

# Fördjupning till Vägledning för digital samverkan

## Roller och överenskommelser

Vägledning från E-delegationen  
Version 4.1, 2015-05-28



## Innehåll

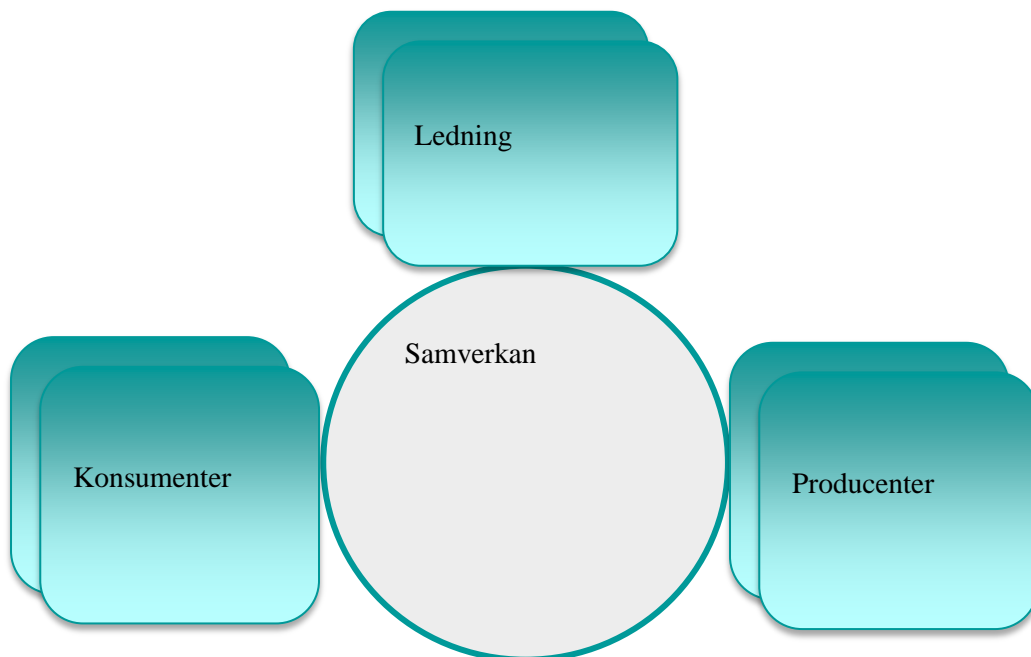
1	ROLLBESKRIVNINGAR .....	3
2	ÖVERENSKOMMELSER FÖR DIGITAL SAMVERKAN .....	6

# 1 Rollbeskrivningar

Inom en samverkan finns tre kategorier av aktörer: ledningsaktörer, konsumenter och producenter.

- Ledningsaktörer svarar för den övergripande styrningen och uppföljningen av samverkan, bevakning av den gemensamma nyttorealiseringsen samt ansvarar för gemensamma definitioner som berör process, information och tjänst.
- Konsumenter är användare av de tjänster som produceras. De utnyttjar processer, information samt tjänster från producenter för att tillgodose sina behov. Här finns också ansvaret för att upprätthålla en tydlig behovsbild samt att följa upp nyttan av de aktuella tjänsterna.
- Producenter ansvarar för utveckling, drift och förvaltning av den eller de tjänster som behövs för att leverera information eller processer enligt avtal/överenskommelser. Här ligger också kvalitets- och informationssäkerhetsansvaret för den information som levereras. Det innebär bland annat att beskriva den information som ska utbytas i samverkan med konsumenten. En producent är ansvarig för att informationsutbytesmodellen och informationsbeskrivningarna tas fram och hålls aktuella och att det sker i samverkan med begreppsägare och konsument/er.

Nedanstående roller kan finnas hos olika aktörer, men en enskild roll bör inte delas upp mellan olika aktörer. Notera att alla roller inte måste finnas i varje samverkan, utan måste bedömas utifrån behovsbilden, samt syftet och komplexiteten i aktuell samverkan.



