

Statens Servicecenter

Inledning

Statens servicecenter är en statlig myndighet som startade den 1 juni 2012. Statens Servicecenter har idag cirka 400 anställda och bedriver verksamhet i Gävle (HK), Eskilstuna, Göteborg, Stockholm och Östersund.

Statens servicecenter har till uppgift att tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd till andra myndigheter under regeringen, och fungerar därmed som ett "shared service center" inom staten. Regeringen inrättade Statens servicecenter i syfte att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen. Statens servicecenter erbjuder idag standardiserade tjänster inom två områden – ekonomirelaterade tjänster och lönerelaterade tjänster. Därutöver erbjuder myndigheten specialanpassade konsulttjänster inom ekonomi- och löneadministration.

Statens servicecenter ska i sin verksamhet säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Uppdraget är också att kontinuerligt utveckla tjänsternas utformning och innehåll med avseende på kvalitet och effektivitet i samverkan med kundmyndigheterna.

Idag omfattas ca 30 % av de statligt anställda av Statens servicecenter tjänster. Regeringens mål är att 50 % ska omfattas vid utgången av 2017. De kundmyndigheter som är anslutna till Statens servicecenter betalar en avgift som baseras på de tjänster de köper. Avgiften bestäms årligen.

I det följande fokuserar beskrivningarna på våra ekonomirelaterade tjänster eftersom det är det området som är relevant för ESV:s upphandlingar av ekonomisystem respektive e-inköp.

Inom Statens servicecenter erbjuds följande tjänster till kundmyndigheterna:

- e-beställningar (inklusive leverantörsanslutningar)
- Leverantörsfaktura (inklusive betalningar) och operatörstjänst
- Kundfaktura (inklusive inbetalningar) och operatörstjänst
- Löpande redovisning
- Anläggningsredovisning
- Tidredovisning
- Bokslut

Statens servicecenter eftersträvar ett aktivt och förtroendefullt samarbete med systemleverantörerna i tjänsteutvecklingen.

Postadress	Besöksadress	Telefon	E-post
Statens servicecenter	Drottninggatan 29	0771-456 000	registrator@statenssc.se
FE-15	Stockholm		
107 90 Stockholm			

Systemlösningar som stödjer tjänsteleveransen

De befintliga systemstöden för tjänsteleveransen ser olika ut för ekonomiadministrativa tjänster i förhållande till leverantörsfakturahantering och elektroniska beställningar.

De ekonomiadministrativa tjänsterna utförs som regel genom fjärranslutning till kundmyndighetens befintliga ekonomisystem. I de flesta fall är myndigheternas ekonomisystem i en driftservicelösning. För elektronisk leverantörsfakturahantering och e-beställningar (e-handel) gjorde Statens servicecenter, i samband med bildandet, ett avrop från det statliga ramavtalet och erbjuder kundmyndigheterna tjänsterna inklusive systemlösning. I e-handelssystemet hanteras idag 125 kundmyndigheter. Tjänsten är en s k molntjänst.

Sommaren 2015 avropade Statens servicecenter ekonomisystem inklusive driftservicelösning från det statliga ramavtalet. Under hösten 2015 driftsattes systemlösningen och från och med 1 januari 2016 kan kundmyndigheter ansluta sig Statens servicecenters systemlösning för ekonomisystem. Ett 30-tal kunder förväntas gå över till Statens servicecenters systemlösning under 2016. Vid utgången av 2017 förväntas ett 60-tal myndigheter med cirka 2 000 användare hanteras i ekonomisystemet.

Statens servicecenter avropsavtal för e-handel löper ut senast 2020 och avropsavtalet för ekonomisystem löper ut 2023. ESV:s upphandlingar syftar bland annat till att säkerställa Statens servicecenters leveransförmåga till kundmyndigheter via nya ramavtal.

Statens servicecenters målarkitektur bygger på att balansera stordriftsfördelar och effektivitet med säkerhet. Genom koncentration av tjänster till ett "shared servicecenter" och till gemensamma system, kan ett stort mått av effektivitet uppnås. Lösningarna måste dock vara anpassade till de krav och behov som gäller för ett servicecenter samt de säkerhetskrav som följer av en centralisering av systemlösningar för många myndigheter.

Kundmyndigheter

Statens servicecenter levererar ekonomirelaterade tjänster till 125 statliga myndigheter. Cirka hälften av kundmyndigheterna köper alla eller nästan alla tjänster. Bland dessa finns Skatteverket, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, Pensionsmyndigheten, Inspektionen för vård och omsorg, Tillväxtverket samt ett 60-tal mindre myndigheter.

Därutöver är det ett drygt 60-tal myndigheter som köper delar av tjänsteutbudet, framför allt leverantörsfakturahantering och e-beställningar. Statens servicecenters mål är att effektivisera och få stordriftsfördelar genom att fler kundmyndigheter ansluter sig till fler tjänster.

