale om henting av returpapir som reduserer kostnadene med ca. 0,2 mill. kroner i 2018 og 0,25 mill. kroner (helårseffekt) i 2019.

¹¹ Renholdsareal: Sum gulvareal innvendig, alle rom i bygget som skal rengjøres.

¹² Renholdsgrad: Prosentandel av arealet som blir rengjort hver dag ift totalt renholdsareal.

¹³ Lønnskostnader av totalt renholdsareal: Lønnskostnader er Lønn og godtgjørelser (konto 5000-5999) for Renholdstjenesten. Lønnskostnader er i 2018-kroner, dvs. justert for årlig lønnsvekst i statlig sektor, jf. statistikk fra Statistisk sentralbyrå.

DepMedia

Tjenesten *DepMedia* (tidligere *Hurtigtrykk*) reduserte bemanningen med ett årsverk fra 2017 til 2018, hvorav 0,3 årsverk var et vikariat. Samlet utgjør dette en reduksjon i lønnskostnadene på 0,6 mill. kroner fra 2017 til 2018. Innsparte midler er brukt til å finansiere en lærling i *DepMedia*.

Ny sentralbordløsning for departementene

Sentralbordet i regjeringskvartalet er flyttet over på samme tekniske løsning som Statens Servicesenter i Engerdal (SSiE) og driftes av SSiE. Ett årsverk frigjøres i 2019.

Statens Servicesenter i Engerdal

Som et mulig effektiviseringstiltak er det igangsatt testing av programvare (kunstig intelligens) som kan kommunisere med brukere med tekst (Chat bot).

Ny løsning for registrering av ansattinformasjon

For å spare tid og sikre riktig tilgangsstyring i departementsfellesskapet, skal informasjon om alle ansatte registreres kun ett sted, i lønnsystemet. Ved endringer i informasjonen vil tilgangen til digitale løsninger og adgangen til ulike bygg automatisk oppdateres. Dagens endringsmelding (E111) skal gradvis utvikles og erstattes med en ny løsning.

A photograph of a man and a woman in an office setting. The man, on the left, has a beard and is smiling. The woman, on the right, is also smiling and looking towards the man. They appear to be in a meeting or discussion. A large white circle is overlaid on the image, containing the text '5 Vurdering av fremtidsutsikter'.

5

Vurdering av fremtidsutsikter

Det er etter DSS' vurdering spesielt fem områder som vil påvirke DSS som tjenesteleverandør i årene fremover.

Nytt Regjeringskvartal

Nytt Regjeringskvartal med samling av departementene og nye bygg vil i stor grad være førende for DSS' fremtidige leveranser innenfor en rekke tjenesteområder. Bemanningen for enkelte tjenester vil reduseres som følge av færre lokasjoner. Byggenes utforming vil også kunne være effektiviserende hvis det i planleggingen tas tilstrekkelig hensyn til hvordan de administrative funksjonene skal innplasseres og organiseres, herunder bruk av ny teknologi. Fortsatt god involvering av DSS i planlegging og utforming av byggene vil derfor være svært viktig for at DSS skal kunne levere gode og effektive tjenester i et livsløpsperspektiv.

Regjeringens beslutning om en nedskalert og trinnvis utbygging av regjeringskvartalet, i kombinasjon med en fortsatt usikker tidshorisont, vil medføre at realiseringen av de effektiviseringsmulighetene som ligger i et samlet regjeringskvartal, vil strekkes ut i tid. Det er fra et DSS-perspektiv uheldig.

DSS har allerede startet kartleggingen av hvilke tjenester som vil bli særlig berørt av innflyttingen, spesielt med hensyn til bemanning. For å unngå overtallighet ved innflytting må DSS, når det oppstår ledighet fremover, aktivt vurdere om tjenestene kan løses ved kjøp i markedet i stedet for å utføre tjenestene med egne ansatte. Dette må veies opp mot de ekstraordinære behov som vil oppstå i forbindelse med utbyggingen av kvartalet, som blant annet vil innebære økt behov for vakttjenester.

Digitalisering og nye driftskonsepter

Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre. Det handler om å tilby tjenester som er enkle å bruke, effektive og pålitelige. Digitalisering legger til rette for økt verdiskaping og innovasjon, og kan bidra til økt produktivitet. Som leverandør skal DSS være en tydelig rådgiver for Kommunal- og moderniseringsdepartementet og vise det mulighetsrommet som ny teknologi gir, både som virkemiddel for å effektivisere tjenestene, og for utvikling av nye tjenester. Kompetanse

og kapasitet innenfor blant annet tingenes internett, kunstig intelligens (AI), sensorteknologi og robotisering vil være sentralt for DSS' fremtidige tjenesteproduksjon og rådgivning om videre tjenesteutvikling.

Bruk av skyløsninger åpner muligheter for bedre og mer fleksible løsninger og kostnadseffektiv drift. Utviklingen går raskt, og det finnes i dag en rekke profesjonelle leverandører av skytjenester. Det følger av regjeringens siste digitaliseringsrundskriv og Nasjonal strategi for bruk av skytjenester, at når det ikke foreligger spesielle hindringer for å ta i bruk skytjenester, og slike tjenester gir den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen, bør man velge slike tjenester. Dette under forutsetning av gode sikkerhetsløsninger og en aktiv vurdering av verdien av egne data og systemer.

Økt digitalisering åpner også for nye sårbarheter og vil bidra til å vri ressursinnsatsen fra tjenesteproduksjon i egen regi til tjenestekjøp. Gode styringssystemer, risikovurderinger og høy kompetanse på og krav til sikkerhet i anskaffelser vil være viktige faktorer for å lykkes i arbeidet med videre digitalisering og teknologisk transformasjon.

Arbeidsdeling mellom Forsvarsdepartementet og DSS

Det ble i 2017 besluttet at alle departementene, Statsministerens kontor og DSS skal samles på én felles IKT-løsning. Løsningen baserer seg på Forsvarsdepartementets to-nivå-løsning, med departementet som ansvarlig for teknisk utvikling og drift. Kommunal- og moderniseringsdepartementet skal være ansvarlig for utviklingen av innholdstjenester, med oppbygging av et nytt felles fagmiljø for tjenesteutvikling i DSS. Et grunnleggende premiss er at tjenestenivået i den nye løsningen skal være tilpasset moderne arbeidsformer.

Avklart og hensiktsmessig arbeidsdeling, klare ansvarlinjer og samarbeid er sentrale brikker som må på plass for å sikre fortsatt gode og effektive IKT-løsninger til departementene som understøtter behovet for fleksible, mobile og sikre IKT-løsninger fremover. Omstilling medfører imidlertid usikkerhet både i departementsfellesskapet og i DSS.

