



Statens  
servicecenter

# Samverkansmodellen

## Samverkansmodellen

Version: 03.00



# Innehållsförteckning

<b>1 Grunden till samverkan .....</b>	<b>3</b>
1.1 Forum för samverkan .....	3
1.2 Mötesrutiner och dagordning.....	4
1.3 Kontaktytor för samverkan .....	4
1.4 Kundmyndighetens bemanning i samverkan .....	4
1.5 Kontaktförteckning.....	5
<b>2 Eskalering av ärenden .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Rapportering och informationsutbyte i samverkan .....</b>	<b>6</b>
3.1 Uppföljning av tjänsteleveransen .....	6
3.2 Risker .....	6
3.3 Incidenter .....	6
3.4 Leveransbrist.....	6
3.5 Informationsutbyte .....	6
3.6 Internkontroll.....	7
3.7 Uppföljning av avgifter och avgiftsjusteringar.....	7
3.8 Uppföljning av samverkan .....	7
<b>4 Beställning av special- och tilläggstjänster .....</b>	<b>8</b>
4.1 Specialtjänster .....	8
4.2 Tilläggstjänster .....	8

# 1 Grunden till samverkan

Samverkansmodellen syftar till att främja en god kundrelation och utveckla samarbetet, säkerställer att tjänsterna levereras i enlighet med överenskommelsen och att detta sker effektivt, leveranssäkert och engagerat. Samverkan sker mellan utsedda kontaktpersoner hos Statens servicecenter och hos kundmyndigheten.

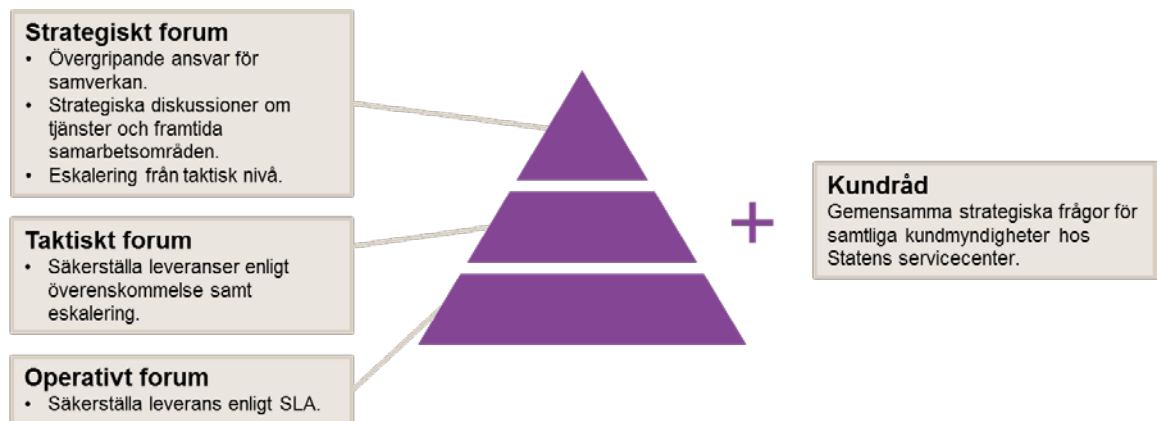
Samverkan enligt denna modell sker på maximalt tre nivåer - strategisk, taktisk och operativ. I vissa fall kan två nivåer räcka detta bestäms gemensamt av Statens servicecenter och kundmyndigheten.

## 1.1 Forum för samverkan

Kontakter mellan Statens servicecenter och kundmyndigheten sker i olika former. Daglig kontakt sker via kundsupporten och via operativa kontakter.

Statens servicecenters generaldirektör bjuder årligen in till Kundråd vilket är en viktig del i samverkan. Kundrådet är ett forum för diskussion och information om myndighetsövergripande frågor som är gemensamma för ett visst segment av Statens servicecenters kunder.

För respektive nivå i Statens servicecenters modell för kundsamverkan finns ett uttalat syfte och ansvar, se figur 1. Målet är att varje ärende ska hanteras på rätt nivå, det vill säga den nivå där rätt kunskap finns och där det finns bäst förutsättning att lösa frågan. På operativ nivå hanteras frågor kopplat till den dagliga leveransen, på taktisk nivå överenskommelsen som helhet och på strategisk nivå övergripande frågor. Samverkan har två eller tre nivåer. Frågor för taktiskt och operativt forum kan samordnas om myndigheterna i samverkan beslutar att två nivåer är tillräckligt.



