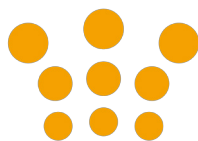


# Service management Samverkan och rapportering



IT-mästaren

# Innehåll

Inledning	3
Kunden	4
IT-mästaren	4
Operativa möten	5
Taktiska möten	7
Strategiska möten	8
Statistik och rapporter	8
Bemanning och kompetenser	9

# Inledning

En av de viktigare faktorerna i en bra leverans är partnerskap och samarbete. IT-mästaren har en organisation som är uppbyggd för nära samarbete och tillgänglighet för kunden. I detta dokument beskriver vi vår samverkansorganisation och hur den är uppbyggd med olika roller och funktioner för kunden, detta ingår i leveransen.

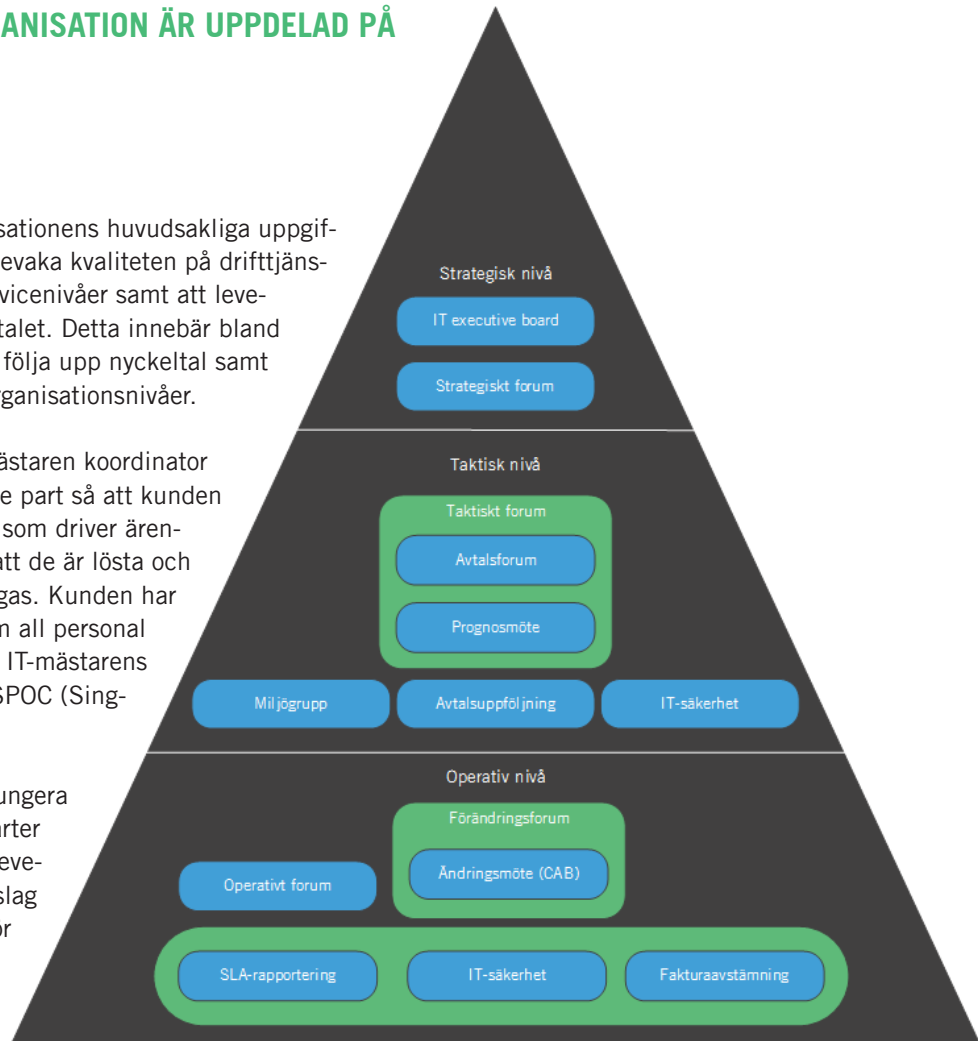
## IT-MÄSTARENS ORGANISATION ÄR UPPDELAD PÅ TRE NIVÅER

- Strategisk Nivå
- Taktisk Nivå
- Operativ Nivå

En av samverkansorganisationens huvudsakliga uppgifter är att följa upp och bevaka kvaliteten på drifttjänsterna, överenskomna servicenivåer samt att leveransen följer Leveransavtalet. Detta innebär bland annat att identifiera och följa upp nyckeltal samt mätmetoder inom alla organisationsnivåer.

