

# SERVICE MANAGEMENT (SAMVERKAN OCH RAPPORTERING)

## INLEDNING

Cygate erbjuder ett brett utbud av Stödtjänster. Dessa tjänster utgör ett stöd för Bas- och Tilläggstjänster. De Stödtjänster som finns är Service Management, Service Desk, Stödsystem, På-plats personal, Tredjepartsintegration, Integration, Övervakning och Licenshantering.

Stödtjänsten Service Management avser en leverans i driftfasen. Införandet av stödtjänsten genomförs som ett projekt som det drivs av Cygate i samarbete med kunden.

Detta dokument presenterar stödtjänsten Service Management och ger en beskrivning av innehållet i tjänsten, d.v.s. vad Cygate kommer att leverera. I Tjänstebeskrivningen framgår vilka basmoduler som ingår i tjänsten och vilka tillvalsmoduler som kan väljas.



## TJÄNSTEBESKRIVNING



### SERVICE MANAGEMENT

#### *Inledning*

Syftet med denna tjänstebeskrivning av Service Management är att beskriva samverkansmodellen och den leveransmodell som syftar till att säkerställa att driftstjänster levereras enligt leveransavtal.

Samverkansmodellen används för att ge parternas styrorganisationer kontroll och mandat över det verksamhetsfält som avtalet omfattar. Modellen beskriver roller, styrmedel, beslutsvägar, arbetssätt samt rutiner för styrning, rapportering och uppföljning. Den beskriver även hur nya förutsättningar samt oenigheter ska mötas och hanteras.

#### *Målbild*

Samverkansmodellen ska bidra till att målen med ett tecknat avtal uppfylls. Rapportering är en del i att möjliggöra att en uppföljning kan ske. Dessa mål ska enligt samverkansmodellen löpande eftersträvas och följas upp under hela avtalsperioden i ett forum på taktisk nivå.

#### *Samverkansmodell*

För att uppnå ett fungerande samspel mellan kunden och Cygate så ska en gemensam struktur och organisation hos båda parterna etableras. Figur 1 visar den struktur som skall finnas på plats för att leveransen ska leva och fungera på daglig basis men också för att avtalet och leveransen ska kunna följas upp och utvecklas under avtalsperioden.

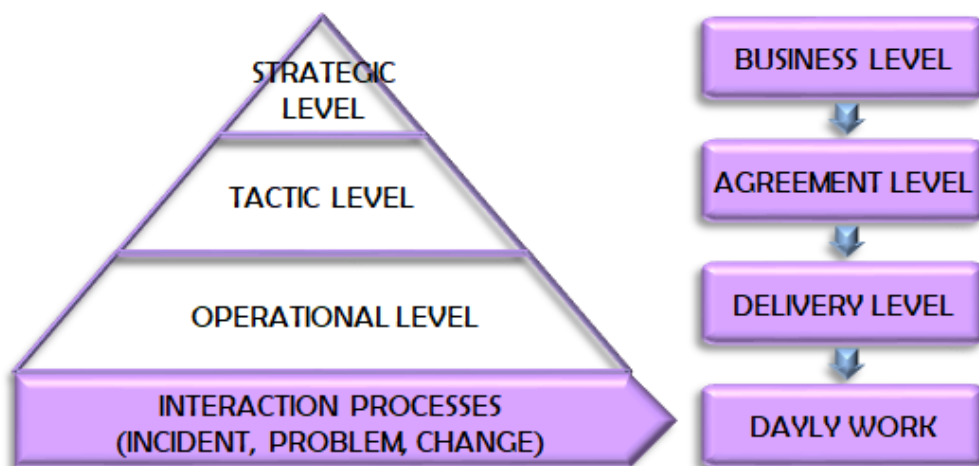


Bild 1 – Nivåer i Samverkansmodellen



### **Styrmedel**

För att de roller som arbetar inom ramen för samverkansmodellen ska kunna utföra sina uppgifter på ett så effektivt sätt som möjligt så finns det ett antal styrmedel till förfogade vilka ger samverkans-organisationen förutsättningar för manövrerbarhet gällande såväl avtalad leverans, förväntade förändringar som för oväntade utmaningar.

