Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0773

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

Delårsrapport

Augusti 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens kommentar 3
1.1 Väsentliga händelser 3
1.2 Bedömning av risker och möjligheter 3
1.3 Ledningens åtgärder 4

2 Styrning och ledning 5
2.1 Mål 5
2.1.1 Mål och indikatorer 5
2.2 Uppdrag 10
2.3 Intern kontroll 11
2.3.1 Arbetet med intern kontroll 11
2.3.2 Resultat och analys från riskbedömningen 11

3 Verksamhet 13
3.1 Verksamhetsförändringar 14

4 Personal 16
4.1 Helårsarbeten 17
4.2 Sjukfrånvaro 18

5 Ekonomi 20
5.1 Resultat 20
5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 22
5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 23
5.3 Investeringar 24
5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar 25

6 Nämnd-/styrelsebehandling 26

Bilagor

Bilaga 1: FSN serviceförvaltningen Bilaga C investeringar

Bilaga 2: FSN serviceförvaltningen Merkostnader covid-19 augusti 2021

1 Förvaltningschefens kommentar

1.1 Väsentliga händelser

Förvaltningens resultat per den sista augusti uppgår till -25,5 miljoner kronor, att jämföra med budget om 3,3 miljoner kronor. Prognosen för helåret 2021 är ett underskott om -60,9 mkr, vilket innebär en avvikelse i förhållande till budget på -65,9 mnkr, vilket är i nivå med förra årets överskott. Resultatet påverkas negativt av faktorer som är hänförliga till covid-19-pandemin och förskjutningar av leveranser från 2020 till 2021. Undantaget pandemins effekter bedöms årets resultat bli 5 miljoner kronor vilket motsvarar nämndens resultatkrav för 2021.

Den 1 februari flyttade tre verksamheter från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) till serviceförvaltningen. Verksamheterna hanterar administrativa tjänster inom it, lön och redovisning. De aktuella verksamheterna omsätter omkring 200 miljoner kronor per år och omfattar cirka 100 medarbetare. Den 1 september överförs it-organisationen vid Södertälje sjukhus till serviceförvaltningen. Arbete pågår också med övertagande av it-tjänster från regionledningskontoret till serviceförvaltningen.

Hösten 2020 påbörjades en översyn av serviceförvaltningens organisation. Översynen har slutförts under perioden och i april beslutade förvaltningen om en ny organisation som träder i kraft den 1 september 2021. Under våren och sommaren har rekrytering och tillsättning av chefstjänster genomförts. Syftet med den nya organisationen är att stärka förmågan och skapa förutsättningar för ett mer flexibelt och mera kundnära samarbete. Den är också skapad för ett mer delegerat ansvar i organisationen avseende utveckling och anpassning av tjänster utifrån kunders behov. I grunden handlar det om stärkt ledning och styrning, kundfokus och möjliggörande av ett effektivare arbete med minskad intern byråkrati.

Som en del i förvaltningens arbete med att bli effektivare och att klarlägga hur förvaltningens och regionens arbete kan effektiviseras genomför förvaltningen en extern översyn av arbetsmetoder och besparingspotential av redovisning och löneprocesserna. Utredningen förväntas ge konkreta förslag som kan leda till besparingar under 2022. Resultatet av översynen och fastställande av åtgärder sker under september. Förvaltningens flytt och de besparingar som realiseras med hjälp av samlokaliseringsprojektet fas 2 gör att förvaltningens kostnader för lokaler minskar successivt under perioden 2022-2025.

Under perioden har serviceförvaltningen på uppdrag av regionledningskontoret tagit fram en ny tjänst för elektronisk underskrift. Tjänsten, som börjat användas, är för närvarande framtagen i en pilotversion och får användas för interna beslut inom förvaltningen och för gemensamma beslut och avtal mellan nämnder inom Region Stockholm.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt med att hantera och begränsa de risker som

identifierats i planen för intern kontroll. De huvudsakliga riskområdena, där måluppfyllnaden kan påverkas, är kopplade till målen *Ett resultat i balans* samt *Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar*.

I samband med delårsuppföljningen har en ny riskanalys genomförts och antalet betydande risker är förändrat sen uppföljningen i samband med fastighets- och servicenämndens tertialrapport. Vid riskbedömningen fick en risk ett höjt riskvärde och tre risker ett sänkt riskvärde. Resterande risker har ett oförändrat riskvärde. Inga nya väsentliga risker har identifierats.

Se vidare *3.1.2, Analys och slutsatser i Plan för intern kontroll 2021, delår*.

1.3 Ledningens åtgärder

Serviceförvaltningen har en ansträngd ekonomisk situation. Covid-19 pandemins påverkan på förvaltningens verksamhet och ekonomi fortsätter även under 2021. Aktiviteter som planerades att utföras under 2020 har förskjutits i tid och planeras att genomföras under 2021. Det gäller främst samlokaliseringsprojektet, planerade upphandlingar samt försenade aktiviteter inom it-verksamheten. Det finns också en risk att pandemins utsträckning i tid gör att denna effekt även kan komma att påverka resultatet 2022. Vidare påverkas förvaltningens resultat negativt av oförutsedda merkostnader till följd av den pågående upphandlingen av it-drifttjänster, där personal säger upp sig och måste ersättas av konsulter i väntan på utkontraktering.

Mot denna bakgrund har förvaltningen fortsatt fokus på att vidta nödvändiga åtgärder för att hantera effekterna av pandemin. Kortsiktiga åtgärder för en ekonomi i balans omfattar bland annat genomgång av intäkter och att säkerställa att förvaltningen fakturerar baserat på korrekta priser och volymunderlag. Förvaltningen ser också över hur mycket tid som läggs på interna projekt och försöker öka den debiterbara tidens andel av totalt arbetade timmar. Ytterligare ett område är en restriktiv användning av konsulter för att hålla nere kostnaderna samt fortsatt konsultväxling till anställda.

Det kan konstateras att de förskjutna kostnader och merkostnader som redovisas ovan är av sådan omfattning att det inte är möjligt för förvaltningen att nå ett resultat i balans. Ytterligare kortsiktiga åtgärder, som exempelvis fullt inköpsstopp för konsulter och bemanning, har övervägts men kan inte genomföras utan att förvaltningens leverans till regionen försämras, med risk för merkostnader och kvalitetsbrister även vid andra nämnder som följd.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Kortsiktigt försöker förvaltningen hantera effekterna av pandemin vilket sker genom olika former av interna besparingar och konsultväxling. Effekterna av pandemin förväntas påverka även 2022, men därefter kommer förvaltningen att ha hanterat de effekter som pandemin haft på resultatet.

Långsiktigt arbetar serviceförvaltningen med effektiviseringar som en del i ett uppdraget att säkerställa kostnadseffektiva leveranser över tid.

De priser för serviceförvaltningens tjänster som fastighets- och servicenämnden fastställt för 2021 innebär att samlade faktureringsvolymen inte överskrider 1,5 procents ökning jämfört med föregående år i enlighet med inriktningen i regionfullmäktiges budget. För att möjliggöra detta har åtgärder vidtagits inom förvaltningen för att möta denna begränsning av prisuppräkningen.

Inom detta område är automatisering och digitalisering viktiga möjliggörare. Några områden som är aktuella att nämna är införandet av digitala underskrifter, effektivisering av onboarding-processen (introduktion av nya medarbetare) och införande av behovsanpassat arbetssätt, vilket ska bidra till att minska behov av lokaler och ett effektivare lokalutnyttjande.

Se även avsnitt *3 Verksamhet*.

Regionfullmäktiges uppdrag i budget 2021 att nämnder och bolag ska minska de administrativa kostnadernas andel av verksamhetens totalkostnad med 10 procent, är inte tillämpbart på serviceförvaltningen enligt regionstyrelsens avstämningsärende (RS 2020-0536). Orsaken till detta är att förvaltningens kostnader per definition till hundra procent utgörs av administrativa kostnader. Gjorda besparingar kommer heller inte serviceförvaltningen till del, utan ska leda till en minskad omslutning för att minska kundernas administrativa kostnader.

Uppdrag

▶ Pågående enligt plan	Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin

(Regionfullmäktige)

RS 2020-0469

Kommentar

Fastighets- och servicenämnden har i uppdrag att genomföra kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin. Flera aktiviteter som exempelvis införande av digital signering, effektivisering av onboardingprocessen (introduktion av nya medarbetare) och införande av behovsanpassat arbetssätt pågår för att kunna genomföras enligt plan. En av effekterna av nya arbetssätt är minskat behov av lokaler och samlokalisering av serviceförvaltningen med övriga centrala förvaltningar i befintliga lokaler som Region Stockholm redan hyr. Serviceförvaltningen har sagt upp lokaler för cirka 30 miljoner kronor för avflytt per 31 december 2021.

✔ Avslutad	I samband med att nämnden beslutar om verksamhetsplan fastställa priser för servicetjänster

(Regionfullmäktige)

RS 2020-0469

Kommentar

I samband med fastighets- och servicenämndens beslut 2021-12-17 om verksamhetsplan 2021 för serviceförvaltningen fastställde nämnden priser för förvaltningens tjänster för 2021. Uppdraget är avslutat i samband med tertialrapportering 2021.

Hållbar investeringsutveckling

Serviceförvaltningens investeringar består till största delen i hårdvara inom it-verksamheten och av investeringar kopplat till förvaltningens flytt och samlokalisering av regionens verksamheter.

Investeringarna under perioden uppgår till 65,1 miljoner kronor. Prognosen är att de totala investeringskostnaderna för 2021 uppgår till 168 miljoner kronor, att jämföra med budgeterade 407 miljoner kronor.

Avvikelsen förklaras av covid-19-pandemirelaterade förseningar av it-investeringar samt tidsförskjutningen av projekt samlokalisering fas 2. It-investeringar som försenas innebär lägre investeringar i år, men förskjuts samtidigt till nästa år. Det beror på att investeringarna i längden inte kan undvikas. Exempel på en särskilt stor sådan investering som skjutits fram är livscykelhanteringen av nätverk på Karolinska Universitetssjukhuset. Utöver pandemins påverkan på regionen finns också en global brist på halvledare som gör att it-utrustning levereras och aktiveras senare än plan.