Figur 1. Syfte och ansvar

## 1.2 Mötesrutiner och dagordning

Samverkan ska ske kostnadseffektivt och utifrån båda parternas behov. I dialog anpassas mötesfrekvensen därefter och kan skilja sig utifrån exempelvis storlek på myndighet, antal och komplexitet i tjänsterna eller om myndigheten nyligen blivit kund hos Statens servicecenter. Initiativ till möte kan tas av båda parter men Statens servicecenter ansvarar för att sammankalla och för att sammanställa punkter till mötet. Dagordning ska finnas tillgänglig för alla innan mötet. Minnesanteckningar upprättas av Statens servicecenter och skickas ut så snart det är möjligt efter mötet.

## 1.3 Kontaktytor för samverkan

I samband med anslutning till Statens servicecenter utser respektive part kontaktpersoner för varje nivå. En person kan fylla en eller flera roller och kundmyndigheten avgör själv vilka personer som ska fylla rollerna. Vid samverkansmöten deltar kontaktpersonerna från respektive part och vid behov bjuds ytterligare personer med en specifik kompetens in, exempelvis IT och jurist.

## 1.4 Kundmyndighetens bemanning i samverkan

- *Strategisk*  
Ansvarig för överenskommelsen gentemot Statens servicecenter. Avdelningschef, personalchef, ekonomichef eller motsvarande.
- *Taktisk*  
Bred kunskap om tjänsteområdet och överenskommelsen. Enhetschef eller motsvarande.
- *Operativ*

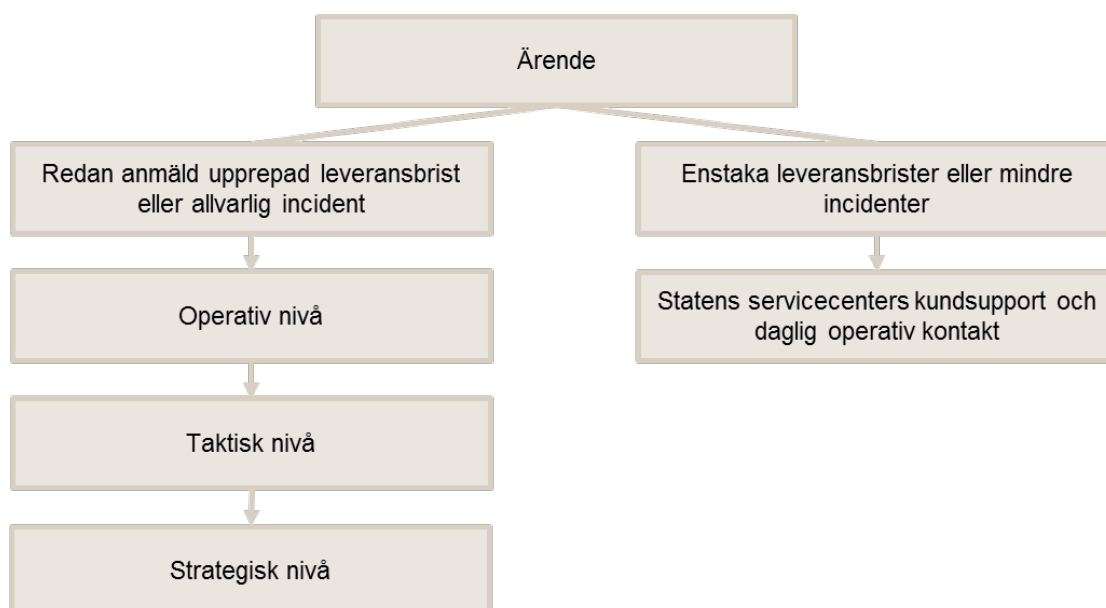
Detaljerad kunskap om tjänsten på aktivitetsnivå. Ekonomi- eller lönehandläggare eller motsvarande.

## 1.5 Kontaktförteckning

Statens servicecenter upprätthåller en kontaktförteckning. Statens servicecenter skickar regelbundet ut förteckningen för att säkerställa aktualitet. Dock ansvarar både kundmyndigheten och Statens servicecenter gemensamt för att en kontaktförteckning hålls uppdaterad. Vid byte av kontaktpersoner på kundmyndigheten kan detta meddelas via Kundwebben eller på samverkansforum. Utöver kontaktpersoner i samverkan anges kontaktuppgifter till verksjurist, informationsansvarig m.m. för frågor om t.ex. sekretess eller driftstörningar.