Det er utfordrende at innhold i hva som skal ivaretas av Forsvarsdepartementet eller tidspunkt for iverksettelse fortsatt ikke er avklart. Usikkerheten innebærer en operasjonell risiko for DSS at medarbeidere kan slutte på grunn av usikkerhet, og at DSS i en periode må benytte innleie i et større omfang. Dette utgjør også en risiko for at DSS ikke vil kunne levere en driftssikker og funksjonell IKT-plattform frem til samtlige departementer er over på ny plattform.

Nye tjenester og oppgaver til DSS

Strategi for bedre og mer effektive administrative tjenester i departementsfellesskapet (2016-2020) har som mål å redusere kostnader for departementenes administrative tjenester, gjennom i større grad å organisere tjenestene som standardiserte fellesløsninger. Det er besluttet at DSS skal levere nye tjenester på HR, samt levere flere oppgaver innenfor kontorstøtte, anskaffelser, arbeidsprosesser, samt automatisering. DSS har startet etableringen av nye tjenester og oppgaver, og vil innføre disse gradvis gjennom 2019, og

kommende år. Det er et potensiale for å samle flere oppgaver, og da særlig med innflytting i nytt regjeringskvartal som målbilde. DSS skal levere godt på nye tjenester, og samtidig være forberedt på nye oppdrag på standardisering og samling av fellestjenester. I en slik utvikling er godt samarbeid og dialog mellom DSS, KMD og departementene svært viktig.

Kunnskap og omstilling

For at DSS fortsatt skal være en attraktiv leverandør av fellestjenester til departementene, vil kompetanse og forståelse for departementenes behov, samt evne til omstilling for å kunne ta i bruk de muligheter som digitalisering og ny teknologi gir, være helt avgjørende i årene som kommer. Manglende forståelse for utviklingstrekk og risikoer innenfor de enkelte tjenesteområdene, sammenhengen mellom tjenestene eller manglende vilje til ytterligere sentralisering og standardisering, vil redusere potensialet for effektivisering innenfor fellesadministrative funksjoner og for at DSS skal kunne nå de mål som er satt for virksomheten.



6

Årsregnskap

6.1 Ledelseskomentarer – regnskapsrapportering per 31.12.2018

Formål

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS) er et bruttobudsjettert forvaltningsorgan underlagt Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

DSS skal levere kostnadseffektive administrative tjenester til departementene og Statsministerens kontor innenfor tjenestemårådene *Vakt- og resepsjonstjenester, Digitale tjenester og Fasilitetstjenester*.

Bekreftelse

DSS fører og rapporterer sitt virksomhetsregnskap i henhold til de anbefalte Statlige regnskapsstandardene (SRS). Ved rapportering har DSS brukt mal for årsregnskap utarbeidet av Direktoratet for økonomistyring. Regnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten. Regnskapet ved utgangen av 2018 er satt opp i samsvar med SRS, og iht Rundskriv R-114 av 10.09.2015.

Det bekreftes at DSS' årsregnskap for 2018 gir et dekkende bilde av virksomhetens ressursbruk,

disponible bevilgninger og regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Tildeling

DSS' samlede tildeling fra *Saldert budsjett 2018* og overført bevilgning fra 2017, er på 861,5 mill. kroner på utgiftssiden og 145,8 mill. kroner på inntektssiden. DSS fikk tildelt to belastningsfullmakter i 2018, 1,0 mill. kroner fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet og 1,5 mill. kroner fra Kunnskapsdepartementet.

Driftsinntekter

Samlede inntekter ved utgangen av 2018 utgjør 880,5 mill. kroner. Av dette utgjør *Inntekt fra bevilgninger* 707,0 mill. kroner og *Salgs- og leieinntekter* 172,8 mill. kroner. *Inntekt fra tilskudd og overføringer* og *andre driftsinntekter* utgjør 0,66 mill. kroner.

Inntekt fra bevilgning

Finansieringen av DSS består av bevilgning og inntekt fra brukerbetalte tjenester. Sum inntekt fra bevilgning er redusert med 0,5 prosent i forhold til 2017.

Salgs- og leieinntekter

Det er en prosentvis økning i salgs- og leieinntektene fra 2017 på 4,1 prosent. Økningen skyldes i hovedsak økte inntekter knyttet til teknisk sikring.

Driftskostnader

Samlede driftskostnader utgjør 880,5 mill. kroner. *Lønnskostnader* utgjør 481,3 mill. kroner (inkludert pensjonspremie og andre ytelser, som til sammen utgjør 45,4 mill. kroner). *Avskrivninger* av anleggsmidler utgjør 42,1 mill. kroner, og *Andre driftskostnader* og *varekostnader* utgjør 357,0 mill. kroner.

Lønnskostnader

Lønnskostnader utgjør 481,3 mill. kroner i 2018, noe som er en reduksjon på 1,6 mill. kroner sammenlignet med 2017. Nedgangen på 0,3 prosent skyldes i hovedsak reduksjon i antall ansatte og en økning i sykefraværet.

Avskrivninger

Avskrivninger utgjør i 2018 42,1 mill. kroner, noe som er en reduksjon på 2,5 mill. kroner sammenlignet med 2017. Avskrivningskostnadene synker på grunn av at DSS ikke investerer i samme takt som eiendelene avskrives. Av 42,1 mill. kroner utgjør avskrivning av varige driftsmidler 35,3 mill. kroner (84 prosent), og avskrivning av immaterielle eiendeler 6,9 mill. kroner (16 prosent).

Andre driftskostnader

Sum andre driftskostnader i 2018 utgjør 357,0 mill. kroner, en økning på 2,2 prosent fra 2017.

Balansen

Balansen per 31. desember 2018 er på 169,8 mill. kroner og er redusert med 24,2 mill.

kroner sammenlignet med 2017. Reduksjonen er i hovedsak knyttet til andre kortsiktige fordringer og reduksjonen skyldes at deler av husleiekostnadene for første kvartal 2019 ikke ble forskuddsbetalt i 2018.

Varige driftsmidler og immaterielle eiendeler

DSS har hatt en tilgang på 36,0 mill. kroner i 2018. Det gjelder i hovedsak anskaffelse av sentralutstyr knyttet til fysiske sikringstiltak, renholdsmaskiner samt oppgraderinger av intranettene, regjeringen.no, og Budmod.