En hållbar regional utveckling

Social hållbarhet

Serviceförvaltningens verksamhet ska bedrivas långsiktigt utifrån social, miljömässigt och ekonomisk hänsyn för att främja en hållbar utveckling. Förvaltningen arbetar med

aktiviteter avseende social hållbarhet, främst genom hållbarhetskrav i upphandlingar som bland annat är baserat på Region Stockholms uppförandekod för leverantörer.

För att nämnden ska uppfylla målet krävs insatser för att säkerställa efterlevnad av Region Stockholms styrande dokument inom social hållbarhet. Under våren har en översyn av de styrande dokumenten genomförts. Under hösten kommer serviceförvaltningen se över och planera in vilken information och aktiviteter som behöver genomföras och när i tiden för att uppfylla målet över tid.

Förvaltningen kommer också se över och vad som behövs ytterligare för att införa och utveckla gemensamma arbetssätt för att säkerställa att ställda krav integreras i den dagliga verksamheten.

Region Stockholms klimatpåverkan ska minska
Serviceförvaltningen ingår i Region Stockholms gemensamma miljöledningssystem och arbetar med miljö- och klimatfrågor tillsammans med övriga deltagande förvaltningar. Det innebär bland annat att ställa hållbarhetskrav vid upphandlingar, sträva efter att köpa in produkter som är långsiktigt hållbara för att i slutändan minimera andelen avfall och stärka socialt ansvarstagande i leverantörskedjan för varor och tjänster vid upphandlingar. Inom flera delar av serviceförvaltningens verksamhet finns ett målmedvetet arbete för att minska klimatpåverkan, bli mer resurseffektivt och att minska miljö- och hälsorisker som verksamheterna orsakar. Förvaltningen behöver dock utveckla arbetet att säkerställa att frågorna integreras i verksamhetsstyrningen och att det finns tydliga och gemensamma arbetssätt inom hela förvaltningen. Åtgärder behöver också vidtas under kommande period för att säkerställa att nämnden uppfyller målen i Miljöprogrammet 2017-2021, samt mål inom det gemensamma miljöledningssystemet (ISO 14001:2015).

Indikatorn Klimatpåverkan från tjänsteresor (ton koldioxidekvivalenter) avser procentuell minskning av total klimatpåverkan från tjänsteresor i jämförelse med basårsvärde 2016. Serviceförvaltningen följer de riktlinjer som finns och väljer i första hand resfria möten.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar
Serviceförvaltningen hanterar flera samhällsviktiga funktioner för regionen. Förutom it tillhandahåller förvaltningen även ett stort antal administrativa stödfunktioner som är en förutsättning för att verksamheterna ska fungera.

En förutsättning för att nämnden ska kunna hantera allvarliga och extraordinära händelser är en väl fungerande struktur och samarbete med andra aktörer. Under pågående pandemi har serviceförvaltningen kunnat säkerställa att funktioner upprätthållits och leverans av tjänster har kunnat ske till Region Stockholms nämnder och bolag.

Från och med 1 september inrättas en enhet för kvalitet och säkerhet med ansvar för bland annat säkerhetsskydd och krisberedskap. Enhetschefen kommer tillika att vara förvaltningens säkerhetsskyddssamordnare. Under hösten kommer arbetet att startas med att förbereda för att etablera en krisledningsorganisation och i samband med det skapas också en plan för hur och när förvaltningen kommer genomföra övningar för extra ordinära händelser, fastställa gemensamma arbetssätt vid genomförande av olika analyser, kontinuitetsplanering och krishantering.

Kärnverksamheten ska prioriteras
Serviceförvaltningens verksamhet har som uppdrag att leverera administrativa tjänster åt Region Stockholms kärnverksamheter. Uppdraget att sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021 är därför inte applicerbar för serviceförvaltningen, då samtliga kostnader är administrativa kostnader.

I dagsläget finns inga kända lagakraftvunna domstolsavgöranden.

Uppdrag	
✔ Avslutad	Sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021
(Regionfullmäktige)	
RS 2020-0469	
Kommentar	
I enlighet med Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536) undantas serviceförvaltningen från uppdraget med hänvisning till att förvaltningens verksamhet per definition utgörs till hundra procent av administrativ verksamhet.	

Administrationens andel av kostnaderna (indikator och uppdrag) - utökad rapportering

Hög innovations- och digitaliseringsgrad
Pandemin har påverkat möjligheten att uppnå regionfullmäktiges mål eftersom stora delar av verksamheten under 2020 fick ändrade förutsättningar för att genomföra sitt uppdrag och förvaltningen behövde prioritera om och genomföra det arbete som krishanteringen krävde framför vår ordinarie planerade verksamhet.

Under hösten kommer serviceförvaltningen tydliggöra vad innovation och digitalisering innebär i förvaltningens verksamhet samt säkerställa att arbetet bedrivs i enlighet med styrande dokument på området. Initiativ inom innovation och digitalisering pågår kontinuerligt inom förvaltningens verksamhet som ett led i att utveckla tjänsteleveransen, men också som en del i arbetet med ständiga förbättringar. Exempel på sådana initiativ är införandet av elektronisk underskrift, moderna fakturaformat och övergång till digitala kvitton.

Se även *1.1 Väsentliga händelser*.

Det finns en osäkerhet om nämnden kommer uppnå målet och samtliga indikatorer

under 2021. Fastighets- och servicenämnden är intäktsfinansierad, vilket innebär att produktionen av tjänster ska finansieras genom att nämnder och bolag ska betala för de tjänster de använder. En styrande förutsättning det fortsatta arbetet med digitalisering och innovation är kundernas efterfrågan på de service- och stödtjänster nämnden levererar.

Arbetet med att införa gemensamma arbetssätt möjliggör en ökad grad av digital- och innovationsmognad. Systematiskt arbete sker för att säkerställa kompetensförsörjningen, bland annat genom utbildning inom innovation och digitalisering för förvaltningens medarbetare.

Uppdrag

Pågående enligt plan	Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet
(Regionfullmäktige)	
RS 2019-0829	
Kommentar	
Revision pågår av befintligt ledningssystem för informationssäkerhet med tillhörande tillämpningsanvisningar, mallar och kontrollramverk. Omfattande arbete avseende bl.a. informationsklassning, riskbedömning, kontinuitetsplanering och kravhantering pågår.	
Pågående enligt plan	Fastighets- och servicenämnden ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömningar för att införa serviceförvaltningens tjänster
(Regionfullmäktige)	
RS 2019-0829	
Kommentar	
Fastighets- och servicenämnden har genom serviceförvaltningen tid- och aktivitetsplaner för de nämnder/bolag som vi har en dialog med och en plan för att använda serviceförvaltningens tjänster. Under året har delar av verksamhet från Stockholms läns sjukvårdsområde och Södertälje Sjukhus flyttat till serviceförvaltningen. Kontinuerlig avstämning med kunderna sker avseende att möjliggöra att använda fler av serviceförvaltningens tjänster.	

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare
Vid föregående års medarbetarundersökning uppfyllde inte nämnden regionfullmäktiges mål kring hållbart medarbetarengagemang (HME) och vissa indikatorer saknade utfall då de inte ingick i årets medarbetarundersökning.

Under året har arbete skett med planering, förberedelser och införande av ny organisation. Förvaltningen har också genomfört verksamhetsövergångar. Dessa delar är en grund för att långsiktigt vara en attraktiv arbetsgivare genom ökad möjlighet att påverka och vara delaktig i utveckling av arbetssätt, tjänster och kompetens. Organisationsförändringarna kan påverka resultatet i årets medarbetar undersökning och det kan också den pågående upphandlingen av drift- och lagringstjänster som påbörjades i oktober 2020, serviceförvaltningens flytt till lindhagensområdet och

pandemin med fortsatt distansarbete. Förvaltningen har arbetat med åtgärder utifrån genomförda riskanalyser för att begränsa och/eller eliminera risken. Arbetet förväntas fortsätta som en kontinuerlig del i att arbeta för att vara en attraktiv arbetsgivare.

Systematisk kompetensförsörjning
Under 2021 har cirka 110 nya kollegor välkomnats till serviceförvaltningen genom verksamhetsövergångar från andra nämnder och bolag inom Region Stockholm. För 2020 lämnades indikatorn Personalomsättning utan utfall eftersom det även då genomfördes flera verksamhetsövergångar under året som påverkar personalomsättningen positivt.

Arbetet med kontinuerlig kompetensförsörjning sker som en del i utvecklingssamtal där utvecklingsplaner och kompetensutveckling diskuteras och fastställs. Förvaltningen har utifrån sitt uppdrag ett behov av att åstadkomma både kulturförändring och kompetensväxling i förhållande till de uppdrag som funnits i verksamheten innan övergång till serviceförvaltningen.

Förvaltningen strukturerar sitt arbete med systematisk kompetensförsörjning och intern utbildning inom ett projekt som kallas SF Akademi. Under våren genomfördes en pilot genom att testa upplägget på de chefer som kom med i verksamhetsövergången från SLSO till serviceförvaltningen. Arbetet ska omfatta flera delar med några grundläggande moduler som skapar en gemensam plattform och kunskap om serviceförvaltningen, uppdrag, omvärld, arbetssätt, etc. Ytterligare moduler är tänkta att omfatta fördjupningsmöjligheter inom vissa utvalda områden.

2.2 Uppdrag

För 2021 har regionfullmäktige beslutat om fem uppdrag för fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet. Uppdraget Sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021 omfattar inte fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet, vilket framgår av ärendet Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536):

- Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet
- Fastighets- och servicenämnden ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömning för att införa serviceförvaltningens tjänster
- Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin
- I samband med att nämnden beslutar om verksamhetsplan fastställa priser för servicetjänster (avslutat)

Uppdragen och deras aktiviteter är inarbetade i förvaltningens interna verksamhetsplaner inom respektive verksamhetsområde eller stab. Ett uppdrag är avslutat, övriga pågår enligt plan och är en del i arbetet för att nämnden ska uppnå Region Stockholms mål om *Ett resultat i balans* och *Hög innovations- och digitaliseringsgrad*.

Se vidare kommentar per uppdrag under respektive mål under *2.1 Mål*.