I leveransen agerar IT-mästaren koordinator mellan kunden och tredje part så att kunden bara skall ha en kontakt som driver ärenden och frågor till dess att de är lösta och kan slutrapporteras/stängas. Kunden har en primär kontaktyta som all personal vänder sig till och det är IT-mästarens ServiceDesk, de agerar SPOC (Single Point of Contact).

För att samarbetet ska fungera är det viktigt att båda parter tillsätter olika roller för leveransen. Nedan listas förslag på hur detta kan se ut för en organisation mellan 100-400 medarbetare. De viktigaste rollerna inom respektive organisation anges nedan, och kan innehas av en och samma person hos kunden om så önskas. Vilka roller som ska tillsättas i slutändan utarbetas mellan kunden och IT-mästaren i samråd.



### Roller Leverantör

- VD
- BAM
- Driftchef
- Teknikchef
- Delivery Manager
- IT-säkerhetsansvarig
- Miljöansvarig
- Lösningsarkitekt (TAM)
- Incident Manager
- Change Manager
- Problem Manager

### Roller Kund

- VD
- Avtalsansvarig
- IT-ansvarig centralt
- IT-tjänsteansvarig
- IT-systemansvarig
- IT-incidentansvarig
- IT-beställning- och förändringsansvarig
- IT-säkerhetsansvarig
- Miljöansvarig

(Ovan roller för kund är exempel på vilka som kan finnas hos kunds beställarorganisation)

## KUNDEN

### IT-ansvarig

- IT-chef
- Arbetssätt IT inom Kunden

### Avtalsansvarig

- Samverka med IT-mästarens avtalsansvarig för att utveckla tjänsten
- Informera IT-mästaren om Kundens affärsplaner och mål i den mån dessa är relevanta för avtalet
- Informera internt inom Kunden om leverantörssamverkan
- Följa upp kostnader avseende avtalet
- Utföra ekonomiska analyser och prognoser
- Kontrollera finansiella överenskommelser
- Beräkna ekonomiska effekter av avrop och volymförändringar.

### IT-drifttjänsteansvarig

- Koordinera förvaltarnas frågor inom tjänsteområdet som rör IT-mästaren
- Vara kravställare på och samordnare av befintliga, förändrade och nya tjänster inklusive RFC
- Kontrollera att ny funktion/tjänst levereras av IT-mästaren
- Utveckla och förvalta avropsrutinen och övriga samverkansrutiner
- Följa upp avtalets krav avseende säkerhet

## IT-MÄSTAREN

### Business Account Manager (BAM)

- Ansvarig för strategi gällande samverkan med Kunden
- Säkerställa och ansvara för gränssnitt mot kunden
- Hanterar förhandlingar med kunden vid förändringar
- Förvalta avtalet gentemot kunden
- Avtalsadministration – kontroll över avtalade tjänster, SLA och priser
- Hantering av kommersiella villkor
- Hantera alla avtalsförändringar av tjänsterna i avtalet mot kunden, (befintliga, ändrade och nya tjänster).
- Omförhandling av befintligt avtal
- På Kundens uppmaning utarbeta förslag till förändringar och utveckling av tjänster

### Delivery Manager (DM)

- Verka för god serviceanda och en lösningsorienterad kultur inom leveransorganisationen
- Ansvara för leverans av tjänster gentemot kunden
- Att vidta korrigerande åtgärder på avvikelser i leverans

- Inkallade till CAB vid behov
- Föreslå förändringar av tjänsteområden och funktioner till Kundens avtalsansvarig.
- Följa upp implementering av beslutade förändringar av tjänsten
- Löpande övervaka IT-mästarens leverans av tjänsten
- Har ett ägaransvar för tjänst/tjänsteportfölj inom IT-infrastrukturen: tecknar avtal med driftleverantör och beslutar om utökningar, nyinvesteringar eller avveckling
- Den av Kunden utsedd för att ansvara för IT-incidenter
- Kontaktperson vid prioritet ett och prioritet två incidenter
- Följa upp prioritet ett och prioritet två incidenter
- Ansvar för eskalering vid behov
- Den av Kunden utsedd för att ansvara för förändringar i IT-miljöer
- Medverkade i analys och förslag på lösningar
- Kundens representant vid behov i CAB

### IT- Säkerhetsansvarig

- Analys av incidentrapporter vid säkerhetsrelaterade ärenden
- Uppföljning av säkerhetsåtgärder