Mellomværende

Bevilgningsregnskapet viser mellomværende med statskassen på kr 16 739 762.

Revisjonsordning

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for DSS. Beretningen er unnatt offentlighet frem til Stortinget har mottatt Dokument 1 fra Riksrevisjonen.

Andre forhold

DSS har i 2018 levert kontantregnskapet til statsregnskapet i henhold til gjeldende frister.

15. mars 2019



Erik Hope
direktør



Vedlegg 1
Regnskapsrapport

PRINSIPPNOTE TIL ÅRSREGNSKAPET - for oppstilling av bevilgningsrapportering, resultatregnskap og balanse med tilhørende noter

Årsregnskap for Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS) er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i *Bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene)*. Regnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets *Rundskriv R-115* og eventuelle tilleggskrav fastsatt av eget departement. Nedenfor vises anvendte regnskapsprinsipper til virksomhetsregnskapet som føres i tråd med de anbefalte *statlige regnskapsstandardene (SRS)*.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen, og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Oppstillingen av artskontorrapporten har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan, og en nedre del som viser grupper av kontoer som inngår i mellomværende med statskassen.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsperioden
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene korresponderer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen *Netto rapportert til bevilgningsregnskapet* er lik i begge oppstillingene.

Alle statlige virksomheter er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte virksomheter) tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved overgangen til nytt år nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto.

Bevilgningsrapporteringen

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som DSS har rapportert til statsregnskapet. Den er stilt opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet som DSS har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser DSS står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen *samlet tildeling* viser hva DSS har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev ved utgangen av rapporteringsperioden for hver kombinasjon av kapittel/post. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten, og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen ved årsrapportering.

Artskontorrapporteringen

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall DSS har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. DSS har en trekkrettighet for disponible tildelinger på konsernkonto i Norges Bank. Tildelte midler på utgiftssiden vises ikke som inntekt i oppstillingen. DSS utarbeider ikke noter til oppstillingen av artskontorrapporteringen fordi DSS har et virksomhetsregnskap etter de statlige regnskapsstandardene (SRS) med tilhørende noter.

ANVENDTE REGNSKAPSPRINSIPPER

Inntekter

Transaksjonsbaserte inntekter

Inntekter som forutsetter en motytelse er resultatført i den perioden rettigheten til inntekten er opptjent. Transaksjoner resultatføres til verdien av vederlaget på transaksjonstidspunktet. Inntektsføring ved salg av varer skjer på leveringstidspunktet. Salg av tjenester inntektsføres i takt med utførelsen.

Ved avgang av anleggsmidler resultatføres det beregnet gevinst eller tap. Gevinst/tap beregnes som forskjellen mellom salgsvederlaget og balanseført verdi på realisasjonstidspunktet. Ved gevinst fremkommer denne på regnskapslinjen *Andre driftsinntekter*. Resterende bokført verdi av *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler* på realisasjonstidspunktet inntektsføres.

Inntekter fra bevilgningsfinansierte aktiviteter

Bevilgninger inntektsføres etter et motsatt sammenstillingsprinsipp, det vil si i takt med at aktivitetene som finansieres av bevilgningen utføres, med andre ord i samme periode som kostnadene påløper. Investeringsbevilgninger føres på regnskapslinjen *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler* i balansen med det beløpet som faktisk er investert i regnskapsperioden. Inntektsføring av investeringsbevilgning skjer i takt med avskrivningene av anleggsmidlene.

Kostnader

Kostnader er resultatført i den perioden de er påløpt. Kostnader som gjelder transaksjonsbaserte inntekter, regnskapsføres i samme periode som tilhørende inntekt. Kostnader som finansieres ved bevilgning, regnskapsføres i den perioden aktivitetene som bevilgningen er forutsatt å finansiere, er utført.

Pensjoner

DSS betaler pensjonspremie til Statens pensjonskasse (SPK), jf. rundskriv R-118. Se også note 2.

Klassifisering og vurdering av balanseposter

Omløpsmidler og *kortsiktig gjeld* omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet, og poster som knytter seg til varekretsløpet. Øvrige poster er klassifisert som *anleggsmidler*, *statens kapital* og *langsiktig gjeld*.

Fordringer er klassifisert som *omløpsmidler* hvis de skal tilbakebetales i løpet av ett år etter utbetalingstidspunktet. *Omløpsmidler* vurderes til virkelig verdi. *Kortsiktig gjeld* balanseføres til nominelt beløp på etableringstidspunktet. *Anleggsmidler* vurderes til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger og nedskrives til virkelig verdi ved en eventuell bruksendring.

Immaterielle eiendeler og varige driftsmidler

Eksternt innkjøpte *immaterielle eiendeler* og eksternt bistand i utvikling og implementering av disse, er balanseført, og avskrives over forventet utnyttbar levetid. Avskrivningene er oppført i balansen og i tilhørende noter, og er en del av akkumulerte avskrivninger.

Ved tilgang av *immaterielle eiendeler* og *varige driftsmidler* balanseføres anskaffelseskostnaden. Anskaffelseskostnaden går til reduksjon av resultatposten *Inntekt fra bevilgninger* og til økning av balanseposten *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler*. Avskrivning av *anleggsmidler* kostnadsføres. I takt med gjennomført avskrivning inntektsføres et tilsvarende beløp under *Inntekt fra bevilgning*. Dette gjennomføres ved at finansieringsposten *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler* inntektsføres i takt med at anleggsmidlet forbrukes i virksomheten.

Beholdning av varer og driftsmateriell

Inngående balanse av beholdninger av varer og driftsmateriell ble i 2017 ført ut av balansen. Dette begrunnes med at beholdningene ikke er av vesentlig verdi og at balanseføring ikke er avgjørende for korrekt periodisering av DSS' regnskap.

DSS har de siste årene gjennomført årlige varetellinger på aktuelle beholdninger av varer og driftsmateriell, både de beholdninger som var inkludert i åpningsbalansen, og også de beholdninger som den gang ikke ble vurdert til å tilfredsstille krav til balanseføring. Vurderinger av beholdningenes verdi i forhold til balansen, beholdningsendringer gjennom året, samt at innkjøp og uttak anses som stabile over tid, tilsier at det er lav risiko for at periodiseringen av kostnaden blir feil gjennom året eller mellom årene ved direkte kostnadsføring.

DSS har ikke egentilvirkede varebeholdninger.

Fordringer

Kundefordringer og *andre fordringer* er oppført i balansen til pålydende, justert for den usikkerhet som anses for om fordringen vil bli betalt. Usikkerheten blir behandlet som en avsetning til *tap på krav*.