Figur1. I en samverkan finns tre kategorier av aktörer, som har olika roller

## 1.1 Ledningsroller

- **Samverkansansvarig**  
Huvudansvarig för att samverkan etableras och fungerar. Ansvarar för att tydligt syfte och mål formas och upprätthålls, utifrån behovet. Ansvarar också för att en styrning och uppföljning etableras som möjliggör att syfte och mål nås samt att ett tillräckligt tydligt regelverk finns för de aktörer som ingår eller önskar ingå.
- **Nyttorealiseringsansvarig**  
Huvudansvarig för att den gemensamma nyttan med samverkan realiserar, enligt framtagen plan. Ser till att nyttan är tydliggjord och fördelad på ingående aktörer. Denna roll kan finnas dels för samverkan som helhet, dels för respektive enskild aktör, som har en identifierad nytta att realisera. För ytterligare information om nyttorealiserings, se *Vägledning för Nyttorealiserings*<sup>1</sup>
- **Samverkansprocessägare**  
Huvudansvarig för definitionen av samverkansprocessen, om sådan finns inom samverkan. Ansvarar också för att det finns ägare för respektive samverkande process och att ansvaret för dessa är tydligt fördelat.
- **Begreppsägare för utbytesinformation**  
Aktör med ansvar för definitioner, beskrivningar och modeller av begrepp. Begreppsägare kan vara densamma som informationsägare, men om informationsägarskapet gäller ett begrepp som delas av flera aktörer, krävs en särskilt utsedd begreppsägare med ansvar för definitionen. Ett exempel på detta finns inom vården, där Socialstyrelsen har begreppsansvaret för den nationella informationsstrukturen inom e-hälsa, medan informationsägarskapet ligger hos de organisationer som bedriver verksamheten.
- **Tjänstarkitekt**  
Huvudansvarig för utformningen av tjänstebeskrivningen för en tjänst eller en grupp av tjänster. Kan vara densamma som tjänsteproducenten, men i de fall det finns flera varianter (instanser) av samma typtjänst så behöver man skilja på tjänstarkitekt och tjänsteproducent.
- **Färdledare**  
Huvudansvarig ”projektledare” för utvecklingen av den lösning som samverkan ska leverera.

## 1.2 Konsumentroller

- **Behovsansvarig**  
Huvudansvarig för att det egna behovet finns definierat och dokumenterat. Även ansvarig för att konsumentens deltagande i samverkan följer överenskomna villkor och regelverk. Ansvarar för att identifiera och informera om förändringsbehov, risker, problem eller incidenter med de tjänster som den egna verksamheten använder.
- **Nyttorealiseringsansvarig**  
Ansvarig för att den egna nyttan med samverkan realiserar, enligt framtagen plan.
- **Införandeansvarig**  
I utvecklingsfasen ansvarig för införandet av tjänsten, dess integration i aktörens egna digitala tjänster eller andra it-lösningar samt för övriga förändringar i den egna verksamheten som krävs för att den nya samverkan ska kunna utnyttjas.

## 1.3 Producentroller

- **Utvecklingsansvarig**  
I utvecklingsfasen ansvarig för att utvecklingen av de tjänster och andra leveranser genomförs enligt plan.

---

<sup>1</sup> <http://edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Nyttorealiserings/>

- **Processägare** (för den samverkande process som denna producent ansvarar för)  
Ansvarig för den del av samverkansprocessen som ligger hos denna aktör.
- **Informationsägare**  
Ansvar för den information som skapas och hanteras inom den egna verksamheten. Informationsägaren ansvarar för informationens kvalitet, samt att hanteringen uppfyller juridiska krav och krav på informationssäkerhet. Informationsägaren har också ansvaret för att beskriva den information som ska utbytas samt dess aktualitet. I de flesta fall har informationsägaren också ansvaret för definitionen av informationen, men om ett särskilt ansvar för definitionen av informationen behövs, utses en särskild **begreppsägare**. Om samma information finns hos flera informationsägare tillförs attributet **primär källa** till den av informationsägarna som utgör källa när andra ska utnyttja just denna information. Exempel på detta finns avseende uppgifter om företag, där primär källa kan vara Bolagsverket, men även vissa andra myndigheter har samma information.
- **Tjänsteproducent**  
Ansvarar för att tjänsten produceras och uppfyller ställda krav på servicenivåer och kvalitet. Dessutom ansvar för att identifiera och informera om förändringsbehov, risker, problem och incidenter samt koordinering med andra producenter.
- **Införandeansvarig**  
I utvecklingsfasen ansvarig för införandet av tjänsten, dess integration i aktörens egna digitala tjänster eller andra it-lösningar samt för övriga förändringar i den egna verksamheten som krävs för att den nya samverkan ska kunna utnyttjas.
- **Nyttorealiseringsansvarig**  
Ansvarig för att den egna nyttan med samverkan realiserar, enligt framtagen plan.

