



Bilaga 4e

Samarbetsformer och fora

Förfrågningsunderlag

Upphandling av IT-stöd för hantering av frånvaro och närvaro inom Skolplattform Stockholm

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	3
1.1	SYFTE	3
2	SAMVERKANSMODELL	4
2.1	FORUM FÖR KOMMERSIELL UPPFÖLJNING	4
2.1.1	<i>Ledningsforum (affärsnivå)</i>	4
2.1.2	<i>Verkställande forum (kontraktsnivå)</i>	5
2.2	FORUM FÖR FÖRVALTNING OCH LEVERANSUPPFÖLJNING	5
2.2.1	<i>Förvaltningsmöten (samtliga nivåer)</i>	6
2.2.2	<i>Ändringskoordineringsforum (objektfamiljnivå)</i>	6
2.2.3	<i>Arkitektur- och säkerhetsforum (objektfamiljnivå)</i>	7
2.2.4	<i>Leveransforum (IT-komponentnivå)</i>	7
2.3	FORUM FÖR KOORDINERING ÖVER HELA LEVERANTÖRSLANDSKAPET	8
3	SAMVERKAN VID MENINGSSKILJAKTIGHETER MELLAN LEVERANTÖRER	9
4	RAPPORTERING	10

I INLEDNING

Denna bilaga reglerar på en övergripande nivå formerna för samverkan under Uppdraget. Bilagan ska betraktas som ett ramverk för samverkan mellan Staden, Leverantören och Stadens övriga leverantörer. Bilagan ska också kunna tjäna som en introduktion till samarbetsformer för personer som involveras i affärsrelationen.

Samverkansbilagan begränsar inte att det utanför de fora som beskrivs nedan hålls ytterligare möten och kontakter för att på ett professionellt sätt förvalta avtalet och affärsrelationen.

Kommunikationen och rapporteringen inom samverkansmodellen ska ske på svenska, om inget annat anges av Staden.

Staden uppmanar Leverantören och övriga leverantörer att vid behov teckna avtal med varandra för att reglera hur samarbetet mellan dem ska fungera. Staden kan ta aktiv del i att få till stånd möten och förutsättningar för detta, men vilka detaljer som ska regleras för ett smidigt samarbete bör avgöras i första hand mellan Leverantören och övriga leverantörer.