Valuta

Utenlandskvaluta vurderes til bankens kurs på betalingsdagen.

Selvassurandørprinsipp

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgelig ikke inkludert poster i balanse eller resultatregnskap som søker å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktelser.

Statens konsernkontoordning

Statlige virksomheter omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank. DSS tilføres ikke likvider gjennom året. Virksomheten har en trekkrettighet på sin konsernkonto som tilsvarer netto bevilgning. Forskjellen mellom inntektsført bevilgning og netto trekk på konsernkontoen inngår i avregning med statskassen. Ved årets slutt gjelder særskilte regler for oppgjør/overføring av mellomværende. Saldoen på den enkelte oppgjørskonto i Norges Bank nullstilles ved overgang til nytt regnskapsår.

Kontoplan

DSS benytter *Standard kontoplan for statlige virksomheter*.

Andre forhold

DSS er ikke registrert i Merverdiavgiftsregisteret.

DSS omfattes av *Nettoføringsordning for budsjettering og regnskapsføring av merverdiavgift* i staten.

DSS blir revidert av Riksrevisjonen.

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2018

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2018	Merutgift (-) og mindreutgift
0510	Driftsutgifter	01		A	674 622 000	690 615 496	-15 993 496
0510	Felles utgifter for R-kvartalet	22		A	128 028 000	128 021 455	6 545
0510	22. juli senteret	23		A	9 464 000	7 258 301	2 205 699
0510	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	45		A	35 324 000	28 369 257	6 954 743
0510	Sikringsanlegg og sperresystemer i reggjæringsbyggene	46		A	14 066 000	11 680 433	2 385 567
0226	Spesielle driftsutgifter	21			1 500 000	1 170 001	
0500	Spesielle driftsutgifter	21			1 000 000	1 004 612	
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	01			0	48 644 219	
<i>Sum utgiftsført</i>					864 004 000	916 763 773	

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling*	Regnskap 2018	Merinntekt og mindreinntekt(-)	
3510	Ymse inntekter	02		21 649 000	43 849 636	22 200 636	
3510	Brukerfinansierte tjenester	03		124 138 000	127 612 224	3 474 224	
5309	Tilfeldig inntekter, ymse	29		0	933 031		
5700	Arbeidsgiveravgift	72		0	58 204 797		
<i>Sum inntektsført</i>					145 787 000	230 599 688	

Netto rapportert til bevilgningsregnskapet
686 164 085
Kapitalkontoer

60045401	Norges Bank KK /innbetalinger				189 457 632	
60045402	Norges Bank KK/utbetalinger				-874 205 012	
715002	Endring i mellomværende med statskassen				-1 416 705	
<i>Sum rapportert</i>					0	

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)

		31.12.2018	31.12.2017	Endring
715002	Mellomværende med statskassen	-16 739 762	-15 323 057	-1 416 705

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter. Se note B for nærmere forklaring.

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter			
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
051001	4 340 000	670 282 000	674 622 000
051022	364 000	127 664 000	128 028 000
051023	420 000	9 044 000	9 464 000
051045	8 537 000	26 787 000	35 324 000
051046	5 702 000	8 364 000	14 066 000
351002		21 649 000	21 649 000
351003		124 138 000	124 138 000

Bevilgningsrapportering og artskontorrapportering med noter

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastnings- fullmakter(-)*	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastnings- fullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht.	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp **	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
051001	<i>Romertallsvedtak, fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter.</i>	-15 993 496		-15 993 496	25 674 860			9 681 364	33 514 100	9 681 364
051022		6 545		6 545				6 545	6 383 200	6 545
051023		2 205 699	-565 560	1 640 139				1 640 139	452 200	452 200
051045	<i>"kan overføres"</i>	6 954 743		6 954 743				6 954 743	51 578 000	6 954 743
051046	<i>"kan overføres"</i>	2 385 567		2 385 567				2 385 567	16 564 000	2 385 567

* Belastet av KMD iht. avtale, det er ikke avgitt en formell belastningsfullmakt. Beløpet gjelder husleie og NTNU-avtalen for drift av 22. juli-senteret.

**Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert bevilgninger.

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2018

	2018	2017
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetalinger fra gebyrer	0	0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	656 400	500 000
Salgs- og leieinnbetalinger	170 805 382	167 843 098
Andre innbetalinger	78	157 000
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>	171 461 860	168 500 098
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetalinger til lønn	477 570 793	486 699 701
Andre utbetalinger til drift	354 567 587	344 338 711
<i>Sum utbetalinger til drift</i>	832 138 380	831 038 412
Netto rapporterte driftsutgifter	660 676 520	662 538 314
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetaling av finansinntekter	0	0
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>	0	0
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetaling til investeringer	35 956 057	34 650 967
Utbetaling til kjøp av aksjer	0	0
Utbetaling av finansutgifter	22 636	66 243
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>	35 978 693	34 717 210
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter	35 978 693	34 717 210
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	0	0
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>	0	0
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		
Utbetalinger av tilskudd og stønader	0	0
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>	0	0
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *		
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)	933 031	937 941
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	58 202 316	59 200 225
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	48 644 219	47 746 195
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>	-10 491 128	-12 391 972
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet	686 164 085	684 863 552

Oversikt over mellomværende med statskassen **

Eiendeler og gjeld	2018	2017
Fordringer	12 500	89 644
Kasse	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk	-16 686 406	-15 489 238
Skyldige offentlige avgifter	-9 786	-39 725
Annen gjeld	-56 071	116 262
Sum mellomværende med statskassen	-16 739 762	-15 323 057

* Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.