2.3 Intern kontroll

2.3.1 Arbetet med intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att säkerställa att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell för intern kontroll och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

Inför delårsuppföljningen av intern kontrollplan har en reviderad riskanalys genomförts. Befintliga risker omvärderades utifrån om de fortfarande var relevanta och om nya risker kunde identifieras. Samtliga risker värderades utifrån sannolikhet och konsekvens. Riskbedömningen har särskilt fokuserat på risker med påverkan på:

- måluppfyllelse inom ekonomiska förutsättningar
- regelefterlevnad kopplat till upphandling, inköp och donationer
- verksamhetskritiska investeringar och
- förmåga och förutsättningar att bedriva ett systematiskt arbete inom informationssäkerhet och dataskydd

Riskbedömningen har också tagit hänsyn till om och i så fall hur covid-19 påverkar riskbilden för kommande perioder under 2021. Kompletterande åtgärder och kontroller har även lagts till för flera risker.

Arbetet med att ta fram en gemensam struktur och rutiner för arbetet med intern kontroll pågår. Serviceförvaltningen har en ny organisation från och med 1 september 2021 vilket har påverkat arbetet med att införa och utveckla nya gemensamma arbetssätt. Den nya organisationen bidrar bland annat med att tydliggöra ansvar och roller i arbetet med intern kontroll. Under kommande period fortsätter arbetet med att utveckla förvaltningens arbetssätt. Arbetet förväntas pågå även under 2022.

2.3.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Inför nämndens verksamhetsplan 2021 genomfördes en omvärldsanalys med risker och möjligheter samt en riskanalys för att ringa in, bedöma och hantera identifierade risker. Till varje risk finns kontroller och/eller begränsande åtgärder specificerade. Kontrollmoment följs upp enligt angiven frekvens av kontrollansvarig och tidsbegränsade åtgärder planeras in verksamhetsområdenas och stabernas verksamhetsplaner för 2021 och/eller bedrivs som förvaltningsövergripande projekt. I samband med såväl tertial- som delårsuppföljningen har komplettering gjorts med relevanta kontrollmoment och/eller åtgärder.

Vid delårsuppföljningen har en översyn och uppdatering av tidigare riskbedömning genomförts och beslutats av förvaltningschefen. Jämfört med den uppföljning som gjordes i samband med tertialrapporten är det färre väsentliga risker.

Risken *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans* (tidigare Risk för bristande måluppfyllelse) bedöms ha ett högre riskvärde där sannolikheten höjts från allvarlig till mycket allvarlig. Vid reviderad riskbedömning höjs riskvärdet till 20 (12) då sannolikheten bedöms öka. Det kan konstateras att förvaltningens åtgärder för att dämpa effekterna av pandemin har fått avsedd effekt, men det som genomförts är inte tillräckligt för att fullt ut hantera pandemins effekter. Förvaltningen hade under 2020 inte möjlighet att genomföra all planerad verksamhet, vilket lett till ett överskott under 2020. De kostnader som förskjutits, och de merkostnader som uppstår till följd av att åtgärderna inte är genomförda är så omfattande att de får en betydande negativ effekt på årets resultat. Därutöver har covid-19-pandemins fortsättning under 2021 påverkat förvaltningens kostnader och intäkter ytterligare. De åtgärder som vidtagits bidrar till att hålla ett resultat i nivå med förra årets överskott. Ytterligare åtgärder kan riskera försämra kvaliteten i förvaltningens leverans på ett sådant sätt att det påverkar övriga nämnders och bolags verksamhet på ett påtagligt sätt.

Risken *Risk för bristande elevunderlag* har fått ett sänkt riskvärde då genomförda åtgärder har resulterat i fler sökande elever än tidigare år. Riskvärdet har även bedömts kunna sänkas för *Risk för överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan* samt *Risk att inte kunna genomföra flytt av kontor i rätt tid och till rätt kostnad.* Förutsättningar som tidigare ansågs vara osäkra är nu tydliggjorda och genomförda åtgärder har önskad effekt**.**

För en förbättrad hantering vid riskexponering behöver serviceförvaltningen arbeta systematiskt med riskanalys och riskhantering utifrån en gemensam struktur och med gemensamma arbetssätt.

3 Verksamhet

Serviceförvaltningen har sedan bildandet 2019 utvecklats till en fullt fungerande organisation som levererar stöd- och servicetjänster till Region Stockholms förvaltningar och bolag.

Bland tjänsterna märks lönehanteringen för 38 500 medarbetare, it-tjänster för administration och vård, stöd till 42 000 it-arbetsplatser, upphandling av 1 900 ramavtal för regionens varu- och tjänsteförsörjning, webbplatsen sll.se och centrala förvaltningars intranät, hr-stöd till 190 chefer inom centrala förvaltningar och fm-tjänster för 57 000 kvadratmeter kontorslokaler. Utöver detta också tjänster inom bland annat redovisning, kommunikation och innehållsproduktion, samt it-stöd för regiongemensamma processer som HR, ekonomi samt akt- och ärendehantering.

Utvecklingen av serviceförvaltningen har fortsatt och under perioden har en rad åtgärder beslutats och påbörjats för att bättre kunna möta de krav som ställs på serviceförvaltningen. Åtgärderna ska leda till förbättrad styrnings- och ledningsförmåga, ökad affärsmässighet samt ökad effektivitet.

Utveckling primärt inom serviceförvaltningens verksamhet:

- Beslut om ny organisation från och med den 1 september 2021 samt rekrytering och tillsättning av chefer i den nya organisationen.
- Förbättrad uppföljning genom införande av tidrapportering.
- Införande av SF Akademi - projekt för att utveckla kultur och kompetens utifrån förvaltningens nya intäktsfinansierade roll.
- Ny ekonomimodell med en ny förenklad struktur med serviceförvaltningen som ett företag.

Utveckling som syftar till ökad nytta för övriga nämnder och bolag:

- En ny tjänst för elektronisk underskrift har införts. Tjänsten är för närvarande framtagen i en pilotversion och får användas för interna beslut och för gemensamma beslut och avtal mellan nämnder inom Region Stockholm.
- Pilotinförande av en bokslutsportal i ekonomisystemet Raindance. Bokslutsportalen ska användas för att förenkla och digitalisera dokumentation av boksluten, vilket kommer att effektivisera arbetet i samband med bokslutsgranskning.
- Fortsatt utveckling av förvaltningens tjänsteerbjudande samtidigt om prissättningen i enlighet med anvisningarna i regionfullmäktiges budget utvecklas inför 2022 mot att vara transparenta och konsumtionsbaserade. Det ska vara enkelt för kunderna att förstå, avropa och använda serviceförvaltningens tjänster samtidigt som vi ska säkra effektivitet.
- Verksamhetsövergångar och påbörjat konsolideringsarbete avseende it-infrastruktur, it-stöd och arbetssätt/processer.
- Kunddialoger och framtagande av samverkansmodell med kunderna.

- Utveckling av betalkontrolltjänsten för de nämnder och bolag som utnyttjar tjänsten i syfte att säkerställa att inte felaktiga utbetalningar görs.
- Pilotprojekt startats gällande övergång till digitala kvitton.
- Utökning och uppskalning av serverkapacitet för att hantera den ökade mängden användare av applikationen *Alltid öppet,* som är kopplad till pågående vaccinationsaktiviteter inom Region Stockholm.

Upphandlingsverksamheten påverkas alltjämt av effekterna av pandemin och de omfattande vaccinationsinsatser som pågår. Även om läget är betydligt bättre än vid samma tid förra året krävs det extraordinärt arbete för vissa produktgrupper och marknaden är inte helt återhämtad, även om situationen är bättre än motsvarande period 2020. Bedömningen är att mängden upphandlingar huvudsakligen kommer att kunna genomföras i tid, men det finns risk för att vissa upphandlingar kan försenas som en följd av den alltjämt pågående pandemin. Handlingsplan finns om en sådan situation uppstår. Tillkommande omvärldspåverkan finns även avseende den globala tillgången till bland annat vissa råvaror och transporter samt även av hur de politiska relationerna mellan stormakterna utvecklas.

3.1 Verksamhetsförändringar

Under perioden har arbetet med övertagande av verksamhet från övriga delar av Region Stockholms verksamheter fortsatt. Den 1 februari 2021 genomfördes överföring av administrativa stödtjänster inom it, lön och redovisning till serviceförvaltningen från SLSO. Verksamhetsflytten innebär en utökning av tjänster som serviceförvaltningen redan idag levererar, såväl som utökning av tjänsteutbudet genom exempelvis den nya tjänsten telefoni. Flytten omfattade cirka 100 medarbetare. Nästa steg är fortsatt konsolidering inom respektive verksamhetsområde.

Arbetet med att planera förvaltningens nya organisation har skett under hela året med chefstillsättningar, beskrivningar av organisationens olika delar, riskanalyser, etc. Tid- och aktivitetsplan har följts och den nya organisationen startar den 1 september 2021. Från och med den 1 september 2021 överförs också it-organisationen vid Södertälje sjukhus till serviceförvaltningen. Verksamhetsövergången omfattar 11 medarbetare. Även övertagande av it-tjänster från regionledningskontoret till serviceförvaltningen pågår där två delar - gemensamma data och nätverk Johannesberget - överförts under perioden. Arbete pågår enligt plan med övertagande av övriga planerade it-tjänster.

I budget 2021 uttrycks en planering där överföring av ytterligare verksamheter förväntas fortsätta kommande år. Utöver redovisade verksamhetsövergångar pågår dialog med ett mindre antal förvaltningar/bolag om möjliga verksamhetsövergångar.

Översyn av förvaltningens lokalbehov och planering för förvaltningens flytt pågår i enlighet med uppdrag i Region Stockholms budget. Serviceförvaltningens samlokalisering med övriga centrala förvaltningar i Lindhagen genomförs i tre steg under 2021–2022. Första steget i flytten genomförs i slutet av 2021. Total yta som förvaltningen lämnar uppgår till cirka 12 700 kvm. Genom att samlokalisera

serviceförvaltningen till befintliga lokaler i Lindhagen möjliggörs kostnadsminskningar för lokaler och service för Region Stockholms centrala förvaltningar.

4 Personal

Serviceförvaltningens arbete har under perioden fortsatt att präglas av pandemins effekter, bland annat genom att bidra med kompetens till information och servicedesk för hantering av frågor avseende vaccinering.