Erbjudna styrmedel består av tre huvudkomponenter:

- Roller och ansvar – utdelas för att alla aspekter av avtalet ska följas upp och på rätt nivå.
- Prioritetsmodell och hanteringstider – tydliggör avtalad leverans och ger flexibilitet att möta förväntad förändring.
- Samverkansprocesser – säkrar ett repeterbart arbetssätt som ger kvalitet, säkerhet och produktivitet.

För att fungera effektivt och pålitligt ska samverkansorganisationens arbete baseras på rätt processer i det dagliga arbetet. På så sätt vinnas fördelar som repeterbarhet, produktivitet, förutsägbarhet och en grund till en lärande organisation som gör kontinuerliga förbättringar. Riskanalys erbjuds som en metod för bedömning av lämpliga förebyggande åtgärder i en prioriterad ordning. Ur processerna levereras rapportering och beslutsunderlag till de olika rollerna på de olika nivåerna och till forumen i samverkansorganisationen.

### **Forum och kommunikation**

Forum är nödvändiga för informationsspridning, diskussion, förankring och för att ta nödvändiga beslut. För att klara detta måste berörda roller i samverkansorganisationen ha tillgång till rätt information vid rätt tid. Forum består dels av fysiska möten där rollerna i samverkansorganisationen träffas på olika nivåer med väl förberedda agendor, dels av en digital portal där rapporter och information tillgängliggörs. Innehållet i mötena byggs upp av informationspunkter, beslutspunkter och åtgärds punkter vilka fångas upp ur de processer som samverkansmodellen grundar sig på.

Både kunden och Cygate åtar sig att informera motparten om sina strategier och utvecklingsplaner i den omfattning som är nödvändig för leveransen av avtalade tjänster men också för att utveckla samarbetet.

### **Mötesplanering**

Mötesplanering utförs gemensamt av kunden och Cygate inför varje år och då specificeras när möten kommer att äga rum för varje forum inom samverkansorganisationen.

En preliminär definition av agenda, deltagare/roller och övrigt gällande respektive forum fastställs redan initialt efter ett avtalstecknande och inom ramen för ett Transitions-/migreringsprojekt och dokumenteras därefter i en \*samverkanshandbok.

Se även bilaga: "Cygate Bilaga Samverkanshandbok".

Forumerna i samverkansmodellen är kopplade till de tre nivåerna:

- Affärsnivå (strategisk nivå)
- Avtalsnivå (taktisk nivå)
- Leveransnivå (operativ nivå)

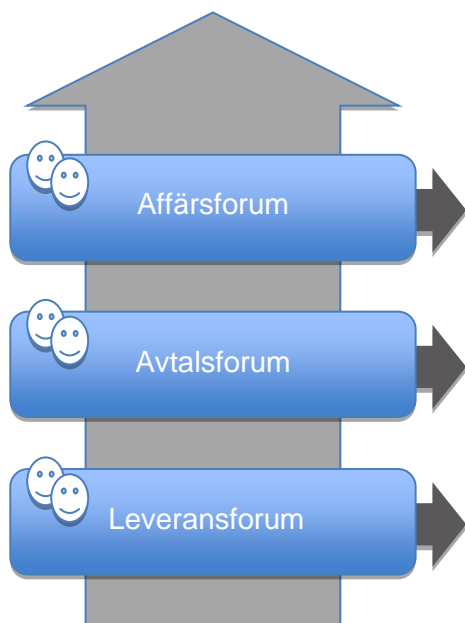


Bild 2 – Forum i samverkansmodellen

Ansvar:

**Säkerställa affärsvärdet**

- Framdrift och uppföljning av avtalsmålen
- Relationsutveckling
- Reagera på nya förutsättningar

**Säkerställa Avtalet**

- Mäta att kontraktet uppfylls
- Hantera avtalsförändringar
- Ökad effektivitet och kundvärde

**Säkerställa leveranserna**

- Styra och följa upp applikationerna
- Hantera tjänsternas livscykel
- Problem och förbättringsåtgärder

**Portal**

Portalen är ett digitalt forum och fokuspunkt för informationsspridning för hela affärsrelationen. Här publicerar Cygate rapporter om tjänsterna och lagrar protokoll från möten. Portalen är utformad så att åtkomst till information och tjänster ges enligt en inloggningsbehörighet. Kunden ansvarar för att bekräfta åtkomst och informationsrättigheter för portalen.