Anslutning av nya myndigheter till Statens servicecenters ekonomirelaterade tjänster är frivillig och sker utspritt över tiden. Det gör att samtliga förutsättningar för framtida anslutningar inte är kända i förväg. Information om antalet kundmyndigheter, volymer och val av systemlösning lämnas endast i upplysnings syfte.

Postadress	Besöksadress	Telefon	E-post
Statens servicecenter	Drottninggatan 29	0771-456 000	registrator@statenssc.se
FE-15	Stockholm		
107 90 Stockholm			

2016-09-15

Volymer

Statens servicecenter hanterar idag bl.a. volymer enligt nedan;

Typ av tjänst	2015
Antal leverantörsfakturor	705 000
Kundfakturor, elektroniska antal	96 000
Bokslut, antal	70

Observera att volymerna succesivt kommer att öka, ju fler myndigheter som ansluts.

Användare

Statens servicecenter utför tjänster åt andra myndigheter. Det är Statens servicecenters handläggare som arbetar i ekonomisystemet och e-handelssystemet. Nedan redovisas antal nuvarande användare i respektive system.

Antal användare i e-handel 24 000 st s k lättanvändare fördelade på 125 kundmyndigheter.

Lättanvändare är användare på en kundmyndighet som utför ekonomiadministrativa tjänster. Mellanvändare, ca 150 st arbetar idag på Statens servicecenter och utför ekonomiadministrativa tjänster åt kund med olika behörighet, t ex fakturahandläggning, servicedesk samt fasta register. Fullanvändare, ca 10 st arbetar idag på Statens servicecenter och har högsta systembehörighet.

Antal användare i ekonomisystem ca 2 000 lättanvändare som idag köper systemförvaltning av Statens servicecenter fördelade på ca 60 st Kundmyndigheter.

Lättanvändare är användare på en kundmyndighet som utför ekonomiadministrativa tjänster. Mellanvändare, ca 150 st arbetar idag på Statens servicecenter och utför ekonomiadministrativa tjänster åt kund, t ex bokföring, kundfakturering, betalningar, periodavstämningar samt bokslut. Fullanvändare, ca 10 st arbetar idag på Statens servicecenter och har högsta systembehörighet.

Systemarkitektur och administration

Tjänsterna som Statens servicecenter erbjuder statsförvaltningen idag är i många fall bestående av en eller flera tredjepartstjänster med systemstöd, se figur 1 nedan. Den ekonomiska och kvalitetsmässiga vinsten ligger i volymfördelar, skalfördelar, förenklad

