



Statens
servicecenter

Plan för anslutning av myndigheter till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster för åren 2022–2025

Redovisning av uppdrag i regleringsbrev för 2021

Datum: 2021-06-14
Diarienummer: 2021-00087-1.1
Rapportnummer: R:19
ISBN: 978-91-88631-26-8
Version: 01.00

Statens servicecenter
FE 15
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000
E-post: registrator@statenssc.se
www.statenssc.se



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
1 Sammanfattning	3
2 Inledning och bakgrund	6
2.1 Uppdrag och mål	6
2.2 Bakgrund	6
2.3 Regeringens styrning	7
3 Varför det är viktigt att staten konsoliderar sig?	8
3.1 Upphandling	9
3.2 Säkerhet	10
3.3 Effektivisering – konsolidering – digitalisering.....	11
3.4 Ökade volymer möjliggör sänkta avgifter	12
3.5 Utveckling	14
4 Kundanalys	17
5 Statens servicecenters lönetjänst	20
5.1 Systemstöd för Lön standardtjänst.....	20
5.2 Löneadministration	21
5.3 Egenrapportering.....	21
5.4 Rapporter, statistik och utdata.....	22
5.5 Flex.....	22
5.6 Lönerrevision	23
5.7 Kundservice för Lön standardtjänst.....	23
6 Anslutningsprocess	25
7 Avgiftsmodell	26
8 Anslutningsplan	27
8.1 Förutsättningar för planen	27
8.2 Anslutningsplan för perioden 2022–2025.....	28
8.3 Genomförbarhet	29
9 Sammanfattande slutsatser	32
10 Förslag till åtgärder	34

Bilagor

- Bilaga 1, Förteckning över berörda myndigheter
- Bilaga 2, Anslutningsplan
- Bilaga 3, Svarefrekvens
- Bilaga 4, Enkätfrågor

1 Sammanfattning

Regeringen har i regleringsbrevet för 2021 givit Statens servicecenter i uppdrag att redovisa en uppdaterad plan för vilka myndigheter som planeras att anslutas till de lönerelaterade tjänsterna under perioden 2022–2025.

Med utgångspunkt i det underlag som Statens servicecenter tagit fram i dialog med berörda myndigheter har en anslutningsplan utarbetats för perioden. Anslutningsplanen omfattar samtliga myndigheter som inte är anslutna. Planen visar följande:

- 2022 ansluts 7 myndigheter med totalt 3 981 anställda.
- 2023 ansluts 16 myndigheter med totalt 19 452 anställda.
- 2024 ansluts 33 myndigheter med totalt 17 737 anställda.
- 2025 ansluts 17 myndigheter med totalt 92 090 anställda.

Den ursprungliga anslutningsplanen som Statens servicecenter tog fram säkerställde såväl regeringens mål på 60 procent av antalet anställda i myndigheter under regeringen till 2023 som en god balansering mellan stora och små myndigheter.

Efter genomförda dialogmöten har den ursprungliga anslutningsplanen uppdaterats i syfte att i möjligaste mån tillgodose de önskemål som myndigheterna lyfte fram under dialogerna. Anslutningsplanen omfattar samtliga 73 myndigheter oavsett hur enskilda myndigheter ställer sig till en anslutning under perioden. Statens servicecenter har anpassat planen inom givet uppdrag utifrån myndigheternas uttryckta behov och önskemål så långt möjligt.

Givet de anslutningar som förväntas ske under perioden kommer Statens servicecenter vid utgången av 2025 att leverera lönerelaterade tjänster till totalt 230 838 anställda. Detta motsvarar 94 procent av statens anställda, det vill säga en ökning under perioden från dagens 44 procent till 94 procent vid utgången av 2025.

Den i rapporten redovisade anslutningsplanen indikerar med tydlighet att målnivån 60 procent avseende anslutningar till 2023 som angivits i

Statens servicecenters regleringsbrev för budgetåret 2021 inte kommer att uppnås.

Användarvänlighet är en viktig framtidsfråga för Statens servicecenter. Den tekniska utvecklingen går snabbt framåt inom området och funktioner som stödjer en ökad tillgänglighet för kundmyndigheternas medarbetare och administrativ personal möjliggörs i och med detta. Exempel på funktionalitet som kan komma att inarbetats i tjänsten är digitala signaturer och appar. Ny funktionalitet planeras att inarbetas i tjänsterna om och när säkerhetskrav och krav på kostnadseffektivitet medger detta. Gemensamma säkerhetslösningar såsom e-legitimation, digitala behörigheter och andra funktioner för digital identifiering är viktiga möjliggörare för att kunna inarbeta ny funktionalitet och ökad användarvänlighet i framtiden.

Inom ramen för etablerade samverkansforum vill Statens servicecenter fortsätta arbetet med anpassningar av lönetjänsten tillsammans med befintliga och nya kunder. När nya tjänster utvecklas i nära dialog med kundmyndigheterna och driftsätts av Statens servicecenter kommer funktionaliteten alla myndigheter till gagn.

I syfte att säkerställa ett lyckat genomförande av anslutningsplanen föreslår Statens servicecenter följande åtgärder.

- Genomför en årligen återkommande översyn och uppdatering av Förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster för att säkerställa att anslutna myndigheter återfinns i förordningen.
- Möjliggöra ökad flexibilitet i nyttjandet av anslagspost 2, *Lokal statlig service* respektive anslagspost 5, *Lokalisering i Kiruna*. Flexibiliteten ger förutsättningar för myndigheten att genomföra nödvändigt utvecklingsarbete inom myndighetens avgiftsfinansierade verksamhet.
- Skapa ökade förutsättningar för sänkta avgifter och en förstärkt utvecklingsförmåga genom att återföra myndighetens resultat till kundmyndigheterna istället för att slutföra återbetalningen av etableringskostnaden.

En transparent, ömsesidig och långtgående samverkan mellan Statens servicecenter och kundmyndigheterna över tid är en framgångsfaktor

för att lyckas med genomförandet av anslutningsplanen. En bred anslutning bidrar till att regeringen förvaltningspolitiska reform stärks.

2 Inledning och bakgrund

2.1 Uppdrag och mål

Statens servicecenter ska bidra till att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen. Inför verksamhetsåret 2021 har regeringen givit Statens servicecenter i uppdrag att, i dialog med de myndigheter som ännu inte anslutits, utarbeta en plan för anslutning under perioden 2022–2025.