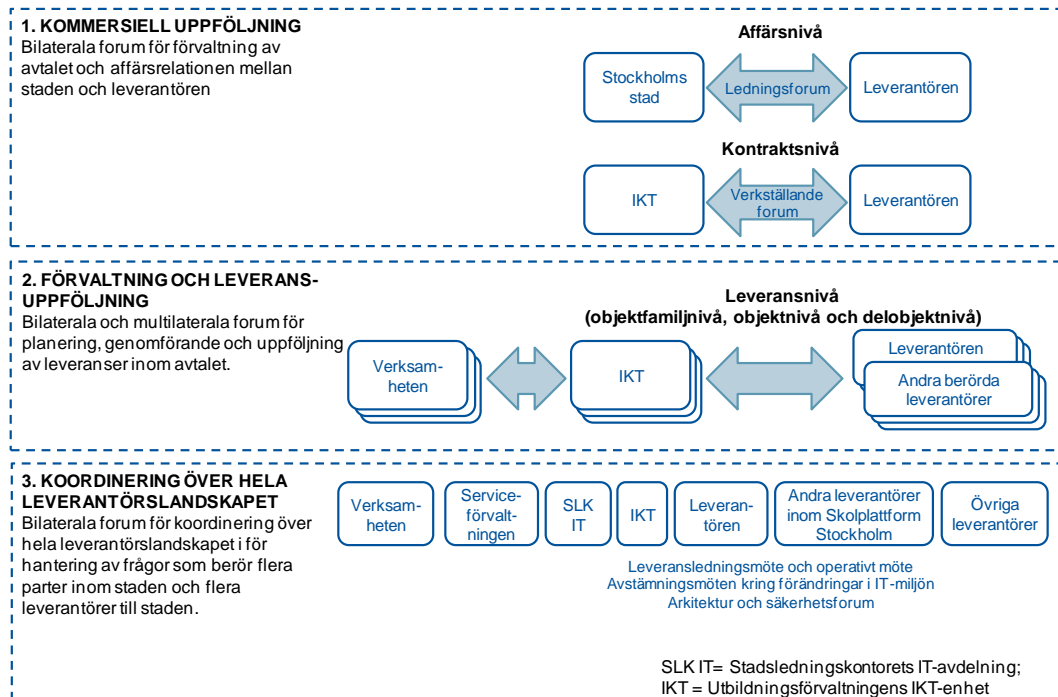
I.1 Syfte

Syftet med samverkansmodellen är att skapa en strukturerad och effektiv samverkan mellan Staden, Leverantören och Stadens övriga leverantörer. Parterna är överens om att i olika forum etablera samarbetsformer för att:

- skapa förståelse för förutsättningar och uppföljning av uppdraget
- skapa en öppen och utvecklande kommunikation, samt ömsesidigt förtroende och respekt
- skapa tydliga rutiner och ansvar för att lösa uppkomna konflikter och oenighet

2 SAMVERKANSMODELL

Samverkan mellan Staden, Leverantören och andra leverantörer sker inom tre olika områden: 1) kommersiell uppföljning, 2) förvaltning och leveransuppföljning, samt 3) koordinering över hela leverantörslandskapet, illustrerat nedan.



Figur 1 Översikt över samverkansmodell

Med kommersiell uppföljning avses förvaltning av avtalet och affärsrelationen. Med förvaltning och leveransuppföljning avses planering, genomförande och uppföljning av leveranser inom avtalet. Med koordinering över hela leverantörslandskapet avses hantering av frågor som berör flera parter inom Staden och flera leverantörer till Staden.

2.1 Forum för kommersiell uppföljning

2.1.1 Ledningsforum (affärsnivå)

På affärsnivå finns ett forum benämnt ledningsforum. Syftet med detta forum är att säkerställa att gemensamma intressen tillvaratas och förutsättningarna för ett gott samarbetsklimat etableras. Mötet hålls minst årsvis. Permanenta deltagare är, från Staden: utbildningsdirektören och chefen för IKT, samt, från Leverantören: firmatecknare och kundansvarig. Teman som behandlas i detta möte inkluderar exempelvis:

- uppföljning på strategisk nivå av hur affärsrelationen mellan Parterna fungerar, inklusive uppfyllelse av övergripande mål i avtalet
- beslut om ändringar i kontraktet
- eskaleringar från kontraktsnivå

Leverantören ska föra mötesprotokoll från mötena för detta möte. Staden ska granska och godkänna protokollen.

2.1.2 Verkställande forum (kontraktsnivå)

På kontraktsnivå finns ett forum benämnt verkställande forum. Syftet med detta forum är att säkerställa att avtalet förblir ändamålsenligt över tiden, att hantera majoriteten av eskalerade frågor från underliggande nivåer och att hantera kommersiella diskussioner så att dessa inte stör relationen på leveransnivå. Mötet hålls minst kvartalsvis. Permanenta deltagare är, från Staden: chefen för IKT, samt från Leverantören: kundansvarig. Teman som behandlas i detta möte inkluderar exempelvis:

- eskaleringar från leveransnivån och av konflikter som uppstår relaterat till koordinering över hela leverantörslandskapet
- ekonomisk uppföljning
- sammanställning av utfall för viten; godkännande eller bestridande från Stadens sida
- beredning och genomförande av ändringar av kontraktet
- uppföljning av problem och risker i avtal, samarbetsformer och administration
- förbättringsåtgärder kopplade till samarbetsformer och administration