Postadress

Statens servicecenter

FE-15

107 90 Stockholm

Besöksadress

Drottninggatan 29

Stockholm

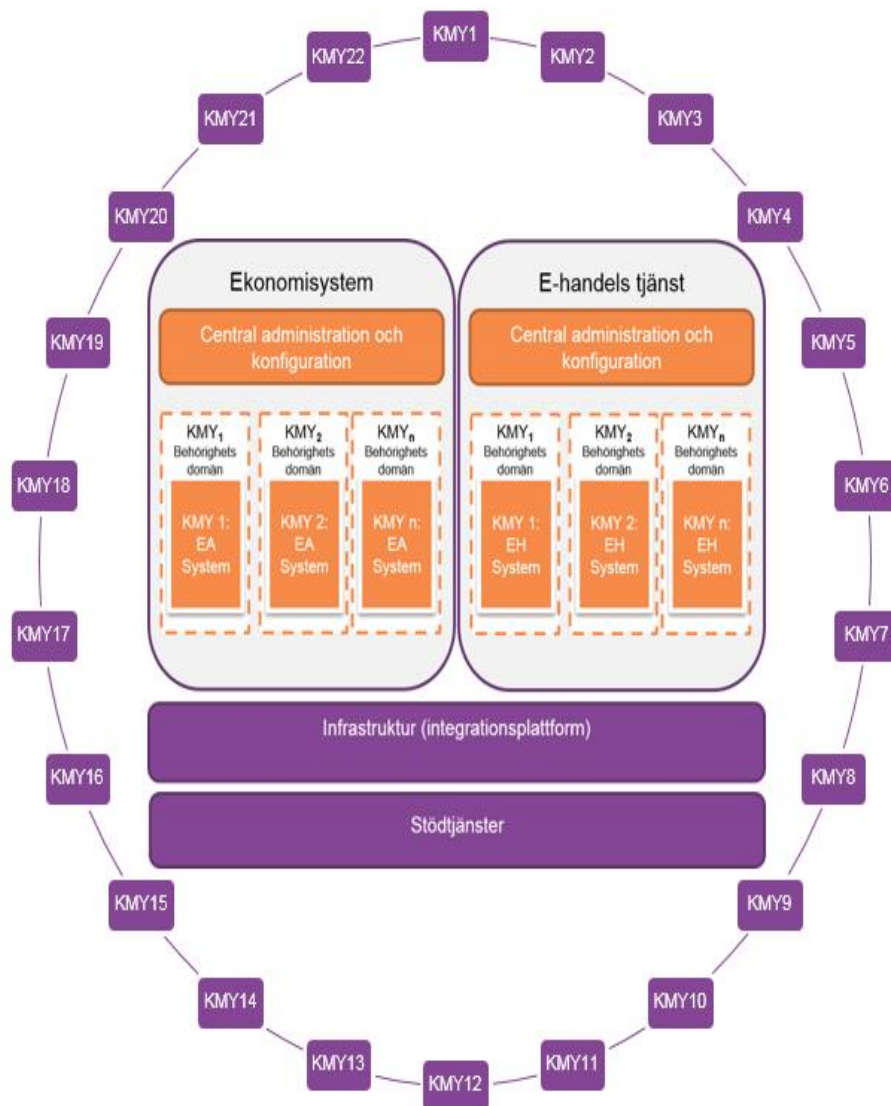
Telefon

0771-456 000

E-post

registrator@statenssc.se

administration med mera.



Figur 1 - Exempel på anslutna kundmyndigheter till två olika systemstöd eller externa tjänster som i sin tur är integrerade till Statens Servicecenters gemensamma infrastruktur, se integrationsplattform.

Statens servicecenter server/administrerar många kundmyndigheter idag. Det är i praktiken väldigt svårt att t ex installera eller uppdatera mjukvara direkt hos våra kunder. För att kunna arbeta effektivt ställer den stora kundbasen höga krav på skalbarhet och gemensam administration. Som illustrerat i figur 1 ovan, är det absolut nödvändigt att för respektive ingående tjänst centralt kunna administrera samtliga kundmyndigheter.

Postadress

Besöksadress

Telefon

E-post

Statens servicecenter

Drottninggatan 29

0771-456 000

registrator@statenssc.se

FE-15

Stockholm

107 90 Stockholm

Integrationer

Statens servicecenter hanterar idag ett stort antal integrationer med olika flöden och målet på sikt är att minska antalet. Oavsett storlek på kund skickas dagligen många filer mellan systemen. Statens servicecenters huvudprincip är att samtliga integrationer går via SCIP, (Statens servicecenters integrationsplattform, se figur 1) för övervakning och support inom respektive tjänsteområde.

Införandeprojekt

Anslutningsprojektledare tillsammans med tekniska projektledare tar en aktiv roll för att säkerställa att införandet sker enligt de krav som ställs på kvalitet och tidplan i samarbete med aktuella Leverantörer och kunder.

Statens servicecenters organisation och roller för respektive införandeprojekt ser ut enligt nedan i dagsläget:

Roll	Statens servicecenter	Leverantör	Kund
Projektledare	X	X	X
Teknisk projektledare	X	X	
Migreringsledare		X	
Integrationsansvarig	X	X	
Applikationsspecialist	X	X	
Testledare	X		
Driftledare		X	

Nuvarande metodik är att gemensamt ta fram en anslutningsplan för befintliga myndigheter samt med utrymme för tillkommande kunder. Därefter påbörjas 2-3 pilotprojekt där en av leverablerna är en detaljerad anslutningsprocess/metodik för kvarvarande kunder. Dessa måste sedan parallellt sättas upp så att den övergripande planen möts. Erfarenhetsmässigt ställer detta höga krav på uppskalning i leveransorganisationen för att täcka ovangivna roller för respektive anslutningsprojekt. (Se inledning av dokumentet för omfattning av antal potentiella kunder och anslutningsprojekt). Inom respektive anslutning hanterar leverantören installationen av applikationer, men huvuduppsättningen ansvaras och hanteras av Statens servicecenters systemspecialister. Exempel på aktiviteter som utförs är: installation, uppsättning och konfiguration, integrationstest, systemtest, acceptanstest, produktionssättning samt leveransgodkännande.

Förvaltning och support

Utifrån Statens servicecenters kompetens hanteras typiskt första och andra linjen kundsupport direkt av Statens servicecenters supportorganisation. Ärenden som inte kan hanteras av Statens servicecenters supportorganisation går vidare till leverantörens support.

Postadress	Besöksadress	Telefon	E-post
Statens servicecenter	Drottninggatan 29	0771-456 000	registrator@statenssc.se
FE-15	Stockholm		
107 90 Stockholm			

BESKRIVNING 6(6)
STATENS
SERVICECENTER
Datum Dnr
2016-09-15

Idag hanterar ca 20-30 systemadministratörer på Statens servicecenter kontakterna mot respektive leverantörs supportorganisation.

Mer information om Statens servicecenter och beskrivning av tjänsterna finns på www.statenssc.se.

Postadress	Besöksadress	Telefon	E-post
Statens servicecenter FE-15 107 90 Stockholm	Drottninggatan 29 Stockholm	0771-456 000	registrator@statenssc.se