I regleringsbrevet för 2021 har regeringen även satt tydliga mål för anslutningstakten. Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänster respektive e-handelstjänster ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av det totala antalet anställda i staten till 2023.

2.2 Bakgrund

Statens servicecenter inrättades 2012 som en del av en bred förvaltningspolitisk reform.

Myndigheten erbjuder administrativa tjänster inom bland annat lön, e-handel och redovisning till andra myndigheter under regeringen. Myndigheten ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Myndigheten ska vidare samordna de övergripande behoven samt skapar volymfördelar och kostnadseffektivitet inom den svenska statsförvaltningen. Statens servicecenter erbjuder även landets största samlade kompetens inom statlig löneadministration och redovisning.

Statens servicecenter är en central aktör på marknaden då myndigheten företräder 160 kundmyndigheter¹. Myndigheten kommer med de ökade volymerna att bli en ännu starkare beställare med betydande möjligheter att pressa ner avgifter och driva förvaltningsgemensamma krav mot leverantörer.

¹ Antal myndigheter anslutna till Statens servicecenters tjänster 30 april 2021.

Statens servicecenter samverkar kontinuerligt med de myndigheter som nyttjar tjänsterna i syfte att utveckla deras utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet.

2.3 Regeringens styrning

Enligt förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster är ett stort antal myndigheter ålagda att ansluta sig till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster.

Förordningen reglerar idag 110 myndigheter som är anslutna till Statens servicecenters lönerelaterade tjänster. Ytterligare ett 20-tal myndigheter har en överenskommelse med Statens servicecenter om anslutning alternativt redan är anslutna till lönetjänsten. Statens servicecenter föreslår att även dessa myndigheter bör omfattas av förordningen och tillföras förordningens bilaga 1.

I och med uppsatta mål, återrapporteringskrav och regeringsuppdrag i Statens servicecenters regleringsbrev, har regeringen tydliggjort sin avsikt att fullfölja anslutningen av statliga myndigheter till Statens servicecenters tjänster.

3 Varför det är viktigt att staten konsoliderar sig?

Genom att inrätta Statens servicecenter har regeringen möjliggjort väsentliga kostnadsbesparingar för statsförvaltningen som helhet.

Ett gemensamt statligt servicecenter motverkar kostsamma särlosningar för enskilda myndigheter och säkerställer låga driftskostnader under systemens hela livslängd. Statens servicecenters samlade volymer ger myndigheten ökade möjligheter att göra goda affärer samt skapar förutsättningar för bättre lösningar för staten som helhet genom att utgöra en sammanhållen gränsyta mot leverantörsmarknaden.

Genom att lön- och ekonomiadministration utgör Statens servicecenters kärnverksamhet byggs en djupare förståelse och kunskap upp om kundmyndigheternas krav och behov. Unik kunskap byggs även upp inom myndigheten avseende bland annat marknadens kapacitet och leverantörernas förmåga att svara mot ställda krav. Kunskapen ger myndigheten goda förutsättningar att uppnå låga system- och driftskostnader för statens personal- och ekonomiadministrativa system.

Statens servicecenter har idag statens största enskilda gränsyta mot leverantörsmarknaden inom området personal- och ekonomiadministration. Myndigheten kan vid sidan av att säkerställa kostnadseffektivitet även driva funktionella, tekniska och säkerhetsrelaterade krav mot leverantörerna så att de utvecklar system och tjänster som svarar upp mot kundmyndigheternas samlade behov.

Konstruktionen med ett samordnande statligt servicecenter möjliggör effektiva granskningsprocesser för att säkerställa att nödvändiga säkerhetskrav uppfylls. Detta är något som inte vore möjligt på ett systematiskt sätt utan Statens servicecenter.

Statens servicecenter stärker även regeringens förutsättningar att styra och följa upp effektiviseringsarbetet inom det administrativa området då myndighetens uppdrag bidrar till en konsolidering av statens administrativa verksamhet som en helhet.

Statens servicecenter skapar vidare goda förutsättningar för en effektiv förvaltning samtidigt som kundmyndigheterna ges förbättrade möjligheter att sätta sitt myndighetsuppdrag i centrum för sin verksamhet.

3.1 Upphandling

Statens servicecenters tjänster bygger till stor del på tillgången till ändamålsenliga stödsystem och tillhörande konsulttjänster. Tillgången säkerställs genom upphandling och relationen med vald leverantör regleras i avtal.

Statens servicecenter har sedan flera år arbetat med att förbereda och genomföra en större migrering av kundmyndigheter in i system som säkerställer fortsatt kostnadseffektivitet och säkerhet i myndighetens tjänsteleveranser. En långsiktig och säker tillgång till erforderliga system säkerställs genom att förnyade upphandlingar genomförs.

En uppdaterad plan för anslutning ger Statens servicecenter en värdefull bild av framtida behov och volymer. Detta är information som är central vid planering och genomförande av framtida upphandlingar och möjliggör att Statens servicecenter kan få kostnadseffektiva avtal på plats.

Det är svårt att exakt bedöma de totala kostnaderna förknippade med en separat upphandling och uppsättning av en lönetjänst varför myndigheten gärna återkommer med mer detaljerade uppgifter vid ett senare tillfälle. Med det sagt och med grund i erfarenheter från upphandlingen av Heroma kan följande kostnadsuppskattningar göras:

- Kostnaderna för en upphandling bedöms åtminstone ligga i nivå med kostnaderna för genomförd upphandling av Heroma 2016, det vill säga ca 5 miljoner.
- Kostnaden för uppsättningsprojektet bedöms medföra ytterligare kostnader på minst 5 miljoner.

Om Statens servicecenter gör antagandet att hälften av de 44 myndigheter som ännu inte har en avsiktsförklaring gör en egen upphandling framträder en möjlig besparingspotential tydligt utifrån redovisade kostnadsuppskattningar.

Genom att öppna upp för enskilda myndigheter att genomföra egna upphandlingar går staten som helhet miste om en potentiell kostnadsbesparing. Vidare exponerar sig enskilda myndigheter för de risker som vanligen uppkommer vid komplexa upphandlingar.

3.2 Säkerhet

Säkerhet är en viktig del i Statens servicecenters arbete. Myndigheten har under de senaste åren arbetat systematiskt med att stegvis höja sin förmåga inom säkerhetsområdet.