## 2 Överenskommelser för digital samverkan

Överenskommelser måste tecknas mellan de involverade aktörerna för att samverkan ska fungera. Termen ”överenskommelse” används i de fall parterna inte kan teckna juridiskt bindande avtal, medan termen ”avtal” används för avtal mellan olika juridiska personer. I detta avsnitt används företrädesvis ”överenskommelse”. Överenskommelser behövs för att tydliggöra och fastställa vad som överenskommit för att samverkan ska fungera.

Ju fler aktörer som är engagerade i samverkan, desto viktigare är det med tydliga och väl avgränsade överenskommelser. För två aktörer handlar det framförallt om att komma överens om vad som ska levereras eller utbytas, vilken ansvarsfördelning som ska gälla samt hur kostnader och eventuella intäkter ska fördelas. Detta görs genom en specifik informationsutbytesöverenskommelse eller servicenivåavtal<sup>2</sup>, som preciserar innehåll och villkor för leveransen. Där många aktörer är involverade krävs en tydligare struktur på vilka överenskommelser man behöver och vad de bör innehålla. Här redovisas de mest väsentliga överenskommelserna som behövs i en sådan samverkan.

### 2.1 Samverkansidé

Samverkansidén är den första överenskommelsen mellan deltagande aktörer som planerar att starta en samverkan. Den kan jämföras med en affärsidé eller avsiktsförklaring. Här definieras syfte med samverkan, förutsättningar och avgränsningar tydliggörs och en initial lösningsidé formuleras. Nedanstående punkter kan ses som en checklista för vad som bör finnas med.

1. Syfte
  - a. Vilket är det bakomliggande behovet som vi ska lösa
  - b. Vilka problemställningar finns idag
2. Intressenter
  - a. Vilka är de deltagande aktörerna (deltagarna)?
  - b. Vilka övriga intressenter finns?
3. Omfattning och avgränsningar
  - a. Omfattning: livssituation, livshändelse, preliminär samverkansprocess, informationsbehov
  - b. Avgränsningar: Vilka verksamhetsdelar ligger utanför? Vilka intressenter ligger utanför och varför? Andra avgränsningar?
4. Givna förutsättningar
  - a. Tillämpliga lagar
  - b. Informationssäkerhetskrav
  - c. Andra förutsättningar
5. Lösningsidé
  - a. Hur skulle en framtida lösning skulle se ut, övergripande
6. Förväntad nytta
  - a. Vilken nytta ger lösningen, övergripande
7. Tidsramar
  - a. Under vilken tidsperiod ska samverkan finnas?
  - b. När bedöms lösningen/lösningarna vara utvecklade?(om möjligt att besvara)
8. Initial finansiering
  - a. Om behov finns, annars står varje deltagare för sina kostnader i det initiala skedet

---

<sup>2</sup> På engelska Service Level Agreement, förkortas SLA

## 2.2 Samverkansöverenskommelse

Samverkansöverenskommelsen är en överenskommelse mellan deltagande aktörer i en samverkan. Den bygger på samverkansidén och tydliggör regelverk och villkor för deltagarna i samverkan.

