



Bilaga 4e

Samarbetsformer och fora

Dnr: 220-1874/2017
2018-01-19



Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Syfte	3
2	Samverkansmodell	4
2.1	Fora för kommersiell uppföljning	4
2.2	Fora för förvaltning och leveransuppföljning	5
2.3	Forum för koordinering över hela leverantörslandskapet	8
3	Samverkan vid meningsskiljaktigheter mellan leverantörer	9
4	Rapportering	10

1 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. Exempelvis kan även möten som är specifika för styrning av Leverantörens införandeprojekt tillkomma. Staden har även rätt att besluta om och när beskrivna fora ska aktiveras och har möjlighet att slå samman fora vid behov.

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

Staden uppmuntrar 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.

1.1 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 i Figur 1 Översikt över samverkansmodell.

1. Kommersiell uppföljning

Bilaterala forum för förvaltning av avtalet och affärsrelationen mellan staden och leverantören.

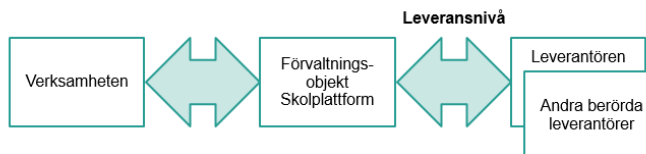


Kontraktsnivå



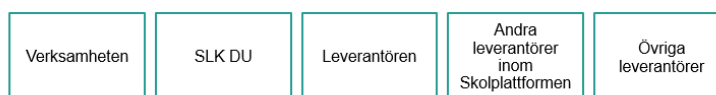
2. Förvaltning och leveransuppföljning

Bilaterala och multilaterala forum för planering, genomförande och uppföljning av leveranser inom avtalet.



3. Koordinering över hela leverantörslandskapet

Bilaterala forum för koordinering över hela leverantörslandskapet för hantering av frågor som berör flera leverantörer till Staden.



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.

Leverantören ska bemanna och delta i angivna fora i samband med att genomförandefasen inleds, enligt *Bilaga 4a – Införande*.

2.1 Fora 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 samt vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: biträdande stadsdirektör, CIO från Stadsledningskontoret Avdelningen för Digital Utveckling (SLK DU) och utbildningsdirektören, samt, från Leverantören: firmatecknare och 4 (11) Upphandling av pedagogiskt IT-stöd för Planering och Bedömning inom Skolplattform Stockholm

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)

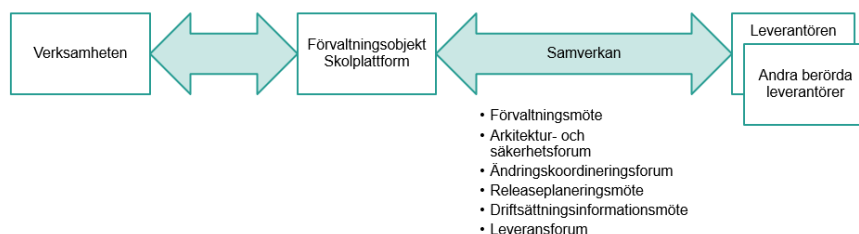
På kontraktsnivå finns ett forum benämnt verkställande forum. Syftet med detta forum är att säkerställa att Avtalet förblir ändamålsenligt över tiden, att hantera majoriteten av eskalerade frågor från underliggande nivåer och att hantera kommersiella diskussioner så att dessa inte stör relationen på leveransnivå. Mötet hålls minst kvartalsvis samt vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: Avtalsansvarig och leveransansvarig, 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 Fora för förvaltning och leveransuppföljning

Forum för förvaltning och leveransuppföljning utgörs av förvaltningsmöten, arkitektur- och säkerhetsfora, ändringskoordineringsfora, releaseplaneringsmöten och driftsättningsinformationsmöten. Dessa fora illustreras i Figur 2 Samverkan för förvaltning och leveransuppföljning.



Figur 2. Samverkan för förvaltning och leveransuppföljning

Leverantören ska föra mötesprotokoll vid leveransforum och Staden ska granska och godkänna protokollen. För övriga möten ska Staden eller av Staden utsedd leverantör föra mötesprotokoll. Övriga deltagare ska granska och godkänna protokollen.

