

Serviceavtal/överenskommelse

mellan XXX och Gemensam Servicefunktion
avseende administrativa tjänster

Avtalsperiod: Överenskommelsen är giltig från 2011-01-01 och gäller tillsvidare

Granskning av avtal: Genomgång och eventuell revidering av detta avtal sker årligen i samband med budgetprocessen. GSF initierar revideringsprocessen i samråd med kund.

Förändringar under avtalsperioden: Ändringar och tillägg av gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för GSF och kund. Ändringar eller tillägg till avtalet skall förtecknas och billäggs avtalet samt signeras av båda parter.

Datum:	Reviderad av:	Version:

1. Dokumentets syfte

Syftet med detta dokument är att förtydliga förhållandet mellan Gemensam Service Funktion, GSF och förvaltningarna (kunderna) i Region Skåne. GSF har etablerats med utgångspunkten att ett gemensamt service center kan skapa en större nytta till en lägre kostnad för de anslutna kunderna.

Genom bildandet och utvecklingen av GSF skapas ett tydligare kund och leverantörsförhållande vilket bidrar till att kunden kan fokusera på den egna ”kärnverksamheten” medan GSF genom större volymer kan utföra Ekonomi- och HR-processerna mer effektivt och kundorienterat.

Genom att ställa ömsesidiga krav på hur input och output i processen flödar mellan förvaltningarna och GSF kan man nå effektiviseringar och öka kvalitet samt servicegrad i tjänsterna. Serviceavtalet innehåller beskrivningar av de tjänster som utförs, parternas åtaganden i processerna och en sammanställning över hur samarbetet ska organiseras.

Avtalet definierar GSF:s tjänster samt Parternas ömsesidiga rättigheter och skyldigheter i samband med utförandet av tjänsterna. Samarbetet bygger på att GSF processar och förädlar den grunddata som kunden levererar.

2. Förteckning över bilagor

Bilaga 1	Organisation av samarbetet
Bilaga 2	Tjänstekatalog Lön och utläggshantering Prima
Bilaga 3	Tjänstekatalog Lön och utläggshantering Heroma
Bilaga 4	Utkast till Tjänstekatalog Pensioner
Bilaga 5	Tjänstekatalog Ekonomi
Bilaga 6	Tjänstekatalog Patientkontorsadministration
Bilaga 7	Uppdragsförteckning Kompetenscentrum HR
Bilaga 8	Uppdragsförteckning Kompetenscentrum Ekonomi
Bilaga 9	Prissättning av tjänster

3. Innehållsförteckning

1. Dokumentets syfte	2
2. Förteckning över bilagor	2
4. Uppdragbeskrivning	4
5. Vision	4
6. Ömsesidiga åtaganden	5
6.1. GSF:s åtaganden	5
6.2. Kundens åtaganden	5
7. Tjänsteutbud och avgränsning	6
8. Tjänstekatalog	6
8.1. Basutbudet	7
9. Samarbete	7
10. Arvoden och justeringar	7
10.1. Ersättning:	7
10.2. Justering av arvoden	8
10.3. Moms och avgifter:	8
11. Fakturering och betalningsvillkor	8
11.1. Fastställt arvode:	8
11.2. Arvoden Extratjänster:	8
11.3. Betalningsvillkor:	8
11.4. Ränta vid sen betalning:	8
12. Ansvar	9
12.1. Generella regler	9
12.2. Följdskada och indirekt förlust:	9
12.3. Maximalt 12 månaders ersättning:	9
13. Ikraftträdande, uppsägning och upphörande	9
13.1. Ikraftträdande	9
13.2. Grundläggande rätt till uppsägning	9
13.3. Avtalsrevision efter införandeperiod	9
13.4. Assistans vid uppsägning	10
14. Tillämplig lag och tvister	10
14.1. Förhandling	10
15. Underskrifter	10
15.1. Två original	10

4. Uppdragsbeskrivning

GSF:s uppdrag har definierats enligt följande av Regiondirektör, Ekonomidirektör och HR-direktör.

- GSF ska erbjuda Region Skånes förvaltningar kostnadseffektiva tjänster med hög kvalitet och verka för att Ekonomi- och HR-processer når en ökad effektivitet och kvalitet ”end to end”.
- GSF ska driva följande administrativa tjänster inom Ekonomi och HR för samtliga förvaltningar:
 - Lön och utläggshantering
 - Pensionshantering
 - Ekonomi
 - Kund och leverantörsreskontra
 - Anläggnings och investeringsredovisning
 - Kassa/Bank
 - Behörigheter och ekonomikoder
 - Patientkontorsadministration
- GSF kan driva följande administrativa tjänster efter särskild överenskommelse
 - Kompetenscentrum HR
 - Kompetenscentrum Ekonomi
- GSF ska vara ett stabilt kompetenscenter som har djup processkunskap, utvecklad kunskap om kunden och ligga i framkant när det gäller ständiga förbättringar.
- GSF ska genom att göra tidigare stödprocesser till en egen kärnverksamhet stödja Region Skånes dynamiska utveckling och samtidigt skapa värde och trygghet för patienterna.
- **Under den första tvåårsperioden kommer GSF:s fokus att vara konsolidering och standardisering av övertagna processer.**

5. Vision

GSF ska genom god service och kostnadseffektiva processer stödja en framgångsrik utveckling av hela koncernen. GSF ska betraktas som den bästa tänkbara leverantören av administrativa tjänster till samtliga förvaltningar.