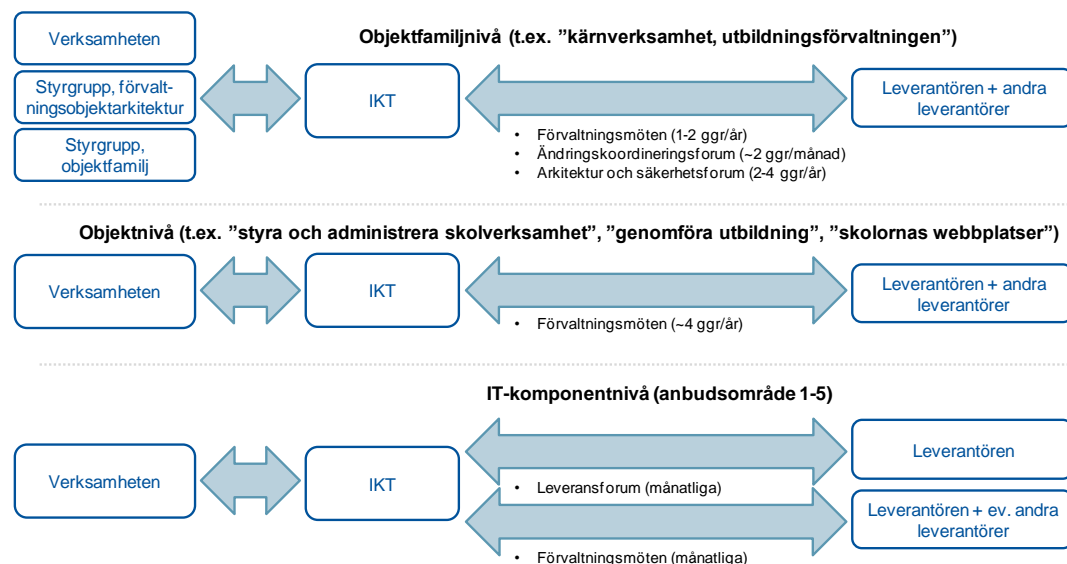
Leverantören ska föra mötesprotokoll från mötena för detta möte. Staden ska granska och godkänna protokollen.

2.2 Forum för förvaltning och leveransuppföljning

Domänen förvaltning och leveransuppföljning motsvarar leveransnivån i Figur 1 Översikt över samverkansmodell. Denna innehåller tre undernivåer:

- (1) objektfamiljnivå
- (2) objektnivå
- (3) IT-komponentnivå

Samverkansmodellen illustreras nedan:



Figur 2 Samverkan för förvaltning och leveransuppföljning

Med objektfamiljnivå avses ett stort område, exempelvis "kärnverksamhet, utbildningsförvaltningen". På objektnivå är objektfamiljen indelad i objekt, till exempel "styra och administrera skolverksamhet", "genomföra utbildning" och "skolornas webbplatser".

På IT-komponentnivå är respektive objekt indelat ytterligare i IT-komponenter, till exempel ”barn- och elevregister”, ”pedagogiskt genomförande” och ”elevdokumentation”.

På samtliga dessa tre nivåer finns forum för att hantera förvaltning. På objektfamiljnivån och objektnivån är dessa forum multilaterala, det vill säga involverar Staden, Leverantören och andra leverantörer. På IT-komponentnivån är dessa bilaterala, även om andra leverantörer ibland kan behöva bjudas in. På IT-komponentnivån finns även en bilateral relation för leveransuppföljning mellan Staden och Leverantören.

2.2.1 Förvaltningsmöten (samtliga nivåer)

Förvaltningsmöten är funktionellt orienterade möten som hålls på såväl objektfamiljnivå (1-2 ggr/år) som objektnivå (ca 4 ggr/år) och IT-komponentnivå (månatligen). Syftet med mötena är att hantera systemens funktionella utveckling över tiden så att verksamhetsnyttan vidmakthålls och ökar. Permanenta deltagare är, från Staden: objektägare IT (objektfamiljnivå), förvaltningsledare IT (objektnivå) samt andra IT-specialistroller (IT-komponentnivå), samt, från respektive leverantör: leveransansvarig och av Leverantören utsedda ansvariga på respektive nivå. Teman som behandlas i dessa möten inkluderar exempelvis:

- sammanfattning av information från leveransforum
- genomgång av krav som Leverantören fångat upp genom sitt åtagande mot Staden, exempelvis från supportärenden
- omvärldsbevakning och redovisning av utvecklingen inom de funktionella områden som Leverantören ansvarar för
- beslut som Staden har fattat gällande objektfamiljen, objektet eller IT-komponenten
- genomgång av förvaltningsplaner och förvaltningsspecifikationer
- beroenden, risker och rekommenderade åtgärder förknippade med inriktningen i förvaltningsplanerna
- releaseplanering.

2.2.2 Ändringskoordineringsforum (objektfamiljnivå)

På objektfamiljnivå finns ett forum benämnt ändringskoordineringsforum. Syftet med forumet är att säkerställa en kontrollerad ändringshantering inom objektfamiljen. Mötet hålls varannan vecka eller, vid behov, varje vecka. Leverantören kommer att kallas till mötet vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: IT-förvaltningsledare samt, från Leverantören: leveransansvarig och förändringsansvarig eller motsvarande befattningshavare. Teman som behandlas i detta möte inkluderar till exempel:

- uppföljning av genomförda ändringar
- godkännande av nära förestående ändringar
- framtida ändringar
- identifiering av förändringar som kräver koordinering utanför objektfamiljen

2.2.3 Arkitektur- och säkerhetsforum (objektfamiljnivå)

På objektfamiljnivå finns ett forum benämnt arkitektur och säkerhetsforum. Syftet med forumet är att säkerställa att objektfamiljens arkitektur är ändamålsenlig över tiden samt att säkerheten upprätthålls. Mötet hålls minst kvartalsvis. Permanenta deltagare är, från Staden: arkitekturansvarig och säkerhetsansvarig, samt, från Leverantören: arkitekturansvarig och säkerhetsansvarig. Teman som behandlas i detta möte inkluderar till exempel:

- integrationsfrågor
- informationsmodell
- tekniska standarder och policys
- uppföljning av sammanställd rapportering om säkerhetsincidenter och andra mätvärden för säkerhetsarbetet
- efterlevnad och beslut om avsteg
- branschutveckling vad gäller ny teknik
- förbättringsåtgärder inom arkitektur och säkerhet

2.2.4 Leveransforum (IT-komponentnivå)

På IT-komponentnivå finns ett forum benämnt leveransforum. Syftet med detta forum är att säkra att leveransen kontinuerligt uppfyller Stadens krav. Mötet hålls minst månatligen. Permanenta deltagare är, från Staden: IT-specialistroller, samt från Leverantören leveransansvarig. Teman som behandlas i detta möte inkluderar till exempel:

- sammanställning av utfall för servicenivåer; godkännande eller bestridande från Stadens sida
- större genomförda ändringar
- större incidenter och problem (inklusive säkerhet), samt lärdomar från dessa
- prestanda och flaskhalsar inom och utanför Leverantörens kontroll
- problem och risker på leveransnivå
- förbättringsåtgärder på leveransnivå

Leverantören ska föra mötesprotokoll från mötena på IT-komponentnivå. Staden ska granska och godkänna protokollen. För möten på övriga nivåer ska Staden eller av Staden utsedd leverantör föra mötesprotokoll. Övriga deltagare ska granska och godkänna protokollen.

2.3 Forum för koordinering över hela leverantörslandskapet

Eftersom leveransen har direkta beroenden till andra delar av Stadens totala IT-miljö ställs stora krav på Leverantörens förmåga att samarbeta med Stadens övriga leverantörer.

Leverantören ska på kontraktsnivån medverka i följande forum:

Minst en gång per kvartal arrangeras ett möte benämnt **leveransledning** för de ansvariga för de olika leveranserna inom ramen för Stadens totala IT-stöd. De som deltar är kontraktsansvariga och/eller kundansvariga. Syftet med mötet är att ta upp frågor som berör flera leverantörer till Staden. Diskussionerna kan handla om tjänster, eller om att förbättra avtal mellan Staden, Leverantören och övriga leverantörer för att tydliggöra ansvar i olika situationer. Vid mötet representeras Staden av Stadens IT-direktör med flera.

Minst en gång per kvartal arrangeras ett möte benämnt **operativt möte** dit alla leveransansvariga från övriga leverantörer kallas. Leverantören förbinder sig att delta med leveransansvarig. Staden äger och leder mötet. Samtliga leverantörer bereds möjlighet att föreslå punkter till agendan. Mötet är inriktat på att hantera och lösa praktiska frågor i utförandet av leveranserna. Om inga anmälda punkter finns kan mötet utgå.

Staden sammankallar på fast tid till ett möte för hantering av **avstämning kring förändringar i IT-miljön**. Detta är ett möte som hålls veckovis där Staden, Leverantören samt övriga leverantörer deltar med en förändringsansvarig eller motsvarande befattningshavare. Leverantören kommer att kallas till mötet efter behov. Mötet kan hållas via telefon. En översiktlig genomgång görs av planerade förändringar av respektive leverantörs IT-miljö. Syftet är att sprida informationen mellan Leverantören och övriga leverantörer samt till personal i driften. Förändringar i IT-miljön ska alltid förälmälas på dessa möten.