Statens servicecenter föreslås i betänkandet Struktur för ökad motståndskraft (SOU 2021:25) bli en av 58 beredskapsmyndigheter och ingå i sektorn ekonomisk säkerhet. Förslaget innebär att Statens servicecenter ska säkerställa förmågan att hantera tjänster under fredstida krishantering och under höjd eller högsta beredskap. I de fall regeringen beslutar i enlighet med utredningens förslag kommer Statens servicecenter att inleda en period av analys och förberedelser för att stegvis etablera nödvändiga förmågor.

Statens servicecenters systematiska säkerhetsarbete har avsevärt förbättrat skyddet av myndighetens tjänsteleveranser, verksamhet och informationshantering. Detta gäller framförallt den information som Statens servicecenter hanterar på uppdrag av sina 160 kundmyndigheterna. Det systematiska arbetet har bland annat bidragit till högt ställda säkerhetskrav i de upphandlingar av stödsystem som myndigheten har genomfört. Det systematiska säkerhetsarbetet kommer vara en viktig del i den samverkan som myndigheten genomför löpande med kundmyndigheter avseende Statens servicecenters tjänsteleveranser.

Genom Statens servicecenters leverans av tjänster kommer resultatet av det systematiska säkerhetsarbetet fler myndigheter till del än vad

som annars skulle vara fallet. Statens servicecenter bedömer att det inte är möjligt att uppnå samma nivå av säkerhet, till motsvarande kostnad som genom Statens servicecenter, om kundmyndigheterna var och en för sig genomför egna upphandlingar. Om varje enskild myndighet ska svara för att upphandla säkra tjänster bedöms kostnaden för statsförvaltningen som helhet bli mycket hög. I ett sådant scenario blir det även svårt för specialistmyndigheter som FRA och Säkerhetspolisen att ha en effektiv samverkan med många myndigheter parallellt. Därför kan deras specialistkompetenser tillvaratas bättre genom den samverkan som har upparbetats med Statens servicecenter.

3.3 Effektivisering – konsolidering – digitalisering

De systemstöd som Statens servicecenter idag använder för att leverera lönetjänsterna är Primula, Palasso, POL och Heroma. Heroma togs i drift under 2021. I nuläget är två kundmyndigheter² i produktion. Migrering pågår från POL och Palasso till Heroma och Primula. Vid utgången av 2023 är samtliga myndigheter migrerade från Palasso och samma sak gäller för POL under 2024.

Avtalsperioden för de olika systemen varierar. Systembyten är både tidskrävande och kostsamma och uppstår varje gång som avtalens giltighetsperiod löper ut. Bildandet av Statens servicecenter har dock bidragit till att kostnaderna har blivit betydligt lägre än om varje myndighet skulle ha genomfört systembyten var och en för sig.

Varje systembyte behöver med nödvändighet planeras och organiseras så att tjänsteleveransen och kundmyndigheterna påverkas i så liten utsträckning som möjligt. En avtalsperiod om 13 år, vilket gäller för Heroma, kan uppfattas som lång. Mycket tid går dock åt för att få igång system och tjänsteleveranser, dels cirka fyra-fem år i början av avtalet för att få systemet driftsatt fullt ut, dels cirka fyra-fem år i slutet av avtalsperioden för att föra över kundmyndigheterna till ett nytt upphandlat system. Det innebär att det i mitten av avtalsperioden

² Bolagsverket och Lantmäteriet

finns en driftsfas på cirka tre-fyra år som möjliggör en stabil systemlösning för tjänsteleveransen utan arbete med migrering och systembyten.

Under 2019 tecknades ett avtal med leverantören av Palasso, vilket innebar bättre villkor för hela statsförvaltningen. Totalt innebär det en sänkt licenskostnad på 11–12 miljoner kronor per år jämfört med tidigare år.

Genom att samla volymer från hela statsförvaltningen vid upphandling blir Statens servicecenter en betydande aktör på marknaden som kan driva krav med en helt annat tyngd än vad enskilda myndigheter har förutsättningar att göra. Den samlade kompetensen och de större volymerna bidrar även till att Statens servicecenter kan teckna avtal med låga prisnivåer som inte en enskild myndighet kan uppnå.

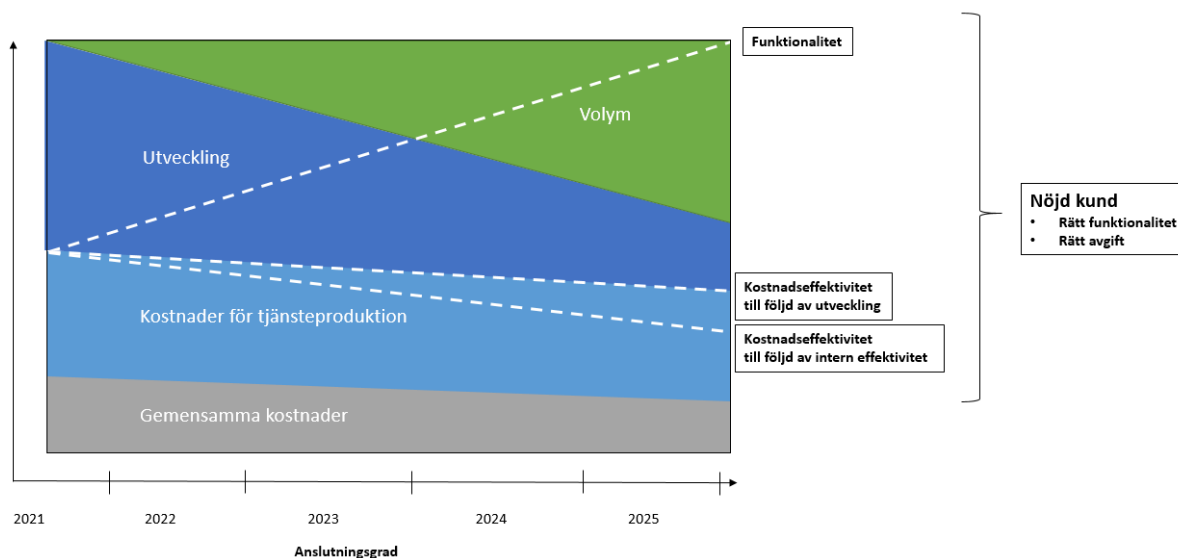
3.4 Ökade volymer möjliggör sänkta avgifter

En större volym är en viktig faktor för att möjliggöra kostnadseffektivitet. Ett exempel på volymeffekten är att Statens servicecenters gemensamma kostnader (OH) kan fördelas på ett större kundkollektiv varvid varje myndighets del sänks. Givet att anslutningsplanen realiserar kommer de ökade volymerna som uppnås att bidra till att besparingar för staten som helhet uppnås.