2.2.1 Förvaltningsmöten

Syftet med mötena är att hantera systemens funktionella utveckling över tiden för att säkerställa att verksamhetsnyttan vidmakthålls och ökar. Dessa möten hålls månatligen samt vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: tjänsteansvarig SLK DU, samt vid behov leveransledare och leveransansvarig SLK DU, Skolplattformsansvarig Utbildningsförvaltningen och Behovs-, utbildnings- och stödansvarig från Utbildningsförvaltningen. Från Leverantören, samt resterande leverantörer, ska leveransansvarig och utsedda ansvariga på respektive nivå delta. 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
- genomgång av förvaltningsplaner och förvaltningsspecifikationer
- beroenden, risker och rekommenderade åtgärder förknippade med inriktningen i förvaltningsplanerna
- releaseplanering
- uppföljning och utvärdering

2.2.2 Arkitektur- och säkerhetsforum

Syftet med arkitektur och säkerhetsforumet är att säkerställa att arkitekturen är ändamålsenlig över tiden samt att säkerheten upprätthålls. Mötet hålls minst kvartalsvis samt vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: arkitekturansvarig och säkerhetsansvarig, samt, från Leverantören: arkitekturansvarig och säkerhetsansvarig. Teman som behandlas i detta möte inkluderar exempelvis:

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

2.2.3 Ändringskoordineringsforum

Syftet med ändringskoordineringsforumet är att säkerställa en kontrollerad ändringshantering. Mötet hålls varannan vecka eller varje vecka vid behov. Leverantören kommer att kallas till mötet vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: tjänsteansvarig SLK DU samt Skolplattformansvarig Utbildningsförvaltningen. Vid behov deltar även leveransansvarig, leveransledare SLK DU samt behovs, utbildnings- och stödansvarig Utbildningsförvaltningen. Vid behov deltar, från Leverantören: leveransansvarig och förändringsansvarig eller motsvarande befattningshavare. Teman som behandlas i detta möte inkluderar exempelvis:

- uppföljning av genomförda ändringar
- godkännande av nära förestående ändringar
- framtida ändringar

2.2.4 Releaseplaneringsmöte

Syftet med releaseplaneringsmötena är att Staden ska kunna planera kommande releaser tillsammans med leverantörerna. Mötet hålls halvårsvis samt vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: leveransledare SLK DU, Skolplattformansvarig Utbildningsförvaltningen, releasemanager SLK DU samt vid behov skolformskoordinatorer. Från Leverantörer, och övriga leverantörer, ska leveransansvariga samt övriga av respektive Leverantör utsedda representanter delta.

2.2.5 Driftsättningsinformationsmöte

Syftet med driftsättningsinformationsmötena är att sprida information och förändringar i IT-miljön mellan Leverantören, övriga leverantörer och driftpersonal. Mötet hålls veckovis samt vid behov, fysiskt eller per telefon. Permanenta deltagare är, från Staden: leveransledare SLK DU samt Skolplattformansvarig

Utbildningsförvaltningen. Vid behov deltar, från Leverantören: förändringsansvarig eller motsvarande befattningshavare.

2.2.6 Leveransforum

Syftet med leveransforumet är att säkra att leveransen kontinuerligt uppfyller Stadens krav. Mötet hålls minst månatligen samt vid behov. Permanenta deltagare är, från Staden: leveransansvarig, leveransledare SLK DU, Skolplattformansvarig

Utbildningsförvaltningen samt vid behov tjänsteansvarig SLK DU, avtalsansvarig SLK DU. Från Leverantören ska leveransansvarig delta. 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
- återkoppling på arbete

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. Med forum för koordinering över hela leverantörslandskapet ska samtliga leverantörer proaktivt informera och bli informerade om hur ändringar hos någon Leverantör skulle kunna påverka andra leverantörer. Således ökar möjligheterna till att förutse risker kopplade till Stadens totala IT-miljö.

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 per 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 förämnas 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 online 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.