

Samverkan och Rapportering

DOKUMENTINFORMATION

Version: 1.0
Datum: 2013-02-08

DOKUMENTKONTROLL

DOKUMENTHISTORIK

<i>Titel</i>	Samverkan och rapportering
<i>Version</i>	1.0
<i>Datum för första utgåva</i>	2013-02-08
<i>Status</i>	Slutlig version

ÄNDRINGSHISTORIK

<i>Nummer</i>	<i>Datum</i>	<i>Ändring</i>
1.0	2013-02-08	Slutlig version

UNDERSKRIFTER

Undertecknad för och på uppdrag av Kunden:

Namn:	
Titel:	
Datum:	

Undertecknad för och på uppdrag av Leverantören:

Namn:	
Titel:	
Datum:	

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Dokumentkontroll	2
	Dokumenthistorik	2
	Ändringshistorik	2
	Underskrifter	3
	Innehållsförteckning	4
1.	Introduktion	5
	1.1. Dokumentets syfte	5
	1.2. Tekniska Termer och förkortningar	Error! Bookmark not defined.
2.	Samverkansmodell	6
3.	Möten	8
4.	Rapportering	11
5.	Eskalering	13
6.	Underhåll och utveckling av tjänsterna	14
7.	Affärsetiska Grundprinciper	15
8.	Scorecard	16

1. INTRODUKTION

1.1. DOKUMENTETS SYFTE

I denna bilaga beskrivs ramverket för styrning av Tjänsterna ur ett strategiskt, taktiskt och operativt perspektiv. Bilagan innefattar samverkansmodellen som anger strukturen för styrning av Avtalet och leveransen av Tjänsterna med exempelvis roller, möten och problemskalering.

1.2. SAMVERKANSHANDBOK

Under Transformation projektet kommer en Samverkanshandbok att etableras. Samverkanshandboken kommer att beskriva kontaktpersoner, processer, rutiner och tillvägagångssätt för en effektiv samverkan mellan Leverantören och Kunden. Leverantörens leverans och processer baseras på ITIL som ramverk och i Samverkanshandboken kommer dessa processer att beskrivas. Samtliga mötesforum och dess agenda, syfte och innehåll kommer också att dokumenteras i Samverkanshandboken.

2. SAMVERKANSMODELL

Syftet med samverkansmodellen är att tillse att frågor, problem och möjligheter på alla nivåer tas upp och hanteras på ett lämpligt sätt för båda parter. Samverkansmodellen ska också ge en effektiv styrning av Tjänsterna. För att täcka in alla dessa aspekter är samverkansmodellen indelad i tre nivåer: strategisk, taktisk och operativ.

Strategisk nivå

Denna nivå ger strategisk och visionär styrning av tjänsteleveransen samt av förhållandet mellan Kunden och Leverantören. Detta är också normalt sett den sista eskaleringspunkten för problem parterna emellan.

Taktisk nivå

På denna nivå tas ansvar för att Avtalet och Tjänsteleveransen är långsiktigt hållbar genom att utvärdera och föreslå viktiga ändringar av Avtalet och Tjänsterna utifrån framtagna prognoser.

Här rapporteras resultat från eventuella kundnöjdhetsmätningar samt Tjänsteleveransens utfall mot överenskomna servicenivåer ackumulerat under en längre period.

Operativ nivå

På operativ nivå hanteras de dagliga frågor som uppstår vid hanteringen av Avtalet och den löpande leveransen av Tjänsterna. Mindre justeringar av Avtalet tas om hand, rapportering mot avtalade servicenivåer samt framtagning av förslag och beslut kring operativa åtgärder tas fram.

Utöver dessa mötesforum kan ytterligare mötesforum etableras utifrån kundens behov och dessa mötesforum etableras under Transformation projektet och dokumenteras i Samverkanshandboken.

De primära rollerna i samverkansmodellen mellan Kunden och Leverantören beskrivs i tabellen nedan. Rollerna avser att möta olika nivåer av styrning enligt samverkansmodellen.

