

Sunets tjänsteförvaltning

Benämning	Riktlinjer för Sunets tjänsteförvaltning
Beslutsfattare	Maria Häll, avdelningschef Sunet
Handläggare	Karoline Westerlund, projektledare
Ansvarig	Sunets ledningsgrupp ansvarar för riktlinjerna
Beslutsdatum	2020-12-01
Uppdateringar	2022-08.30: tillägg av rollen tjänstesamordnare (TS) samt uppdateringar

Innehållsförteckning

1. Förutsättningar
2. Tjänsteförvaltning
3. Förvaltningsstyrning – organisation, roller, ansvar
 - 3.1. Sunets förvaltningsorganisation
 - 3.2. Beslutsforum – årlig förvaltning
4. Rollbeskrivningar
 - 4.1. Sunets ledningsgrupp
 - 4.2. Tjänsteägare (TÄ)
 - 4.3. Tjänstesamordnare (TS)
 - 4.4. Tjänsteförvaltare (TJF)
 - 4.5. Verksamhetsutvecklare (metod- och processutvecklare)
 - 4.6. Kundens ansvarig – Key Account Manager och Account Manager
 - 4.7. Kontrakt och avtalsansvarig/controller
 - 4.8. Kommunikatör
5. Begreppsförklaring

1. Förutsättningar

Dessa riktlinjer ska stödja arbetet med att skapa en enhetlig och tydlig styrning och en gemensam struktur av Sunets förvaltningsverksamhet avseende ansvar och roller. De ska också bidra till att skapa en ökad tydlighet för Sunets kunder. Förvaltningsarbetet ska bedrivas i överensstämmelse med Sunets övergripande måldokument och strategier. Sunets förvaltningsmodell ska vara ett stöd i arbetet med etablering av en ny tjänst eller förvaltning av en befintlig tjänst samt i beslut om avveckling av en tjänst.

Sunet erbjuder anslutna organisationer ett brett utbud av tjänster.

Övergripande förutsättningar:

- Alla tjänster ska vara ekonomiskt självbärande.
- Input med behov och krav från Sunets avnämare skall vägas in.
- Sunets it-miljö skall beaktas vid beslut om etablering av en tjänst.
- Kunden ska få sin beställda tjänst med stöd av en kvalitetssäkrad tjänsteleverans.

2. Tjänsteförvaltning

Tjänsteförvaltning täcker processen från etablering av en tjänst till avveckling av tjänsten. De tjänster som Sunet tillhandahåller till sina kunder ska vara i linje med Sunets strategier och beslutsprocesser. Tjänsterna ska vara stabila, driftsäkra, uppfylla kundernas behov och beakta Sunets etablerad it-miljö med dess ingående tekniska förutsättningar. Sunets tjänsteförvaltning ska möta styrande myndighetskrav enligt lagar och förordningar som till exempel informationssäkerhet och säkerhetsåtgärder.

Till respektive tjänsteportfölj ska det finnas en etablerad förvaltningsorganisation som ansvarar för att tjänsten fungerar enligt Sunets livscykelstrategi med stöd av en årlig förvaltningsplan. Ansvaret för förvaltningsarbetet ska vara klart uttalat, dokumenterat och accepterat av alla berörda. Framtagandet av en årlig förvaltningsplan sker efter det att en genomförd behovsinventering resulterat i etablering av en tjänst och budgetramarna är beslutade. Förvaltningsplanen ska följa Sunets årscykel och tidplan för processen för verksamhetsplanering och budget och ska bidra med underlag till verksamhetsplanen.



3. Förvaltningsstyrning – organisation, roller, ansvar

3.1. Sunets förvaltningsorganisation

Sunets ledningsgrupp ansvarar för Sunets samtliga tjänster
Stabsfunktioner till stöd för Sunets förvaltningsarbete
Verksamhetsutvecklare - VU
Kundansvarig - KA
Kommunikatör – KOM
Kontrakt och avtalsansvarig
/controller
Tjänsteägare - TÄ
Tjänstesamordnare - TS
Tjänsteförvaltare - TJF
Specialister

3.2. Beslutsforum – årlig förvaltning

Beslutsforum	Ansvarig roll	Uppgifter/Ansvar
Sunets ledningsgrupp	Sunets Avdelningschef	- Ansvarar för förvaltningstjänstearkitekturen, FTA. - Ansvarar för etablering av tjänsteportföljerna. - Ansvarar för riktlinjerna för Sunets tjänsteförvaltning.
Styrmivå	Tjänsteägare (TÄ)	Beslutar om utökning/indragning av resurser inom beslutad budget. Budgetansvarig (i samverkan med Sunets controller).
Godkänna, Besluta, Styra	Föredragande: Tjänsteförvaltare	Avtalsansvarig (i samverkan med Sunets Kontraktsansvarig). Fastställer årliga förvaltningsplaner för tjänsteportföljerna som del av Sunets verksamhetsplan.
Samordningsnivå	Tjänstesamordnare (TS)	Samordnar tjänsteportföljen på uppdrag av TÄ.
Förvaltningsnivå	Tjänsteförvaltare (TJF)	- Utarbetar förslag till årlig förvaltningsplan som underlag till Sunets verksamhetsplan. - Bereder beslutsunderlag till TÄ/TS.
Utarbeta, Bereda, Prioritera, Följa upp	Roller på operativ nivå adjungeras vid behov	- Verkar inom ramen för förvaltningsplanen. - Följer upp utfall mot förvaltningsplanen.