Innehållet bör beskriva

- Syfte (baserat på ett tydligt behov), vision, mål
- Aktörer, övergripande ansvarsfördelning, skyldigheter mm som aktörerna har
- Villkor för deltagande
- Finansieringsformer, anslutnings- och medlemsavgifter, ekonomisk redovisning
- ”Allmänna villkor” för utnyttjande av aktuella tjänster
- Eventuella juridiska förutsättningar eller lagrum som är särskilt kritiska att beakta, se vidare *Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltningen*<sup>3</sup>
- Regler för insyn och kontroll av verksamheten samt krav på samråd före beslut
- Reglering av eventuell samäganderätt, dvs att man gemensamt äger något
- Avtalstid, uppsägning
- Tvistelösning

Följande utgör en enkel mall som man kan utgå ifrån:

1. Parter
  - a. Vilka är parterna i överenskommelsen
2. Syfte
  - a. Berörd livssituation och livshändelse
  - b. Vilket är det bakomliggande behovet som vi ska lösa
  - c. Vilka problemställningar finns idag
3. Mål
  - a. Övergripande bild av lösningen
  - b. Förväntade resultat och leveranser
4. Förväntad nytta
  - a. Vilken nytta ger lösningen samt till vem
  - b. Vilka andra effekter förväntas
5. Tidsplan
  - a. Tidsramar för denna överenskommelse
  - b. Beslutspunkter samt leveranstidpunkter för resultat och delresultat
6. Organisation
  - a. Vilka är de deltagande aktörerna (deltagarna) och hur organiseras samverkan
  - b. Vilka övriga intressenter finns?
  - c. Roller och ansvar för deltagare (ansvarsmatris kan beskriva detta)

Ansvarsområde	Aktör A	Aktör B	Aktör C
Färdledning	H		
Leverans av bastjänst xxx		H	
Leverans av bastjänst yyy			H
Leverans av e-tjänst zzz	H		
Kommunikation till användarorganisationer			H

Exempel på ansvarsmatris, H=Huvudansvarig, U=Utför, K=Konsulteras, I=Informeras

<sup>3</sup> <http://edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Juridik/>



7. Villkor för deltagande
  - a. Villkor för deltagande samt process för hur nya deltagare kan involveras
  - b. Hantering av tvister
  - c. Process för att lämna samverkan
8. Omfattning och avgränsningar
  - a. Omfattning: samverkansprocess, informationsbehov
  - b. Avgränsningar: Vilka verksamhetsdelar ligger utanför? Vilka intressenter ligger utanför och varför? Andra avgränsningar?
9. Givna förutsättningar
  - a. Tillämpliga lagar
  - b. Informationssäkerhetskrav
  - c. Andra förutsättningar
10. Finansiering
  - a. Budget, gemensamt samt per deltagare
  - b. Princip för fördelning av intäkter mellan aktörer
  - c. Principer för fördelning av kostnader mellan aktörer
11. Kvalitetssäkring
  - a. Rapporteringsrutiner
  - b. Riskhantering
  - c. Granskningar
  - d. Andra kvalitetssäkringsinsatser
12. Hantering av nya eller ändrade behov
  - a. Prioriteringskriterier vid val av nya projekt/initiativ
  - b. Styrformer för utvecklingsprojekt och tillkommande drift- och förvaltningsbehov

## 2.3 Utvecklingsöverenskommelse

I utvecklingsöverenskommelsen beskrivs vad som ska utvecklas, vilka effekter det ska leda till samt hur utvecklingsansvaret fördelas på ingående aktörer. Här tydliggörs också hur eventuell integration och gemensam kvalitetssäkring ska genomföras. Det ekonomiska ansvaret under utvecklingsfasen tydliggörs för respektive aktör. Denna överenskommelse tecknas normalt mellan samverkansansvarig och respektive aktör med någon form av utvecklingsansvar.

Viktiga frågor som bör besvaras i Utvecklingsöverenskommelsen är:

- Hur ser utvecklingsprocessen ut
- Vem gör vad i utvecklingsprocessen
- Kvalitetssäkring
- Riskhantering
- Arkivering, hantering av utvecklingsprodukter

Utvecklingsöverenskommelsen kompletteras sedan med specifika projektdirektiv för de utvecklingsprojekt som ska drivas av respektive aktör.

## 2.4 Drift- och förvaltningsöverenskommelse

I drift- och förvaltningsöverenskommelsen tydliggörs ansvarsfördelning avseende driften och förvaltningen av tjänsterna i samverkan. Här beskrivs också process och organisation för de delar av drift och förvaltning som måste hanteras gemensamt och inte kan hanteras enskilt av en enskild aktör. Bland annat definieras hur användarstöd, kontinuitetsplanering, incidenthantering, problemhantering och ändringshantering ska fördelas mellan ingående aktörer.