<i>ROLL</i>	<i>Part</i>	<i>Beskrivning</i>
Service Delivery Manager (Leveransansvarig)	Leverantören	Leveransansvarig leder och ansvarar för Tjänsteleveransen enligt detta Avtal och är Kundens primära kontaktperson. Leveransansvarig tillser att alla leveranser av Tjänsterna utförs samt kvalitetssäkrar och leder eventuella förbättringsinitiativ. Denna roll har ansvar för att övergripande hantera avrop samt begäran om förändringar i Tjänsterna.
Kundansvarig	Leverantören	Kundansvarig har det övergripande och yttersta ansvaret för relationen med Kunden och är involverad i större förändringar av Avtal samt vid offertlämnande inom nya tjänsteområden.
Affärsenhetschef	Leverantören	Affärsenhetschef hos Leverantören ansvarar för grupperingarna leveransansvar samt kundansvar
Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare)	Kunden	Ansvarar för leveransen av Tjänsterna enligt Avtalet och fungerar som central punkt för interaktion mellan Kundens verksamhet/IT-avdelning och Leverantören.
IT-chef	Kunden	Ägare av Avtalet med Leverantören samt ansvarig för Kundens IT-drift.
IT-chef	Kunden	Ansvarar för kundens verksamhet, strategiska planer och nuvarande och framtida IT-behov.
Service manager	Kunden	Ansvarar för att den dagliga leveransen till slutanvändare fungerar på ett tillfredsställande sätt och verkar som första kontakt gentemot leverantör vad gäller frågor av operativ karaktär
Controller	Kunden	Ansvarar för att den finansiella uppföljningen av leveransen fungerar på ett tillfredsställande sätt

3. MÖTEN

Möten om strategiska, taktiska och operativa planer hålls med den frekvens och dagordning som redovisas i tabellen nedan. Andra roller än de beskrivna deltar i dessa forum efter behov.

Mötesansvarig, markerad med fet stil i tabellen nedan, distribuerar en dagordning minst 3 arbetsdagar innan varje möte för att mötesdeltagarna ska kunna förbereda sig. Mötesansvarig ansvarar för att föra och distribuera protokoll från mötet inom en vecka efter genomfört möte.

Protokollet ska godkännas av mötesdeltagarna inom två veckor efter mötet. Om mötesdeltagarna inte svarar med kommentarer eller godkännande inom utsatt tid ska protokollet anses godkänt.

Det första operativa mötet hålls inom 30 dagar från det att Tjänsterna har börjat levereras. Vid det mötet ska ett mötesschema avtalas för samtliga nivåer i samverkansmodellen (strategiskt, taktiskt och operativt)

Nivå	Deltagare	Syfte	Frekvens	Dagordning
Strategisk	Leverantörens Affärsenhetschef Kundens IT-chef Leverantörens Kundansvarig Kundens Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare)	En allmän genomgång av innehållet i Avtalet görs i detta forum. Fokus sätts på ekonomi, kvalitet, strategisk utveckling och relationer.	Halvårsvis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Granska problem som har eskalerats från den taktiska nivån ➤ Granska kundnöjdhet ➤ Granska det strategiska partnerskapet och samarbetet ➤ Diskutera Kundens affärsplan och strategi i förhållande till tjänsteutvecklingen ➤ Diskutera möjligheter att förbättra hållbar utveckling (Grön IT) ➤ Övrigt
Taktisk	Leverantörens kundansvarig Kundens IT-chef Kundens Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare) Controller vid behov Leverantörens Leveransansvarig (SDM)	Mötets syfte är att granska långsiktiga planer och utveckling samt göra en uppföljning av Kundens verksamhet. Avtalsöversyn	Kvartalsvis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Följa upp trender i uppfyllande av servicenivåer ➤ Granska problem som har eskalerats från operativt forum ➤ Granska resultatet av korrigerande åtgärder som krävts av Leverantören eller Kunden ➤ Granska de totala kostnaderna som betalats enligt Avtalet för föregående kvartal ➤ Granska nöjdhet hos slutanvändarna ➤ Diskutera tekniska framsteg som skulle kunna vara till