** Spesifiser og legg til linjer ved behov.

Resultatregnskap

	Note	31.12.2018	31.12.2017
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	706 981 137	710 499 072
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	656 400	500 000
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	172 849 662	166 089 532
Andre driftsinntekter	1	0	0
<i>Sum driftsinntekter</i>		<i>880 487 198</i>	<i>877 088 604</i>
Driftskostnader			
Varekostnader		2 881	163 860
Lønnskostnader	2	481 342 584	482 965 673
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	42 108 672	44 644 432
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	0	0
Andre driftskostnader	5	357 010 607	349 248 214
<i>Sum driftskostnader</i>		<i>880 464 744</i>	<i>877 022 179</i>
Driftsresultat		22 455	66 425
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	0
Finanskostnader	6	22 455	66 425
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		<i>-22 455</i>	<i>-66 425</i>
Resultat av periodens aktiviteter		0	0
Avregninger og disponeringer			
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

Balanse

	Note	31.12.2018	31.12.2017
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	13 393 792	19 975 238
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	2 267 556	2 224 445
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		<i>15 661 348</i>	<i>22 199 683</i>
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	11 189 827	12 840 245
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	93 712 205	91 661 462
Anlegg under utførelse	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		<i>104 902 032</i>	<i>104 501 707</i>
III Finansielle anleggsmidler			
<i>Sum finansielle anleggsmidler</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Sum anleggsmidler		120 563 380	126 701 390
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	8	0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
II Fordringer			
Kundefordringer	9	5 173 239	3 401 368
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	10	3 362 422	3 076 389
Andre fordringer	11	40 713 282	60 817 930
<i>Sum fordringer</i>		<i>49 248 942</i>	<i>67 295 687</i>
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
<i>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
Sum omløpsmidler		49 248 942	67 295 687
Sum eiendeler		169 812 322	193 997 077

Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2018	31.12.2017
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
<i>Sum virksomhetskapi tal</i>		0	0
II Avregninger			
Avregnet med statskassen (bruttobudsjetterte)	7	-55 785 979	-50 839 187
<i>Sum avregninger</i>		-55 785 979	-50 839 187
III Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	3,4	120 563 380	126 701 390
<i>Sum statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler</i>		120 563 380	126 701 390
Sum statens kapital		64 777 401	75 862 204
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
<i>Sum avsetninger for langsiktige forpliktelser</i>		0	0
II Annen langsiktig gjeld			
<i>Sum annen langsiktig gjeld</i>		0	0
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		15 677 086	42 949 501
Skyldig skattetrekk		16 686 406	15 489 238
Skyldige offentlige avgifter	13	7 304 343	6 929 820
Avsatte feriepenger		40 074 961	40 659 184
Mottatt forskuddsbetaling	10	182 456	0
Annen kortsiktig gjeld	12	25 109 670	12 107 130
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		105 034 921	118 134 873
Sum gjeld		105 034 921	118 134 873
Sum statens kapital og gjeld		169 812 322	193 997 077

Note 1 Driftsinntekter

	31.12.2018	31.12.2017
Inntekt fra bevilgninger		
Inntekt fra bevilgninger*	700 843 125	697 596 866
- brutto benyttet til investeringer i immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-35 970 661	-34 320 026
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til investeringer (avskrivninger)	42 108 672	44 644 432
+ utsatt inntekt fra avsetning knyttet til avhendede anleggsmidler	0	2 577 800
+ inntekt til dekning av pensjonskostnader**	0	0
- utbetaling av tilskudd til andre		
Andre poster som vedrører bevilgninger (spesifiseres)		
Sum inntekt fra bevilgninger	706 981 136	710 499 072
*Vesentlige tildelinger kan spesifiseres på egne linjer.		
**Kun aktuell for virksomheter som ikke betaler pensjonspremie til SPK.		
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Andre tilskudd og overføringer	656 400	500 000
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	656 400	500 000
Inntekt fra gebyrer		
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt tjenester, avgiftspliktig	172 849 584	165 864 492
Diverse tilfeldige inntekter	78	40
Sum salgs- og leieinntekter	172 849 662	165 864 532
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
Andre inntekter	0	225 000
Sum andre driftsinntekter	0	225 000
Sum driftsinntekter	880 487 198	877 088 604

Grunnlag for inntektsføring av utgiftsbevilgning

Kapittel og post	Kontantprinsippet				Periodiserings - prinsippet
	Utgiftsbevilgning (samlet tildeling)	Inntektsbevilgning	Rapportert inntekt	Maksimalt beregnet grunnlag for inntektsføring	Inntektsført bevilgning
022621	1 500 000			1 500 000	
050021	1 000 000			1 000 000	
051001	674 622 000	145 787 000	171 461 860	528 835 000	
051022	128 028 000			128 028 000	
051023	9 464 000			9 464 000	
051045	35 324 000			35 324 000	
051046	14 066 000			14 066 000	
Sum				718 217 000	700 843 125

Denne tabellen viser mottatte bevilgninger etter kontantprinsippet sammenholdt med inntektsført bevilgning i virksomhetsregnskapet etter periodiseringsprinsippet.

Kolonnen for utgiftsbevilgning består av bevilgninger overført fra foregående budsjettår og årets bevilgninger, redusert for avgitte belastningsfullmakter. Kolonnen for inntektsbevilgning viser eventuelle inntektskrav, og beløpet reduserer grunnlaget for inntektsføring. Kolonnen for rapportert inntekt viser inntekter rapportert til statsregnskapet ved årsslutt. Ved beregning av maksimalt grunnlag for inntektsføring er utgiftsbevilgningen redusert med det laveste av beløpene i kolonnen for henholdsvis inntektsbevilgning eller rapportert inntekt.

Inntektsført bevilgning i virksomhetsregnskapet kan normalt ikke overskride beløpet som fremgår i kolonnen maksimalt beregnet grunnlag for inntektsføring. Inntektsført bevilgning i virksomhetsregnskapet følger prinsippet om motsatt sammenstilling. Det vil si at inntekt fra bevilgning skal sammenstilles med påløpte kostnader i perioden. Mottatte belastningsfullmakter er inntektsført med trukket beløp.

Note 2 Lønnskostnader

	31.12.2018	31.12.2017
Lønn	352 211 122	349 021 851
Feriepenger	42 447 891	42 941 861
Arbeidsgiveravgift	58 683 626	58 726 641
Pensjonskostnader	40 722 770	42 293 550
Sykepenger og andre refusjoner (-)*	-17 411 678	-15 755 915
Andre ytelser	4 688 854	5 737 685
Sum lønnskostnader	481 342 584	482 965 673

*Avsetningsgrunnlaget for NAV-refusjoner er ikke sammenlignbart mellom 2017 og 2018, se note 11 for utfyllende kommentar.

Antall årsverk **586** **615**

Ett årsverk defineres som en person i 100 prosent stilling i et helt år. Antall årsverk representerer et gjennomsnitt for den aktuelle perioden. Årsverksberegningen reduseres for fravær ≥ 1 dag.

Om fraværet/permisjonen er med eller uten lønn er uten betydning for beregningen.

Årsverksberegningen reduseres ikke av ferieuttak eller avspasering av fleksitid, overtid/reisetid til avspasering. Overtid til utbetaling påvirker heller ikke årsverksberegningen. DSS har en nedgang på 4,7 % i antall årsverk sammenlignet med 31.12.2017. Nedgangen skyldes i hovedsak en reduksjon i antall ansatte, og en økning i sykefraværet.