Operativ nivå	Tjänstespecialist	Specificeras i förekommande fall.
Utförarnivå	Supportspecialist	

4. Rollbeskrivningar

4.1. Sunets ledningsgrupp

Ansvarar för den strategiska utvecklingen av Sunets tjänster och it-miljö samt beslutar om budgetramarna.

Prioriterar och styr förvaltningen ur ett helhetsperspektiv. Ansvarar för etableringen av tjänstportföljerna och beslutar till vilken portfölj en tjänst ska ingå.

Ansvarar för att förvaltningstjänstarkitekturen och it-miljön är dokumenterad och aktuell.

4.2. Tjänsteägare (TÄ)

<i>Definition</i>
Har det övergripande ansvaret för tjänsten, vilket inkluderar förvaltning, leverans och kvalitet. Med grund i fastställd förvaltningsplan fattar tjänsteägaren beslut om tjänstens förvaltning och vilka roller som behöver besättas.
<i>Ansvar</i>
1. Tar emot och ansvarar för att en ny tjänst etableras efter beslut i Sunets ledningsgrupp. 2. Säkerställer att avtal finns samt att kontakter är etablerade med leverantören. 3. Säkerställer att tjänsten lever upp till krav på informationssäkerhet och säkerhetsåtgärder enligt beslutade lagar, förordningar och etablerade standarder. 4. Ansvarar för tillsättning av tjänstesamordnare och tjänsteförvaltare, hanterar kompetensutvecklingsbehov, genomför avstämning med chef. 5. Ansvarar för uppföljning av avtal, ekonomi, budget och juridiska frågor för tjänsten. 6. Ansvarar för årlig förvaltningsplan för tjänsteportföljen och input till Sunets verksamhetsberättelse. 7. Ansvarar för resursplanering och budgetramarna för tjänsten. 8. Säkerställa att supportprocessen är etablerad och fungerar. 9. Samordning med andra tjänsteägare, kundansvarig samt verksamhetsutvecklare. 10. Ansvarar för att dokumentation för tjänsten är korrekt. 11. Bevakar strategisk utveckling av tjänsterna med utgångspunkt i underlag från tjänsteförvaltarna 12. Tar fram och följer upp prissättning och budget tillsammans med Sunets ekonomiansvarige. 13. Initiera förändringar av tjänsterna inklusive avveckling av tjänsten. 14. Prioritera det löpande förvaltningsarbetet.

4.3. Tjänstesamordnare (TS)

<i>Definition</i>
Har på uppdrag av TÄ ett delegerat ansvar för en eller flera tjänster. Ansvaret kan vara alla eller vissa av nedanstående punkter
<i>Ansvar</i>

1. Samordnar med TÄ.
2. Säkerställer att avtal finns samt att kontakter är etablerade med leverantören.
3. Ansvarar för att tjänsteförvaltare finns, hanterar kompetensutvecklingsbehov, genomför avstämning med dennes chef.
4. Ansvarar för uppföljning av avtal, ekonomi, budget och juridiska frågor för tjänsten.
5. Ansvarar för årlig förvaltningsplan för tjänsteportföljen och input till Sunets verksamhetsberättelse.
6. Säkerställa att supportprocessen är etablerad och fungerar.
7. Ansvarar för att dokumentation för tjänsten är korrekt.
8. Bevakar strategisk utveckling av tjänsterna med utgångspunkt i underlag från tjänsteförvaltarna
9. Prioritera det löpande förvaltningsarbetet i samråd med TÄ.

4.4. Tjänsteförvaltare (TJF)

<i>Definition</i>
För varje tjänst finns en eller flera tjänsteförvaltare som ansvarar för förvaltning av tjänsten enligt fastställd årlig förvaltningsplan. Tjänsteförvaltaren ansvarar för att upprätthålla forum/nätverk för tjänsten, behovsinventering, kravställning och beaktande av nyttjandeperspektivet. Tjänsteförvaltaren kanalisera alla önskemål, behov och krav på ändringar i tjänsten, värderar och prioriterar dessa. Tjänsteförvaltaren säkerställer att behov/ändringar sammanställs till förvaltningsplan eller utförs enligt beslutad förvaltningsplan och budgetram.
<i>Ansvar</i>
1. Ansvarar för att ta fram underlag till årlig förvaltningsplan. 2. Avrapporterar till TÄ/TS. 3. Ansvarar för kontakter med leverantörens kontaktperson utifrån befogenhet från TÄ/TS. 4. Bereder och föreslår vidareutvecklingsåtgärder. 5. Bevakar att tjänsten stödjer användarnas krav och önskemål. 6. Bevakar att det finns en fungerande beställningsrutin av tjänsten. 7. Följer upp att informationskvalitet och informationssäkerhet upprätthålls. 8. Meddelar TÄ/TS om ändringsarbetet överstiger budget eller avviker från förvaltningsplanen. 9. Ansvarar för informationsspridning av tjänsten till existerande och vid behov potentiella användare av tjänsten. 10. Tar fram underlag till kontraktsskrivning med nya kunder. 11. Stödjer arbetet med tjänstens verksamhetsberättelse. 12. Tjänsteförvaltaren kanalisera alla önskemål, behov och krav på ändringar i tjänsten, värderar och prioriterar dessa. Tjänsteförvaltaren säkerställer att behov/ändringar sammanställs till förvaltningsplan eller utförs enligt beslutad förvaltningsplan. 13. Föreslår beslut om godkännande/ underkännande av förändringar innan tjänsten tillgängliggörs. 14. Förbättra rutinerna för förvaltningsarbetet.

4.5. Verksamhetsutvecklare (metod- och processutvecklare)

<i>Definition</i>
Samverkan med Kundansvarig, Tjänsteägare, Kommunikatör, Tjänstesamordnare och Tjänsteförvaltare avseende Sunets processer och verksamhet.
<i>Uppgift</i>
Samordna och utveckla Sunets processer, arbetssätt, modeller och tillse att dessa är ändamålsenliga, dokumenterade och tydliga.
<i>Ansvar</i>

1. Samordnar utvecklingen och tillämpningen av Sunets processer, t.ex. behovsfångsprocessen, förvaltningsprocessen, verksamhetsmodell, etc.
2. Jobbar aktivt med införandet av nya och ändrade processer och metoder, förvaltar och stöttar användandet av befintliga.
3. Följer upp användandet av metoder och processer.
4. Bidra till utveckling av nya/ändrade arbetssätt.
5. Uppföljning av kundrelationer.

4.6. Kundansvarig – Key Account Manager och Account Manager

<i>Definition</i>
Samverkan med Sunets kunder, intressenter och samarbetspartners.
<i>Uppgift</i>
1. Att ansvara för, samordna och utveckla relationen med Sunets externa intressenter och samarbetspartners avseende Sunets tjänster. 2. Initiativtagare till kundträffar och liknande interaktion. 3. Att skapa kontaktytor med kund, intressenter och samarbetspartners. 4. Att identifiera och informera potentiella kunder och samarbetspartners om Sunet tjänster.
<i>Ansvar</i>
1. Ska säkerställa en god relation med Sunets nyckelkunder och samarbetspartners. 2. Agera som kontaktperson mellan kunden och Sunets interna team. 3. Företräda Sunet och Sunets hela tjänsteportfölj. 4. Identifiera kundernas/samarbetspartnerns behov och vara lyhörd för att de upplever sig bli tillgodosedda, också då det uppstår problem med en tjänst. 5. Ansvarig för att lansera och informera om Sunets tjänster i samarbete med TÄ/TS och tjänsteförvaltarna. 6. Följa upp relationen med och leveransen av Sunets tjänster med Sunets kunder. 7. Ansvar för att skapa kontaktytor och anordna externa aktiviteter. 8. Föredragande i Sunets ledningsgrupp kring uppfattade behov.

4.7. Kontrakt och avtalsansvarig/controller

<i>Definition</i>
Har det övergripande ansvaret för Sunets leverantörs- och kundavtalsportfölj
<i>Uppgift</i>
Samordnar avtalshanteringen i samverkan med TÄ/TS och TJF
<i>Ansvar</i>
Ansvarar för en databas eller strukturerat dokument som används för att hantera tjänstekontrakt eller andra överenskommelser mellan en tjänsteleverantör och dess kunder. Varje tjänsteleverans till en kund ska ha ett kontrakt eller annan överenskommelse som anges i kundavtalsportföljen.

4.8. Kommunikatör

<i>Definition</i>
Har det övergripande ansvaret för Sunets kommunikation
<i>Uppgift</i>
Kommunikation
<i>Ansvar</i>

Ansvarar för Sunets kommunikation.

Ansvarar för att se till att tjänsteportföljen innehåller kvalitetssäkrad information om tjänsterna, att den är tillgänglig, fullständig samt att den underhålls regelbundet samt löpande uppdaterar/informerar Sunets kunder avseende Sunets tjänster.

5. Begreppsförklaring

Förvaltningsplan	Styrdokument med beskrivning av det förvaltningsarbete som planeras bedrivas under ett verksamhetsår.
Förvaltningsorganisation	En minimiorganisation i en organisation, en delmängd av den övergripande styrningen, med ett antal roller, funktioner, processer och relationer som används för att hantera förvaltningsarbetet.
Förvaltningstjänstarkitektur (FTA)	Beskriver en organisations samlade tjänster. Tjänsterna delas in i definierade och beskrivna tjänsteportföljer beroende på vilket område de stödjer.
Informationssystem	Applikationer, tjänster eller andra komponenter som hanterar information. I begreppet ingår också nätverk och infrastruktur.
it-miljö	Den samlade mängden informationssystem som används för att behandla information som myndigheten ansvarar för.