				fördel för Kunden inklusive möjligheter kring Grön IT <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bereder årlig prisöversyn ➤ Förändring av Avtalsinnehåll ➤ Övrigt
Operativ	Leverantörens Leveransansvarig (SDM) Kundens Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare) Service manager och Controller vid behov	Följa upp leveransen av Tjänsterna enligt Avtalet.	Månadsvis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentation av uppföljande statistik och rapporter (inkl SLA-nivåer) ➤ Planering, beslut och uppföljning av alla infrastrukturändringar i Kundens IT-miljö ➤ Gå igenom RFC:er (Request For Changes), CCN:er (Change Control Notes) och planera lämpliga åtgärder ➤ Gå igenom de ändringar som gjorts under perioden ➤ Granska status för pågående projekt (som är relevanta för IT) ➤ Ekonomisk uppföljning av månadens kostnader ➤ Identifiera och diskutera eventuella relationsfrågor mellan parterna ➤ Diskutera ständiga förbättringar av Tjänsteleveransen ➤ Sense&Respond uppföljning ➤ Övrigt

Mötesfrekvensen kan variera. Det är varje forums ansvar att tillse att dagordning och mötesfrekvens är effektivt och håller hög kvalitet.

Utöver ovanstående mötesforum kommer nedanstående forum etableras under Transformation projektet och dokumenteras i Samverkanshandboken.

Forum	Deltagare	Syfte	Frekvens	Dagordning
Tekniskt forum	Leverantörens Arkitekt Leverantörens SDM Kundens IT/Verksamhetsarkitekt	Mötets syfte är att följa upp den tekniska utvecklingen inom resp Tjänsteområde och baserat på kundens behov och IT infrastruktur	Kvartalsvis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Följa upp tekniska trender inom resp Tjänsteområde ➤ Föreslå tekniska lösningar för att optimera kundens IT infrastruktur ➤ Övrigt

	Kundens Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare)	optimera de tekniska lösningarna		
Tjänsteutvecklings forum	Leverantörens kundansvarig Leverantörens SDM Kundens Enhetschef Kundens Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare) Service manager och Controller vid behov	Mötets syfte är att underhålla och utveckla tjänstekatalogen samt att kontinuerligt följa upp samt driva på optimeringen och utvecklingen inom respektive Tjänsteområde.	Kvartalsvis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Följa upp tekniska rekommendationer från Tekniskt forum. ➤ Föreslå förändringar i befintlig tjänstekatalog eller nya tjänster ➤ Följa upp pågående förbättrings-tjänsteutvecklingsprojekt ➤ Övrigt

4. RAPPORTERING

4.1. RAPPORTERING ENLIGT SAMVERKANSMODELLEN

Nedan återfinns de standardrapporter som ska levereras som en del av Tjänsteleveransen. Rapporterna ska distribueras i digitalt format tillsammans med dagordningen för relevant möte (strategiskt, taktiskt eller operativt) och granskas på efterföljande möte.

Rapport	Nivå	Frekvens	Syfte	Innehåll
Tjänsternas prestanda	Operativ	Månadsvis	Följa upp Tjänsternas övergripande prestanda i att uppnå servicenivåer	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tjänsternas prestanda mot servicenivåer ○ Förslag till förbättringar (planering av Tjänsteförbättring) ○ Incidentstatistik ○ Analys av orsak (om tillämpligt)
Licensrapportering	Operativ	Månadsvis	Följa upp licensutnyttjande	<ul style="list-style-type: none"> ○ Licensutnyttjande per server och totalt för leveransen
Status beställningar	Operativ	Månadsvis	Följa upp aktiviteter som ligger utanför Tjänsternas omfattning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sammanfattning av aktiviteter och status för pågående beställningar och projekt ○ Lista över beställningar och projekt som ska påbörjas
Ekonomi	Operativ	Månadsvis	Följa upp ekonomiska resultat och styrning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Utestående fakturor ○ Fakturor för aktuell månad ○ Bestridna fakturor ○ Proforma faktura för uppföljning av totalfakturerings. ○ Analys av eventuellt tillämpligt vite för ej uppnådda servicenivåer
Tjänste-planering	Taktisk	Varje kvartal	Stödja den effektiva och förebyggande planeringen av Tjänsterna (sett från perspektiven efterfråga och Tjänstutveckling/Tjänsteförbättring)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analys av aktuell och beräknad efterfrågan inklusive utvärdering av avtalade volymer ○ Rekommendationer i förhållande till reviderade prognoser (ändringar i avtalade volymer) ○ Status för kontinuerliga förbättringsinitiativ under föregående period ○ Rekommendationer för kontinuerliga förbättringar för nästa period ○ Analys av nöjdhet hos slutanvändarna med tillhörande rekommendationer för nästföljande period ○ Rekommendationer för tjänsteplanering (t.ex. i