Lønn

DSS har valgt å se nærmere på regnskapslinjen *Lønn*. Tabellen under viser lønn pr. tjenesteområde.

	31.12.2018	31.12.2017	Endring i %
Digitale tjenester	95 637 595	97 758 254	-2,2
Fasilitetstjenester	61 611 312	57 720 607	6,7
Vakt- og resepsjonstjenester	139 206 448	136 230 047	2,2
Sum	296 455 355	291 708 908	1,6
Administrasjon og øvrige tjenester*	55 755 767	57 312 943	-2,7
Sum lønn	352 211 122	349 021 851	0,9

**Administrasjon og øvrige tjenester* består av 22. juli-senteret, Statens servicesenter i Engerdal, arbeid med nytt regjeringskvartal og intern administrasjon, herunder sentral økonomifuksjon, HR, kommunikasjon og kundekontakt. For DSS samlet, har lønn økt i underkant av 1 % i forhold til 31.12.17. Korrigerer vi for effekten av lønnsoppgjøret 2018, ser vi en nedgang på lønn 1,3 %. Vi kan ikke uten videre sammenligne endring i Lønn med endring i årsverk. DFØs definisjon av årsverk reduseres for eksempel med lønnet fravær >1 dag, men økes ikke ved overtidbruk. Endringene innen de ulike tjenesteområdene forklares i hovedsak med lønnsoppgjøret og endring i antall årsverk som følge av omorganisering og fratredelser. Blant annet er en effekt av intern omorganisering i DSS, at lønn knyttet til anskaffelser i DSS er overført fra Administrasjon og øvrige tjenester, til Fasilitetstjenester.

Pensjonskostnader

Fra og med 1. januar 2017 betaler DSS pensjonspremie til SPK.

Andre ytelser

DSS har hatt en nedgang i kostnader knyttet til velferdstiltak.

Note 3 Immaterielle eiendeler

	Forskning og utvikling	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	0	36 925 213	2 224 445	39 149 658
Tilgang i året	0	273 607	43 112	316 719
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0
Anskaffelseskost	0	37 198 820	2 267 556	39 466 376
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	0	16 949 975	0	16 949 975
Ordinære avskrivninger i året	0	6 855 053	0	6 855 053
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2018	0	13 393 792	2 267 556	15 661 348

	Virksomhets-spesifikt	5 år / lineært	Ingen avskrivning	
Avskrivningssatser (levetider)				
Avhendelse av immaterielle eiendeler i 2018:				
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0

Avskrivningene er større enn tilgangen av eiendeler. DSS fornyer ikke sine immaterielle eiendeler i like stor grad som de forbrukes.

Med få unntak, avskrives DSS' immaterielle eiendeler over 5 år.

Note 4 Varige driftsmidler

	Maskiner og transportmidler	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Anlegg under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	33 298 613	239 898 038	0	273 196 650
Tilgang i året	1 920 000	33 733 943	0	35 653 943
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	-1 224 063	0	-1 224 063
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0	0
<i>Anskaffelseskost</i>	35 218 613	272 407 918	0	307 626 531
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	20 458 368	148 236 575	0	168 694 943
Ordinære avskrivninger i året	3 570 418	31 683 200	0	35 253 618
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	-1 224 062	0	-1 224 062
Balanseført verdi 31.12.2018	11 189 827	93 712 205	0	104 902 032

	3-15 år lineært	3-15 år lineært	Ingen avskrivning	
Avskrivningssatser (levetider)	3-15 år lineært	3-15 år lineært	Ingen avskrivning	
<u>Avhendelse av varige driftsmidler i 2018:</u>				
Salgssum ved avgang anleggsmidler	0	0	0	0
- Bokført verdi avhendede anleggsmidler	0	0	0	0
= Regnskapsmessig gevinst/tap	0	0	0	0

Avskrivningene er omtrent tilsvarende tilgangen av eiendeler. DSS fornyer varige driftsmidler i like stor grad som de forbrukes.

Les mer i rapportens kapittel 4.2.4.

DSS har i 2018 utrangert tre anlegg fra anleggsgruppe Sentralutstyr, disse var ferdig avskrevet og er skiftet ut.

Note 5 Andre driftskostnader

	31.12.2018	31.12.2017
Husleie fellesarealer i Regjeringskvartalet	87 102 199	85 614 136
Husleie DSS' arealer	35 568 436	35 207 838
Vedlikehold egne bygg og anlegg	1 048 126	704 700
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler (fellesarealer)	3 322 866	3 058 329
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	18 380 357	20 014 403
Vakthold lokaler	27 656 439	27 028 450
Leie maskiner, inventar og lignende	35 429 555	31 437 618
Mindre utstyrsanskaffelser	14 225 512	10 224 172
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	15 248 678	20 956 042
Kjøp av fremmede tjenester	81 462 071	74 523 153
Reiser og diett	3 247 537	2 558 440
Kompetanseheving, kurs og konferansedeltakelse m.m.	6 928 672	8 835 888
Kopieringskostnader - Kopinor	9 102 523	9 002 632
Kommunikasjonskostnader	6 247 147	7 180 881
Tap ved avgang av anleggsmidler	0	2 420 800
Øvrige driftskostnader	12 040 489	10 480 732
Sum andre driftskostnader	357 010 607	349 248 214

Vakthold lokaler

Kostnadene gjelder innleie av vektore. 38 % av kostnadene er brukerfinansierte.

Leie maskiner, inventar og lignende

Leiekostnadene har økt fra 2017 til 2018. Økningen skyldes i hovedsak økte kostnader knyttet til lisenser. DSS har blant annet økte kostnader til lisenser med Microsoft.

Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.

DSS har hatt en nedgang i reparasjons- og vedlikeholdskostnadene i forhold til samme periode i fjor. Innenfor Digitale tjenester er forbruket redusert fordi det i 2017 ble utført vedlikehold på både nytt og gammelt utstyr i en overgangsfase hvor infrastruktur ble byttet ut. I tillegg er de brukeravhengige driftskostnadene ved leie av lokaler fra Statsbygg redusert som følge av en avregning fra 2017 som ble tilbakebetalt i 2018.