I samband med planering av ny organisation har riskanalyser genomförts, samverkansmöten genomförts och beslut fattats under periodens början för att den nya organisationen skulle kunna träda i kraft per 1 september. Arbetet med att förbereda inför starten av den nya organisationen intensifierades under periodens andra hälft då samtliga medarbetare inplacerades och samtliga avdelningschefstjänster tillsattes. Endast ett fåtal enhetschefstjänster är vakanta inför införandet av ny organisation och det föreligger tillförordnande för dessa.

Den pågående driftupphandlingen som sker i regionen påverkar medarbetare inom området it-infrastruktur utifrån oro för en oviss arbetssituation när driftupphandlingen är genomförd. Konsekvensen av detta är att ett antal medarbetare valt att lämna förvaltningen. Arbete sker kontinuerligt med att informera, genomföra enskilda samtal, och att följa upp riskanalysen kopplad till detta. Arbete sker också med att utveckla och förtydliga möjliga nya roller inom serviceförvaltningen, informera om vad som sker om man som medarbetare väljer att gå över till driftleverantören och mycket aktivt arbete med att säkerställa leveransen genom att stärka området med konsulter parallellt som rekryteringar genomförs för att skapa stabilitet över tid.

Serviceförvaltningen har under perioden fortsatt att leda projektet samlokaliseringsprojektet fas 2 som syftar till att bereda plats för och säkerställa inflyttning från ytterligare verksamheter till Lindhagensområdet. Inom förvaltningen finns också ett eget projekt som planerar för serviceförvaltningens flytt.

Förvaltningen har följt regionens rekommendation om att de medarbetare som har möjlighet till detta arbetar hemifrån. En majoritet av förvaltningens anställda har därmed under föregående år samt under årets första del fortsatt att arbeta helt eller delvis på distans. Förvaltningens ledning har uppfattat att hemarbetet generellt sett fungerat för medarbetarna även om det inte har varit önskvärt eller möjligt för alla. En stor andel ser positivt på att kunna ha möjlighet till distansarbete även i framtiden. Serviceförvaltningen ser möjligheten till distansarbete för de medarbetare som så önskar som ett led i arbetet med att vara en attraktiv arbetsgivare.

Löneöversyn och medarbetarsamtal

Utvecklingssamtalen genomfördes under perioden enligt plan. Föregående års löneöversyn samt årets löneöversyn avslutades under delåret. HR-avdelningen har inför och i samband med löneöversynen erbjudit utbildning i löneöversynsprocessen till alla chefer inom de centrala förvaltningarna.

Organisationsförändringar

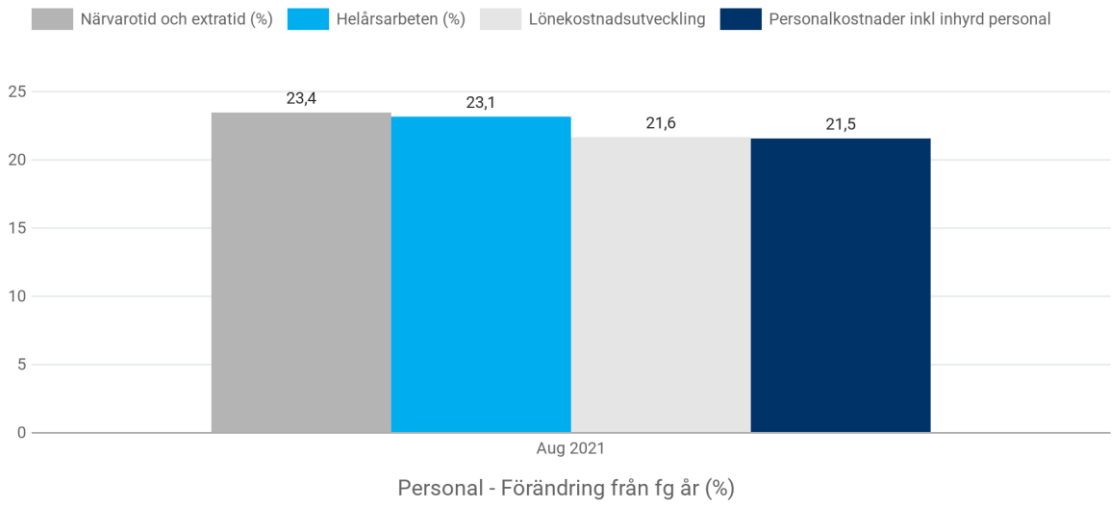
I februari överfördes it, lön och redovisningstjänster från SLSO till serviceförvaltningen. Överföringen av lönehantering från SLSO innebär att förvaltningen tar ett steg närmare att ansvara för en sammanhållen lönehantering inom Region Stockholm.
En mindre verksamhetsförändring inom SF IT genomfördes där Infrastruktur delade upp en enhet till två.
Under perioden beslutades även om övergång för 11 medarbetare från Södertälje sjukhus till serviceförvaltningen med placering vid avdelning Digital infrastruktur i den nya organisationen som träder i kraft den 1 september.

Antal anställda

Antal anställda	Augusti 2021	Augusti 2020
Antal anställda totalt	715	591
varav kvinnor	291	223
varav män	424	368

Det totala antalet medarbetare har ökat jämfört med samma period föregående år. Detta förklaras i hög utsträckning av de verksamheter som tillkom serviceförvaltningen under föregående år samt innevarande år i enlighet med det uppdrag om att konsolidera verksamheter för effektivisering som förvaltningen har.

4.1 Helårsarbeten



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	699	728	-29	23,1%	704	728	-24

Utfall i jämförelse med budget

Antalet helårsarbeten är något lägre än budgeterat på grund av ej tillsatta vakanser.

Helårsarbete avser inte antalet individer utan närvarotid, frånvarotid och extratid i förhållande till individuellt heltidsmått för aktuellt antal dagar i perioden.

Prognos i jämförelse med budget

Prognosen för antalet helårsarbeten är något lägre än budget på grund av vakanser som ej kommer att tillsättas.

4.2 Sjukfrånvaro

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
Procentuell sjukfrånvaro totalt	**3,32%**	**3,90%**	**-14,9%**
- varav kvinnor	*4,80%*	*3,54%*	
- varav män	*2,32%*	*4,12%*	

Den procentuella sjukfrånvaron beräknas som ackumulerad sjukfrånvarotid i timmar dividerat med ackumulerad ordinarie arbetstid i timmar under den aktuella perioden. Den procentuella sjukfrånvaron ligger under nivån för samma period föregående år och har minskat från 3,90 procent (augusti 2020) till 3,32 procent i augusti 2021. Det är inom gruppen män som minskningen skett vilket ger utslag på den totala sjukfrånvaron. Inom gruppen kvinnor har sjukfrånvaron däremot ökat jämfört med samma period föregående år.

Procentuell sjukfrånvaro fördelning i perioder

	Kön	1 -14 dgr %	15 -90 dgr %	91 - dgr %	Totalt %
Augusti 2020	K	1,49 %	0,35 %	1,69 %	3,54 %
	M	1,56 %	0,91 %	1,65 %	4,12 %
	Total	1,53 %	0,70 %	1,66 %	3,90 %
Augusti 2021	K	1,11 %	0,80 %	2,89 %	4,80 %
	M	1,07 %	0,32 %	0,93 %	2,32 %
	Total	1,09 %	0,51 %	1,72 %	3,32 %

Korttidsfrånvaron, frånvaro från dag 1 – 14, har minskat i både gruppen män och kvinnor. De effekter de allmänna råd gällande hygien samt de restriktioner som funnits i samhället till följd av pandemin, kan vara en bidragande faktor då detta påverkat förekomsten av andra säsongsvirus minskat i befolkningen i stort. Möjligheten att

arbeta hemifrån kan även vara en faktor som påverkat korttidsfrånvaron.

De längre sjukskrivningarna är de som ökat mest i gruppen kvinnor medan männens sjukfrånvaro minskat även här. Vid längre tids sjukfrånvaro upprättas alltid en handlingsplan på individnivå och information om orsaker återfinns därför på individnivå.

En genomlysning av långtidssjukfrånvaron visar även att it-verksamheten, där cirka 60 procent av förvaltningens medarbetare arbetar, har en väsentligt lägre långtidssjukfrånvaro än den övriga delen av förvaltningen. Inom it-verksamheten är nästan 80 procent av medarbetarna män och 20 procent kvinnor medan förhållandet är omvänt inom förvaltningens övriga delar där cirka 70 procent av medarbetarna är kvinnor och cirka 30 procent är män.

Sjukfrånvaron påverkas även av de förändringar i personalsammansättningen som skett då verksamheter tillkommit serviceförvaltningen under tidigare år samt hittills under året, vilket i sig bör beaktas vid jämförande analyser av sjukfrånvaron över tid.

5 Ekonomi

Det prognostiserade underskottet om -60,9 miljoner kronor är orsakat av den pågående pandemin. Aktiviteter som planerades att utföras under 2020 har förskjutits i tid och kommer istället att genomföras under 2021. Det gäller främst samlokaliseringsprojektet, planerade upphandlingar samt försenade aktiviteter inom it-verksamheten. Det prognostiserade underskottet innebär en budgetavvikelse om -65,9 miljoner kronor.

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Sålda primärtjänster	23	25	-2	-7,9 %	37	38	-1
Försäljning av IT-tjänster	829	859	-30	11,9 %	1 287	1 293	-6
Uthyrning av lokaler	119	130	-11		180	195	-15
Försäljning övriga tjänster	140	133	7	-42,8 %	190	200	-10
Erhållna bidrag	5	5	0	-84,1 %	10	8	2
Övriga bidrag							
Övriga intäkter	56	68	-12	78,2 %	105	102	3
Verksamhetens intäkter	**1 173**	**1 221**	**-48**	**8,7 %**	**1 808**	**1 837**	**-29**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-426	-439	13	21,5 %	-657	-660	3
Material och varor	-5	-7	2	0,8 %	-10	-10	0
Lokal- och fastighetskostnader	-164	-180	16	-2,4 %	-252	-270	18
IT- och telekostnader	-402	-380	-22	13 %	-639	-573	-66
Övriga kostnader	-63	-64	1	44,1 %	-98	-96	-2
Verksamhetens kostnader	**-1 059**	**-1 069**	**10**	**14,8 %**	**-1 655**	**-1 608**	**-47**
Avskrivningar	-140	-149	9	12,8 %	-214	-223	9
Finansnetto	0	0	0	-84,1 %	0	0	0
Resultat**	**-25,5**	**3,3**	**-28,8**		**-60,9**	**5**	**-65,9**

* mkr

** Omställningskostnader inklusive avskrivningskostnader. I detta resultat ingår effekten av den förändrade diskonteringsräntan i pensionsskulden.