En tanke med ett för staten konsoliderat servicecenter är att dela på de gemensamma kostnaderna. En volymökning från 1,3 miljoner lönespecifikationer 2021 till 3,1 miljoner lönespecifikationer vid utgången av 2025 gör att den gemensamma kostnaden utslaget per specifikation sjunker med 40 procent givet dagens kostnadsnivå vilket ger utrymme att genomföra en sänkning av avgiften och utveckling av andra mervärden.

Statens servicecenter ska även fortsättningsvis bibehålla balansen mellan kostnadseffektivitet, nöjda kunder och kvalitet. Bilden nedan visualiserar förhållandet mellan å ena sidan betydelsen av volymökningar till följd av realiseringen av anslutningsplanen och å andra sidan behovet av tjänsteutveckling. Vidare belyser bilden vikten

av att Statens servicecenter genomför ett parallellt utvecklingsarbete för att säkerställa förmågan att leverera relevanta kundvärden till kollektivet av kundmyndigheter 2025 och framåt.



En initial satsning på utveckling 2021–2022 bedöms vara nödvändig.

Utvecklingen av funktionaliteten kan gradvis finansieras direkt via avgifter i takt med att volymerna ökar. För att möjliggöra en initial utvecklingsinsats föreslår Statens servicecenter att regeringen överväger ökad flexibilitet i hur Statens servicecenter tillåts nyttja anslagsposten för lokal statlig service respektive anslagsposten för myndighetens lokalisering i Kiruna. Ytterligare förutsättningar för sänkta avgifter och en förstärkt utvecklingsförmåga på myndigheten kan åstadkommas genom att återföra myndighetens resultat till kundmyndigheterna istället för att Statens servicecenter slutför återbetalningen av myndighetens etableringskostnad.

Föreslagna åtgärder ger Statens servicecenter förutsättningar att genomföra nödvändigt utvecklingsarbete inom myndighetens avgiftsfinansierade verksamhet.

Under perioden 2022–2025 kan avgiftssänkningar övervägas för att fullfölja myndighetens uppdrag och samtidigt bidra till realiseringen av regeringens förvaltningspolitiska reform.

Givet att alla myndigheter som ligger i anslutningsplanen ansluts kommer Statens servicecenter att hantera 3,1 miljoner lönespecifikationer 2025. För varje krona avgiften sänks minskar statens kostnad med 3,1 miljoner kronor. De sänkta avgifterna kommer samtliga kundmyndigheter till godo.

Effektiviseringen som möjliggörs genom de ökade volymerna kan även återinvesteras i utveckling av lönetjänster, till exempel robotisering, förenklade användargränssnitt och ökad tillgänglighet. Detta leder till nöjda kundmyndigheter även i framtiden. Återinvesteringen ska leda till ökad funktionalitet och sänkta avgifter, något som kommer kundmyndigheterna till godo.

En anslutning till Statens servicecenters tjänster innebär även en bättre samlad förmåga att kunna tillgodose höga krav på informationssäkerhet och säkerhetsskydd.

3.5 Utveckling

Statens servicecenter arbetar kontinuerligt med att i dialog med kundmyndigheter ta fram standardtjänster som svarar upp emot kundmyndigheternas gemensamma krav samtidigt som grundkrav avseende exempelvis informationssäkerhet, tillgänglighet och kostnadseffektivitet för staten som helhet beaktas i tjänsteutvecklingen.

Dialogerna inom ramen för etablerade referensgrupper där berörda kundmyndigheter deltar ligger till grund för planering och framtagande av ny funktionalitet eller vidareutvecklade av befintlig funktionalitet. Ett exempel som kan nämnas i sammanhanget är framtagandet av en utökad HR-funktionalitet.

Användarvänlighet är en viktig framtidsfråga för Statens servicecenter. Den tekniska utvecklingen går snabbt framåt inom området och funktioner som stödjer en ökad tillgänglighet hos kundmyndigheternas medarbetare och administrativ personal möjliggörs i och med detta. Exempel på funktionalitet som kan komma att inarbetats i tjänsten är digitala signaturer och appar. Ny

funktionalitet planeras att inarbetas i tjänsterna om och när säkerhetskrav och krav på kostnadseffektivitet medger detta. Gemensamma säkerhetslösningar såsom e-legitimation, digitala behörigheter och andra funktioner för digital identifiering är viktiga möjliggörare för att kunna inarbeta ny funktionalitet och ökad användarvänlighet i framtiden.

När nya tjänster utvecklas i nära dialog med kundmyndigheterna och driftsätts av Statens servicecenter kommer funktionaliteten alla myndigheter till gagn.

I takt med att anslutningsplanen realiserar och de ackumulerade volymerna ökar skapas möjligheter att arbeta för lägre avgifter genom sänkta kostnader och samtidigt ökad funktionalitet och användarvänlighet.

Exempel på åtgärder är:

- Komplettera vår nuvarande säkerhetskyddsklassade lönetjänst i Heroma med ytterligare en nivå av anpassad administrativ lönetjänst för att säkerställa att kundbehov omhändertas.
- Utveckla mervärden till vår befintliga lönetjänst, såsom en anpassad granskningstjänst som innebär att Statens servicecenter granskar löneunderlag så som reseräkningar och friskvårdsutlägg för kundmyndighetens räkning. Tjänsten frigör framförallt resurser hos kundmyndigheter med ett stort antal granskningar, till exempel myndigheter inom universitets- och högskolesektorn.
- Erbjud en utvecklad HR-funktionalitet.
- Fullfölj den pågående översynen av Statens servicecenters avgiftsmodell kopplad till ny tjänstestruktur för att möjliggöra en mer differentierad avgiftssättning.
- Genomföra avgiftssänkningar till följd av de ökade volymer som anslutningsplanen ger förutsättningar till.
- Anpassa befintlig kvalitetsuppföljning av leveranser genom att säkerställa faktabaserad uppföljning till stöd för kundmyndigheternas process för intern styrning och kontroll.

- Fortsätta den kunddrivna tjänsteutvecklingen i referensgrupper.

4 Kundanalys

Antal myndigheter under regeringen uppgår till 341 stycken enligt Statistiska centralbyråns myndighetsregister. Alla dessa utgör dock inte Statens servicecenters potentiella kundstock. Istället hämtas informationen om antal myndigheter i staten som huvudregel från Ekonomistyrningsverkets årsstatistik. Skillnaden mellan Statistiska centralbyråns och Ekonomistyrningsverkets myndighetsregister består i allt väsentligt av att tingsrätterna i Statistiska centralbyråns myndighetsregister redovisas som egna myndigheter medan de i Ekonomistyrningsverkets myndighetsregister redovisas som en redovisningsenhet under Domstolsverket.