Kjøp av fremmede tjenester

Kjøp av fremmede tjenester omfatter blant annet konsulenttjenester til drift og utvikling IKT, driftsavtaler IKT, flyttetjenester, avfallshåndtering og innleie av vikarer. Kostnadene har økt med i underkant av 10 % i forhold til 2017. DSS har hatt høyere kostnader både til innleie av vikarer og til konsulentbruk. Avdeling for Digitale tjenester har stått ovenfor store omstillinger og valgt å leie inn vikarer til ny struktur er på plass. Innenfor det samme området, har økt aktivitetsnivå i ulike prosjekter medført økte kostnader til kjøp av konsulenttjenester.

Kompetanseheving, kurs og konferansedeltakelse m.m.

Kostnaden er redusert med i overkant av 20 % i forhold til 2017. Nedgangen er størst innen Digitale tjenester, som følge av strukturelle endringer innenfor tjenesteområdet. Vi ser også en nedgang innenfor Vakt- og resepsjon, hvor en del opplæringstiltak er utsatt til 2019.

Kommunikasjonskostnader

Kommunikasjonskostnadene består i hovedsak av linjeleie nødnett, nettverks- og sikkerhetssystemer og tjenestetelefoner. Det er en nedgang i kostnadene i forhold til 2017. Reduksjonen skyldes blant annet lavere mobiltelefonkostnader som følge av ny avtale.

Øvrige driftskostnader

Øvrige driftskostnader omfatter blant annet aviser, tidsskrifter og abonnementer, drifts- og renholdsrekvisita, porto, medlemskontingenter og vedlikehold kjøretøy. Det er en økning i øvrige kostnader i forhold til 2017. I 2017 viderefakturerte DSS inntekter knyttet til Fellesbiblioteket, og inntektene ble da ført på kostnadskonto. Fra 2018 ble prinsippet endret til utfakturering, og inntektene blir nå ført på inntektskonto. I tillegg har Fellesbiblioteket endret kostnadsføringen av NTB-avtalene fra kontogruppe 67 til 68.

Oversikt over årlige leibeløp i henhold til leieavtaler*

	<i>Varighet mellom ett og fem år</i>	<i>Varighet over fem år</i>
Husleieavtaler		122 632 380
Leieavtaler knyttet til immaterielle eiendeler	28 331 111	
Leieavtaler knyttet til varige driftsmidler	540 000	
Sum leieavtaler	28 871 111	122 632 380

* Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.

Husleieavtaler

Husleie Engerdal, DSS-arealer og fellesarealer i regjeringskvartalet fra Statsbygg

Leieavtaler - immaterielle eiendeler

Ca. 80 % gjelder fagapplikasjoner knyttet til IKT-systemer. De resterende 20 % gjelder blant annet applikasjoner knyttet til vakthold og teknisk sikring og regjeringen.no.

Leieavtaler - varige driftsmidler

Gjelder fargeprinter DepMedia.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2018	31.12.2017
Finansinntekter		
Sum finansinntekter	0	0
Finanskostnader		
Rentekostnad	22 455	66 425
Sum finanskostnader	22 455	66 425

**Note 7 Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen
(bruttobudsjetterte virksomheter)**

A) Avregnet med statskassen

	31.12.2018	31.12.2017	Endring
Immaterielle eiendeler, varige driftsmidler og finansiering av disse			
Immaterielle eiendeler	15 661 348	22 199 683	-6 538 335
Varige driftsmidler	104 902 032	104 501 707	400 325
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-120 563 380	-126 701 390	6 138 010
<i>Sum</i>	0	0	0
Finansielle anleggsmidler			
<i>Sum</i>	0	0	0
Omløpsmidler			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	5 173 239	3 401 368	1 771 871
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	3 362 422	3 076 389	286 032
Andre fordringer	40 713 282	60 817 929	-20 104 648
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<i>Sum</i>	49 248 942	67 295 686	-18 046 744
Langsiktige forpliktelser og gjeld			
<i>Sum</i>	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-15 677 086	-42 949 501	27 272 415
Skyldig skattetrekk	-16 686 406	-15 489 238	-1 197 168
Skyldige offentlige avgifter	-7 304 343	-6 929 820	-374 523
Avsatte feriepenger	-40 074 961	-40 659 184	584 223
Mottatt forskuddsbetaling	-182 456	0	-182 456
Annen kortsiktig gjeld	-25 109 670	-12 107 130	-13 002 540
<i>Sum</i>	-105 034 921	-118 134 873	13 099 952
Avregnet med statskassen*	-55 785 979	-50 839 187	-4 946 792

Finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler fremgår som hovedregel av regnskapslinjen *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler*. Finansieringen av nettosummen av omløpsmidler og kortsiktig gjeld fremgår som hovedregel av regnskapslinjen *Avregnet med statskassen*.

Avstemming av endring i avregnet med statskassen (kongruensavvik)

Konsernkonto utbetaling	-874 205 012
Konsernkonto innbetaling	189 457 632
<i>Netto trekk konsernkonto</i>	-684 747 380
- Innbetaling innkrevingsvirksomhet og andre overføringer	0
+ Utbetaling tilskuddsforvaltning og andre overføringer	0
+ Inntektsført fra bevilgning (underkonto 1991 og 1992)	700 843 125
- Gruppeliv/arbeidsgiveravgift (underkonto 1985 og 1986)	-59 135 347
+ Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift (underkonto 1987)	48 000 063
- Tilbakeførte utsatte inntekter ved avgang anleggsmidler, der avsetningen ikke er resultatført (underkonto 1996)	0
Andre avstemmingsposter (spesifiseres)	-13 669
<i>Forskjell mellom resultatført og netto trekk på konsernkonto</i>	4 946 792
Resultat av periodens aktiviteter før avregning mot statskassen	0
Sum endring i avregnet med statskassen *	4 946 792

*Sum endring i avregnet med statskassen skal stemme med sum i endringskolonnen ovenfor.