- IT-säkerhetsansvarig/analytiker
- Ledning och styrning inom området informationssäkerhet
- Katastrof/kontinuitetsplanering
- Genomföra Riskanalyser
- Samverkar med Kunden avseende övergripande IT-säkerhetsarkitektur
- Deltar i säkerhetsforum

### Technical Account Manager (TAM)

- Samverkar med kunden avseende övergripande IT-arkitektur
- Rådgivande i samband med teknikval
- Ta fram tekniska lösningar på tjänster anpassade för kunden.
- Arbetar med proaktivitet och ständig förbättring
- Föreslå, utveckla och implementera planer för förbättringar
- Planera och samordna beslutade förändringar av tjänsten



### Change Manager (CM)

- Bereda Change Request från kunden
- Bereda för Change Request från IT-mästaren
- Tilldelar Change tasks till lämplig utförare
- Är drivande genom hela Change processen
- Bevakar att Changen utförs inom estimerad tid

### Incident/Problem Manager (IM)

- Styrning av resurser för incidenthantering
- Intern prioritering av ärenden
- Incidentstyrning internt på IT-mästaren
- Skapare av SLA-rapporter
- Ägare av Incidentprocessen
- Rapportering och uppföljning av incidenter

## OPERATIVA MÖTEN

I möten på den operativa nivån skall fokus vara på att styra och följa upp de löpande leveranserna av tjänsterna samt överenskomna servicenivåer. Denna nivå ansvarar också för förändringar som kan behöva ske inom organisation, arbetssätt och kompetens.

Grupper/mötesfrekvens	Uppgift	Deltagare och Mötesprotokoll	Ansvar
<b>Ändringsforum (CAB)</b> Inför förändringar eller vid behov	<b>Uppgifter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedöma ändringsförslag</li><li>• Risk- och konsekvensanalys</li><li>• Riskminimering</li><li>• Lämna rekommendationer till beslutande instans</li><li>• Kallar in expertis och tjänsteägare efter behov</li></ul> <b>Förslag agenda</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Genomgång av föregående mötesprotokoll</li><li>• Genomgång av vilka förändringar som skall genomföras</li><li>• Genomgång av risker och konsekvenser</li></ul>	<b>Representanter från IT-mästaren är</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Change Managers enligt behov</li></ul> <b>Representanter från Kunden är</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relevant representant</li></ul>	<b>IT-mästaren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sammanställande</li><li>• Ordförande</li><li>• Protokollförare</li><li>• Föredragande</li><li>• Förberedande</li></ul> <b>Kunden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Berörd ansvarig</li></ul>



Grupper/mötesfrekvens	Uppgift	Deltagare och Mötesprotokoll	Ansvar
<b>Operativt Forum</b> 1-12 ggr/år	<b>Uppgifter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppföljning av operativa initiativ</li> <li>• Löpande följa upp åtagandet</li> <li>• Hantera eskalerade ärenden</li> <li>• Hantera prisfrågor som finns för gällande tjänster</li> <li>• Besluta om löpande operativa förändringar</li> <li>• Uppdatera Samverkanshandbok</li> <li>• Etablera och följa upp beslutade nyckeltal (KPI:er) och vid behov initiera åtgärder</li> <li>• Förslag agenda:</li> <li>• Föregående protokoll</li> <li>• Generell information IT-mästaren</li> <li>• Generell information Kunden</li> <li>• Incidentuppföljning</li> <li>• Driftssituation</li> <li>• Presentation statistik och SLA</li> <li>• Eskaleringar</li> <li>• Genomgång av aktivitetslista</li> </ul>	<b>Representanter från IT-mästaren är</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BAM</li> <li>• Incident Manager</li> <li>• TAM</li> </ul> <b>Representanter från Kunden är</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avtalsansvarig</li> <li>• IT-tjänsteansvarig</li> <li>• IT-ansvariga</li> </ul>	<b>IT-mästaren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sammankallande</li> <li>• Föredragande</li> <li>• Förberedande</li> <li>• Ordförande</li> <li>• Protokollförare</li> <li>• Ansvar kan omfördelas till kund vid behov</li> </ul>



## TAKTISKA MÖTEN

Den taktiska styρνivån skall i sitt arbete fokusera på Kundens verksamhetsmål och syften med avtalet ur ett verksamhetsperspektiv.

Det taktiska forumet har ett tydligt ansvar för relations-, avtals- och kommersiella frågor och ansvarar därmed för affärsuppföljning av avtalade tjänster och vidareutveckling och effektivisering av tjänsterna. I det taktiska forumet diskuteras prognoser över utvecklingsbehov och driftbehov.