Staden har inget etablerat återkommande arkitektur- och säkerhetsforum där samtliga leverantörer ingår. Leverantören är dock skyldig att, ifall Staden etablerar ett sådant forum, även delta i detta.

För dessa möten ska Staden eller av Staden utsedd leverantör föra mötesprotokoll. Övriga deltagare ska granska och godkänna protokollen.

3 SAMVERKAN VID MENINGSSKILJAKTIGHETER MELLAN LEVERANTÖRER

Skulle det uppstå situationer där Leverantören och övriga leverantörer ser mycket olika på en fråga ska detta lyftas i leveransforum och vid behov i verkställande forum för att möjliggöra en långsiktig lösning under ledning av Staden. Sådan begäran kan till exempel resultera i att Staden träffar överenskommelse med Leverantören och/eller övriga leverantörer om förtydligade ansvarsgränser runt den aktuella frågan.

I samband med enskilda händelser och incidenter ska Leverantören och övriga leverantörer alltid anstränga sig för att säkerställa att användare inte drabbas. Visar sig detta inte vara möjligt ska Leverantören och övriga leverantörer utan dröjsmål kontakta Staden för vidare anvisningar.

4 RAPPORTERING

Leverantören ska inom ramen för samverkansstrukturen minst tillhandahålla nedanstående rapporter. Rapporterna ska tillhandahållas månadsvis förutom där det explicit anges annat tidsintervall. Leverantören ska föreslå rapporternas utformning och Staden ska godkänna denna.

- **Rapport om servicenivåer** – Information om servicenivåerna har uppnåtts eller inte. För servicenivåer som inte har uppnåtts ska skälen för detta anges. Leverantören ska även kunna filtrera resultatet baserat på brott mot servicenivåerna som Leverantören inte kan hållas skyldig för, samt ange skälen för detta. Rapporten ska innehålla en jämförelse av resultat före och efter filtrering. Trender för de senaste 12 månaderna ska inkluderas.
- **Rapport om förbättringar i leveransen** - Övergripande status för pågående förbättringsarbete. Rapportering mot milstolpar om förbättringsarbete bedrivs i projektform.
- **Rapport om incidenter och problem** – Summering av incidenter och problem. Detaljer ska redovisas för frekvent återkommande och för högprioriterade incidenter samt relaterade problemanalyser. Leverantören ska även redovisa andelen proaktiv problemhantering. Trender för de senaste 12 månaderna ska inkluderas.
- **Rapport om säkerhet** – Summering av säkerhetsincidenter, avvikelser och problem, inklusive åtgärder. Detaljer ska redovisas för frekvent återkommande och för högprioriterade säkerhetsincidenter samt relaterade problemanalyser. Leverantören ska även redovisa andelen proaktiv problemhantering. Rapporten ska även innehålla utdelade behörigheter i driften, samt en bedömning om dessa är korrekta. Trender för de senaste 12 månaderna ska inkluderas.
- **Rapport om prestanda och kapacitet** – Rapportering om flaskhalsar och potentiella kapacitetsproblem både inom och utom Leverantörens åtagande som kan påverka leveransen.
- **Rapport om ändringshantering** – Summering av vilka ändringar som skett och hur många av dessa som har genererat problem eller incidenter. Trender för de senaste 12 månaderna ska inkluderas.
- **Rapport om identifierade risker** – Rapport om vilka risker som identifierats och föreslagna aktiviteter för att hantera dem.
- **Ekonomisk sammanställning** – Summering av fakturering. Detaljerad beskrivning av poster som avviker från den normala månatliga faktureringen.
- **Rapport om projekt** – Summering av pågående projekt. Ska innehålla information om projektens status, tidsplaner, risker, ekonomisk situation och ändringar.

Alla rapporter ska finnas tillgängliga on-line enligt överenskommet format. Rapporterna ska vara skrivna på svenska om inte annat godkänts av Staden. Rapporterna ska lagras på ett säkert sätt och finnas tillgängliga under hela avtalsperioden. Staden ska på begäran få tillgång till underlaget för rapporteringen i form av bearbetningsbara och förståeliga utdrag ur respektive källsystem.