## 2 Eskalering av ärenden

Målet är att alla ärenden löses i de löpande kontakterna mellan Statens servicecenter och kundmyndigheten. Enstaka leveransbrister och mindre incidenter åtgärdas via kundsupporten eller i de löpande operativa kontakterna. I vissa fall kan det dock finnas behov av att eskalera ett ärenden från operativ nivå till taktisk eller från taktisk nivå till strategisknivå. Eskalering kan vara nödvändig t.ex. vid upprepad leveransbrist, när en incident inträffat och inte har åtgärdats på operativ nivå.



Figur 2. Ett ärendes gång vid eskalering.

## **3 Rapportering och informationsutbyte i samverkan**

### **3.1 Uppföljning av tjänsteleveransen**

I överenskommelsens SLA – bilaga för gemensamma bastjänster framgår vilka servicenivåer som följs upp. Uppföljningen presenteras kvartalsvis på Kundwebben och rapporteras per tjänsteområde.

### **3.2 Risker**

Risker som kundmyndighetens ser direkt kopplade till tjänsten och dess utförande lyfts till operativ och taktisk nivå på Statens servicecenter.

### **3.3 Incidenter**

Händelser som orsakas av ett avbrott eller störning i tjänsten och som innebär en risk för lagbrott eller ekonomisk skada räknas som en incident av betydande eller allvarlig art. En incidentrapport upprättas alltid i dessa fall. Incidenter som upptäcks av Statens servicecenter och som är av betydande eller allvarlig karaktär rapporteras omedelbart till kundmyndighetens kontaktperson på operativ nivå. Incidenter som är måttliga eller försumbara men kräver omedelbara åtgärder informeras om skyndsamt till kontaktperson på operativ nivå. Om kundmyndighet upptäcker en incident rapporteras detta enligt figur 2.

För IT-incidenter regleras detta i SLA för IT-tjänstestöd.

### **3.4 Leveransbrist**

Om leverans inte sker enligt överenskommelsen räknas detta som en leveransbrist. Ansvaret för att åtgärda problem och fördela eventuella kostnader löses i samverkan. Utgångspunkten ska vara att den part som brustit i sitt fullgörande av de egna åtagandena enligt överenskommelsen ska bära kostnaderna för att åtgärda bristen.

### **3.5 Informationsutbyte**

Statens servicecenter informerar angivna kontaktpersoner enligt kontaktförteckning. Kundmyndigheten ansvarar för att informationen

når alla som berörs inom den egna myndigheten. Omvänt gäller kundmyndigheten informerar kontaktperson på Statens servicecenter som i sin tur informerar berörda.

### **3.6 Internkontroll**

Statens servicecenters generaldirektör beslutar årligen om en internkontrollplan. Vid tre tillfällen om året görs en uppföljning av internkontrollplanen och resultatet rapporteras per tjänsteområde till kundmyndigheterna via Kundwebben. I de fall avvikelser förekommer rapporteras dessa till berörd kundmyndighet på operativ nivå.

### **3.7 Uppföljning av avgifter och avgiftsjusteringar**

Uppföljning av fakturerade avgifter sker årligen enligt Statens servicecenter kundfaktureringsprocess och större avvikelser och justeringar tas upp i samverkan.

### **3.8 Uppföljning av samverkan**

Uppföljning av samverkan sker löpande i dialogen mellan kundmyndigheten och Statens servicecenter. För uppföljning av samverkansmöten skickas slumpvis en enkät ut efter möten i syfte att följa upp kvaliteten.

## **4 Beställning av special- och tilläggstjänster**

Utöver bastjänster erbjuder Statens servicecenter respektive kundmyndighet möjligheten att beställa tilläggs- och specialtjänster.

Beställningar av dess tjänster kan initieras på operativt forum sedan sker alla beställningar skriftligen via Statens servicecenters kundwebb av behörig beställare.

Specialtjänster kännetecknas av att de är av tillfällig karaktär medan tilläggstjänster varar över tid.

### **4.1 Specialtjänster**

Skriftlig offert avseende specialtjänster upprättas endast om beställningen antas omfatta ett värde över 50 000 kronor i annat fall meddelas estimerad kostnad via e-post. När uppdraget är slutfört meddelas beställaren via e-post som ombeds godkänna leveransen.

### **4.2 Tilläggstjänster**

Tilläggstjänster beställs i samråd med operativ eller taktisk kontaktperson. Vid beställning av tilläggstjänster upprättas ett tillägg till överenskommelsen.

### **4.3 Förändring eller utökning av tjänst**

Förändring av befintlig tjänst eller utökning av antalet tjänster sker initialt genom kontakt på taktisk nivå. Vid förändring eller utökning av tjänst upprättas ett tillägg till överenskommelsen.