				förhållande till tjänste-/kapacitetstrender och effekt på framtida användning/kostnader)
Avtalsplanering	Strategisk	Halvårsvis	Följa upp underhåll av Avtalet och dess fortsatta justeringar efter affärsbehov	<ul style="list-style-type: none">○ Analys av nöjdhet hos Kunden och slutanvändarna med tillhörande rekommendationer för nästföljande period○ Tjänste- och kostnadsförbättringar för de föregående 12 månaderna

5. ESKALERING

Med eskalering avses det sätt som problem ska hanteras på för att parterna ska nå en lösning i fall oenighet eller ett klagomål uppstår. Syftet är att interaktion som rör oenighet eller klagomål mellan parterna endast ska ske på motsvarande nivå i eskaleringstrappan nedan. Dessutom kan problem bara eskaleras från en nivå till nästa högre nivå i trappan.

Varje problem ska hanteras så skyndsamt som möjligt. Vissa problem kan kräva omedelbar hantering, medan andra kan hanteras i relevant samverkansforum.

Om inte annat har avtalats måste parterna försöka lösa en oenighet inom tio (10) arbetsdagar innan den eskaleras till nästa nivå. Oberoende vad som står ovan kan parterna hänvisa oenigheten direkt till nivå fyra (4) vid kritiska situationer och då förseningar skulle innebära väsentliga risker för Kunden eller Leverantörens verksamhet.

Eskaleringsnivå	Kunden	Leverantören
4	Kundens IT-chef	CEO
3	Kundens IT-chef	Affärsenhetschef
2	Enhetschef	Kundansvarig
1	Tjänsteansvarig (Avtalssamordnare)	Leveransansvarig (SDM)

6. UNDERHÅLL OCH UTVECKLING AV TJÄNSTERNA

Leverantören övervakar kontinuerligt Tjänsteleveransen, utför kundundersökningar och analyserar feedback. Leverantören utvecklar även kontinuerligt Tjänsteprocesserna och verktygen enligt de krav som ställs på miljön och utifrån de möjligheter tekniken medger. Leverantören presenterar ändringar i Tjänsteleveransen och föreslår utvecklings- och förbättringsprojekt i relevanta samverkansforum. Exempel på forum där utvecklings- och förbättringsprojekt diskuteras är Tekniskt forum och Tjänste utvecklings forum.

7. AFFÄRSETISKA GRUNDPRINCIPER

Leverantören förbinder sig att leverera Tjänsterna i enlighet med IT och Telecomföretagens affärsetiska grundprinciper utgiven av IT och Telekomföretagen 2008

8. SCORECARD

Service Delivery Manager hos Leverantören kommer halvårsvis att genomföra ett så kallat Scorecard vilket ger en bild över hur tillfredsställande leveransen av tjänsten är. Verktuget används för att följa upp prestanda i leveransen och identifiera förbättringspunkter som fortsatt kan utveckla samarbetet.

Scorecard utgör således ytterligare en del i en kedja av verktyg som är till för att ständigt förbättra kundnöjdheten, partnerskapet och relationen.

Kundens representant får en möjlighet att på en 10-gradig skala svara på ett antal frågor vilka definieras under etableringen av Samverkanshandboken i Införandeprojektet.