**Eskalering**

Eskalering ska ske när oenighet mellan parterna finns eller när ett mandat saknas på den aktuella nivån i samverkansmodellen. Eskalering sker till nästa högre nivå i samverkansmodellen. Strävan är att en konflikt eller oenighet ska lösas på så låg nivå som möjligt. Om konflikten är av sådan art att den kommer att påverka avtalet eller tjänsteleveransen i en betydande omfattning så ska frågan eskaleras inom 2 arbetsdagar till högre nivå i samverkansstrukturen.

Eskaleringsrutiner i samband med incidenthantering, problemlösning och ändringshantering ska upprättas och dokumenteras i \*samverkanshandboken och i processhandboken.

Se även Bilagorna:

”Cygate Bilaga Samverkanshandbok”

”Cygate Bilaga Processhandbok”

### **Strategisk nivå**

På affärsnivån följs den affärsmässiga relationen upp. Cygates definition på ansvarig roll på denna nivå är *affärsansvarig*. Denne får stöd av en *kontoansvarig*.

#### Affärsforum

Forumet följer upp och beslutar i strategiska frågor som gäller affärsrelationens existens och status. Här sker beslut och uppföljning av att Cygate som leverantör lever upp till de övergripande målen med avtalet och att arbetet följer de policys, regler och förordningar som gäller hos kunden. Även större förändringar inom parternas respektive verksamheter som kan ge ändrade förutsättningar för affärsrelationen tas upp i detta forum. PÅ denna nivå tas även beslut om ändringar i bemanning (möten = 1 - 2 tillfällen/år).

### **Taktisk nivå**

På denna nivå följs leveransen upp i ett avtalsperspektiv och här hanteras tolkningsfrågor och tillägg/uppsägning av tjänster. Cygates definition på ansvarig roll på denna nivå är *kontoansvarig*. Denne får stöd av en *leveransansvarig*.

### **Avtalsforum**

Forumet hanterar frågor som gäller uppföljning och beslut om förändring av avtalet och därmed leveransen. Viktiga områden som ska hanteras är:

- avtalstolkningar
- avtalsförändringar
- över- och underleveranser mot SLA
- ekonomi och fakturering
- ändringar av tjänster
- tillägg och borttagning av tjänstekomponenter
- större ändringar i volymer
- förbättringsförslag gällande ökad effektivitet och produktivitet

Här hanteras även ändringar i bemanning på leveransnivån (möten = 4 tillfällen/år)

### **Ändringshanteringsprocess**

Leverans- och avtalsförändringar hanteras efter beslut i detta forum genom att tilläggsavtal till avtalet tas fram som därefter signeras av behöriga företrädare för kunden och Cygate. Tilläggsavtalet arkiveras tillsammans med avtalet i form av bilagor till huvudavtalet och avtalsförändringen dokumenteras.

Förändringarna kommuniceras med dels ansvarig roll på strategisk nivå (som information), dels med ansvarig roll på operativ nivå (som information och för ett eventuellt genomförande i leveransen).

### **Operativ nivå**

Leveransnivån består av förvaltning och leverans av driftsatta funktioner och tjänster. Här följer man upp efterlevnad och effektivitet i samarbetsprocesserna. Cygates definition på ansvarig roll på denna nivå är *leveransansvarig*. Denne får stöd av en eller flera *driftgruppchefer*.

### **Forum**

Forum på leveransnivå hanterar löpande operativa frågor:

- förvaltningsplaner
- problemhantering
- vidareutveckling
- releasehantering
- tester
- uppföljning av SLA (avtalade servicenivåer)

I detta forum hanteras också utveckling av den tekniska miljön och plattform för applikationer.

Ärende med påverkan på avtalet ska föras till den taktiska nivån för beslut.

Tre separata forum (mötesformer) definieras med olika mötesintervall:

- *Förvaltningsforum* (möten = 10 - 12 tillfällen/år) hanterar frågor gällande:
  - uppföljning
  - optimering och utvecklingen av helheten inom respektive tjänstekomponent
  - problemhantering
  - konsolidering
  - kapacitetshantering
  - reducering av multipla resurser
- *Applikationsforum* (möten = 4 tillfällen/år) hanterar krav och behov från kundens systemägare
- *Tjänsteutvecklingsforum* (möten = 4 tillfällen/år) hanterar utvecklingsfrågor:
  - kvalitetsutveckling
  - produktivitsutveckling
  - förslag till nya tjänster

### **LEVERANSMODELL**

Vid avtalets undertecknande åtar sig Cygate att tillsätta personer på nyckelroller enligt ovan definierade nivåer. Kunden åtar sig på samma sätt att tillsätta personer som tar det ansvar som anses nödvändigt för en fungerande samverkan enligt modellen.

Cygate kommer att inhämta kundens samtycke vid bemanning av rollerna. En roll måste alltid tillsättas med en person med tillräcklig kompetens.

Vid missnöje har kunden rätt att byta ut person gällande viss roll.. Begäran ska ske skriftligen och ska hanteras skyndsamt av båda parter.

Båda parter åtar sig vidare att i god tid (minst en månad i förväg) informera den andra parten om förändringar i rollinnehav samt att sörja för en tillräcklig överlämning av kompetens, erfarenhet och övrig nödvändig information (inklusive krav på rollen) till ersättaren.

Personberoende ska så långt möjligt undvikas av båda parter så att byte av personal, inklusive underleverantörer, varken drabbar kunden ekonomiskt eller orsakar förseningar i beställningar eller projekt. Kompetensöverföring vid byte av leverantör ingår i Cygates åtagande.

Cygate säkerställer via personal på egna lokalkontor och via samarbete med underleverantörer täckning över hela Sverige avseende tekniker på plats. Erbjuden täckning i landet koordineras av rollen *på-platsen-tekniker* som levererar support och vid behov reparation/service av felande utrustning samt returnerar eventuellt felande enheter för reparation.

### Rollbeskrivningar - Leverantören

Nedan beskrivs de roller Cygate tillsätter och som kommer att fungera inom samverkansmodellen.

- *Affärsansvarig:*  
Strategiskt huvudansvarig för Cygates affärsrelation och för att målet med avtalet nås. Rollen ansvarar inom Cygate för forumet på affärnivån.
- *Kontoansvarig:*  
Ansvarar för kontot och avtalet, den som har avtalsansvaret hos Cygate och som ska se till så att leveransen uppfyller avtalets och kundens krav. Rollen ansvarar inom Cygate för avtalsforumet.
- *Leveransansvarig – Service Manager:*  
Ska styra och leda Cygates tjänsteleverans vilket inkluderar huvudansvaret för leverans enligt avtal av utlovade tjänster och för specificerade objekt till utlovad kvalitet, kostnadsnivå och servicegrad enligt avtalad servicenivå SLA. Ansvarar även inom Cygate för leveransforumet.
- *Driftgruppschef:*  
Har ansvaret för Cygates respektive leveransobjekt.
- *Tjänsteägare:*  
Har det övergripande ansvaret hos Cygate för respektive tjänsteområde vilket inkluderar utlovade tjänster för specificerade objekt till utlovad kvalitet och servicegrad. Rollen svarar för att tjänsten i sin helhet är optimerad och effektiv över tid. Rollen ansvarar inom Cygate för tjänsteutvecklingsforumet.
- *Incidentansvarig/Incident Manager:*  
Leder och styr det dagliga arbetet i Service Desk. Rollen har ansvar för att koordinera insatser och relationer med kundens beställare och tredjepartsleverantörer och att det sköts på ett serviceinriktat sätt. Rollen rapporterar ärendestatus och statistik till leveransansvarig.
- *Problemanvarig/Problem Manager:*  
Ansvarar för hantering av problemärenden enligt process för problemhantering. Rollen har dialog med kundens specialister avseende ärenden i syfte att få kompletterande information eller för att genomföra djupare tekniska diskussioner. Rollen har mandat att företräda Cygate mot tredjepartsleverantörer/tillverkare.

