

## **Överenskommelse med regionstyrelsen om tillhandahållande av it-tjänster**

### **Ärendebeskrivning**

Godkännande av överenskommelse med regionstyrelsen avseende nämndens leverans av it-tjänster till Region Stockholms nämnder och bolag i enlighet med uppdrag.

### **Beslutsunderlag**

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande

Översikt över orsaker till kostnadsförändringar 2019-2020

Regionövergripande överenskommelse avseende it-tjänster mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden inklusive bilagor

### **Förslag till beslut**

Regionrådsberedningen föreslår att regionstyrelsen beslutar följande.

1. Regionövergripande överenskommelse avseende it-tjänster mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden, inklusive bilagor och införandeplan, godkänns att gälla från och med den 1 januari 2020.
2. Förvaltningschefen får i uppdrag att underteckna, och under avtalsperioden i enlighet med den process som definieras i överenskommelsen genomföra nödvändiga ändringar i, regionövergripande överenskommelse avseende it-tjänster mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden.

### **Regionledningskontorets förslag och motivering**

#### *Sammanfattning*

Enligt beslut i regionfullmäktiges budget 2019, LS 2017-1455, ska regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden ingå ett avtal om mål,

uppdrag och omfattning av serviceförvaltningens leverans av it-tjänster till Region Stockholms övriga nämnder och bolag. Ärendet omfattar förslag till sådant avtal, benämnt regionövergripande överenskommelse om leverans av it-tjänster, för godkännande av regionstyrelsen.

Förslaget har utarbetats i enlighet med de riktlinjer som regionfullmäktige tidigare beslutat vad gäller renodling av roller inom it-verksamheten, samt med hänsyn taget till de bestämmelser om interndebitering och fastighets- och servicenämndens prissättning som finns i regionstyrelsens förslag till budget 2020. Arbetet med överenskommelsen har bedrivits i projektform med bred involvering från såväl fastighets- och servicenämnden som beställande nämnders och bolags it-organisationer.

Förslaget består av en regiongemensam överenskommelse, som när den trätt i kraft kan ligga till grund för att nämnder och bolag gör lokala överenskommelser om hur de ska nyttja den gemensamma leveransen. Den nya överenskommelsen omfattar en högre grad av standardisering av fastighets- och servicenämndens tjänster inom it-arbetsplats, datakommunikation, användarsupport med mera. Ett arbete har också gjorts för att uppnå en annan modell för redovisning av it-tjänsternas kostnader och en ökad transparens kring vad beställande nämnder och bolag betalar för.

Totalt bedöms fastighets- och servicenämndens debitering inom området under 2020 uppgå till cirka 1 150 mnkr, vilket är en procent högre än föregående år för jämförbara volymer. I den ökade kostnaden inryms utökad funktionalitet inom flera områden. Regionledningskontoret bedömer att beställande nämnder och bolag är beredda att ingå avtal om leveranser som baseras på det föreliggande förslaget, även om förväntningarna på att fastighets- och servicenämnden kan leverera ytterligare besparingar på sikt är höga. Förväntade kostnadsminskningar, effektiviseringar, högre grad av standardisering och ökade möjligheter för kunderna att avgöra nivå på köp genom transparanta processer och prislistor är skäl för inrättande av fastighets- och servicenämnden. Effektiviteten i tjänsteleveransen kommer framgent också att följas upp genom återkommande extern benchmarking av fastighets- och servicenämndens tjänsteutbud inom området.

### *Bakgrund*

Dåvarande landstingsstyrelsen beslutade den 2 december 2008 om inrättande av en gemensam it-organisation, SLL IT, LS 0810-0997. Den gemensamma it-organisationen beslutades omfatta dåvarande it-

verksamheten vid landstingsstyrelsens förvaltning, Karolinska Universitetssjukhuset och Danderyds sjukhus. Även hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Södersjukhuset har vid olika tidpunkter överfört stora delar av sin it-verksamhet till SLL IT. Flera nämnder och bolag står dock utanför den gemensamma leveransen från före detta SLL IT.

Beslut att inrätta en fastighets- och servicenämnd fattades genom beslut om nytt reglemente för Region Stockholm, LS 2018-0731, och genom regionfullmäktiges budget för 2019, LS 2018-1455.

Med beslutet följer uppdraget att renodla roller, så att regionstyrelsen ansvarar för strategisk ledning av Region Stockholms it-verksamhet, inklusive att definiera regiongemensamma tjänster. Den operativa it-verksamheten, tidigare kallad SLL IT, har överförts till fastighets- och servicenämndens serviceförvaltning med uppdrag att fokusera på försäljning av it-tjänster på affärsmässiga villkor till Region Stockholms nämnder och bolag. Verksamheten vid det tidigare SLL IT har i samband med överföringen bytt namn till Serviceförvaltningen IT (SFIT). Ramarna för uppdraget ska närmare tydliggöras i ett avtal mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden utifrån de båda nämndernas nya och renodlade roller.

Det föreliggande ärendet innehåller förslag på ett sådant avtal om leverans av it-tjänster. Regionfullmäktiges uppdrag i budget 2019, LS 2017-1455, avser tecknande av ett avtal. I formell juridisk mening kan ett avtal bara ingås mellan två olika juridiska personer. Av denna anledning benämns det som nu tagits fram överenskommelse om leverans av it-tjänster. Begreppet it-tjänster används för att beskriva de tjänster som är aktuella utifrån den nuvarande verksamheten vid Serviceförvaltningen IT. Det innebär att det aktuella förslaget omfattar en formalisering av tjänster inom följande områden:

- it-arbetsplats,
- datakommunikationstjänster,
- server- och systemdrift samt datahallar,
- slutanvändarsupport,
- applikationsförvaltning och -utveckling, samt
- relaterade interna konsulttjänster.

#### *Överväganden*

Överenskommelsen bygger i hög grad på förutsättningar i reglemente och budget. Rollerna har i förslaget renodlats, så att regionstyrelsen utifrån sin

roll framgent svarar för analys av Region Stockholms behov i dialog med nämnder och bolag och för en sammanvägd bedömning av vilka it-tjänster som tillgodoser nämndernas och bolagens behov av tjänster. Detta dokumenteras i den föreslagna överenskommelsen.

Inget beslut har fattats i regionfullmäktige om att tjänsterna är obligatoriska och avtalet bygger därför på att regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden avtalar om ett gemensamt ramverk i den föreslagna överenskommelsen. Nämnder och bolag som väljer att ingå avtal med fastighets- och servicenämnden om leverans av it-tjänster gör det genom att ingå överenskommelse (nämnder) eller avtal (bolag) med fastighets- och servicenämnden om tillämpning av ramverket i den regionövergripande överenskommelsen som grund för leverans av tjänster inom it-området. Varje nämnd och bolag tecknar sedan en lokal överenskommelse som bekräftar villkoren i den regionövergripande överenskommelsen utifrån att nämnder och bolag självständigt ska besluta om vilka tjänster de köper i enlighet med delegationsordning, och utifrån krav i viss annan lagstiftning. Den lokala överenskommelsen omfattar bland annat de personuppgiftsbiträdesavtal som krävs mellan fastighets- och servicenämnden och dess kunder i enlighet med dataskyddsförordningen.

Det är regionledningskontorets bedömning att det föreliggande förslaget motsvarar befintliga kunders behov så pass väl att de avser att ingå lokala överenskommelser med fastighets- och serviceförvaltningen om leverans av it-tjänster.

Utöver renodling av roller har regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden också att förhålla sig till de principer för prissättning som finns definierade i regionstyrelsens förslag till budget 2020, RS 2019-0829. Av bilaga 5, styrning och ledning, framgår bland annat följande:

- Intern prissättning ska utgå från principen om ”inga fria nyttigheter”, i syfte att ge en rättvisande bild av kostnaden för att bedriva verksamhet vid nämnder och bolag, och för att skapa återhållsamhet i nyttjandet av tjänsterna
- Nämnders och bolags interna köp från andra nämnder och bolag ska regleras i skriftliga överenskommelser (nämnder) eller avtal (bolag)

Vidare framgår av bilaga 5 till budget 2020 att priser ska: *”spegla självkostnaden för att utföra och vidmakthålla tjänsterna, inklusive kostnaden för att etablera, förvalta och utveckla tjänsten så att den kan förändras i takt med den beställande verksamhetens behov och ges en*

*kort- och långsiktig kostnadseffektivitet. I självkostnaden inkluderas även kostnader för återanskaffning av anläggningstillgångar, framtida pensionskostnader samt kostnadsansvar för upptagna lån.”* I bilaga 3 till budgeten sätts dessutom grundprinciper för uppbyggnaden av prislistan som bygger på att regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden före den 1 januari 2020 träffar en överenskommelse av det slag som nu presenteras. Budgeten definierar att nämnder och bolag *”från och med 2020 fullt ut kommer att debiteras vad respektive tjänst kostar”* samt att debiteringen inom it-området ska baseras på *”årskostnad per artikel, styckepris, timpris mm i enlighet med avtal mellan fastighets- och servicenämnden och regionstyrelsen”* (budget 2020, bilaga 3). Det föreliggande förslaget följer dessa inriktningar från regionfullmäktige.

Region Stockholms verksamhet inom it-området har under senare år varit föremål för ett stort antal utredningar, vilka även de har beaktats i utformningen av överenskommelsen. Ett antal utredningar har samfällt pekat på problem som har sin grund i otydlig styrning och samordning. Otydligheten har i sin tur lett till en komplex och diversifierad it-miljö där samma typ av tjänster, däribland it-infrastruktur, levereras av flera olika parter och på olika sätt utan att dra nytta av möjligheterna i att vara en koncern. Den splittrade miljön och de därmed följande bristerna i leveransförmåga anses leda till att det befintliga it-stödet fungerar sämre och medför fler störningar i verksamheten än vad som annars hade varit fallet.<sup>1</sup>

Av denna anledning har regionledningskontoret och serviceförvaltningens företrädare varit eniga om att det nya uppdraget bör baseras på en högre grad av standardisering än vad som tidigare varit fallet. På så vis läggs grunden till en gemensam, standardiserad och effektiv leverans. Detta förhållningssätt följer också principen i regionfullmäktiges policy för innovation och digitalisering, LS 2015-0833, som stipulerar att vid prioriteringar inom området ska det som är bra för helheten prioriteras.

Alternativet, en mer öppen överenskommelse där fastighets- och servicenämnden förhandlar fram unika tjänster för varje kund, bedöms inte ge nämnden förutsättningar att över tid effektivisera leveransen på ett önskvärt sätt eftersom det skulle innebära en lika komplex och splittrad

---

<sup>1</sup> Effektiv ledning, styrning och uppföljning inom Stockholms läns landsting, LS 2017-0180. Etablering verksamhetsdriven Vård-IT i Stockholms läns landsting, LS 2016-1205. Utredning om organisation och arbetssätt för trafikförvaltningens IT-verksamhet, TN 2016-0722. Utvärdering av alternativ för fortsatt konsolidering, standardisering och effektivisering av IT-leveranserna, LS 2016-1366.

leverans som hittills varit fallet. Idag, där den generella digitaliseringen av såväl samhälle som verksamheter dessutom ökar förväntningarna på integrerade system och fria informationsflöden, bedöms en sådan splittrad leverans inte heller motsvara de beställande nämndernas och bolagens långsiktiga behov. Detta resonemang följer även av förslag till strategi för it- och digitalisering för Region Stockholm, RS 2019-0669, som remitterats till nämnderna och som ska beslutas av regionfullmäktige i november 2019. Strategin har som en av sina utgångspunkter att en hög grad av gemensamt arbete är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för Region Stockholms digitalisering.

En fortsatt splittrad leverans leder till fortsatta svårigheter till samarbete över organisationsgränserna och att stabila tjänster och integration mellan nämnder och bolag fördyras. Det ska också sägas att variationen i behov inom de aktuella områdena, exempelvis datakommunikation och it-arbetsplats, är relativt små. För att ändå hantera variationer i lokala behov är förslaget dock öppet för att fastighets- och servicenämnden kan överenskomma om ytterligare tjänster som ska tillhandahållas för enskilda nämnder och bolag.

För att åstadkomma ett förslag till standardiserade tjänster krävs en hög grad av förankring. Det föreliggande förslaget har tagits fram i ett projekt med representation från beställande nämnder och bolag, fastighets- och servicenämnden samt regionstyrelsen. Projektet har letts av en styrgrupp där Region Stockholms it-direktör varit ordförande, med deltagare från Södersjukhuset AB, Karolinska Universitetssjukhuset, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO), fastighets- och servicenämnden samt olika funktioner inom regionledningskontoret. Styrgruppen ställer sig bakom förslaget till överenskommelse mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden.

Utöver styrgruppen har en kundreferensgrupp ingått i projektet för att fördjupa förståelsen för behov och löpande kunna stämma av innehåll. Förutom Södersjukhuset AB, Karolinska Universitetssjukhuset och SLSO som också ingått i styrgruppen, har även Danderyds Sjukhus AB, S:t Eriks Ögonsjukhus AB, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Locum AB och MediCarrier AB deltagit i kundreferensgruppen. Överenskommelsen och bilagorna har stämts av med kundreferensgruppen vars synpunkter har beaktats i framtagande av förslaget.

Även om nämnder och bolag som inte fullt ut nyttjar fastighets- och servicenämndens tjänster idag funnits med i styr- och referensgrupp har

projektet hittills inte arbetat med utveckling av nya tjänster. Fokus under 2019 har istället legat på att kodifiera den befintliga leveransen i en överenskommelse som motsvarar de tjänster som i nuläget levereras till befintliga kunder. Vad som krävs för att integrera fler nämnder och bolag i fastighets- och servicenämndens leverans av it-tjänster kräver vidare utredning. Såväl fastighets- och servicenämnden som berörda nämnder och bolag får i regionstyrelsens förslag till budget för 2020 i uppdrag att genomföra sådana utredningar och ta fram en plan för breddning av fastighets- och servicenämndens leverans.

När överenskommelsen trätt i kraft har regionstyrelsen i uppdrag att tillsammans med fastighets- och servicenämnden kontinuerligt utvärdera tjänsternas kostnadseffektivitet och kvalitet. För att möjliggöra detta har det också varit prioriterat att arbetet ska leda fram till en överenskommelse som till sin struktur liknar motsvarande tjänsteerbjudanden på den öppna marknaden. Det är av denna anledning den föreslagna överenskommelsen följer marknadens standarder i sina huvuddrag, där det finns en uppdelning mellan kommersiella villkor, tjänstebeskrivningar, servicenivåer, principer för samverkan och slutligen priser. Utöver att en sådan utformning skapar möjlighet för igenkänning för de som är vana att arbeta med styrning och beställning av it-tjänster genom kommersiella överenskommelser, leder en följsamhet mot marknaden också till att serviceförvaltningens tjänster inom området kan utvärderas i förhållande till andra aktörer.

Redan under hösten 2019 genomförs en första benchmark, dvs en strukturerad jämförelse av tjänsteinnehåll, kvalitet och priser, mellan de tjänster som fastighets- och servicenämnden planerar tillhandahålla med stöd i överenskommelsen och den öppna marknaden. Därigenom får Region Stockholm en faktabaserad nollmätning som visar på vilken nivå nämndens tjänster befinner sig i utgångsläget för nämndens arbete, och som kan ligga till grund för framtida beslut om förändringar. Kontinuerlig benchmark är ett avgörande steg på vägen mot en konkurrenskraftig leverans av it-tjänster från fastighets- och servicenämnden. Förslaget baseras därför på en tanke om att motsvarande aktivitet genomförs löpande framöver, som en del i den kontinuerliga utvärderingen av tjänsterna och för att säkerställa en fortsatt kostnads- och kvalitetsmedvetenhet.

Avslutningsvis innehåller överenskommelsen också en modell för samverkan för att tjänsterna både ska kunna följas upp och utvecklas över tid. Regionstyrelsen förutsätts i modellen företräda Region Stockholms samlade behov och fungera som den övergripande beställaren. Samtidigt

blir en direkt samverkan mellan fastighets- och servicenämnden och de beställande nämnderna och bolagen en viktig förutsättning för en effektiv och följsam leverans. Detta löses genom att förslaget till överenskommelse omfattar en strukturerad samverkan på flera nivåer.

Den löpande hanteringen av leveranserna sköts genom kontinuerliga kontakter och löpande dialog mellan fastighets- och servicenämnden och beställande nämnder och bolag kring de specifika leveranserna. På en samlad nivå rapporterar fastighets- och servicenämnden även till regionstyrelsen om leveransen i sin helhet. Regionstyrelsen har enligt denna modell ansvar för att medla och i sista hand döma av i konflikter mellan nämnder och bolag i frågor som rör tolkning av överenskommelsen och hur leveransen ska utformas.

Utöver samverkan och uppföljning föreslås även införande av mekanismer för att hantera ekonomiska konsekvenser om leveransen inte uppfyller överenskomna krav. I en koncernintern leverans blir detta en avvägning mellan självkostnadsprincipen och nämndernas rätt att enbart betala för tjänster som faktiskt levereras enligt överenskommelse. Fördelarna med ekonomiska incitament av det här slaget är betydande. Dels skapas en känsla av rättvisa på kundsidan om någon form av kompensation ges om leveransen brister i kvalitet, dels är ekonomiska incitament en viktig drivkraft för ett aktivt och proaktivt arbete med förvaltning och underhåll av tjänsterna inom fastighets- och servicenämnden. Att lyckas leverera med kvalitet integreras i förvaltningens arbete med att nå resultatkravet, vilket bedöms gynna utvecklingen av tjänsterna på sikt. I förslaget till överenskommelse hanteras detta genom att beställande nämnder och bolag får rätt till en viss nedsättning av avgiften om tjänsterna inte uppnår avtalad kvalitet. Nivån på nedsättningen är dock något lägre än vad som skulle ha varit fallet i ett kommersiellt externt avtal, utifrån att tjänsterna prissatts enligt självkostnadsprincipen.

### **Ekonomiska konsekvenser**

En formalisering av överenskommelsen mellan fastighets- och servicenämnden och övriga nämnder och bolag påverkar inte kostnadsnivån i sig. Projektets arbete innebär dock en ökad transparens i prissättningen. Detta väntas på sikt leda till ökad kostnadsmedvetenhet hos såväl kunder som beställare, vilket också är en effekt som identifierats i dialogen kring priser redan under projektets gång. De företrädare för nämnder och bolag som ingått i styrgruppen och kundreferensgruppen har kunnat konstatera att transparensen är tydligare än tidigare.



Totalt beräknas fastighets- och servicenämndens debitering inom it-området under 2020 uppgå till cirka 1 150 mnkr. Kostnaden speglar fastighets- och servicenämndens bedömning av kostnaden för att producera tjänsterna utifrån dagens volymer, efter dialog med beställande nämnder och bolag om innehållet.

Flera faktorer gör att en jämförande analys mot tidigare år är komplex att genomföra. Det har kunnat konstateras att budget för 2019 överskattade de kommande leveransvolymerna, och att det finns en svårighet för fastighets- och servicenämnden och nämndens kunder att enas om vad som är de troliga volymerna för 2020. Därtill innebär den nya prislistan som redogjorts för ovan en nödvändig omstrukturering av vilka tjänster som bär vilka kostnader för att få en mer korrekt redovisning. Det innebär att en jämförelse över åren med nödvändighet baseras på en rad antaganden.

Om en jämförelse görs mellan den budgeterade faktureringen inför 2019, med den budgetprognos som nu fastställts för 2020, så motsvarar ökningen av den förväntade fakturerade volymen om cirka 1 150 mnkr en ökning med en procent. Det anses dock att denna försiktiga ökning har sin förklaring i att de förväntade leveransvolymerna överskattades inför ingången av 2019.

Baseras istället förändringen på faktiska fakturerade volymer under perioden jan-sept 2019, så blir motsvarande bedömning av kostnadsförändringen ca sex procent vilket bedöms komma närmast den faktiska kostnadsutvecklingen för fastighets- och servicenämndens tjänster vid en jämförelse över åren. Detta gör dock att de totala prisförändringarna för enskilda nämnder och bolag skiljer sig från den genomsnittliga förändringen om sex procent, beroende på vilka tjänster nämnden eller bolaget köper. Principerna finns återgivna i avtalet, och styrgruppen har varit enig om dessa principer.

Kostnadsökningen förklaras av tillkommande tjänster, såsom utökad funktionalitet och genomförda förbättringar, exempelvis införandet av Windows 10, Microsoft Teams och verktyg för att upptäcka dokumentation av sexuella övergrepp på barn i den tillhandahållna it-miljön (Netclean). I kostnaden inryms också vissa ökade produktionskostnader, exempelvis utökad support för Windows 7 som sedan i huvudsak planeras avvecklas inför 2021.

En effekt av en mer transparent prissättning är att det blir möjligt för beställare och utförare att ha en dialog om tjänsternas innehåll och kostnader, och att söka gemensamma lösningar på hur kostnaden för tjänsten kan reduceras utan att ge avkall på kvalitet eller långsiktighet i förvaltningen av tjänsterna. Redan inarbetat i förslaget är kostnadsminskningar om drygt 50 miljoner kronor jämfört med det första underlag som serviceförvaltningen lämnade till projektet, och som var baserat på tidigare arbetssätt. För att uppnå denna reduktion har innehållet i tjänsterna förändrats, och livscykeln för exempelvis nätverksutrustning och bildskärmar justerats. Tjänster som inte nyttjas av alla har tagits bort från grundtjänsten och gjorts till tillval.

Nämnder och bolag som nyttjar tjänsterna anser det angeläget att priserna sänks ytterligare. Samtidigt finns en ömsesidig önskan hos parterna att priserna för 2020 fastställs i avtalet för att möjliggöra verksamhetsplanering och budgetering. Det betyder inte att fastighets- och servicenämndens dialog med beställande nämnder och bolag upphör eller att priserna inte kan justeras nedåt. Det föreslagna avtalet innebär dock ett tak för vad fastighets- och servicenämnden får debitera för tjänsterna under 2020.

Ola Fagerstedt  
Förvaltningschef

Eleonore Hammare  
IT-chef

**Beslutsexpediering:**

Akt  
Strategisk IT

## Ekonomiska konsekvenser för nämnder och bolag av fastighets- och servicenämndens prissättning 2020

Fastighets- och servicenämndens kostnader för it-leveransen bedöms öka med cirka 5% mellan åren 2019 och 2020. Jämförelsen baseras på en simulering av utfall 2020, baserat på fakturerade volymer och priser för perioden januari till och med september 2019. Tabellen nedan visar översiktligt hur denna förändring fördelas mellan olika tjänsteområden och olika typer av förändringar.

Tjänsteområde	Simulerad kostnadsändring utfall 2019-utfall 2020	Varav ändrad kostnad för produktion	Varav ändrad funktionalitet	Varav nya volymer / tjänster
<b>Totalt</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Användarstöd & processledning	-1%	-1%	0%	0%
It-arbetsplats	5%	3%	1%	1%
Data-kommunikation	2%	1%	0%	0%
Datacenter & applikationsdrift	1%	1%	0%	0%
Applikation	-2%	-1%	0%	-1%

Bakomliggande orsaker till förändringarna redovisas översiktligt per tjänsteområde i det följande.

### Användarstöd & processledning

Inga nya typer av tjänster eller funktioner är planerade för 2020. Kostnaden för att producera befintliga tjänster har sänkts med 8 miljoner kronor, vilket utgör -1 procentenhet av den totala kostnadsförändringen på + 5 procent.

**It-arbetsplats**

- Utökad (förlängd) support, dvs tillgång till säkerhetsuppgraderingar med mera för Windows 7. Detta äldre operativ är under utfasning och ersätts under 2020 i allt högre grad av Windows 10. Så länge projektet inte är klart och så länge äldre mt-utrustning inte är CE-märkt för Windows 10 kvarstår en kostnad för förlängd support.
- Ökade kostnader för migrering till det nya operativsystemet Windows 10
- Ökade kostnader för livscykelhantering av bildskärmar
- Införande av funktion för att upptäcka sexuella övergrepp på barn (Netclean), beslut LS 2018-0748 och FSN 2019-0004 sid 5 punkt 2.2.2 samt regionstyrelsens förslag till budget 2020.
- Ny tjänst för fillagring
- Ny tjänst för förvaltning arbetsplatsapplikationer för studenter, inklusive utökat antal licenser.

Den totala ökningen för it-arbetsplats uppgår till 53 miljoner kronor, vilket utgör 4,5 procentenheter av den totala kostnadsförändringen på + 5 procent.

**Datakommunikationstjänster**

- Ökade kostnader på grund av volymökningar för lokalt nät för nya byggnader inom Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus och Södersjukhuset.
- Nya tjänster vid modernisering av befintliga nät, förtätning och utökning av trådlöst nät samt högre kapacitetsbehov.
- Införande av ett nytt lokalt datakommunikationsnät på Lindhagensgatan.

Den totala ökningen av nätverkskostnader i regionen uppgår till 17 miljoner kronor och utgör cirka 2 procentenheter av den totala kostnadsförändringen på 5 procent.

**Datacenter & applikationsdrift**

- Volymökningar för drifttjänster från underleverantör (det så kallade DOF-avtalet)
- Tjänsten Server har renodlats och kostnader för Applikationsdrift som tidigare varit inbakade i serverkostnaden har särskilt, vilket gynnat de kunder som inte nyttjat tjänsten applikationsdrift.

- Lägre produktionskostnad för tjänsten Lagring har minskat kostnaderna med 6 miljoner kronor.

Den totala ökningen för datacenter och applikationsdrift uppgår till 10 miljoner kronor och utgör cirka 1 procentenhet av den totala kostnadsförändringen på + 5 procent.

### **Applikation**

- Den nya tjänsten Testdata införs, vilket bland annat stadgas i regionstyrelsens förslag till budget 2020. Tjänsten etableras för alla objekt/system och uppgår till 2 miljoner kronor.
- Minskade produktionskostnader överlag på 5 miljoner kronor för att producera befintliga tjänster.
- Tjänsteområdet har renodlats för att säkerställa att kunderna betalar för faktisk användning samt att tjänster har flyttat till framförallt Datacenter och applikationsdrift.

Den totala minskningen för området Applikation uppgår till 24 miljoner kronor vilket motsvarar 2 procentenheters minskning inräknat i förändringen på + 5%.

# **Regionövergripande överenskommelse avseende it-tjänster**

mellan

**Regionstyrelsen**

och

**Fastighets- och servicenämnden**

## Innehållsförteckning

<b>1. PARTER</b> .....	<b>1</b>
<b>2. INLEDNING</b> .....	<b>2</b>
2.1. BAKGRUND OCH SYFTE .....	2
<b>3. UPPBYGGNAD OCH TOLKNINGSORDNING AV REGIONÖVERGRIPANDE ÖVERENSKOMMELSE</b> .....	<b>2</b>
<b>4. GILTIGHET AV REGIONÖVERGRIPANDE ÖVERENSKOMMELSE</b> .....	<b>3</b>
<b>5. PARTERNAS SAMVERKAN</b> .....	<b>3</b>
<b>6. ESKALERINGSMEKANISMER</b> .....	<b>3</b>
<b>7. TJÄNSTER SOM OMFATTAS AV REGIONÖVERGRIPANDE ÖVERENSKOMMELSE</b> .....	<b>3</b>
7.1. INFÖRANDE AV TJÄNST .....	4
7.2. TJÄNSTEUTVECKLING.....	4
7.3. AVVECKLING AV TJÄNSTER .....	4
<b>8. GENOMFÖRANDE AV TJÄNSTELEVERNAS</b> .....	<b>4</b>
8.1. ANPASSNINGAR AV TJÄNSTER .....	5
<b>9. SERVICENIVÅER</b> .....	<b>5</b>
<b>10. BRIST I LEVERANS SAMT PÅFÖLJDER</b> .....	<b>5</b>
<b>11. PRISSÄTTNING</b> .....	<b>6</b>
<b>12. BENCHMARKING</b> .....	<b>6</b>
12.1. METODIK FÖR BENCHMARKING.....	6
<b>13. KOMPETENS</b> .....	<b>7</b>
<b>14. UNDERLEVERANTÖRER</b> .....	<b>7</b>
<b>15. SÄKERHET</b> .....	<b>7</b>
<b>16. FÖRSÄKRINGAR</b> .....	<b>8</b>
<b>17. PERSONUPPGIFTER</b> .....	<b>8</b>
<b>18. LAGSTIFTNING</b> .....	<b>8</b>
<b>19. UPPLYSNINGAR KOPPLADE TILL UPPSIKTSPLIKT</b> .....	<b>8</b>
<b>20. MILJÖ</b> .....	<b>8</b>
<b>21. UPPFÖLJNING AV ÅTAGANDE</b> .....	<b>8</b>
<b>22. DOKUMENTATION</b> .....	<b>9</b>
<b>23. MEDDELANDEN</b> .....	<b>9</b>
<b>24. TILLÄGG OCH ÄNDRINGAR</b> .....	<b>9</b>
<b>25. TVIST</b> .....	<b>9</b>

## Bilagor

### Till Regionövergripande överenskommelse hör följande bilagor:

Bilaga 1	Definitioner
Bilaga 2	Samverkan – Region
Bilaga 3	Tjänstebeskrivning
Bilaga 3.1	Teknisk specifikation
Bilaga 4	Servicenivåer
Bilaga 4.1	Rapporteringsunderlag
Bilaga 5	Prislista
Bilaga 6	Förlaga Kundöverenskommelse
Bilaga 6.1	Definitioner
Bilaga 6.2	Samverkan – Kund
Bilaga 6.3	Principer för prissättning
Bilaga 6.4	Behöriga beställare
Bilaga 6.5	Förteckning Icke-standardiserade Tjänster
Bilaga 6.6	Personuppgiftsbiträdesreglering
Bilaga 6.6.1	Instruktion för dokumentation avseende personuppgiftsbehandling



## 1. Parter

Mellan å ena sidan

Regionstyrelsen  
Box 22550  
104 22 Stockholm

(nedan kallad **RS**)

och å andra sidan

Fastighets- och servicenämnden  
Box 22550  
104 22 Stockholm

(nedan kallad **FSN**)

ingås härmed följande Regionövergripande överenskommelse.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund och syfte

Enligt reglemente för regionstyrelsen (LS 2018-0731) ska it-verksamheten inom Region Stockholm bedrivas samlat och kostnadseffektivt samt stödja den innovativa och digitala utvecklingen. RS ansvarar för att säkerställa gemensamma styrmodeller för Region Stockholms arbete inom it och digitalisering. I Uppdraget ingår att driva strategisk utveckling och att definiera och sälja Region Stockholms gemensamma it-infrastruktur och Tjänster. Genom denna Regionövergripande överenskommelse uppfyller RS delar av detta ansvar genom att komma överens med FSN om att FSN, genom leveransorganisationen Serviceförvaltningen IT, ska tillhandahålla vissa standardiserade it-tjänster till Kunder inom Region Stockholm. Regionövergripande överenskommelse syftar såväl till att reglera ansvaret och samordning mellan Parterna som vilka it-tjänster som FSN i första hand ska, som en del av Region Stockholms gemensamma it-tjänster, tillhandahålla efter beställning från Kund som de generella formerna och villkoren för sådana Kundöverenskommelser, utveckling av it-tjänster, mm.

Parterna ska som ett övergripande mål gemensamt sträva efter:

- ökad standardisering av it inom Region Stockholm
- ökad samordning av it inom Region Stockholm.

## 3. Uppbyggnad och tolkningsordning av Regionövergripande överenskommelse

Regionövergripande överenskommelse består av detta Huvuddokument samt de Bilagor som framgår av bilageförteckningen ovan. Bilaga 6 – Förlaga Kundöverenskommelse med Bilagor är tänkt att återspeglas i de separata Överenskommelser eller avtal om beställningar som FSN ingår med respektive Kund.



Figur 1: Tolkningsordning av Regionövergripande överenskommelse.

Om motstridiga uppgifter förekommer ska dokumenten tolkas enligt nedanstående rangordning:

1. Huvuddokumentet gäller före punkt 2 och 3
2. Bilagor till Huvuddokumentet gäller före Bilagor till Kundöverenskommelsen
3. Bilagor till Kundöverenskommelsen

I Bilaga 1 – Definitioner återfinns definitioner som används i denna Regionövergripande överenskommelse. Ett definierat begrepp börjar alltid med stor bokstav.

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

## **4. Giltighet av Regionövergripande överenskommelse**

Denna Regionövergripande överenskommelse är i kraft mellan Parterna från undertecknande, dock tidigast från och med 1 januari 2020. Uppsägning kan ske skriftligen av endera Part med iakttagande av 12 månaders uppsägningstid såvida inte Parterna kommer överens om något annat i särskild ordning. Skyldigheter som respektive Part kan ha enligt vid var tid gällande reglemente eller fullmäktigebeslut kvarstår oaktat eventuell uppsägning.

## **5. Parternas samverkan**

För att syftena med denna Regionövergripande överenskommelse ska kunna uppnås ska Parterna samverka i enlighet med vad som framgår av Bilaga 2 – Samverkan Region.

## **6. Eskaleringsmekanismer**

Parterna ska alltid sträva efter att lösa eventuella oenigheter genom dialog. Vid situationer som inte inom rimlig tid kan lösas Parterna emellan ska ärendet Eskaleras till regionövergripande styrgrupp för berört infrastrukturobjekt. Om detta inte löser frågan Eskaleras frågan vidare till Region Stockholms digitaliseringsråd.

Parterna har möjlighet att gemensamt eller var för sig anlita en oberoende part vid behov av medlingshjälp. Oberoende part kan vara en intern tredje part inom Region Stockholm eller extern tredje part. Vid gemensamt anlitan 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.

## **7. Tjänster som omfattas av Regionövergripande överenskommelse**

Standardiserade Tjänster ska tillhandahållas från och med ikraftträdande av denna Regionövergripande överenskommelse och beskrivs vidare i Bilaga 3 – Tjänstebeskrivning. De Standardiserade Tjänsterna har definierats med beaktande av behoven hos samtliga nämnder och bolag inom Region Stockholm vid tiden för ingåendet av denna Regionövergripande överenskommelse.

De Standardiserade Tjänsterna är uppdelade i sex (6) Tjänsteområden:

- Användarsupport;
- IT-arbetsplats;
- Applikation;
- Kommunikation;
- Datacenter;
- Konsulttjänster.

Strukturmässigt är ett Tjänsteområde uppbyggt av en eller flera Tjänster. En Tjänst kan i sin tur vara uppbyggd av en eller flera Deltjänster. Tjänsteområdenas Tjänster och Deltjänster antas variera och utvecklas över tid beroende på önskemål från Kunder och RSs styrning. Förändringen av Kundernas behov och krav över tid ska särskilt tas om

hand i enlighet med Bilaga 2 - Samverkan Region samt Bilaga 6.2 – Samverkan Kund till Bilaga 6 – Förlaga Kundöverenskommelse.

De Standardiserade Tjänsterna ska utgöra grunden för FSN:s åtagande gällande IT-leveranser till Region Stockholm. Om särskilda behov finns ska FSN, i nära samråd med Kund, upprätta och leverera Icke-standardiserade Tjänster såvida inte FSN har sakliga skäl att neka sådan leverans. De Icke-standardiserade Tjänsterna beskrivs, definieras och prissätts i förekommande fall i de individuella Kundöverenskommelserna. RS ska informeras om Icke-standardiserade Tjänster som FSN tillhandahåller och RS samt FSN ska även gemensamt och regelbundet se över dem i enlighet med Bilaga 2. Parterna ska verka för att Icke-standardiserade Tjänster vid var tid utgör en mindre del av FSN:s tjänsteleverans till Kund.

## **7.1. Införande av Tjänst**

Parterna ska, i enlighet med Bilaga 2 – Samverkan Region, identifiera och samla in Kundernas behov och förslag till nya Tjänster för att sedan diskutera identifierade önskemål och behov gemensamt. Vid införande av en ny Tjänst, det vill säga en Tjänst som inte finns definierad i Bilaga 3 - Tjänstebeskrivning, ska Parterna besluta om införandet i forumet Strategisk samverkan definierad i Bilaga 2. FSN ansvarar för att föra dialog med Kunderna vid införande av nya Tjänster i syfte att säkerställa medvetenhet om tjänsteutbudet hos Kunderna.

## **7.2. Tjänsteutveckling**

I enlighet med process Tjänsteutveckling i Bilaga 2 – Samverkan Region, ska FSN arbeta proaktivt med att efterfråga och diskutera behov och krav på befintliga Tjänster med samtliga Kunder. FSN arbetar även kontinuerligt med Tjänsteutveckling för samtliga Tjänsteområden.

## **7.3. Avveckling av Tjänster**

Parterna ska löpande utvärdera behovet och nyttan av samtliga Tjänster. Tjänster som inte längre uppfyller ett behov av någon betydelse eller har ersatts av annan Tjänst, ska efter överenskommelse mellan Parterna avvecklas i den takt som är möjlig i enlighet med ingångna Kundöverenskommelser. Inför avveckling ska FSN i dialog med berörda Kunder utreda och förslå vilken/vilka Tjänster som ersätter den Tjänst som avvecklas.

Avveckling av tjänst kan göras efter beslut i Strategiskt forum enligt Bilaga 2 – Samverkan Region. Chef för SF IT ska säkerställa att dialog med berörda Kunder sker inför beslutsfattande samt att deras synpunkt är en del av underlaget inför beslut.

## **8. Genomförande av tjänstelevernas**

FSN ansvarar för samtliga underliggande aktiviteter som är nödvändiga för att FSN ska kunna uppfylla sina åtaganden. Dessa aktiviteter anses vara inkluderade i Tjänsten även då dessa inte uttryckligen definieras i Bilaga 3 – Tjänstebeskrivning. FSN ska säkerställa att Tjänsterna som levereras uppnår de krav, rörandes exempelvis funktion, säkerhet, Tillgänglighet och prestanda som är överenskommes i denna Regionövergripande överenskommelse. FSN ska således exempelvis säkerställa att Tjänsterna uppfyller överenskomna kvalitetskrav.

I fråga om hård- och mjukvara, inklusive så kallad Freeware, som ingår i Tjänsterna, ansvarar FSN för att bevaka förändringar i villkor och regler för nyttjande som leverantörer av sådan hård- eller mjukvara vid var tid ställer på användarna inom Region

Stockholm. Vid behov ska FSN vidta erforderliga åtgärder för att säkerställa att Tjänsterna efterlever sådana över tid förändrade villkor och regler som stipuleras av hård- eller mjukvaruleverantörerna.

Dessa åtgärder samt sammanställning över villkors- eller användningsförändringar som skett ska vara en del av definierad rapportering Aggregerad leveransuppföljning enligt Bilaga 2 – Samverkan Region.

FSN ska löpande mäta, följa upp och rapportera utfall av leveransen i förhållande till de överenskomna Servicenivåerna enligt avsnitt 9. Uppföljning och rapportering ska ske i enlighet med Bilaga 2. RS, genom Strategisk IT inom Regionledningskontoret, ansvarar för att kontinuerligt föra dialog med FSN, genom SF IT inom Serviceförvaltningen IT, angående utveckling och mål för den långsiktiga tjänsteleveransen samt i de fall föreslå områden för förändringar och utveckling där det anses vara applicerbart.

## **8.1. Anpassningar av Tjänster**

Parterna ska arbeta för att minska kundspecifika anpassningar av de Tjänster som SF IT tillhandahåller. I de fall anpassningar av Standardiserade Tjänster sker utifrån unika kundkrav ska dessa betraktas som Icke-standardiserad Tjänster.

Vid behov av att anpassa en Standardiserad Tjänst för flertalet Kunder ska Parterna gemensamt utvärdera om den Standardiserade Tjänsten ska omformas alternativt om en ny Standardiserad Tjänst ska införas. Denna utvärdering sker i forum Strategisk samverkan enligt Bilaga 2 – Samverkan Region.

## **9. Servicenivåer**

De definierade Servicenivåerna anger den lägsta nivån för FSN:s leverans av Standardiserade Tjänster. FSN garanterar Servicenivåer för Tjänsterna i enlighet med Bilaga 4 – Servicenivåer. Servicenivåer ska finnas definierade för samtliga Standardiserade Tjänster, om det inte enligt Parternas gemensamma bedömning finns anledning att inte etablera en Servicenivå.

Servicenivåer för Icke-standardiserade Tjänster definieras i respektive Kundöverenskommelse i överenskommelse mellan FSN och respektive Kund.

FSN ska säkerställa att verkligt leveransutfall i förhållande till de överenskomna Servicenivåerna kontinuerligt följs upp, mäts och rapporteras enligt process Leveransuppföljning i Bilaga 2 – Samverkan Region.

FSN ska eftersträva att kontinuerligt utvärdera samt uppdatera Servicenivåerna för att säkerställa att dessa är i enlighet med utförd Tjänsteutveckling. Uppdatering av Servicenivåer hanteras enligt den process för Tillägg och Ändring som framgår av avsnitt 24 nedan.

## **10. Brist i leverans samt påföljder**

Tjänsternas Tillgänglighet ska upprätthålla de Servicenivåer som överenskommit i Bilaga 4 – Servicenivåer samt, för Icke-standardiserade Tjänster, i Kundöverenskommelserna. I de fall FSN inte uppnår överenskomna Servicenivåer ska FSN vidta nödvändiga åtgärder för att snarast möjligt återgå till vid var tid överenskommen Servicenivå. FSN ska kunna redogöra för orsaken till avvikelser till RS och berörda Kunder i samband med i Bilaga 2 – Samverkan Region definierad process Leveransuppföljning. FSN ska här till 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.

Vid brister i leverans ska FSN presentera en åtgärdsplan för RS. Åtgärdsplan ska alltid tas fram (för en enskild Tjänst eller gemensamt för flera Tjänster) då med RS eller Kund överenskommen Servicenivå inte uppfyllts under tre (3) månader på rad. Vid var tid existerande åtgärdsplan(-er) ska diskuteras i forumet Aggregerad leveransuppföljning senast två (2) månader efter den tredje månaden där Servicenivå ej uppfyllts (för mer om det se Bilaga 2). Implementering ska säkerställas av FSN inom den tid som Parterna kommer överens om i särskild ordning. FSN ska även presentera åtgärdsplan(-er) till berörda Kunder. Det sker i fora Kundmöte samt Aggregerad leveransuppföljning, se Bilaga 2. RS har, utöver rätt till åtgärdsplaner kopplade till brister i överenskomna Servicenivåer, rätt att efter särskild begäran från få åtgärdsplaner från FSN för brister som inte är relaterade till Servicenivåer. FSN ska ges skälig tid att sammanställa sådan särskild åtgärdsplan. RS har rätt att godkänna eller kräva revidering av åtgärdsplan oavsett om den är kopplad till bristande Servicenivå eller annan brist. RS ska, på FSN:s begäran, i skälig utsträckning tillhandahålla speciellt stöd åt FSN i arbetet med att ta fram åtgärdsplan.

Endera Part har inte inom ramen för denna Regionövergripande överenskommelse rätt att kräva motparten på ekonomisk kompensation för brister i åtaganden enligt denna Regionövergripande överenskommelse.

## **11. Prissättning**

FSN ska vid var tid efterleva gällande Region Stockholm övergripande principer för prissättning avseende Region Stockholm-interna transaktioner. FSN ska säkerställa prissättning baserat på självkostnad med transparenta kostnadsfördelningsprinciper.

Prissättning definieras i Bilaga 5 – Prislista.

## **12. Benchmarking**

Parterna, gemensamt eller var för sig, kan initiera en Benchmarking för samtliga eller delar av Tjänsterna, i syfte att säkerställa att Tjänsternas kvalitet och prisnivå är i enlighet med inom marknaden god praxis. Parterna är medvetna om att FSN verkar under omständigheter vilka kan påverka jämförbarheten med på marknaden etablerade aktörer, vilket ska tas i beaktande vid Benchmarkingen.

Parterna ska stå för sina respektive kostnader i samband med Benchmarking.

### **12.1. Metodik för Benchmarking**

Benchmarking ska utföras av lämplig oberoende part. Bägge Parter har rätt att önska ändring av den utsedda parten, om någon av Parterna anser att den föreslagna parten inte är lämplig för Uppdraget.

Den oberoende parten ska utföra Benchmarking fackmannamässigt och på ett oberoende sätt samt enligt Parternas rimliga instruktioner.

Vid initiering av Benchmarking utser Parterna varsin representant som är ansvarig för att leda och koordinera det egna arbetet. Den Part som initierade Benchmarking har huvudansvaret för att koordinera arbetet samt för att föra den övergripande dialogen med den oberoende granskaren. I de fall Parterna gemensamt initierat Benchmarking ska RS vara huvudansvarig för arbetet.

Bägge Partner har ansvar för att tillhandahålla den oberoende parten nödvändig information för att denna ska kunna genomföra Benchmarking på ett rättvisande sätt.

Utfallet av Benchmarking ska, oberoende av om Benchmarkingen initierats gemensamt eller av en Part, granskas av bägge Parter samt båda ska också ges möjlighet att lämna kommentarer på analysen innan den slutgiltigt godkänns av den huvudansvariga Parten. FSN ska ansvara för att efter genomförd och kommunicerad Benchmarking vid behov initiera en åtgärdsplan med förslag på förbättringsaktiviteter eller kostnadssänkande åtgärder. FSN ska säkerställa att åtgärdsplanen upprättas i dialog med RS. FSN ska verkställa åtgärdsplanen inom den tid som Parterna kommer överens om i särskild ordning.

### **13. Kompetens**

Parterna åtar sig att använda erforderligt antal resurser, som härtill är tillräckligt kvalificerade och i övrigt lämpliga, för att fullgöra sina respektive åtaganden enligt denna Regionövergripande överenskommelse och, såvitt gäller FSN, även vid var tid ingångna Kundöverenskommelser.

Respektive Part ansvarar för att löpande följa upp samt upprätthålla rutiner för lämplig hantering av eventuellt överbelastade nyckelroller definierade i Bilaga 2 – Samverkan Region. Förlust av enskild person ska inte negativt påverka Partens möjligheter att tillhandahålla Tjänsterna.

### **14. Underleverantörer**

FSN har rätt att anlita underleverantörer för att uppfylla delar av sitt åtagande. Anlitande av underleverantör befriar inte FSN från sina åtaganden, utan FSN ansvarar fullt ut för det arbete som anlitate underleverantörer utför samt de produkter och Tjänster som dessa tillhandahåller.

RS har ett övergripande ansvar för regionövergripande leverantörer inom it, vilket omfattar både FSN som Leverantör och andra tjänsteleverantörer inom it-området. RS ansvar omfattar övergripande kontraktshantering och strategisk dialog med leverantörer medan FSN ansvarar för beställningar, dialog och löpande uppföljning av pågående leverans.

RS har som del av sitt uppdrag rätt att kontraktera leverantörer som verkar inom Region Stockholms gemensamma it-tjänster. Om RS ämnar kontraktera en ny leverantör inom ramen för Region Stockholms gemensamma it-tjänster ska FSN informeras i god tid om anlitandet samt hur detta påverkar FSN:s åtagande.

### **15. Säkerhet**

Parterna ska var för sig, inom ramen för sina respektive åtaganden enligt denna Regionövergripande överenskommelse, utföra sina åtaganden i enlighet med vid var tid gällande version av Region Stockholms riktlinjer för Informationssäkerhet eller motsvarande dokument.

Vid behov kan FSN specificera särskilda tillkommande krav på säkerhet inom ramen för Kundöverenskommelserna. Detta ska ske när behovet av Informationssäkerhet i ett visst fall av FSN eller Kund inte bedöms täckas enbart genom efterlevnad av Riktlinjerna för Informationssäkerhet eller motsvarande dokument.

FSN kan inte komma överens med enskilda Kunder om krav vilka medför en lägre säkerhetsnivå än vad som följer av Riktlinjer för Informationssäkerhet eller motsvarande dokument.

## **16. Försäkringar**

RS ansvarar för att säkerställa fullgott försäkringskydd.

## **17. Personuppgifter**

Personuppgifter ska hanteras i enlighet med gällande rätt och Parterna ska vid behov ingå personuppgiftsöverenskommelse baserat på relevant Bilaga 6.6.1 – Instruktion för dokumentation avseende personuppgiftsbehandling. Personuppgifter får inte spridas i större utsträckning än nödvändigt för utförande av det åtagande som ligger på respektive Part enligt denna Regionövergripande överenskommelse.

## **18. Lagstiftning**

Om endera Part skulle identifiera att ett villkor i denna Regionövergripande överenskommelse 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 Regionövergripande överenskommelse.

## **19. Upplysningar kopplade till uppsiktsplikt**

Utöver dialog enligt överenskommen samverkan i denna Regionövergripande överenskommelse, presentation av åtgärdsplaner, Benchmarking, etc., har RS rätt till de särskilda upplysningar som RS skäligen kan anses behöva för att kunna utföra RS generella uppsiktsplikt över andra nämnder. Efterfrågade upplysningar ska lämnas av FSN inom skälig tid och på det sätt som RS begär.

I de fall tredje parter har rätt att kräva uppföljning eller Revision av/hos endera Part, dvs. FSN eller RS, och utnyttjar denna rätt, ska Parterna vid behov samarbeta för att uppföljningen/Revisionen ska kunna genomföras och bli så ändamålsenlig som möjligt. Om tredje part vill göra en uppföljning eller Revision hos endera Part, och enligt avtal eller särskild överenskommelse har rätt till det, ska den andra Parten informeras om det snarast möjligt och därvid även snarast möjligt informera om särskild assistans behövs.

## **20. Miljö**

Bägge Parter ska följa regiongemensam miljöpolicy.

## **21. Uppföljning av åtagande**

Uppföljning av åtaganden enligt denna Regionövergripande överenskommelse sker, utöver vad som anges ovan, enligt processen Leveransuppföljning i Bilaga 2 – Samverkan Region.

FSN ska här till regelbundet mäta, följa upp samt till RS rapportera kundnöjdhet som underlag till Aggregerad leveransuppföljning i enlighet med Bilaga 2.



## **22. Dokumentation**

FSN ansvarar för spårbarhet och dokumentation av tjänsteleveransen samt tillhörande Tjänster.

Diskussioner inom ramen för fora definierade i Bilaga 2 – Samverkan Region ska fortlöpande dokumenteras av den Part som innehar ordförandeskapet. Dokumentationen ska kontinuerligt tillgängliggöras för samtliga deltagare i respektive forum.

Dokumentationen ska hanteras och förvaras på ett säkert sätt.

## **23. Meddelanden**

Samtliga meddelanden så som tjänsteförfrågningar, ändringar eller Eskaleringar ska, utan undantag, ske skriftligen mellan Parterna.

## **24. Tillägg och ändringar**

Tillägg eller ändringar till denna Regionövergripande överenskommelse är bindande för Parterna endast om de skriftligen dokumenterats samt godkänts i enlighet med villkoren för forum Förvaltning av Regionövergripande överenskommelse, se Bilaga 2 – Samverkan Region. Det enskilda dokument ingående i denna Regionövergripande överenskommelse som blir föremål för ett tillägg eller ändring ska i samband med justering ges ett nytt versionsnummer och signeras av Parterna

## **25. Tvist**

Se avsnitt 6 ovan.

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

Stockholm 2019-\_\_\_\_-\_\_\_\_

Stockholm 2019-\_\_\_\_-\_\_\_\_

[*Namnförtydligande*][*Namnförtydligande*].....  
Signatur.....  
Signatur