Överenskommelsen beskriver vem, vad, hur och när saker ska ske och svarar på frågor som:

- **Ändringshantering**
  - Vem får skapa ändringsbegäran?
  - Vem hanterar olika typer av ändringsbegäran?
  - Hur kommer aktörerna överens om vilka ändringar som ska genomföras?
  - Hur ser en ändringsbegäran ut?
  - Finns det behov av olika prioriteter på ändringar?
  - Hur kommuniceras planerade ändringar?
  - Hur följs resultatet av genomförda ändringar upp?
  - Hur mäts ändringshanteringen?
  - Hur bedrivs arbetet för att förbättra ändringshanteringen?
- **Användarstöd**
  - Vem tillhandahåller användarstöd?
  - Vilka tjänster omfattar användarstödet?
  - Vilka är användarna som få använda användarstödet?
  - Vilka öppettider och svarstider ska gälla?
  - Finns behov av en eskaleringsrutin kopplat till incidenthantering?
  - Hur mäts användarstödet?
  - Hur bedrivs arbetet för att förbättra användarstödet?
- **Kontinuitetsplanering**
  - Vilka kritiska verksamhetsprocesser är beroende av samverkan och hur fördelas ansvaret för dessa bland berörda aktörer?
  - Hur fördelas ansvaret mellan berörda aktörer för kontinuitetsplanernas förebyggande aktiviteter?
  - Hur fördelas ansvaret mellan berörda aktörer för de aktiviteter som krävs för att säkra fortsatt drift vid avbrott
  - Vilka särskilda forum behövs för att hantera en krissituation och vem bestämmer när ett sådant forum ska bli operativt?
- **Incidenthantering**
  - Hur ska en incidentrapport beskrivas?
  - Genom vilka kanaler kan incidenter skapas? (Användarstöd, tekniker, övervakningssystem etc.)
  - Vilka kontaktpunkter finns hos de olika aktörerna dit incidentrapporter kan skickas?
  - Ska varje aktör ha sitt eget system för incidenthantering eller ska man ha ett gemensamt och vem tillhandahåller det?
  - Vilka tider har man som mål att lösa incidenter på?
  - Hur eskaleras incidenter som riskerar att inte kunna lösas inom utsatt tid?
  - Hur mäts effektivitet och kvalitet avseende incidenthanteringen?
  - Hur bedrivs arbete med att förbättra incidenthanteringsprocessen?
- **Problemantering**
  - Hur identifieras problem?
  - Vilka tjänster ska problemanteringen omfatta?
  - Med vilken frekvens ska problemanalys utföras?
  - Hur mäts effektivitet och kvalitet avseende problemantering?
  - Hur bedrivs arbetet med att förbättra problemanteringsprocessen?

## 2.5 Informationsutbytesöverenskommelse

Informationsutbytesöverenskommelsen beskriver vad och på vilka villkor som informationsutbytet ska ske i det specifika fallet. Det utgör en specifik typ av servicenivåavtal (SLA), som används inom offentlig förvaltning och som avser just informationsutbyte via en tjänst från producent till konsument. Överenskommelsen reglerar inte bara legala frågor och informationssäkerhet utan bör även innehålla servicenivåer och hur parterna ska förhålla sig till förändringar i innehåll eller nyttjande av tjänsten.

Restriktioner för användningen kommer att vara mer regel än undantag. Olika författningar begränsar myndigheternas rätt att tillhandahålla information. Restriktionerna grundas på såväl hänsyn till personlig integritet som rikets säkerhet och kommersiella intressen. I många fall krävs därför särskild prövning och särskilda villkor innan en konsument kan få tillgång till en tjänst. Sekretess kan gälla inte bara mellan en myndighet och allmänheten, utan även mellan myndigheter.