- *Ändringsansvarig/Change Manager:*  
Leder ändringsarbetet hos Cygate. Här ingår även planering och koordinering av förändringar samt konsekvensanalyser över påverkan för hela leveransen till kunden inkluderande andra tjänstekomponenter. Leder inom Cygate CAB och ECAB.
- *Tekniskt ansvarig – TAM:*  
Är tekniskt övergripande ansvarig för den tekniska miljön som omfattas av avtalet. Rollen ansvarar för att planera förändringar i den tekniska miljön, identifiera och föreslå möjliga förbättringar av miljön. Utförandet av drifttjänsten sker i enlighet med det tecknade avtalet och där i specificerade servicenivåer (SLA). Rollen ska även ansvara för informationsspridning till kunden och inom Cygate gällande den tekniska miljön samt av ärenden och uppdrag som avser tjänsteleveransen. TAM skapar tillsammans med rollen leveransansvarig förslag på förbättringar av den tekniska miljön där även rollen kontoansvarig kan behöva involveras.

#### Samverkansansvar - Kunden

- Nedan beskrivs det ansvar som kunden bör definiera för att möta här specificerade roller och forum inom samverkansmodellen:
- *Affärsansvar - Kunden*  
Är ansvarig beställare i kundens linjeorganisation för avtalet med Cygate. Huvudansvarig för relationen från kundens sida. Ansvarar för forumet på affärsnivån från kundens sida.
- *Leverantörsansvar*  
Ansvarig för avtalet och förändringar i avtalet. Ansvarar för att övergripande styra och leda kundens beställarorganisation gentemot Cygate. Ansvarar för avtalsforumet från kundens sida.
- *Förvaltningsansvar*  
Övergripande förvaltningsansvar hos kunden för ett tjänsteområde och för att göra serviceöverenskommelser med verksamheterna (systemägarna) inom kunden. Förvaltningsansvaret inkluderar även löpande efterfrågehantering, testledning och rollen är mottagare av ekonomi- och kvalitetsrapportering för sitt tjänsteområde. Ansvarar för förvaltningsforumet från kundens sida.
- *Leveranskoordinering*  
Har det övergripande ansvaret hos kunden att koordinera och kanalisera arbetet med hela leveransen. Detta inkluderar huvudansvaret för att följa upp den operativa leveransen och att koordinera frågor mellan olika tjänsteområden.
- *Testledning*  
Leder eller genomför acceptanstester vid uppgradering och vidareutveckling. Arbetar nära och tillsammans med Cygates leveransorganisation.
- *Systemägare*  
Har det överordnade ansvaret för ekonomi och drift av ett system eller en applikation. Rollen beslutar om nyutveckling, uppgraderingar eller avveckling av systemet utifrån information från verksamheten.



## KONTINUERLIGA FÖRBÄTTRINGAR

För att kontinuerligt öka effektivitet, kvalitet och produktivitet ska kunden och Cygate kontinuerligt bedriva ett förbättringsarbete.

Hantering av Innovation ur ett tekniskt och affärsmässigt perspektiv

Cygate har gjort en tolkning av ITIL-ramverket och har tillsatt roller och funktioner som ska säkerställa att man har ett kontrollerat arbetssätt för att hantera innovation och tjänsteutveckling.

Cygate har en i detta sammanhang sammanhållande roll i form av tjänsteägare. Denna har det övergripande ansvaret hos Cygate för respektive tjänsteområde vilket inkluderar utlovade tjänster för specificerade objekt till utlovad kvalitet och servicegrad. Rollen ansvarar för att tjänsten i sin helhet är optimerad och effektiv över tiden. Rollen ansvarar för tjänsteutvecklingsforumet från Cygates sida. Samverkan sker i kundforum, med leveransansvarig som ordförande, där man behandlar uppkomna kundönskemål och kundkrav. Dessa sammanställs i ett förbättringsprogram och är ett underlag till Cygates generella tjänsteägarråd, där man avgör huruvida man ska behandla potentiella ändringar i kommande releaser av tjänsteutbudet eller inte. Beslut tas och meddelas respektive kund om det blir en generell ändring eller om det är en kundunik företeelse som måste behandlas separat.

Årlig förbättringsplan

Inför varje årsskifte utarbetas en förbättringsplan som innefattar en årlig plan för förbättringar och prioritering av vidareutvecklingsåtgärder. Kunden och Cygate ansvarar för att gemensamt ta fram och presentera den årliga förbättringsplanen. Denna plan bereds av Tjänsteutvecklingsforum och beslutas av Affärsforum.

Förbättringsplanen ska ha följande innehåll:

- Uppdragsbeskrivning
- Koppling till långsiktiga mål
- Nulägesanalys (SWOT)
- Framgångsfaktorer
- Mätbara mål
- Organisation och resurser
- Tillvägagångssätt
- Handlingsplan (leveranser, när, ansvarig)
- Ekonomi

Återkoppling med mätbara resultat.

Resultatet av det årliga förbättringsprogrammet ska löpande följas upp av avtalsforum och slutrapporteras i Affärsforum. Resultaten ska vara mätbara och löpande följas upp mot förbättringsplanen med hjälp av KPI:er.

Vid slutrapportering i Affärsforum sker en uppföljning mot Cygates incitamentsmodell för innovation och förbättring.

## SAMVERKANSPROCESSER

Processerna är den grund på vilken samverkansmodellen vilar. Ur processerna levereras mätvärden och beslutspunkter till rollerna och forumen (inkl. portalen) i samverkansorganisationen.

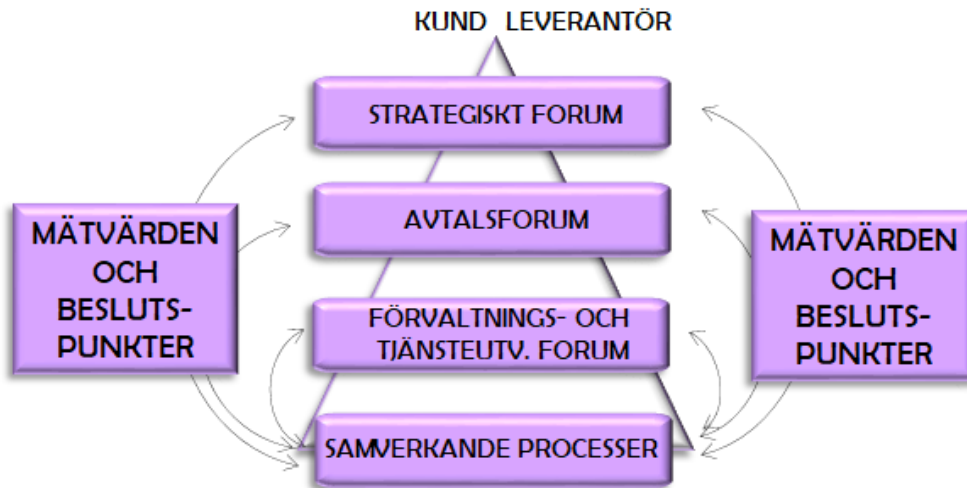


Bild 3 – Koppling mätvärden och beslutspunkter från processerna till forumen

Basen för processerna samt mätvärdena och beslutspunkterna bygger i huvudsak på ramverket ITILv3.

### Processöversikt

Här listas de processer, som gäller generellt för flera tjänsteområden. De innefattar ett nära samarbete mellan kund- och leverantörssidan.

Följande processer är samverkansprocesser;

- Incidenthantering (Incident Management)
- Problemantering (Problem Management)
- Ändringshantering (Change Management)
- Händelsehantering (Event Management)
- Förfrågningshantering (Request Fulfillment)
- Konfigurationshantering (Service asset and Configuration Management)
- Releasehantering (Release and Deployment Management)
- Software asset management (License and Certificate Management)
- Behörighetshantering (Access Management)
- Kapacitetshantering (Capacity Management)

## Processhandbok

En beskrivning av processerna tas fram gemensamt av kunden och Cygate under transitionsprojektet och dokumenteras i en processhandbok. Processhandboken upprättas utifrån Cygates ramverk och en GAP-analys mot befintliga processer hos kunden samt hur de samverkar med kundens övriga leverantörer.

Vid förändringar i processerna ska de hanteras som en Checklist Request for Change (RFC) och beslutas i en Change Advisory Board (CAB) samt dokumenteras i processhandboken.

Cygate kan komma att behöva förändra processer och arbetssätt i samband med införande av nya verktyg och organisationsförändringar. Eventuella förändringar ska godkännas av kunden.

Se även Bilaga:

"Cygate Bilaga Processhandbok"

## Rapportering

Cygate levererar de standardrapporter som krävs för att påvisa att Cygate uppfyllt sitt åtagande enligt avtalet och levererar rapporter som beskrivs för respektive tjänst. Cygate kan även erbjuda möjlighet att avropa fördjupade rapporter som ger kunden ytterligare information om leveransen.

## Beskrivning av rapporteringsmodell

Cygates rapportering är uppdelad i olika typer som i sin tur är kopplade till de processer och verktyg som används i leveransen.

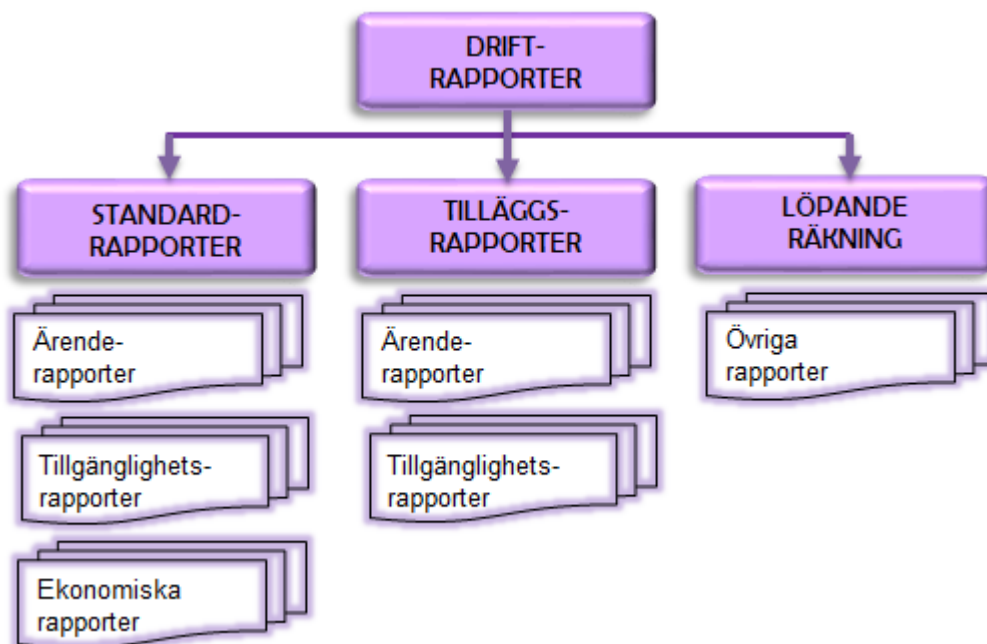


Bild 4 – Cygates rapporteringsmodell

#### Rapportansvar

Cygate ansvarar för att rapporter med rätt innehåll skickas vid rätt tillfälle till rätt mottagare, alternativt publicerad på överenskommen portal. Cygate ansvarar även för att rätt förutsättningar finns i organisation, det gäller processer och verktyg för att kunna leverera fullständiga och tillförlitliga rapporter.

#### Rapportformat

Rapporter erbjuds i PDF- eller Excel-format om inte annat gemensamt överenskoms.

Rapporternas innehåll avser en kalendermånad om inte annat gemensamt överenskoms.

#### Leveransdatum

Samtliga rapporter ska finnas tillgängliga för kund senast 15 dagar efter rapportering månad.

#### Leveranssätt

Rapporter görs tillgängliga för kund på kundportalen alternativt ska rapporterna levereras via epost till överenskomna kontaktpersoner hos kund.

Levererade rapporter finns tillgängliga till och med avtalets slutdatum om inte annat bestäms mellan parterna.

#### **Rapporter**

Rapporter som ingår eller som är tillval framgår under rubriken tjänsteutbud på kommande sida.



## TJÄNSTEUTBUD

### **Standard**

#### Ärenderapporter

Fördelning av antal ärenden baserat på typ:

- Incidenter
- Problem
- Change
- SLA-uppfyllnad för ärendehantering
- Incidentrapport (vid en Allvarlig Incident)

#### Tillgänglighetsrapporter

- Upptid per enhet (i %)
- SLA-uppfyllnad för tillgänglighet
- Resursutnyttjande per enhet (enligt respektive tjänst)

#### Ekonomirapporter

- Underlag för fakturering
- Specifikation av antal avtalade enheter och tjänster
- Specifikation av resurser för respektive enhet

#### Leveransrapport

Ärende- och Tillgänglighetsrapporterna ovan ska analyseras och sammanfattas av Cygate i en leveransrapport som presenteras vid förvaltningsforum. Leveransrapporten ska också användas som underlag vid Tjänsteutvecklingsforum.



### ***Tillval***

#### Ärenderapporter

- Inventarieutdrag (CMDB-rapport)
- Incidentärenden per kategori
- Service Requests/Beställningar per kategori
- Fördelning av ärenden per ort eller avdelning hos Kunden
- Kundnöjdhet för rapporterade ärenden

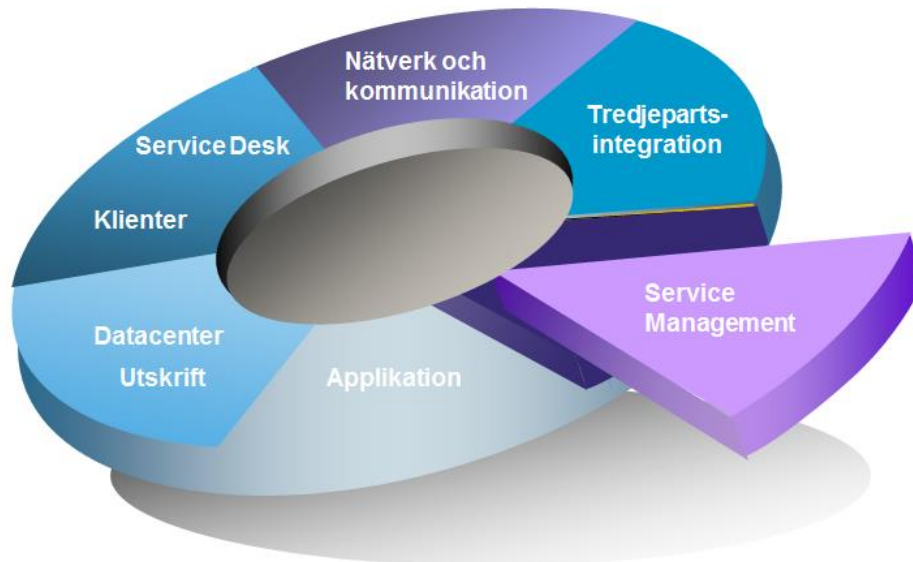
#### Tillgänglighetsrapporter

- Licensutnyttjande
- Trafikanalys
- Resursutnyttjande utöver det som ingår i respektive tjänst
- Resursutnyttjande vid specifika tider

### ***Övriga rapporter***

- Engångsrapporter
- Kvartals-, halvårs- eller helårsrapporter
- Rapporter som dras på rullande perioder
- Rapporter skurna på sätt som kräver manuell handpåläggning, t ex per avdelning hos kund eller per event etc.
- Audits
- Rapporter med djupare analyser
- Aggregerade rapporter
- Rapporter ur andra system eller från andra (under-)leverantörer
- Executive Summary / Trafikljusrapporter

## Komplettera med andra tjänster från Cygate



**Cygate erbjuder även andra tjänster.**

### ***Bastjänster***

Applikationsdrift  
Applikation som tjänst  
Klienttjänster  
Utskriftstjänster  
Datacentertjänster

### ***Tilläggstjänster (kräver att minst en bastjänst enligt ovan avropas)***

Applikationsförvaltning  
Nätverk och Kommunikation

### ***Stödtjänster (kräver att minst en bastjänst enligt ovan avropas)***

Service Management  
Service Desk  
Stödsystem  
På-plats personal  
Tredjepartsintegration  
Integration  
Övervakning  
Licenshantering