Utfall i jämförelse med budget

Serviceförvaltningens ackumulerade resultat per den sista augusti uppgår till -25,5 miljoner kronor att jämföra med förvaltningens budgeterade resultat om 3,3 miljoner kronor. De verksamheter som redovisar ett underskott under perioden är samlokaliseringsprojektet, it samt upphandling. För Berga naturbruksgymnasium

uppgår periodens resultat till -3,6 miljoner kronor.

Totalt uppgår de ackumulerade intäkterna för serviceförvaltningen till 1 173 miljoner kronor, jämfört med budgeterat 1 221 miljoner kronor, en avvikelse på 48 miljoner kronor (3,9 procent). Avvikelsen beror på lägre intäkter än budgeterat inom it-verksamheten och bedömningen är att resterande del av året kommer att innebära ökade intäkter då en del påbörjade uppdrag ännu inte fakturerats. It-tjänsternas del av omsättningen är 829 miljoner kronor och intäkter för lokalhyra uppgår till 119 miljoner kronor. Avvikelserna inom *Försäljning övriga tjänster* och *Övriga intäkter* förklaras av att vissa intäktsposter konteras enligt andra principer än vid budgetering.

Serviceförvaltningens totala kostnader inklusive avskrivningar uppgår till 1 199 miljoner kronor, jämfört med budgeterade 1 218 miljoner kronor. Personalkostnaderna är lägre än budgeterat vilket främst beror på ej tillsatta vakanser. It- och telekostnader avviker negativt mot budget till följd ett ökat behov av specialistkonsulter.

Prognos i jämförelse med budget

Prognosen på helårsutfall uppgår till ett underskott om 60,9 miljoner kronor. Resultatkravet uppgår till 5,0 miljoner kronor, vilket innebär att underskottet medför en budgetavvikelse om -65,9 miljoner kronor.

Verksamheter som prognostiserar underskott för helåret är samlokaliseringsprojektet, it samt upphandling. Den förväntade avvikelsen för hyresintäkter avser landstingstomten där förändringar skett sedan budgetering. Avvikelsen balanseras av minskade hyreskostnader. Berga naturbruksgymnasium prognostiserar ett underskott om -3,6 miljoner kronor.

Pandemins påverkan på förvaltningens verksamhet 2020 var omfattande. Samlokaliseringsprojektet kunde inte genomföras som planerat vilket fick till följd att anslaget i budget 2020 inte nyttjades utan resulterade i ett överskott. Upphandlingsverksamheten fokuserade på materialförsörjning till vården och fick skjuta upp planerade upphandlingar. Även it-verksamheten påverkades av pandemin under 2020. Planerade systemuppdateringar kunde inte göras och utbyte av datorer och annan hårdvara inom vården fick senareläggas.

Pandemins påverkan på förvaltningens ekonomi fortsätter även 2021. It-supporten har en ökad ärendemängd där den pågående vaccineringen är en bidragande orsak. Även de försenade uppdateringarna av system och hårdvara inom vården bidrar till den ökade ärendemängden. Denna försening innebär också licenskostnader för system som planerades bytas ut 2020.

På grund av ett ökat behov av vårdrelaterade upphandlingar under 2020 är bedömningen att uppskjutna upphandlingar kommer att innebära ett underskott under 2021, vilket avser utökad bemanning samt upphandlingskonsulter. I samband med regionstyrelsens avstämningsärende av budget 2021 uppmanades förvaltningen säkerställa att regionen inte står utan gällande ramavtal.

Förutom pandemins påverkan finns ytterligare risker att inte uppnå en ekonomi i balans. Förvaltningen har investerat i en integrationsplattform inom ramen för Framtidens vårdinformationsmiljö som innebär kostnader som inte genererar motsvarande intäkter då projektet är avvecklat. Åtgärder som vidtagits för att minimera kostnaden är att säkerställa att integrationslösningen används till andra tillämpningar i regionen och att nya kunder ansluter till lösningen.

Regionfullmäktige har gett regionstyrelsen i uppdrag att genomföra en driftupphandling inom it-området för Region Stockholm. Till följd av oro hos den personal som arbetar med de tjänster som är föremål för konkurrensutsättning har förvaltningen drabbats av onormala vakanser inom området. För att säkerställa leveransförmågan i daglig drift har konsulter anlitats. Förvaltningen arbetar i möjligaste mån med att hantera oron och att genomföra konsultväxling genom att anställa fast personal för att minska konsultanvändningen, men inom en driftverksamhet som är föremål för konkurrensutsättning möter detta vissa svårigheter.

Under 2021 har Karolinska Universitetssjukhuset meddelat att de har för avsikt att avsluta uppdrag avseende it-arbetsplatser inom området Bild och funktion som levereras av serviceförvaltningen. Sjukhuset avser istället utföra denna uppgift i egen regi. En flytt av Bild och funktion från serviceförvaltningen till Karolinska Universitetssjukhuset innebär tappade intäkter för serviceförvaltningen som inte kan kompenseras av motsvarande kostnadsminskningar under 2021.

Berga naturbruksgymnasiums prognostiserade resultat för året är -3,6 miljoner kronor. Lönekostnaderna förväntas öka på grund av dubbla lönerevisioner samt överlappande anställningar då flera medarbetare går på föräldraledighet och kommer att gå dubbelt med sina vikarier. Elevantalet har ökat inför höstterminen vilket leder till ökade intäkter avseende elevpeng samt ökade intäkter för internatboendet. De totala intäkterna för internatboendet under året kommer dock att vara låga på grund av vårens distansstudier då eleverna flyttade hem.

Covid-19-effekt på utfall

Under perioden är den bokförda covid-19 effekten på utfallet cirka 16,4 miljoner kronor. En stor del av covid-19 effekten avser dock kostnader för ordinarie verksamhet som blivit senarelagd på grund av pandemin.

Covid-19-effekt på prognos

Det förväntade underskottet för 2021 är en effekt av covid-19 och avser aktiviteter som på grund av pandemin inte kunde genomföras under 2020.

5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-363,7**	**-394,1**	**30,4**	**22,2 %**

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Förändring sem- och löneskuld	3,3	0	3,3	-2,9 %
Lönekostnad	-248,1	-258,2	10,1	21,6 %
- varav övertid	*-2,5*	*-0,2*	*-2,3*	*-24,9 %*
- varav sjuklönekostnad	*-2,1*	*-0,3*	*-1,8*	*-6,6 %*
PO-pålägg	-112,3	-128,4	16,1	21,2 %
Övriga personalkostnader	-7	-7	0	52,6 %
Inhyrd personal	**-62,3**	**-44,4**	**-17,9**	**17,6 %**
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-425,9**	**-438,5**	**12,6**	**21,5 %**

Utfall i jämförelse med budget

Utfall för personalkostnader är något lägre än budgeterat. Den främsta orsaken är budgeterade vakanser som ej har tillsatts.

Prognos i jämförelse med budget

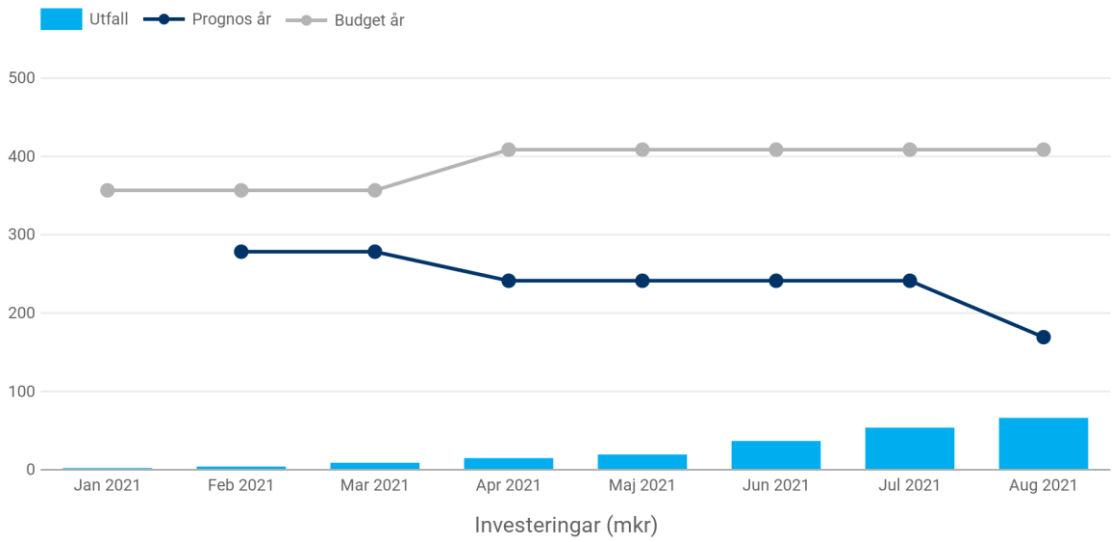
Prognosen för personalkostnader ligger något under budgeterat värde på grund av förväntat lägre konsultutnyttjande under andra halvåret. Det är främst it-verksamheten som har kostnader för inhyrd personal.

5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos 2021	Budget 2021	Budget 2022
Upphandling	Förseningar pga covid		-16	0	0
Samlokaliseringsprojektet	Förseningar pga covid		-22	0	0
It-verksamhet	Förseningar pga covid		-28	0	0
Summa			**-66**	**0**	**0**

Årsprognosen understiger resultatkravet. Undantaget merkostnader på grund av covid-19 motsvarar dock prognosen resultatkravet.

5.3 Investeringar



Serviceförvaltningens inköp av it-utrustning och fastighetsrelaterad utrustning har varit relativt låg under perioden vilket även var fallet förra året. Hittills i år har investeringar gjorts för 65,1 miljoner kronor.

Investeringstakten beräknas öka framöver och verksamheten räknar med inköp på cirka 168 miljoner kronor under året, vilket dock är lägre än budget på 407 miljoner kronor.

Utgift i jämförelse med budget

Investeringarna uppgår efter åtta månader till 65,1 miljoner kronor för serviceförvaltningen, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 16 procent.

Förvaltningen har per augusti köpt it-utrustning för 59,8 miljoner kronor. Övriga it-investeringar planeras för genomförande successivt under året.

Samlokaliseringsprojektet har hittills i år investerat för 3,7 miljoner kronor och ligger liksom it-verksamheten under periodiserad budget. Investeringarna i Berga naturbruksgymnasium uppgår till 1,5 miljoner kronor, vilket understiger budget.

Prognos i jämförelse med budget

För 2021 beräknar serviceförvaltningen göra investeringar på totalt 168 miljoner kronor, vilket understiger budget med 239 miljoner kronor. Helårsbudget för investeringar ligger på 407 miljoner kronor inklusive tillkommande investeringar för it-verksamhet från SLSO.

Orsaken till den sjunkande prognosen är tidsförskjutningar för både flytten till Lindhagensplan inom ramen för samlokaliseringsprojektet, nätutbytet på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna samt för utbytet av datorer inom regionens vårdenheter.

Pandemin samt den globala halvledarbristen är främsta orsaker till de kraftiga förseningarna i investeringstakten.

Genomförbarhet och risk

Prognosen är minskad sen tertialbokslutet från 240 miljoner kronor till 168 miljoner kronor. Vid beräkningen av prognosen framkom dock stora osäkerhetsfaktorer som den nyligen uppkomna globala halvledarbristen. Leveranstider för it-utrustning försenas hela tiden och det är osäkert när detta återgår till det normala.

Tidsförskjutningar beroende på pandemin, global halvledarbrist och kundernas beställningar ger ganska stor osäkerhet i prognosen. Om ytterligare förskjutningar sker, finns det risk för att ökningar istället sker de kommande åren. Detta skulle innebära att investeringsutrymmet för 2022 och framöver skulle behöva höjas.

5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2021	Prognos 2021	Budget 2021	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar		25	71	46	
Ersättningsinvesteringar		143	336	193	
Totalt investeringar		**168**	**407**	**239**	

Merparten av årets beräknade investeringar på 168 miljoner kronor består av ersättningsinvesteringar. Detta gäller framförallt it-investeringar, med utbyten av datorer och nätverksutrustning med mera. Nyinvesteringar avser främst fastighetsrelaterade investeringar i samlokaliseringsprojektet till ett prognosvärde på 15 miljoner kronor av totalt 25 miljoner kronor.

6 Nämnd-/styrelsebehandling

Delårsrapporten per den sista augusti 2021 behandlas i fastighets- och servicenämnden den 30 september 2021.

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0773

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

Plan för intern kontroll 2021, Delår

Delår 2021

Innehållsförteckning

1 Bakgrund 3

2 Sammanfattning 4
2.1 Arbetet med intern kontroll 4
2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 4

3 Intern kontroll 6
3.1 Styr- och kontrollmiljö 7
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter 7
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll 7
3.2.2 Analys och slutsatser 7

4 Sammanställning av risker 9

1 Bakgrund

Enligt 6 kap. 6 § kommunallagen (2017:725) ska varje nämnd inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Detsamma gäller när skötseln av en kommunal angelägenhet med stöd av 10 kap. 1 § samma lag har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om riktlinjer för intern kontroll för Region Stockholm (RS 2019-0866). Riktlinjens krav på intern kontroll förtydligas i Stödet och i de anvisningar för arbetet med verksamhetsplanen samt för tertial-, delårs- och årsrapporteringen som publiceras i Ekonomihandboken på intranätet och i Stödet.

2 Sammanfattning

2.1 Arbetet med intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att säkerställa att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell för intern kontroll och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

Inför delårsuppföljningen av intern kontrollplan har en reviderad riskanalys genomförts. Befintliga risker omvärderades utifrån om de fortfarande var relevanta och om nya risker kunde identifieras. Samtliga risker värderades utifrån sannolikhet och konsekvens. Riskbedömningen har särskilt fokuserat på risker med påverkan på:

- måluppfyllelse inom ekonomiska förutsättningar
- regelefterlevnad kopplat till upphandling, inköp och donationer
- verksamhetskritiska investeringar och
- förmåga och förutsättningar att bedriva ett systematiskt arbete inom informationssäkerhet och dataskydd

Riskbedömningen har också tagit hänsyn till om och i så fall hur covid-19 påverkar riskbilden för kommande perioder under 2021. Kompletterande åtgärder och kontroller har även lagts till för flera risker.

Arbetet med att ta fram en gemensam struktur och rutiner för arbetet med intern kontroll pågår. Serviceförvaltningen har en ny organisation från och med 1 september 2021 vilket har påverkat arbetet med att införa och utveckla nya gemensamma arbetssätt. Den nya organisationen bidrar bland annat med att tydliggöra ansvar och roller i arbetet med intern kontroll. Under kommande period fortsätter arbetet med att utveckla förvaltningens arbetssätt. Arbetet förväntas pågå även under 2022.

2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Inför nämndens verksamhetsplan 2021 genomfördes en omvärldsanalys med risker och möjligheter samt en riskanalys för att ringa in, bedöma och hantera identifierade risker. Till varje risk finns kontroller och/eller begränsande åtgärder specificerade. Kontrollmoment följs upp enligt angiven frekvens av kontrollansvarig och tidsbegränsade åtgärder planeras in verksamhetsområdenas och stabernas verksamhetsplaner för 2021 och/eller bedrivs som förvaltningsövergripande projekt. I samband med såväl tertial- som delårsuppföljningen har komplettering gjorts med relevanta kontrollmoment och/eller åtgärder.

Vid delårsuppföljningen har en översyn och uppdatering av tidigare riskbedömning genomförts och beslutats av förvaltningschefen. Jämfört med den uppföljning som gjordes i samband med tertialrapporten är det färre väsentliga risker.

Risken *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans* (tidigare Risk för bristande måluppfyllelse) bedöms ha ett högre riskvärde där sannolikheten höjts från hög till mycket hög. Vid reviderad riskbedömning höjs riskvärdet till 20 (12) då sannolikheten bedöms öka. Det kan konstateras att förvaltningens åtgärder för att dämpa effekterna av pandemin har fått avsedd effekt, men det som genomförts är inte tillräckligt för att fullt ut hantera pandemins effekter. Förvaltningen hade under 2020 inte möjlighet att genomföra all planerad verksamhet, vilket lett till ett överskott under 2020. De kostnader som förskjutits, och de merkostnader som uppstår till följd av att åtgärderna inte är genomförda är så omfattande att de får en betydande negativ effekt på årets resultat. Därutöver har covid-19-pandemins fortsättning under 2021 påverkat förvaltningens kostnader och intäkter ytterligare. De åtgärder som vidtagits bidrar till att hålla ett resultat i nivå med förra årets överskott. Ytterligare åtgärder kan riskera försämra kvaliteten i förvaltningens leverans på ett sådant sätt att det påverkar övriga nämnders och bolags verksamhet på ett påtagligt sätt.

Risken *Risk för bristande elevunderlag* har fått ett sänkt riskvärde då genomförda åtgärder har resulterat i fler sökande elever än tidigare år. Riskvärdet har även bedömts kunna sänkas för *Risk för överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan* samt *Risk att inte kunna genomföra flytt av kontor i rätt tid och till rätt kostnad*. Förutsättningar som tidigare ansågs vara osäkra är nu tydliggjorda och genomförda åtgärder har önskad effekt**.**

För en förbättrad hantering vid riskexponering behöver serviceförvaltningen arbeta systematiskt med riskanalys och riskhantering utifrån en gemensam struktur och med gemensamma arbetssätt.

3 Intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att proaktivt säkerställa att verksamheten i enlighet med vad fullmäktige beslutar:

- uppfyller fastställda mål
- når långsiktig varaktighet och hållbarhet
- bedriver verksamheten ändamålsenligt, säkert och effektivt
- följer tillämpliga lagar, beslut, föreskrifter, avtal, styrande dokument med mera
- har tillförlitlighet i rapportering och information

Intern kontroll inom Region Stockholm regleras i riktlinjen för intern kontroll RS 2019-0866 och utgår från COSO-modellen, detta innebär att arbeta systematiskt med att förutse risker och möjligheter och att proaktivt hantera och kommunicera dessa. De fem komponenterna i COSO-modellen är:

- Styr- och kontrollmiljö
- Riskbedömning
- Kontroller och åtgärder
- Information och kommunikation
- Övervakning och uppföljning

Regionstyrelsen har ett övergripande ansvar för regionens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen har också uppsiktsansvar och ska övervaka hur den interna kontrollen sköts i nämnder och bolag samt utforma, utveckla och följa upp Region Stockholms arbete med intern kontroll.

Nämnden/bolaget har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde och ska säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Detta innebär att varje styrelse och nämnd har ett ansvar för att det finns en organisation och processer för den interna kontrollen.

Nämnden/bolaget tar i samband med budget och verksamhetsplaneringen fram en plan för intern kontroll, denna plan uppdateras och följs upp vid tertial-, delårs- och årsrapportering.

Nämnden/styrelsen försäkrar sig genom förvaltningschefens/bolagschefens återrapportering och revisorernas granskning att den interna kontrollen är tillräcklig och att planen för intern kontroll genomförs.

Förvaltningschef/bolagschef ska vid behov föreslå åtgärder för att säkerställa en tillfredställande intern kontroll. Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd/styrelse. Förvaltningschef/bolagschef ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår. Vid välgrundad misstanke om brott ska som regel polisanmälan göras. Vidare ska nämnd/bolagsstyrelse och andra relevanta beslutsfattare omedelbart informeras.

Planen för intern kontroll utgör nämndernas och bolagens redovisning av arbetet med den interna kontrollen och en försäkran om att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå en tillräcklig intern kontroll. Den utgör samtidigt grunden för den information om intern kontroll som nämnderna och bolagen redovisar i andra rapporter.

3.1 Styr- och kontrollmiljö

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms riktlinje för intern kontroll (RS 2019-0866, RS 2019-0829) och syftar till att förebygga, upptäcka och åtgärda sådant som hotar möjligheten att uppnå fastställda mål i verksamheten. Intern kontroll är en del av interna processer för verksamhetsplanering, budget och uppföljning i enlighet med Region Stockholms system för ledning och styrning.

Fastighets- och servicenämnden ansvarar för den interna kontrollen inom serviceförvaltningens verksamhet med utgångspunkt i beslut fattade av regionfullmäktige och regionstyrelsen. Förvaltningschefen rapporterar till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Nämnden utvärderar den information som förvaltningsledningen lämnar och säkerställer bland annat att åtgärder vidtas rörande eventuella brister som framkommer i samband med den interna kontrollen.

Det finns behov att stärka den proaktiva och reaktiva förmågan av styr- och kontrollmiljön. Serviceförvaltningen är en relativt ny förvaltning som i sin uppbyggnadsfas i stor utsträckning har påverkats av påfrestningarna och effekterna av pågående covid-19 pandemi. Under hösten kommer förvaltningen fortsätta arbetet med att införa och utveckla gemensamma arbetssätt, tydliggöra roller och ansvar samt ytterligare integrera arbetet med att förebygga risker i verksamheten.

3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

Serviceförvaltningen är fortfarande under uppbyggnad, vilket sker genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga nämnder och bolag. Inför planerade verksamhetsövergångar genomförs särskilda riskanalyser som kan komma att påverka förutsättningarna för intern kontroll. Genomförda verksamhetsövergångar under 2021 har inte påverkat nämndens förutsättningar för intern kontroll.

3.2.2 Analys och slutsatser

De huvudsakliga riskområdena är inom ekonomiska risker och säkerhets- och informationssäkerhetsrisker. I samband med delårsuppföljningen har en ny riskanalys genomförts och antalet betydande risker är förändrat sen uppföljningen i samband med fastighets- och servicenämndens tertialrapport.

Vid riskbedömningen har riskvärdet höjts för en risk och för tre risker har riskvärdet sänkts. Resterande risker har ett oförändrat riskvärde.

Den högst värderade risken är *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans* (tidigare benämnd som *Risk för bristande måluppfyllelse*). Vid reviderad riskbedömning höjs riskvärdet till 20 (12) då sannolikheten bedöms öka. Det kan konstateras att förvaltningens åtgärder för att dämpa effekterna av pandemin har fått avsedd effekt, men det som genomförts är inte tillräckligt för att fullt ut hantera

pandemins effekter. Förvaltningen hade under 2020 inte möjlighet att genomföra all planerad verksamhet, vilket lett till ett överskott under 2020. De kostnader som förskjutits, och de merkostnader som uppstår till följd av att åtgärderna inte är genomförda är så omfattande att de får en betydande negativ effekt på årets resultat. Därutöver har covid-19-pandemins fortsättning under 2021 påverkat förvaltningens kostnader och intäkter ytterligare. De åtgärder som vidtagits bidrar till att hålla ett resultat i nivå med förra årets överskott. Ytterligare åtgärder kan riskera försämra kvaliteten i förvaltningens leverans på ett sådant sätt att det påverkar övriga nämnders och bolags verksamhet på ett påtagligt sätt.

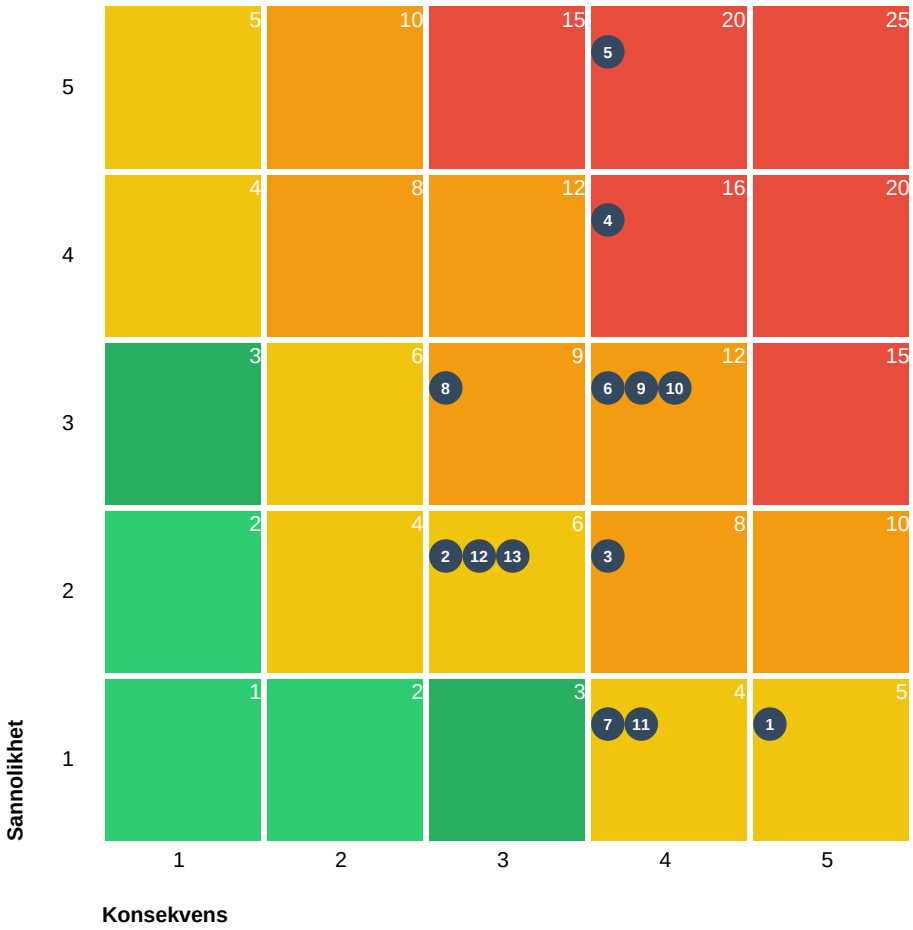
Risk för bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning är också en hög risk som har oförändrat riskvärde sedan tertialuppföljningen. Den är direkt kopplad till pågående pandemi och de efterverkningar som har uppstått till följd av de omprioriteringar som behövdes göras under föregående år. Intensivt arbete pågår för att genomföra de upphandlingar som behövde skjutas upp förra året. Planerade åtgärder som exempelvis införa kategoristyrt inköp och arbete med kompetens- och processutveckling pågår enligt plan. Riskvärdet bedöms ändå inte kunna sänkas och därför är ytterligare åtgärder planerade att genomföras under hösten.

För tre risker har riskvärdet sänkts vid genomförd riskbedömning. Genomförda åtgärder med önskat utfall har resulterat i att risken *Risk för minskat elevunderlag* inte har uppstått då Berga naturbruksgymnasium fick fler sökande elever än tidigare år. Sannolikheten för riskerna *Risk att inte kunna genomföra flytt av kontor i rätt tid och till rätt kostnad* samt *Risk för att överföring av verksamheterna till nämnden inte kan genomföras enligt plan* har bedömts minska. Fastighets- och servicenämnden beslutade den 27 augusti 2021 att godkänna serviceförvaltningens plan för att lämna Norra Stationsgatan och Hälsingegatan för en flytt till lindhagensområdet. Arbetet med att planera förvaltningens flytt pågår enligt plan. Under året har överföring av verksamheter till serviceförvaltningen genomförts enligt plan. Dialog pågår kontinuerligt med andra nämnder och bolag i Region Stockholm.

För övriga risker är riskvärdet oförändrat och merparten av åtgärderna är pågående enligt plan och bedöms ge önskad effekt. Ett fåtal åtgärder är inte påbörjade än och det är därför viktigt att dessa genomförs under hösten, i annat fall finns risk att riskexponeringen ökar. Inom respektive avdelning (tidigare verksamhetsområde) finns interna verksamhetsplaner med aktiviteter som också förväntas bidra till att minska riskexponeringen.

I samband med verksamhetsplaneringen för 2022 kommer serviceförvaltningen genomföra en mer omfattande omvärlds- och riskanalys för en förbättrad hantering av riskexponering samt införa och utveckla förvaltningsgemensamma arbetssätt. Förvaltningen behöver också fortsätta utveckla arbetet med att identifiera relevanta åtgärder och kontroller kopplat till riskerna samt att dessa är tydligt integrerat i verksamheten.

4 Sammanställning av risker



2 Mycket hög risk 5 Hög risk 6 Medelhög risk | Totalt: 13

Mycket hög risk
Hög risk
Medelhög risk
Låg risk
Mycket låg risk

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Katastrofal - Mycket allvarlig, får inte inträffa
4	Hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Kritisk - Allvarlig, får helst inte inträffa
3	Medel, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Signifikant - Kännbar, uppfattas som besvärande
2	Låg, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Mindre - Lindrig, uppfattas som liten

1	Mycket låg, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Begränsad - Marginell, uppfattas som mycket liten

Verksamhetsspecifikt mål/Nämndspecifikt mål	Lokalt mål	Risk				Riskägare
Social hållbarhet		1		23130	→ Risk för oegentligheter	**Riskägare** Per-Inge Buskas
Ett resultat i balans		2		23132	→ Risk för bristande regelefterlevnad	**Riskägare** Per-Inge Buskas
		3		30325	→ Risk för bristande it-leverans	**Riskägare** Eleonore Hammare
		4		23133	→ Risk för bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning	**Riskägare** Ragna Forslund
		5		30323	↗ Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans	**Riskägare** Pär Dahlqvist
		6		50135	→ Risk för att kunder inte är nöjda med förvaltningens tjänster, priser och leveranser	**Riskägare** Stefan Schildt
		7		50139	↘ Risk att inte kunna genomföra flytt av kontor i rätt tid och till rätt kostnad	**Riskägare** Stefan Schildt
Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare		8		23136	→ Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare	**Riskägare** Christina Apler Lindström
Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar		9		50136	→ Risk för extraordinär händelse	**Riskägare** Eleonore Hammare
		10		50137	→ Risk för cyberattacker, intrång i it-, passer- och/eller kommunikationssystem	**Riskägare** Eleonore Hammare
Kärnverksamheten ska prioriteras		11		23134	↘ Risk att överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan	**Riskägare** Stefan Schildt
Hög innovations- och digitaliseringsgrad		12		30320	→ Risk för bristande informationssäkerhet	**Riskägare** Eleonore Hammare

Verksamhetsspecifikt mål/Nämndspecifikt mål	Lokalt mål	Risk				Riskägare
		13		50138	Risk för bristande systemstöd	**Riskägare** Eleonore Hammare

Serviceförvaltningen
Förvaltningschef

EXEMPEL PÅ AVTAL
2021-09-06

Diarienummer
FSN 2021-0113

Avtal avseende köp av administrativa tjänster mellan XY-nämnden och Fastighets- och servicenämnden genom serviceförvaltningen 2021

1. Parter

XY-nämnden i Region Stockholm, är beställare av servicetjänster från fastighets- och servicenämnden, vid Region Stockholm, genom serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningen utför inom olika tjänsteområden bastjänster och av XY-nämnden (nedan kallad beställaren) beställda tilläggstjänster.

2. Bakgrund

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

Detta avtal reglerar såväl de obligatoriska bastjänsterna som de valfria tilläggstjänster som nämnder och bolag inom Region Stockholm köper av serviceförvaltningen under år 2021. Detta avtal omfattar dock inte tjänster från Serviceförvaltningen IT, som regleras separat.

Till detta avtal finns tjänstebeskrivningar publicerade på Region Stockholms gemensamma intranät under serviceförvaltningens priser och tjänster. Av dessa tjänstebeskrivningar framgår vilka bastjänster och tilläggstjänster som gäller för de olika tjänsteområdena.

3. Övergripande principer

En förutsättning för att samarbetet mellan serviceförvaltningen och beställaren ska fungera är att bägge parter utför sina åtaganden i en anda av samförstånd.

Serviceförvaltningen ska ge bästa möjliga service utifrån överenskomna servicenivåer. Parterna ska tillsammans verka för att hitta rätt balans mellan god kvalitet, hög servicenivå och kostnadseffektivitet.

Respektive part ska genomföra sina åtaganden i enlighet med för respektive part tillämpliga, och vid var tid gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter som till exempel kommunallagen, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen, dataskyddsförordningen, lagen om kommunal redovisning, aktuell upphandlingslagstiftning samt tillämpliga, och vid var tid gällande styrande dokument inom Region Stockholm.

4. Servicetjänsternas innehåll och omfattning

Serviceförvaltningen tillhandahåller inom de olika tjänsteområdena tjänster till beställaren, dels genom bastjänster, dels genom tilläggstjänster.

4.1 Bastjänster

Den förväntade årskostnaden är samma belopp som vid motpartsavstämning i november 2020 och är beräknad utifrån uppskattade volymer.

Tjänsteområde	Förväntad årskostnad (kr)
HR-tjänster • Grundläggande HR-stöd • HR-partner	5 733 000
Lön • Lönebearbetning • Hantering av indata kopplat till arvoden • Nya/förändrade anställningar • Hantering av utlägg, reseräkningar, utbetalningar av ersättningar • Fördelning av lönekostnader • Registrering av utmätningsbeslut etc. • Kontroller • Utfärdande av intyg • Övrig löneadministration	669 000
Personaladministrativa system • Förvaltningsstyrning • Användarstöd • Ändringshantering • Daglig it-drift och underhåll	653 000
FM-tjänster • Säkerhet • AV (audiovisuell teknik) • Vaktmästeri • Lokalplanering • Reception	16 108 000
Lokal it-service (Nära IT) • It-arbetsplats och it-infrastruktur • Servicedesk och support • EK-administration och e-tjänstekort • Licensadministration • Inventarier it och teknisk utrustning • Lager och transportlogistik • Beställarfunktion och samordning av bastjänster	19 722 000
Hyra • Tomtebodavägen 12 • Lindhagensterrassen 1 plan 4	43 729 000

• Lindhagensterrassen 1 plan 8 • Lindhagensgatan 98	
Redovisning • Bokslut inklusive tillägg • Leverantörsreskontra • Kundreskontra • Tilläggstjänster	13 755 000
Ekonomisk data och digitalisering • Licenser för Raindance & Viktoria • Applikationsdrift • Systemförvaltning • Systemsamordning	4 301 000
Upphandling • Lokalt samordnade upphandlingar för förbrukningsartiklar och tjänster till hela Region Stockholm • Abonnemang för lokala vårdrelaterade upphandlingar • Abonnemang på masterregistrering av vaccinbeställaruppgifter • Visma TendSign licenser	12 276 000
Digital kommunikation • Koncerngemensamt intranät • Koncerngemensam webbplats (SLL.se) • Rådgivning inom digital kommunikation, digitala kanaler och produktionsledning	4 909 000
Total kostnad	**121 855 000**

4.2. Tilläggstjänster

Tilläggstjänster är antingen enligt serviceförvaltningens ordinarie utbud av tilläggstjänster, eller sådana specialtjänster som beställaren och serviceförvaltningen särskilt kommer överens om.

Beställningar av tilläggstjänster ska finnas dokumenterade i separat beställning enligt de rutiner som gäller för respektive tjänsteområde.

5. Serviceförvaltningens åtaganden

5.1. Servicenivåer

Serviceförvaltningen ska tillhandahålla tjänsterna enligt med beställaren överenskommen nivå avseende tid, ekonomi och kvalitet. Generella servicenivåer som gäller för respektive tjänsteområdes bastjänster eller tilläggstjänster kan framgå av respektive tjänstebeskrivningar.

5.2. Tillgänglighet

Serviceförvaltningen strävar generellt sett efter en hög tillgänglighet för beställaren under normal kontorsarbetstid samt under eventuellt övriga supporttider som finns beskrivet i respektive tjänstebeskrivning.

5.3. Behörigheter

För det fall beställaren har gett serviceförvaltningens medarbetare åtkomst till system, lokaler eller liknande behörighet för utförandet av servicetjänst ska serviceförvaltningen informera beställaren om behov av förändring av sådan behörighet uppstår.

5.4. Underleverantörer

Serviceförvaltningen har rätt att i utförandet av servicetjänster vid behov med beställarens godkännande anlita underleverantör och svarar då för underleverantörens tjänster såsom för sina egna. Om beställarens godkännande inte erhålls kan serviceförvaltningens leveransförmåga påverkas negativt och uppdraget behöva justeras. Sådana sorters underleverantörer som regelbundet används av serviceförvaltningen i den löpande verksamheten specificeras i respektive tjänstebeskrivning och är härmed godkända av beställaren.

6. Beställarens åtaganden

Beställaren ska i rätt tid mot faktura betala serviceförvaltningen för utförda tjänster. Beställaren ansvarar för att tillämpa anvisade rutiner för tilläggsbeställningar.

Beställaren ska ge serviceförvaltningens medarbetare tillgång till all nödvändig information, åtkomst till system, utrustning, lokaler eller andra förutsättningar, som beställaren förfogar över och som serviceförvaltningens medarbetare behöver för att kunna utföra beställd tjänst.

Eventuellt ändrade förhållanden som påverkar utförandet av en tjänst ska snarast meddelas berörd kontaktperson hos serviceförvaltningen så att överenskommelse om hantering av påverkan på beställd tjänst kan träffas.

7. Fel och brister samt dröjsmål

Vardera parten ska vid den andra partens fel, brist eller dröjsmål påtala detta för den felande partens kontaktperson och parterna komma överens om hur rättelse ska ske.

Vid upprepade sådana tillfällen ska parterna komma överens om en skriftlig åtgärdsplan i syfte att undvika framtida uppkomst av sådana fel, brister eller dröjsmål.

8. Pris och fakturering

8.1. Pris

Prissättningen ska spegla självkostnaden för att utföra tjänsterna på det sätt som regionfullmäktige föreskriver i budget.
Prisnivåerna kommer inför kommande verksamhetsår att kalibreras för att med allt större träffsäkerhet motsvara av fullmäktige beslutade principer. Priserna fastställs slutligen i samband med fastighets- och servicenämndens beslut om verksamhetsplan och budget.[1]

8.2. Fakturering

Årsavgiften för bastjänster ska betalas månadsvis med en tolftedel av årsavgiften. Faktura ska vara märkt med beställarens ref. nr. för detta avtal.

Betalning av tilläggstjänster sker enligt överenskommelse.

Årsavgiften för bastjänster ska betalas månadsvis med en tolftedel av årsavgiften. Faktura ska vara märkt med beställarens ref. nr. för detta avtal.

Betalning av tilläggstjänster sker enligt överenskommelse.

Faktureringsadress:
Att: NN
Box yyy
.....Stockholm

9. Dokumentation samt sekretess

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.

10. Personuppgiftsbehandling

Serviceförvaltningen kan inom ramen för utförandet av servicetjänster för beställarens räkning komma att hantera personuppgifter. Beställaren är då personuppgiftsansvarig och serviceförvaltningen personuppgiftsbiträde.

11. Kontaktvägar

Kundforum och/eller rådgivande kommittéer kommer skapas där serviceförvaltningen och beställande kunder arbetar tillsammans med att

[1] Beslutet följer efter regionfullmäktiges beslut om budget för 2021

utveckla definitioner, krav och kostnadsbild för tjänster samt samordning och långsiktig planering för tjänsterna.

Den operativa verksamheten ska säkerställas och följas upp löpande enligt överenskomna servicenivåer för respektive tjänst.

Såväl beställaren som serviceförvaltningen ansvarar för att utse och informera varandra om definierade kontaktpersoner/kontaktvägar. Respektive part ska även hålla den andra parten informerad om förändringar i detta avseende.

12. Avtalsperiod och ändringar

Detta avtal gäller från och med den 1 januari 2021 till och med den 31 december 2021.

Fattar fastighets- och servicenämnden beslut om förändring av serviceförvaltningens tjänsteutbud kan detta föranleda förändring av detta avtal.

Uppsägning av beställd löpande tilläggstjänst av stadigvarande karaktär kan göras av båda parterna senast tre månader före tjänstens upphörande. Uppsägning av sådan tilläggstjänst ska vara skriftlig.

13. Oförutsedda händelser utanför parts kontroll

Part som på grund av oförutsedda händelser utanför partens egen kontroll inte kan fullgöra sina förpliktelser enligt detta avtal eller beställning ska vara fri från påföljd men ska omedelbart informera den andra parten om det inträffade, varefter parterna gemensamt ska lösa den uppkomna situationen på bästa vis.

14. Bilagor

Personuppgiftsbiträdesbilaga

15. Underskrifter

Detta avtal har upprättats och signerats i två exemplar, varav parterna har tagit var sitt.

Stockholm 2021-09-xx

För beställaren:

För serviceförvaltningen

NN

Stefan Schildt
Förvaltningschef