Note 7B Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

B) Forskjellen mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2018	31.12.2018	
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	Forskjell
Immaterielle eiendeler, varige driftsmidler og finansiering av disse			
Immaterielle eiendeler	15 661 348	0	15 661 348
Varige driftsmidler	104 902 032	0	104 902 032
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	-120 563 380	0	-120 563 380
<i>Sum</i>	0	0	0
Finansielle anleggsmidler			
<i>Sum</i>	0	0	0
Omløpsmidler			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	5 173 239	0	5 173 239
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	3 362 422	0	3 362 422
Andre fordringer	40 713 282	12 500	40 700 782
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<i>Sum</i>	49 248 942	12 500	49 236 442
Langsiktige forpliktelser og gjeld			
<i>Sum</i>	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-15 677 086	0	-15 677 086
Skyldig skattetrekk	-16 686 406	-16 686 406	0
Skyldige offentlige avgifter	-7 304 343	-9 786	-7 294 557
Avsatte feriepenger	-40 074 961	0	-40 074 961
Mottatt forskuddsbetaling	-182 456	0	-182 456
Annen kortsiktig gjeld	-25 109 670	-56 071	-25 053 599
<i>Sum</i>	-105 034 921	-16 752 262	-88 282 659
Sum	-55 785 979	-16 739 762	-39 046 217

Mellomværende med statskassen består av kortsiktige fordringer og gjeld som etter økonomiregelverket er rapportert til statsregnskapet (S-rapport). Avregnet med statskassen viser finansieringen av virksomhetens netto omløpsmidler. Netto omløpsmidler består av kortsiktige eiendeler som beholdninger og kundefordringer, redusert for kortsiktig gjeld som leverandørgjeld og skyldige skatter og avgifter. Dersom virksomheten har finansielle anleggsmidler eller langsiktige forpliktelser inngår disse i beregningen av avregnet med statskassen.

Note 8 Beholdning av varer og driftsmateriell

	31.12.2018	31.12.2017
Anskaffelseskost		
<i>Sum anskaffelseskost</i>	0	0
Ukurans		
<i>Sum ukurans</i>	0	0
Sum beholdning av varer og driftsmateriell	0	0

DSS besluttet i 2017 å føre beholdninger av varer og driftsmateriell ut av balansen, med begrunnelse at beholdningene ikke er av vesentlig verdi. Se prinsipnote for utfyllende informasjon.

Note 9 Kundefordringer

	31.12.2018	31.12.2017
Kundefordringer til pålydende	5 173 239	3 401 368
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	5 173 239	3 401 368

DSS har departementene som primærkunder og erfaringsmessig betales alle fakturaer, og det settes derfor ikke av til forventet tap.

Aldersfordelt saldoliste	>90 dager	90 - 60 dager	60 - 30 dager	29-0 dager	Ikke forfalt	SUM
	t.o.m. 30.09.18	01.10.18 - 31.10.18	01.11.18 - 30.11.18	01.12.18 - 31.12.18	01.01.2019<	
Fordinger totalt	944 761	0	0	449 711	3 778 767	5 173 239
Fordelt på kundegruppe						
<i>Departementer</i>	944 761			-495 467		
<i>Øvrige</i>				945 178		

Aldersfordelt saldoliste angir hvor lenge fakturaene har vært ubetalt, og DSS legger til grunn at alle fordringene pr 31.12.2018 vil bli oppgjort i sin helhet.

Note 10 Opptjente, ikke fakturerte inntekter / Mottatt forskuddbetaling**Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)**

	31.12.2018	31.12.2017*
Digitale tjenester	268 761	108 705
Fasilitetstjenester	482 592	563 359
Vakt- og resepsjonstjenester	1 614 123	1 445 616
Statens servicesenter i Engerdal	996 946	958 709
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	3 362 422	3 076 389

*Tallene for 2017 er omgruppert slik at de er sammenlignbare med tallene for 2018.

Opptjente, ikke fakturerte inntekter består i hovedsak av byggevakthold knyttet til prosjekter i Statsbygg og inntekter til Statens servicesenter i Engerdal. Samlet utgjør disse to forholdene 73 % av totale opptjente, ikke fakturerte inntekter pr.31.12.2018.

Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)

	31.12.2018	31.12.2017
Digitale tjenester	0	0
Fasilitetstjenester	0	0
Vakt- og resepsjonstjenester	182 456	0
Sum mottatt forskuddsbetaling	182 456	0

Forskuddsbetalingen består av tjenester innen *Vakt- og resepsjonstjenester*. DSS har leid ut et årsverk som prosjekt-deltaker i Statsbygg. Beløpet er periodisert t.o.m. april 2019, men skulle vært periodisert ut desember 2018.

Note 11 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2018	31.12.2017
Forskuddsbetalt lønn	0	81 078
Reiseforskudd	0	8 566
Personallån	12 500	0
Andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte leie	30 465 140	54 169 031
Andre forskuddsbetalte kostnader	7 577 368	5 895 615
Andre fordringer	2 658 274	663 640
Sum andre kortsiktige fordringer	40 713 282	60 817 930

Forskuddsbetalt leie og andre forskuddsbetalte kostnader

Forskuddsbetalt leie består i hovedsak av leie av programvare og av husleie.

Årsaken til differansen mellom 2017 og 2018 er at deler av husleiekostnadene for 1. kvartal 2019 ikke ble forskuddsbetalt i 2018.

Andre forskuddsbetalte kostnader består i hovedsak av kostnader knyttet til utskiftning av pc-er og av brukeravhengige driftskostnader.

Andre fordringer

Kostnadene gjelder fordringer fra NAV. Årsaken til at DSS har en økning på nærmere 2 mill fra 2017 til 2018, skyldes at grunnlaget for avsetninger i 2017 ikke var avstemt mot faktisk utestående krav mot NAV. For 2018 har DFØ endret rutinen for avstemming, slik at regnskapet for 2018 viser faktisk utestående krav mot NAV.

Note 12 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2018	31.12.2017
Skyldig lønn	14 296 447	8 354 920
Annen gjeld til ansatte	29 640	-121 171
Påløpte kostnader	10 751 452	3 871 146
Avstemningsdifferanser ved rapportering til statsregnskapet	0	0
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	0
Annen kortsiktig gjeld	32 131	2 235
Sum annen kortsiktig gjeld	25 109 670	12 107 130

Skyldig lønn

Består av påløpt overtid, fleksitid og feriedager til gode.

Påløpte kostnader

Påløpte kostnader består i hovedsak av kostnader til vakthold, reparasjon og vedlikehold av komponenter innen teknisk sikring, kjøp av tjenester til utvikling av programvare IKT og kostnader er knyttet til ombygging av A64.

Økningen fra 2017 skyldes at en del fakturarer med forfall i desember 2018, som følge av en feil ikke ble bokført før i 2019.

Disse fakturaene har vi avsatt for, beløpet utgjør ca 7,6 mill kroner.

Note 13 Skyldige offentlige avgifter

	31.12.2018	31.12.2017
Skyldig arbeidsgiveravgift fra påløpt lønn	1 765 865	1 104 882
Skyldig arbeidsgiveravgift fra overført feriepengen	5 516 169	5 697 283
Skyldig merverdiavgift	22 308	127 655
Sum skyldige offentlige avgifter	7 304 343	6 929 820



Sammen for fellesskapet



Foto: Tine Poppe
Design: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon
Mars 2019