Enligt LIS<sup>4</sup> bör informationsutbytet mellan organisationer upprättas genom en överenskommelse. En informationsutbytesöverenskommelse ingås generellt mellan två parter, producenten och konsumenten av en tjänst, dvs per tjänsteinstans, och innebär att båda parter har ömsesidiga förpliktelser gentemot varandra. Överenskommelsen gäller alltså inte bara i ena riktningen. För att underlätta ytterligare användning av tjänsten bör den utformas för att lätt kunna återanvändas av fler avtalsparter.

I en samverkan med ett stort antal konsumenter, t ex i Min Pension, som har flera miljoner konsumenter, och flera producenter kan överenskommelsen delas upp i två separata avtal. Då tecknas istället en informationsutbytesöverenskommelse (eller SLA) mellan samverkansansvarig och respektive producent, som beskriver innehåll och leveransvillkoren för tjänsten. Samverkansansvarig kan ses som den som bevakar konsumenternas intressen. Villkoren förs vidare till respektive konsument via ett Användningsavtal (andra namn kan vara konsumentavtal eller användningsvillkor), som konsumenten godkänner vid den första användningen av tjänsten. Dessa två avtal måste givetvis vara väl avstämda med varandra. Andra exempel där en part är ombud för flera andra parter finns inom vården och Mina meddelanden. Svensk e-legitimation är ett exempel där ett anslutningsavtal skrivs med federationen för Svensk e-legitimation<sup>5</sup>.

Grundläggande karaktäristika för den specifika instansen av tjänsten beskrivs även i tjänstebeskrivningen som publiceras i tjänstekatalogen (se även fördjupning *Instruktioner för process-, informations- och tjänstebeskrivning*). Sådana karaktäristika kan vara till exempel vilken information som levereras (informationsutbyte), tillgänglighet, kontakt för användarstöd och villkor för nyttjande. Tjänstekatalogen innehåller däremot inte själva avtalet eftersom detta är ett ömsesidigt avtal som tecknas mellan producent och konsument.

Serviceivådelen i avtalet bör svara på frågor som:

- Vad innefattar tjänsten, (bör länka till en tjänstebeskrivning, där det bland annat beskrivs vilken information som tjänsten levererar)?
- Hur kan tjänsten testas och vilka förutsättningar gäller för det?
- Vilka är villkoren för att få använda tjänsten?
- Vilka öppettider (tillgänglighet) utlovas, eventuella servicefönster?
- Var kan användare få stöd om problem uppstår?
- Vilka har rätt att använda kundstöd och är det belagt med avgift/betalning?
- Specifika villkor för drift, i enlighet med ovanstående mall för drift- och förvaltningsöverenskommelse
- Vilka priser och betalningsvillkor gäller för tjänsten?
- Vilken är avtalstiden?
- Vilka är villkoren för hantering av information som fås genom tjänsten?
  - arkivfrågor, överlåtande till tredje part, sekretess och tystnadsplikt, bevarande, utlämnandeform såsom direktåtkomst, gallring, persondataskydd etc.
  - informationssäkerhetsperspektivet
- Finns viten och ersättningar vid t ex otillgänglighet/otillbörligt nyttjande?
- Hur löses eventuella tvister om tjänstens leverans och användande?

---

<sup>4</sup> Ledningssystem för informationssäkerhet, SS-ISO/IEC 27002:2014

<sup>5</sup> Se vidare [www.sveleg.se](http://www.sveleg.se)

### Koppling till European Interoperability Framework

I den europeiska referensarkitekturen för interoperabilitet (EIRA European Interoperability Reference Architecture) definieras tre typer av överenskommelser. Nedan redovisas de svenska motsvarigheterna till dessa överenskommelser.

EIRA Agreement Type	Svensk motsvarighet
Interoperability Collaboration Agreement	Samverkansidé, Samverkansöverenskommelse, Utvecklingsöverenskommelse, Drift- och förvaltningsöverenskommelse
Interoperability Provider Agreement	Informationsutbytesöverenskommelse
Interoperability Service Agreement	Informationsutbytesöverenskommelse

**E-delegationen**

Karlavägen 100, 103 33 Stockholm

Tel: 08-405 10 00

E-post: [info@edelegationen.se](mailto:info@edelegationen.se)

[www.edelegationen.se](http://www.edelegationen.se)



E-delegationen