Ekonomistyrningsverkets myndighetsregister omfattar 215 myndigheter. Av dessa ligger 3 myndigheter under Riksdagen. Statens servicecenter erbjuder sina tjänster till de myndigheter som ligger under regeringen. Myndigheter som ligger under Riksdagen är följaktligen inte en del av Statens servicecenters kundstock.

Statens servicecenter har även anslutit ett fåtal stiftelser som inte återfinns i Ekonomistyrningsverkets myndighetsregister.

Vid utgången av 2020 hade Statens servicecenter 159 anslutna kundmyndigheter³ som tillsammans hade ca 115 000 anställda. Detta motsvarar 47 procent av det totala antalet anställda i staten.

Statens servicecenters kundmyndigheter kan köpa en eller flera tjänster och vid utgången av 2020 fördelades tjänsterna per kundmyndighet enligt följande:

- 36 myndigheter köper enbart lönetjänster,
- 28 myndigheter köper lönetjänster och e-handeltjänster,
- 66 myndigheter köper lönetjänster, e-handeltjänster och redovisningstjänster,
- 26 myndigheter köper enbart e-handeltjänster och

³ Statens servicecenters årsredovisning 2020 (2021-00057-1.5)

- 3 myndigheter köper e-handelstjänster och redovisningstjänster

Tabell 1. Antal kundmyndigheter för övriga tjänster och lönetjänster 2020–2021⁴

Kundmyndigheter per tjänst	Prognos 2020	Ny prognos 2021
Övriga tjänster	123	127
Lönetjänster	130	132
Totalt	159	161

En myndighet har tillkommit under 2021. Statens servicecenter har totalt 131 kunder per sista april 2021 som köper lönetjänsten.

Tabell 2. Antal anställda för övriga tjänster och lönetjänster 2020–2021⁵

Anställda per tjänst	Prognos 2020	Ny prognos 2021
Övriga tjänster	49 089	49 383
Lönetjänster	107 881	108 334
Totalt	114 973	115 426

För att möta olika kundmyndigheters behov har Statens servicecenter segmenterat sin kundstock. Segmenten utgår bland annat från storlek och verksamhetsområde. Respektive segment har specifika behov av hur tjänsten kan anpassas. Segmenten utgör vidare ett format för samverka med berörda myndigheter.

⁴ Budgetunderlag 2022–2024 Statens servicecenter (2021-00056-1.5)

⁵ Budgetunderlag 2022–2024 Statens servicecenter (2021-00056-1.5)

Tabell 3. Segmentering av Statens servicecenters kundstock.

Segment utifrån ESVs myndighetsregister	Antal kundmyndigheter	Antal anställda vid kundmyndigheter	Antal kundmyndigheter anslutna till SSC	Antal anställda vid kundmyndigheter anslutna till SSC	Andel kundmyndigheter anslutna till SSC (%)	Andel anställda vid kundmyndigheter anslutna till SSC (%)
Kulturmyndigheter	23	2 765	21	2 518	91 %	91 %
Universitet och högskolor	31	65 202	11	20 545	35 %	32 %
Justitie- och försvarsmyndigheter	25	90 825	15	10 916	60 %	12 %
Övriga myndigheter med fler än 1000 anställda	19	77 080	12	56 736	63 %	74 %
Övriga myndigheter med färre än 1000 anställda	113	27 415	70	14 111	62 %	51 %
Totalt	211	263 287	129	104 826	61 %	40 %

5 Statens servicecenters lönetjänst

Under våren 2019 startade Statens servicecenter ett utvecklingsarbete för att skapa ett standardiserat tjänsteutbud riktat mot små och medelstora kundmyndigheter. Det standardiserade tjänsteutbudet omfattar idag lön, e-handel och redovisning. Utbudet bygger bland annat på en gemensam standarduppsättning i de olika systemstöden, ekonomimodell och leverantörsregister beroende på tjänstens karaktär. Genom att skapa ett gemensamt ramverk för standardiserade tjänster möjliggör Statens servicecenter de stordriftsfördelar som kommer ur ett volymövertag och en standardiserad uppsättning. Statens servicecenter ser även hur en ökad standardisering av tjänsterna ger bättre förutsättningar vid framtida systembyten.

Det nya standardiserade tjänsteutbudet är uppdelad i fyra delar. Delarna utgår från de behov som myndighetens befintliga och nya kundmyndigheter har. Standardiserade tjänster går att kombinera med anpassade tjänster för olika tjänsteområden.

För lönetjänstområdet som denna återrapportering omfattar ingår nedanstående sju delar.

5.1 Systemstöd för Lön standardtjänst

Här ingår huvudsakligen:

- attest- och behörighetsadministration av standardroller och flöden,
- systemkonfiguration,
- standardformulär för egenrapportering av exempelvis anställningar, ersättningar och frånvaro,
- mallar för utskrift av exempelvis anställningsavtal,
- standardintegrationer,
- bevakningar och aviseringar,
- årsrutiner och semesteromställning,
- tillhandahålla årsrapporter till kundmyndighet efter beställning,

- genomföra mindre organisationsförändring efter beställning och
- systemuppdateringar och användarhandledningar.

Systemstödet inkluderar även systemadministration.

5.2 Löneadministration

Här ingår huvudsakligen:

- attest- och behörighetsadministration av standardroller och flöden,
- systemkonfiguration,
- standardformulär för egenrapportering av exempelvis anställningar, ersättningar och frånvaro,
- mallar för utskrift av exempelvis anställningsavtal,
- standardintegrationer,
- bevakningar och aviseringar,
- årsrutiner och semesteromställning,
- tillhandahålla årsrapporter till kundmyndighet efter beställning,
- genomföra mindre organisationsförändring efter beställning,
- systemuppdateringar och användarhandledningar,
- bemyndiga lön, vilket innebär att godkänna bankfilen för löneutbetalning,
- hantera för mycket erhållen lön,
- administrera extra utbetalning av lön eller ersättning
- hantera utmätning av lön,
- leverera uppgifter för arbetsgivardeklaration på individnivå samt underlag för avstämning och
- utfärda olika typer av intyg.