Grupper/mötesfrekvens	Uppgift	Deltagare och Mötesprotokoll	Ansvar
<b>Taktiskt Forum</b> 1-2 ggr/år	<b>Uppgifter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utvärdera och följa upp det som Kunden definierar som taktiska och operativa initiativ och projekt och som inte ägs av annat forum</li><li>• Säkerställa att tjänsterna stödjer Kundens verksamhetsmål</li><li>• Besluta kring förbättringsförslag och proaktiva initiativ</li><li>• Följa trender för användarnöjdhet samt initiera åtgärder vid behov</li><li>• Etablera och följa upp beslutade nyckeltal (KPI:er) och vid behov initiera åtgärder</li><li>• Följa upp föregående periods fakturering</li></ul>	<b>IT-mästaren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• BAM</li><li>• TAM</li></ul> <b>Kunden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avtalsansvarig</li><li>• IT-ansvarig</li></ul>	<b>IT-mästaren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sammankallande</li><li>• Vara föredragande</li><li>• Informations- och beslutsmaterial utdelas till forumsmedlemmarna före mötet</li><li>• Ordförande</li><li>• Protokollförare</li></ul> <b>Ansvar kan omfördelas till kund vid behov</b>
<b>IT-säkerhetsgrupp</b> Säkerhetsfrågor tas upp under Taktiskt Forum	<b>Uppgifter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arbete med policys för IT-mästaren och Kunden</li><li>• Säkerställa att IT-mästaren följer Kunden riktlinjer för informationssäkerhet</li></ul> <p>IT-mästaren ska möjliggöra att erforderliga tekniska skydd tillhandahålls för att Kundens informations-säkerhetspolicy efterlevs</p>	<b>IT-mästaren är</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• IT-säkerhetsansvarig</li><li>• Representanter från Kunden är:</li><li>• IT-säkerhetsansvarig</li><li>• Informationssäkerhetssamordnare</li></ul>	<b>IT-mästaren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sammankallande</li><li>• Föredragande</li><li>• Förberedande</li><li>• Ordförande</li><li>• Protokollförare</li></ul> <b>Ansvar kan omfördelas till kund vid behov</b>

## STRATEGISKA MÖTEN

Den strategiska nivån skall i sitt arbete fokusera på Kundens framtid och önskemål.

Syftet med forumet är att IT-mästaren och Kunden ska kunna planera för framtiden tillsammans. Mötet ska behandla den utveckling som bedöms som intressant för Kunden och stärka Kundens möjligheter att stödja verksamhets- och affärsutveckling i framtiden.

Grupper/mötesfrekvens	Uppgift	Deltagare och Mötesprotokoll	Ansvar
<b>Taktiskt Forum</b> 1-2 ggr/år	<ul style="list-style-type: none"><li>• Följa upp strategiska initiativ</li><li>• Följa upp ekonomi, kvalitet och kundnöjdhet</li><li>• Att kontinuerligt informera varandra om strategiska förändringar i respektive parts företag som kan påverka relationen</li><li>• Gemensam avstämning av hur samarbetet upplevs från båda parter</li><li>• Informera om aktuella/kommande viktiga händelser hos både Kunden och IT-mästaren t.ex. organisation, teknisk utveckling, marknad</li><li>• Aktuella fokusområden/kommande satsningar (Koppling till IT-strategin)</li></ul>	<b>IT-mästaren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• BAM</li><li>• TAM</li></ul> <b>Kunden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avtalsansvarig</li><li>• IT-ansvarig</li></ul>	<b>IT-mästaren:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sammanställande</li><li>• Föredragande</li><li>• Förbereda information</li><li>• Ordförande</li><li>• Protokollförare</li></ul> <p>Ansvar kan omfördelas till kund vid behov</p>

## STATISTISK OCH RAPPORTER

I den kundportal som ingår i IT-mästarens lösning kan behörig personal med korrekt rättigheter löpande ta del av rapporter och statistik kring t ex: SLA, möten och ärendehantering. Kundportalen innehåller även en kunskapsdatabas och självhjälp som underlättar för användaren och administratörer hos Kunden.





## BEMANNING OCH KOMPETENSER

IT-mästaren har väl utarbetade processer och rutiner för att säkerställa korrekt bemanning och kompetensförsörjning i förhållande till IT-mästarens kunders krav. Se nedan bild för rutiner:

