Region Stockholm

15
Överenskommelse avseende köp av administrativa tjänster mellan hälso- och sjukvårdsnämnden och fastighets- och servicenämnden genom serviceförvaltningen 2022
HSN 2022-0479

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Kansli
Linda Jakobsson

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-05-04

HSN 2022-0479

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Överenskommelse avseende köp av administrativa tjänster mellan hälso- och sjukvårdsnämnden och fastighets- och servicenämnden genom serviceförvaltningen 2022

Ärendebeskrivning

Beslut om överenskommelse avseende köp av administrativa tjänster mellan hälso- och sjukvårdsnämnden och fastighets- och servicenämnden genom serviceförvaltningen.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Överenskommelse avseende servicetjänster inom Region Stockholm mellan hälso- och sjukvårdsnämnden och fastighetsnämnden- och servicenämnden
Bilaga 1 Överenskomna tjänster 2022

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Överenskommelse avseende köp av administrativa tjänster mellan hälso- och sjukvårdsnämnden och fastighets- och servicenämnden genom serviceförvaltningen 2022 godkänns.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att teckna avtalet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Regionfullmäktige har uppdragit åt fastighets- och servicenämnden att tillhandahålla servicetjänster, RS 2019-0829. Serviceförvaltningen, på uppdrag av fastighets- och servicenämnden, tillhandahåller tjänsterna till bolag och förvaltningar inom Region Stockholm.

Överväganden
Denna överenskommelse reglerar de obligatoriska bastjänsterna, de valfria tilläggstjänster samt tjänster från serviceförvaltningen IT som hälso- och sjukvårdsnämnden köper av fastighets- och servicenämnden under år 2022.

Till överenskommelsen bifogas en bilaga (Bilaga 1 Överenskomna tjänster 2022) som ger en mer utförlig beskrivning av de tjänster som omfattas av avtalet.

Ekonomiska konsekvenser
Kostnaderna för de servicetjänster som hälso- och sjukvårdsnämnden köper av servicenämnden beräknas enligt överenskommelse till 333 564 000 kronor för 2022. Kostnaderna har inarbetats i hälso- och sjukvårdsnämndens budget för 2022.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Beslutet har inga konsekvenser avseende patientsäkerhet

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Beslutet förväntas inte ha några konsekvenser för jämlik och jämställd vård

Miljökonsekvenser
Beslutet förväntas inte ha några konsekvenser avseende miljö.

Administrativa konsekvenser
Beslutet förväntas inte få några administrativa konsekvenser jämfört med idag.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Margareta Tufvesson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Fastighet- och servicenämnden

Godkänd av Anders Ahlsson, 2022-05-04

Region Stockholm

ÖVERENSKOMMELSE
2022-03-23

Diarienummer
FSN 2022-0122

Överenskommelse avseende servicetjänster inom Region Stockholm

mellan

Hälso- och sjukvårdsnämnden

och

Fastighets- och servicenämnden

Innehållsförteckning

1. PARTER 4
2. SYFTE OCH BAKGRUND 5
3. UPPBYGGNAD OCH TOLKNINGSORDNING 5
4. GILTIGHET 5
5. ÖVERENSKOMNA TJÄNSTER 5
5.1. PRISSÄTTNING 6
5.2. UPPSÄGNING AV TJÄNST 6
6. BESTÄLLNING/AVROP AV TJÄNSTELEVERANS 6
7. GENERELLA KRITERIER FÖR TJÄNSTELEVERANS 7
7.1. SERVICENIVÅER 7
7.2. BRIST I LEVERANS 7
8. PARTERNAS SAMVERKAN 7
8.1. ESKALERINGSMEKANISMER 8
9. FAKTURERING 8
10. DOKUMENTATION 9
11. PERSONUPPGIFTER 9
12. LAGSTIFTNING 9
13. BEFRIANDE OMSTÄNDIGHETER (FORCE MAJEURE) 9
14. TILLÄGG OCH ÄNDRINGAR 9

Bilagor

Till denna regionövergripande överenskommelse hör följande bilaga:

Bilaga 1	**Överenskomna tjänster**

1. Parter

Mellan å ena sidan

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Box 12081
102 23 Stockholm

(nedan kallad **Kund)**

och å andra sidan

Fastighets- och servicenämnden
Box 30076
104 25 Stockholm

(nedan kallad **FSN (SF)**)

2. Syfte och bakgrund

Regionfullmäktige har uppdragit åt fastighets- och servicenämnden att tillhandahålla servicetjänster. Serviceförvaltningen, på uppdrag av fastighets- och servicenämnden, tillhandahåller tjänster till bolag och förvaltningar inom Region Stockholm.

Genom denna kundöverenskommelse för servicetjänster inom Region Stockholm uppfyller FSN (SF) delar av sitt ansvar genom att komma överens med Kund om att FSN (SF), genom Serviceförvaltningen (SF), ska tillhandahålla servicetjänster till stöd för att Kund ska kunna realisera sitt kärnuppdrag. Kundöverenskommelse syftar såväl till att reglera ansvaret och samordning mellan parterna samt vilka av Serviceförvaltningens tjänster som Serviceförvaltningen ska tillhandahålla för Kund.

3. Uppbyggnad och tolkningsordning

Kundöverenskommelse består av detta Huvuddokument samt de Bilagor som framgår av bilageförteckningen ovan. Om motstridiga uppgifter förekommer ska dokumenten tolkas enligt nedanstående rangordning:

1. Tillägg och ändringar av huvuddokument och bilagor
2. Huvuddokumentet
3. Bilaga till Huvuddokument
4. Av parterna undertecknade och giltiga överenskommelser

Numrering samt rubriker i denna kundöverenskommelse är endast för referens och ska inte påverka den materiella tolkningen av denna kundöverenskommelse.

4. Giltighet

Denna kundöverenskommelse träder i kraft mellan Parterna från signering. Uppsägning kan ske skriftligen av endera Part med iakttagande av 12 månaders uppsägningstid såvida inte Parterna kommer överens om något annat i särskild ordning.

5. Överenskomna tjänster

Serviceförvaltningens standardiserade tjänster ska utgöra grunden för FSN:s (SFs) åtagande gällande tjänsteleveranser till Region Stockholm. Om särskilda behov finns och Kundens behov inte kan tillgodo ses av en standardiserad tjänst ska FSN (SF), mot ersättning, i nära samråd med förvaltning eller bolag, upprätta och leverera en kundunik unik tjänst såvida inte FSN (SF) har sakliga skäl att neka sådan leverans.

Via denna kundöverenskommelse är parterna överens om vilka tjänster som Kund kommer nyttja och som FSN (SF) är skyldiga att tillhandahålla. Tjänsterna kategoriseras mellan regiongemensamma standardtjänster och kundunika tjänster, där regionsgemensamma standardtjänster utgörs av tjänsterna i Serviceförvaltningens tjänstekatalog och kundunika tjänster tas fram på enskild beställning av Kund.

Överenskomna regiongemensamma standardtjänster samt kundunika tjänster samt dess estimat listas i: *Bilaga 1. Överenskomna tjänster*, och revideras årligen via taktisk samverkan mellan Kund och FSN (SF) i enlighet med Kapitel 8. Parternas samverkan.

Den förväntade årskostnaden för kommande verksamhetsår är samma belopp som vid motpartsavstämning, i enlighet med Regions Stockholms budgetprocess, och är beräknad

utifrån listade priser samt uppskattade volymer för kommande verksamhetsår. Beräknad årskostnad är exklusive moms.

Tjänsterna ska tillhandahållas från och med ikraftträdande av denna kund-överenskommelse. Standardtjänster beskrivs vidare i Serviceförvaltningens tjänstekatalog med tillhörande tjänstebeskrivningar version 2.0. FSN (SF) förbehåller sig rätten att löpande uppdatera Serviceförvaltning tjänstekatalog och tjänstebeskrivningar därtill är senare publicerade version (via Regions Stockholms intranät) av Serviceförvaltningens tjänstekatalog och tjänstebeskrivningar gällande i denna överenskommelse. Ändringar lyfts för överenskommelse via parterna på taktisk samverkan, samt om överenskomna tjänster ersätts med andra.

Respektive kunduniktjänst beskriv utefter behov och biläggs som underbilagor till bilaga 1 Överenskomna tjänster.

5.1. Prissättning

Parterna är överens om att regiongemensamma standardtjänster prissätt i enlighet med SF prislista för Regiongemensamma standardtjänster, publicerad via Regions Stockholms intranät. Justering av prislistan genomförs en gång år och ska föranledas av årlig taktisk samverkan mellan Kund och SF, beskriven i kapitel 8 Parternas Samverkan.

Parterna är överens om att kundunika tjänster prissätt per beställning där priset täcker kostnaden för tjänsteutveckling (med där till hörande investeringar), tjänsteetablering samt löpande tjänsteleverans.

Priserna för Kunds specifika kundunika tjänster listas vid behov i Bilaga 1 Överenskomna Tjänster, indexering av pris för kundunika tjänster får ske max en gång år och ska föranledas av årlig taktisk samverkan mellan Kund och FSN (SF), om inte annat överenskoms parterna emellan, beskriven i kapitel 8 Parternas Samverkan.

5.2. Uppsägning av Tjänst

Uppsägning av Tjänst kan ske skriftligen av endera Part, med iakttagande av 12 månaders uppsägningstid såvida inte Parterna kommer överens om något annat i särskild ordning.

6. Beställning/Avrop av tjänsteleverans

Avrop inom befintliga tjänster ska alltid följa etablerade arbetssätt, för ytterligare beskrivning gällande standardtjänst se respektive tjänstebeskrivning inom Serviceförvaltningens tjänstekatalog alternativt beskrivning av kunduniktjänst, som biläggs som underbilaga vid behov till bilaga 1 Överenskomna tjänster. Båda Parter ansvarar för att informera och säkra förståelse hos sina medarbetare samt att arbeta aktivt för att säkerställa en hög grad av efterlevnad.

Beställningsförfarande hanteras övergripande, genom:

- Beställningsportal: digital självhjälpsportal där Kundens behöriga beställare registrerar sitt beställnings-ärende som en tjänsteförfrågan.
- Servicedesk: första linjens support registrerar en tjänsteförfrågan vid dialog med Kund.
- Kundansvarig: utsedd person från FSN (SF) för den kundspecifika kontakten samt ansvarig för att ta emot beställningar och förfrågningar.

Kund ansvarar för att löpande säkerställa att behöriga personer beställer och avropar tjänsteleveranser.

7. Generella kriterier för tjänsteleverans

FSN (SF) ska säkerställa att de tjänster som parterna har kommit överens om, enligt Kapitel 5 Överenskomna tjänster levereras och uppnår överenskomna krav, rörandes exempelvis funktion, säkerhet, tillgänglighet och prestanda. FSN (SF) ansvarar för samtliga underliggande aktiviteter som är nödvändiga för att FSN (SF) ska kunna uppfylla sina åtaganden.

FSN (SF) har rätt att anlita underleverantörer för att uppfylla delar av sitt åtagande. Parterna är överens om att FSN (SF) ansvarar för samtliga underleverantörer som nyttjas för leverans av FSN (SF)s tjänster. FSN (SF) ansvarar fullt ut för det arbete som anlitade underleverantörer utför, inklusive de produkter och projekt som ingår som komponenter alternativt del av tjänsteetablering som dessa tillhandahåller.

Kund ersätter FSN (SF) för utförda leveranser enligt överenskommelsen.

Kund ska säkerställa att FSN (SF) vid var tid har tillgång till sådan information om Kunden som krävs för att FSN (SF) ska kunna upprätthålla tjänsteleveransen till Kunden i enlighet med överenskommelsen.

Kunden ska på FSN (SF) begäran i skälig utsträckning lämna tillträde till lokaler, utrustning och programvara som är nödvändiga för utförande av FSN (SF)s åtaganden gentemot Kund. Störningar hos Kund ska därvid i möjligaste mån minimeras. Kund ansvarar också för utrustning som tillhandahålls av FSN (SF) och vid oaktsamhet har FSN (SF) rätt att debitera Kund för återställande.

7.1. Servicenivåer

FSN (SF) ska tillhandahålla tjänster med definierade servicenivåer per tjänst i enlighet med Service-förvaltningens tjänstekatalog och tjänstebeskrivning alternativt kundunika överenskommelser. Parterna ska gemensamt verka för att leveransen vid var tid genomförs i enlighet med överenskomna servicenivåer.

Parterna är överens om att behov av avvikande eller specifika servicenivåer, specificeras som kundunik tjänst och hanteras i enlighet.

7.2. Brist i leverans

I de fall FSN (SF) inte uppnår överenskomna servicenivåer ska FSN vidta nödvändiga åtgärder för att snarast möjligt återgå till vid var tid överenskommen servicenivå. FSN (SF) ska kunna redogöra för orsaken till avvikelsen till Kund. FSN (SF) ska härtill kontinuerligt se över uppkomna avvikelser och dokumentera orsaker och förbättringsförslag för att sedan genom ett aktivt arbete med ständiga förbättringar minimera riskerna för att avvikelser upprepas.

8. Parternas samverkan

Parterna är överens om att säkra en konstruktiv och effektiv samverkan parterna emellan. Samverkan genomförs utefter behov och genomförs av parternas överenskomna samverkansmodell inom följande tre nivåer:

- Strategisk nivå: samverkan på denna nivå fokuserar på samordning mellan regionövergripande strategisk inriktning och långsiktig planering för Kund och dess behov av tjänster från FSN (SF).
- Taktisk nivå: samverkan på denna nivå fokuserar dels på nuvarande behov av tjänster (inom nuvarande verksamhetsår och kommande två) och att kontinuerligt förbättra kvaliteten av tjänsterna och dess innehåll. Inom taktisk nivå hanteras indikativa samt preliminära avstämningar av tjänstebehov.
- Operativ nivå: samverkan på denna nivå fokuserar på uppföljning av den pågående tjänsteleveransen, samt större beställningar och fakturering.

Samverkansmodell beskrivs i bilaga 2 Samverkan.

Parterna är överens om att förteckning över gällande samverkansforum parterna emellan upprättas och ses över årligen i syfte att säkra en tydlighet gällande behovet av samverkan samt tydlighet vilka beslut som hanteras inom respektive samverkansnivå.

8.1. Eskaleringsmekanismer

Parterna ska alltid eftersträva att lösa eventuella oenigheter genom dialog. Vid situationer som inte inom rimlig tid kan lösas Parterna emellan ska oenigheten hanteras i enlighet med överenskommen samverkansmodell, i enlighet med bilaga 2 Samverkan.

Bägge Parter ska sträva efter en effektiv eskaleringsprocess där ärenden ska hanteras inom skälig tid och endast lyftas upp en nivå då skäl finns, varje enskilt Eskalerat ärende ska dokumenteras och följas upp.

Parterna har möjlighet att gemensamt eller var för sig anlita en oberoende part vid behov av medlingshjälp. Oberoende part kan vara en tredje part inom Region Stockholm eller extern tredje part. Vid gemensamt anlitande av oberoende tredje part ska Parterna dela på kostnaderna för medlingshjälpen. Om endast en Part anlitar en oberoende part för medlingshjälp, ska den anlitande Parten stå för kostnaderna.

9. Fakturering

Varje faktura förfaller till betalning trettio (30) dagar efter fakturadatum.

FSN (SF) ska eftersträva att fakturera Kund enligt följande:

- Tjänster med rörliga volymer faktureras månadsvis månaden efter faktisk leverans.
- FSN (SF) ska varje månad, eller annan tidsintervall om särskilt överenskommet, till Kund skapa en samlingsfaktura inkluderande alla betalningar för samtliga åtagande mellan Parterna för den aktuella faktureringsperioden.
- Faktura ska om möjligt inte skickas mer än sex (6) månader efter händelsen.
- Faktura ska distribueras som e-faktura om inte annat överenskommet.
- Årsavgiften för bastjänster ska betalas månadsvis med en tolftedel av årsavgiften.
- Faktura ska vara märkt med kundens ref. nr. för denna överenskommelse.

10. Dokumentation

Dokumentation och diariehantering sker enligt för varje parts fastställda bevarande- och gallringsplan. Vid begäran om utlämnande av handling ansvarar den nämnd eller bolag till vilken förfrågan inkommit för utlämnande och sekretessbedömning.

11. Personuppgifter

FSN (SF) kan inom ramen för utförandet av servicetjänster för Kunds räkning komma att hantera personuppgifter. Kund är då personuppgiftsansvarig och FSN (SF) personuppgiftsbiträde. Person-uppgifter ska hanteras i enlighet med gällande rätt.

För det fall Kund upplåter servicetjänsten till någon annan aktör som är personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter är Kund att anse som personuppgiftsbiträde och FSN (SF) är underbiträde.

Parterna är överens om att bilaga 3 Personuppgiftsbiträdesreglering, ska efterlevas i enlighet att åtlyda kravet i artikel 28.3 i Dataskyddsförordningen.

12. Lagstiftning

Parterna ska vid utförande av sina åtaganden enligt denna kundöverenskommelse följa alla lagar, förordningar samt föreskrifter och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verksamheter samt Region Stockholms egna styrande dokument.

Om endera Part skulle identifiera att ett villkor i denna kundöverenskommelse står i strid med gällande lag eller andra regulatoriska krav, ska den Part som identifierar diskrepansen omgående meddela den andre Parten detta. Parterna ska därefter snarast komma överens om nödvändiga justeringar av denna kundöverenskommelse.

13. Befriande omständigheter (Force majeure)

Om endera Parts utförande av åtagande enligt denna kundöverenskommelse förhindras på grund av omständigheter som Parten inte kunnat råda över/råder över, såsom naturkatastrof, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, etc. (Force majeure) ska detta utgöra befrielsegrund för prestation och befrielse från påföljder enligt Kundöverenskommelsen. Endera part har skyldighet att snarast skriftligen underrätta andra parten härom.

FSNs (SF)s skyldighet att upprätthålla kontinuitetshantering i enlighet med Riktlinjer för Informations-säkerhet kvarstår även vid Force majeure.