5.3 Egenrapportering

Här ingår huvudsakligen:

- bemyndiga lön, vilket innebär att godkänna bankfilen för löneutbetalning,

- hantera för mycket erhållen lön,
- administrera extra utbetalning av lön eller ersättning
- hantera utmätning av lön,
- leverera uppgifter för arbetsgivardeklaration på individnivå samt underlag för avstämning och
- utfärda olika typer av intyg.

5.4 Rapporter, statistik och utdata

Statistikuppgifter och standardrapporter inkluderar tillgängliga standardrapporter för chefer, controllers och andra behöriga personer på kundmyndigheten.

Här ingår:

- statistik och utdata som skickas till Statens tjänstepensionsverk, Statistiska centralbyrån och Arbetsgivarverket och
- rapporter och underlag som kan hämtas ut i systemstödet eller laddas upp i en kundsamarbetsportal.

5.5 Flex

För kundmyndighet som vill använda flextid i systemet ingår följande:

- Statens servicecenter gör uppsättning av flextidsuppgifter och markerar i systemet vilka medarbetare hos kundmyndigheten som ska använda flextid,
- medarbetare på kundmyndigheten rapporterar själva sin närvarotid i systemstödet samt korrigerar vid behov och
- kundmyndigheten ansvarar för att ange rätt arbetstidsplanering vid deltidsanställningar samt att korrigera flextidssaldo vid behov.

5.6 Lönerrevision

Lönerrevision erbjuds via systemstöd för lönerrevision för att skapa förhandlingsomgångar, tilldela behörigheter samt läsa in uppgift om facklig tillhörighet.

Efter att nya löner registrerats meddelar kundmyndigheterna när löner är klara och Statens servicecenter importerar uppgifterna till lönesystemet.

Istället för att använda systemstöd för lönerrevision finns det även möjlighet att skicka in uppgifter om ny lön via en fil till Statens servicecenter, alternativt rapportera ny lön direkt i formulär.

I dialog med kundmyndigheten överenskommer Statens servicecenter om hur hantering av lönerrevision ska genomföras.

5.7 Kundservice för Lön standardtjänst

Kundservice innebär att kundmyndigheten får guidning i de systemstöd Statens servicecenter tillhandhåller för den aktuella tjänsten.

Statens servicecenter guidar hur lönepåverkande uppgifter som ledighet, ersättningar och utlägg ska rapporteras utifrån användarhandledning.

Statens servicecenter hanterar frågor som omfattas av tjänsten via kundserviceingångarna samt tillhandhåller stöd och information på Statens servicecenters portal för självservice. I portalen för självservice kan medarbetare registrera sina ärenden i ett ärendehanteringssystem. Registreringen kan göras dygnet runt och alla dagar i veckan. Ärendena besvaras enligt servicenivåöverenskommelsen och kan sedan följas i takt med att ärendet hanteras av Statens servicecenter. Ärendehanteringssystemet möjliggör även full spårbarhet bakåt i tiden.

Det kan vara att

- förklara avdrag och tillägg som finns på lönespecifikationen,

- förklara saldon i systemstödet som till exempel friskvård- och semestersaldo och
- guida vid korrigeringar av lönepåverkande uppgifter.

6 Anslutningsprocess

Sedan starten 2012 har Statens servicecenter byggt upp en gedigen kunskap och erfarenhet av att ansluta myndigheter till myndighetens tjänsteutbud. Statens servicecenter kan därmed sägas ha en tydlig och väl fungerande anslutningsprocess som underlättar såväl förberedelser för blivande kundmyndigheter som genomförande av anslutningen.

Processen består av fem faser och mellan varje fas finns tydliga beslutsgrindar. Varje lyckad anslutning utgår från ett nära samarbete mellan Statens servicecenter och berörd myndighet.



En anslutning till Statens servicecenters lönetjänster är ofta en stor förändring för kundmyndighetens administration. Omfattning och fokus i förändringsarbetet ser olika ut för olika myndigheter. En faktor som har stor påverkan är hur långt den aktuella myndigheten kommit i den egna digitala utvecklingen.

Genom att Statens servicecenter har anslutit drygt 130 myndigheter sedan start har en stor erfarenhet av kundmyndigheternas behov och kravbild byggts upp. Statens servicecenter bistår nya kundmyndigheterna utifrån myndighetens samlade erfarenheter från tidigare anslutningar med tillhörande förändringsarbete i den utsträckning som önskas. Exempel på områden där Statens servicecenter kan bistå med erfarenheter är till exempel atteststrukturer, anställningsformer, grad av egenrapportering och erfarenheter från att arbeta i systemet. Statens servicecenter är vidare en del av processen och säkerställer tydliga ansvarsförhållanden mellan kundmyndigheten och Statens servicecenter.

7 Avgiftsmodell

Statens servicecenters nuvarande avgiftsmodell infördes i januari 2016 och består av två delar, dels en anslutningskostnad per myndighet, dels en avgiftslista för den årliga löpande driften. Avgifterna har inte ökat sedan 2017 och 2020 sänktes grundavgiften för rörligt system med 2 kronor per lönespecifikation.

Anslutningskostnaden är en engångskostnad som omfattar kostnader för leverantören, migrering av data, licenskostnader och Statens servicecenters projektkostnader. Engångskostnaden omfattar även kostnaden för eventuella kundunika anpassningar.

För att fördela ut kostnaderna för kundmyndigheterna över tid lägger Statens servicecenter upp en avbetalningsplan för den upparbetade kostnaden över 60 månader. Betalningarna startar i samband med projektavslut cirka tre månader efter driftsättning.

Löpande avgift per månad enligt den nu gällande avgiftslistan består av följande delar:

- grundavgift fast 13 500 kronor,
- grundavgift rörligsystem per lönespecifikation 38 kronor,
- grundavgift rörlig support per lönespecifikation 22 kronor och
- transaktionsavgift per lönespecifikation 105 kronor

Kundmyndigheterna erbjuds möjligheten att utforma tilläggs- och specialtjänster enligt en fastställd avgiftslista.

Statens servicecenter kommer att se över avgiftsstrukturen under 2021 för att anpassa avgiftsmodellen för de olika löneleveranserna.

8 Anslutningsplan

8.1 Förutsättningar för planen

I linje med regeringens uppdrag till myndigheten i regleringsbrevet för budgetår 2021 har Statens servicecenter tagit fram en plan för perioden 2022–2025. Planen omfattar anslutning av nya kundmyndigheter som ännu inte har anslutits till myndighetens löntjänst. Planen har utarbetats i dialog med berörda myndigheter.

Antalet kundmyndigheter som ännu inte är anslutna till Statens servicecenters lönetjänst uppgår per den 14 juni 2021 till 73 stycken. Av dessa har 29 myndigheter redan en avsiktsförklaring och pågående kunddialog med Statens servicecenter. Med anledning av detta har dialogmötena under försommaren 2021 endast genomförts med de återstående 44 myndigheterna.

Arbetet initierades genom att Statens servicecenter skickade ut en enkät till berörda myndigheter tillsammans med en inbjudan till dialog. Enkäten innehöll bland annat frågor kring myndighetens nuvarande status avseende lönesystem samt mängden anställda på myndigheten. Vidare ombads myndigheterna att rangordna från 1–4 vilket anslutningsår som passade bäst.

Under perioden april - maj har 44 myndigheter erbjudits möjlighet att delta i dialoger med Statens servicecenter. Till varje dialogmöte har 1–4 myndigheter bjudits in. Totalt har 16 dialogmöten på myndighetschefsnivå genomförts med 39 myndigheter. Fem myndigheter avböjde inbjudan. Tre av dessa besvarade och skickade in kompletta enkätsvar till Statens servicecenter.

Under genomförda dialogmöten informerade Statens servicecenter myndigheterna om uppdraget att ta fram en anslutningsplan, om Statens servicecenters uppdrag, om standardlönetjänsten, anslutningsprocessen, förslag på anslutningsdatum samt fortsatt process. Dessutom fick myndigheterna möjlighet att beskriva sin verksamhet inom berörda områden och ge sin syn på en framtida anslutning till Statens servicecenters lönetjänst.

Ett antal efterföljande dialoger har genomförts för att myndigheterna ska kunna lämna återkoppling till Statens servicecenter på föreslagna anslutningstidpunkter. Den fortsatta dialogen omfattade bland annat förslag på nytt anslutningsdatum, behov av förtydliganden eller svar på specifika frågor kopplad till de enskilda myndigheternas behov.

Återkopplingen kan sammanfattas enligt följande:

- 45 myndigheter är positivt inställda till en anslutning och bekräftar föreslaget datum. Avsiktsförklaring har undertecknats eller kommer att undertecknas.
- 15 myndigheter kan inte säga ja till föreslaget datum, utan ser behov av en fortsatt dialog för att tydliggöra förutsättningar och för att kunna bedöma påverkan på den egna verksamheten.
- 13 myndigheter ser inte behov av att ansluta sig enligt regeringens inriktning.

8.2 Anslutningsplan för perioden 2022–2025

Med utgångspunkt i det underlag som Statens servicecenter tagit fram i dialog med berörda myndigheter har en anslutningsplan utarbetats för perioden 2022–2025. Anslutningsplanen omfattar samtliga myndigheter och återfinns i sin helhet i rapportens bilaga 2.

Enligt regeringsuppdraget ska planen arbetas fram i dialog med kundmyndigheterna och leda fram till ett anslutningsdatum under perioden 2022–2025. Uppdraget omfattar inte alternativet att avstå från anslutning.

Anslutningsplanen omfattar totalt 73 nya myndigheter och anslutningarna fördelar sig mellan åren enligt följande:

- 2022 ansluts 7 myndigheter med totalt 3 981 anställda.
- 2023 ansluts 16 myndigheter med totalt 19 452 anställda.
- 2024 ansluts 33 myndigheter med totalt 17 737 anställda.
- 2025 ansluts 17 myndigheter med totalt 92 090 anställda.

Givet de anslutningar som förväntas ske under perioden kommer Statens servicecenter vid utgången av 2025 att leverera lönerelaterade tjänster till totalt 230 838 anställda. Detta motsvarar ca 94 procent av statens anställda.

För att utforma en genomförbar anslutningsplan måste hänsyn även tas till ytterligare ett antal faktorer vid sidan av kunddialogerna.

Dessa faktorer är:

- Antalet möjliga anslutningstidpunkter med beaktande av till exempel årsskiften och semesterperioder.
- Antalet tillgängliga anslutningsteam. Statens servicecenter har ett antal anslutningsteam dedikerade till att ansluta nya kundmyndigheter.
- Leverantörens kapacitet. Antal parallella anslutningar kan vara begränsade utgående från leverantörens kapacitet.
- Storlek på kundmyndigheten. Stora kundmyndigheter innebär ofta en mer komplex anslutning som kräver en längre tid för implementering.
- Myndigheter som fortsatt motsätter sig en anslutning och som ännu inte är tillförda bilaga 1 i förordningen (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster.

8.3 Genomförbarhet

I regleringsbrevet för budgetår 2021 har regeringen uttryckt tydliga mål för anslutningstakten. Statens servicecenter ska verka för att antalet myndigheter som är anslutna till myndighetens lönetjänster respektive e-handelstjänster ökar till att omfatta 60 respektive 40 procent av antalet anställda i staten till 2023.

Den slutliga anslutningsplanen där kundmyndigheternas behov och önskemål har tagits i beaktande indikerar med tydlighet att målnivån 60 procent avseende anslutningar till 2023 som angivits i Statens servicecenters regleringsbrev för budgetåret 2021 inte kommer att uppnås.

Bedömningen grundar sig på resultatet av de efterföljande dialogerna med myndigheterna. Den föreslagna anslutningsplanen har uppdaterats utifrån behov och önskemål från 22 av de 44 myndigheterna.

I utarbetandet av den slutliga anslutningsplanen har Statens servicecenter prioriterat att i möjligaste mån vara lyhörd för myndigheternas önskemål. Detta har till del gjorts på bekostnad av myndighetens förutsättningar att nå målet om 60 procent anslutning redan 2023.

Det finns inga tekniska hinder för att genomföra anslutningarna enligt plan. Med tekniska hinder menas avtal, stödsystem, processer och anslutningsteam med lång erfarenhet från att ansluta myndigheter som är verksamma inom olika sektorer, till exempel lärosäten och förvaltningsmyndigheter.

Statens servicecenter har valt att, utifrån resultatet från dialogmötena, i så stor utsträckning som möjligt, anpassa anslutningsplanen för perioden 2022–2025 för att möta nya kundmyndigheters önskemål och behov. Inom ramen för etablerade samverkansforum vill Statens servicecenter fortsätta arbetet med anpassningar av lönetjänsten tillsammans med befintliga och nya kunder.

Statens servicecenter har mottagit svar från ett fåtal större myndigheter där de ger uttryck för att de inte har för avsikt att fullfölja en anslutning med hänvisning till att incitament för anslutning till Statens servicecenter saknas. Vidare hänvisar myndigheterna till erfarenheter från delar av statsförvaltningen där Statens servicecenters lönetjänster i allt för låg omfattning svarar upp mot särskilda krav inom den aktuella sektorn. Även upplevda kvalitetsbrister i tjänsteleveransen från andra myndigheter anges som motiv. I de svar där det ges uttryck för ovanstående eller liknande uppfattningar har inga beräkningar eller annan fakta som styrker myndigheternas påstående och ställningstagande presenterats. Statens servicecenter välkomnar en fortsatt dialog där kostnadsberäkningar och en standardtjänst anpassade för aktuell sektor presenteras.

Statens servicecenter bedömer att anslutningsplanen är realiserbar. Myndigheten måste parallellt med genomförandet av anslutningar vidta åtgärder för att öka incitamenten för såväl befintliga som nya kundmyndigheter så att anslutningsplanen kan realiseras.

Vissa faktorer kan komma att påverka anslutningstakten eller genomförbarheten i planen. Det gäller bland annat följande:

- Oförutsedda kapacitetsbegränsningar uppstår hos leverantören eller internt inom Statens servicecenter avseende drift och underhåll av befintliga system.
- Ramavtalsleverantörerna saknar tillräcklig kapacitet för att driftsätta ytterligare myndigheter i den takt som planlagts.
- Förberedelsearbetet för myndigheter som ansluts med stöd av förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster kan bli för omfattande och ta längre tid än planerat.
- Myndigheter upplever att de inte behöver ansluta sig till lönetjänsten då de myndigheter som tas upp i förordningen redan är anslutna alternativt redan har en överenskommelse om anslutning med Statens servicecenter.
- Myndigheter har genomfört eller planerar att genomföra upphandling i egen regi.
- Anslutningsplanen kan möjligen inte realiseras fullt ut på grund av oförutsedda omständigheter hos de myndigheter som ligger för anslutning.

En viktig framgångsfaktor för en effektiv anslutning är att kundmyndigheten har ett starkt sponsorskap samt tillsätter erforderliga resurser för att säkerställa en lyckad förändringsresa.

9 Sammanfattande slutsatser

- Genom att Statens servicecenter genomför upphandlingar för alla anslutna myndigheter istället för att upphandlingar genomförs av enskilda myndigheter reduceras såväl risker som kostnader förknippade med komplexa upphandlingar.
- Utifrån myndighetens uppdrag är Statens servicecenter en betydande kravställare som kan driva funktionella krav, till exempel avseende en modern informationshantering för administrativa tjänster, effektiva användargränssnitt och säkra driftslösningar.
- Statens servicecenter blir i och med de ökade volymerna i anslutningsplanen en starkare beställare av de system som ligger till grunden för myndighetens tjänsteleveranser.
- Genom ett systematiskt arbete med färre gränssytor mot marknaden och en samordning av statens resursutnyttjande kan nya säkerhetskrav inarbetas. Istället för att enskilda myndigheter bygger upp en förmåga att möta nya säkerhetshot kan samma förmåga vidareutvecklas på Statens servicecenter och komma alla anslutna myndigheter till del.
- Redovisade anslutningsplanen indikerar tydligt att målnivån 60 procent avseende anslutningar till 2023 som angivits i Statens servicecenters regleringsbrev för budgetåret 2021 inte kommer att uppnås.
- Givet att samtliga myndigheter som omfattas av anslutningsplanen fullföljer anslutningarna kommer Statens servicecenter vid utgången av 2025 att leverera lönerelaterade tjänster till 73 nya myndigheter med totalt 133 269 anställda. Totalt kommer Statens servicecenter då leverera lön till 230 838 statligt anställda vilket innebär en ökning från dagens 44 procent till 94 procent av statens totalt antal anställda.
- Det finns inga tekniska hinder för att genomföra anslutningarna enligt plan. Med tekniska hinder menas avtal, stödsystem, processer och anslutningsteam med lång erfarenhet från att ansluta myndigheter.
- Statens servicecenter bedömer att anslutningsplanen är realiserbar. Myndigheten måste parallellt med genomförandet

av anslutningar vidta åtgärder för att öka incitamenten för såväl befintliga som nya kundmyndigheter så att anslutningsplanen kan realiseras.

- Användarvänlighet är en viktig framtidsfråga för Statens servicecenter. Den tekniska utvecklingen går snabbt framåt inom området och funktioner som stödjer en ökad tillgänglighet hos kundmyndigheternas medarbetare och administrativ personal möjliggörs i och med detta. Exempel på funktionalitet som kan komma att inarbetats i tjänsten är digitala signaturer och appar. Ny funktionalitet planeras att inarbetas i tjänsterna om och när säkerhetskrav och krav på kostnadseffektivitet medger detta. Gemensamma säkerhetslösningar såsom e-legitimation, digitala behörigheter och andra funktioner för digital identifiering är viktiga möjliggörare för att kunna inarbeta ny funktionalitet och ökad användarvänlighet i framtiden.
- När nya tjänster utvecklas i nära dialog med kundmyndigheterna och driftsätts av Statens servicecenter kommer funktionaliteten alla anslutna kundmyndigheter till del.
- En transparent, ömsesidig och långtgående samverkan mellan Statens servicecenter och kundmyndigheterna över tid är en framgångsfaktor för att lyckas med genomförandet av anslutningsplanen. En bred anslutning bidrar till att regeringens förvaltningspolitiska reform stärks.

10 Förslag till åtgärder

Med stöd av ovanstående och i syfte att säkerställa ett lyckat genomförande av anslutningsplanen föreslås följande åtgärder.

- Genomföra en årligen återkommande översyn och uppdatering av Förordning (2015:665) om statliga myndigheters användning av Statens servicecenters tjänster för att säkerställa att anslutna myndigheter återfinns i förordningen.
- Möjliggöra ökad flexibilitet i nyttjandet av anslagspost 2, *Lokal statlig service* respektive anslagspost 5, *Lokalisering i Kiruna*. Flexibiliteten ger förutsättningar för myndigheten att genomföra nödvändigt utvecklingsarbete inom myndighetens avgiftsfinansierade verksamhet.
- Skapa ökade förutsättningar för sänkta avgifter och en förstärkt utvecklingsförmåga genom att återföra myndighetens resultat till kundmyndigheterna istället för att slutföra återbetalningen av etableringskostnaden.