Vid inträffande av Force Majeure ska FSN (SF) kontinuerligt informera Kunden om påverkan på Kundens leverans samt återställa leveransen snarast möjligt.

14. Tillägg och ändringar

Tillägg eller ändringar till Kundöverenskommelsen är bindande för Parterna endast om de skriftligen dokumenterats samt godkänts i enlighet med överenskommen samverkan. Det enskilda dokument ingående i Kundöverenskommelsen som blir föremål för ett tillägg eller ändring ska ges ett nytt versionsnummer och signeras av Parterna.

Denna Kundöverenskommelse har upprättats i två (2) likalydande exemplar varav Parterna tagit varsitt.

Stockholm enligt ovan

Anders Ahlson	Stefan Schildt
Förvaltningschef Hälso- och sjukvårdsnämnden	Förvaltningschef Fastighets- och servicenämnden

Bilaga 1

Överenskomna tjänster 2022

1 Beskrivning

Denna bilaga beskriver summerat estimat av de Överenskomna regiongemensamma standardtjänster samt kundunika tjänster som kund kommer nyttja och som FSN (SF) är skyldiga att tillhandahålla under 2022.

Den förväntade årskostnaden är samma belopp som vid mot-partsavstämning, i enlighet med Region Stockholms budgetprocess, genomförd i slutet av 2021 och är beräknad utifrån listade priser samt uppskattade volymer för kommande verksamhetsår. Beräknad årskostnad är exklusive moms.

2 Summering per tjänsteområde

Nedan summeras den totala estimerade kostnaden per tjänsteområde inför aktuellt verksamhetsår. (Observera att nedan är estimat och kan variera till följd av ändrade volymbehov per tjänst och artikel).

Tjänsteområde	**Summa 2022 (TSEK)**
Applikation	165 209
Ekonomi och styrning	18 282
Infrastruktur	46 045
Inköp och upphandling	12 370
IT-arbetsplats	502
Kommunikation	6 830
Personal- och resursadministration	7 762
Service och support	76 564
Totalsumma	**333 564**

3 Summering per tjänsteområde och tjänst

Nedan summeras den totala estimerade kostnaden per tjänsteområde samt per tjänst inför aktuellt verksamhetsår. Observera att nedan är estimat och kan variera till följd av ändrade volymbehov per tjänst och artikel.

Motpart-namn	Hälso- och sjukvårdsnämnden

Tjänsteområde	Tjänst	Summa 2022 (TSEK)
Applikation		**165 209**
	Applikationsförvaltningsstöd	135 771
	Arkitektstöd	1 653
	BI-stöd	2 716
	Diariesystem, Edit	2 447
	Integrationsstöd	15 149
	Mellanlagringstjänsten	224
	Projektledning och utveckling	2 320
	Regionalt EA Repo	36
	System förlossningsvård	94
	Teststöd	4 800
Ekonomi och styrning		**18 282**
	Bokföring och bokslut	3 812
	Ekonomisystem, Raindance	4 452
	Kundfakturahantering	744
	Leverantörsfakturahantering	9 274
Infrastruktur		**46 045**
	AD	1 191
	Applikationsdrift	356
	Applikationsserver	943
	Databaslicens	1 099
	Databasserver	1 246
	Extern åtkomst	248
	Hotelltjänster	141
	Infrastruktur tilläggstjänster	997
	Kundspecifik Kapacitet	2 663
	Lagringslösningar	114
	Projekt och leveranssamordning	3 268
	Regionalt nät	33 375

	Resurs AD	209
	Säkerhetskopia & återläsning	60
	Åtkomsthantering	136
Inköp och upphandling		**12 370**
	Inköpsadministration	159
	Inköpsverktyg, TendSign	15
	Lokalt samordnad upphandling	9 396
	Upphandling, lokal	2 800
IT-arbetsplats		**502**
	Fillagring	274
	IT-service	228
Kommunikation		**6 830**
	Bildbank	60
	Kommunikationsstöd	2 628
	Koncernwebb sll.se	2 215
	Region Stockholms intranät	1 896
	Strömmande mediaplattform	31
Personal- och resursadministration		**7 762**
	HR-partner	2 860
	HR-stöd, bastjänst	2 080
	Löneadministration	1 802
	PA-system, Heroma	1 003
	Rekryteringssystem, Varbi	17
Service och support		**76 564**
	Andra linje support	2 177
	eTjänstekort	1 333
	FM-service	13 082
	Första linje support	4 383
	Hyra	36 205
	Nära IT	19 084
	Projekt samlokalisering 2	300
Totalsumma		**333 564**