6. Ömsesidiga åtaganden

Parterna har enats om nedanstående ömsesidiga åtaganden:

6.1. *GSF:s åtaganden*

- Tillhandahålla överenskomna tjänster.
- Verka för att utveckla relationen med kunden.
- Vara lyhörd för förändringar i kundens behov.
- Upprätthålla en god kunskap och kännedom om verksamheten så att resultat blir begripliga och rimlighetsbedömningar möjliga.
- Upprätthålla goda kunskaper om samt följa externa och interna regelverk enligt i bilagorna definierade ansvarsområden.
- Utföra tjänster i enlighet med gällande lagstiftning och fastställda regiongemensamma principer.
- Driva utvecklingen av tjänster och rutiner ur ett helhetsperspektiv samt driva koncernperspektivet.

6.2. *Kundens åtaganden*

- Stödja utvecklingen av relationen genom att delta i gemensamma forum och aktivt bidra med förslag till förbättringar.
- Leverera korrekt information enligt de kommunikationskanaler, tidplaner och i de format som överenskommits.
- Ansvara för kvaliteten på grunddata i de system och register som ger input till GSF.
- Påtala förändringar i verksamhet, organisation och behov med god framförhållning.
- Kontinuerligt hålla sig uppdaterad på gällande tillgängliga policys och instruktioner.
- Ansvarar för intern kontroll av insänt material till GSF.
- Överlämna information och agera i enlighet med gällande lagstiftning och fastställda koncerngemensamma principer.
- Dra nytta av fördelarna med att tillhöra en koncern och ha förståelse för konsekvenserna av att tillhöra ett större sammanhang.

7. Tjänsteutbud och avgränsning

Gemensam Servicefunktion levererar administrativa tjänster som är obligatoriska för förvaltningarna inom områdena ekonomiadministration, patientservice, lön och utläggshantering samt pensioner. GSF erbjuder även övriga tjänster och extratjänster inom Kompetenscentrum Ekonomi och Kompetenscentrum HR som kan utföras efter särskild överenskommelse. GSF använder nedanstående principer för utvärderingskriterier när det gäller om en tjänst ska utföras inom ramen för GSF eller inte:

- GSF ska sköta gemensamma administrativa processer för samtliga förvaltningar inom Region Skåne enligt gällande beslut från HR- och Ekonomidirektör.
- GSF ska prioritera tillhandahållandet av tjänster som faller inom ramen för det definierade "basutbudet".
- Därefter ska GSF prioritera tillhandahållandet av tjänster som fler än en kund har behov av.
- Därefter ska GSF prioritera tillhandahållandet av tjänster som kan göras till högre effektivitet inom GSF än hos den enskilde kunden.
- GSF skall dock vid varje givet tillfälle beakta den egna kapaciteten innan man tar fram och producerar nya tjänster.
- GSF:s affärsområdeschef är ansvarig för att tjänsteutbudet är i paritet med GSF:s kapacitet och möjlighet till kostnadseffektivisering.

8. Tjänstekatalog

Definitioner av tjänstekategorier:

Bastjänster	Standardiserade tjänster som GSF tillhandhåller till samtliga förvaltningar. Tjänsterna är obligatoriska att köpa från GSF vilket innebär att tjänsten ej får utföras av förvaltningen och ej köpas av annan part.
Övriga tjänster	De övriga tjänsterna definieras i en egen bilaga "Kompetenscentrum HR/Ekonomi".
Extratjänster	Extratjänster är tillfälliga tjänster som kunden efterfrågar och som GSF utför enligt särskild överenskommelse och om möjligt enligt prioritering (se punkt 7).

8.1. Basutbudet

Tjänstekatalog GSF

Basutbudet

<div style="background-color: #ffcc00; padding: 2px; border: 1px solid #ccc; text-align: center;">Ekonomiservice </div> <ul style="list-style-type: none">▪ Kundfakturering▪ Internfakturering▪ Leverantörsfaktureror▪ Anläggningsregister▪ Kassa och Bank▪ Administration användare, behörigheter & ekonomikoder▪ Ersättningar asylsökande	<div style="background-color: #ffcc00; padding: 2px; border: 1px solid #ccc; text-align: center;">Patientservice </div> <ul style="list-style-type: none">▪ Kundfakturering▪ Kassaredovisning/kontantfil▪ Frikortshantering▪ Regelverk▪ Patientkontorsadministration
<div style="background-color: #ffcc00; padding: 2px; border: 1px solid #ccc; text-align: center;">Pensionservice </div> <ul style="list-style-type: none">▪ Pensionshantering▪ Försäkringshantering	<div style="background-color: #ffcc00; padding: 2px; border: 1px solid #ccc; text-align: center;">Löneservice </div> <ul style="list-style-type: none">▪ Nyanställning/anst. förändring▪ Ny lön▪ Närvaro▪ Frånvaro▪ Resor/ utlägg▪ Avdrag▪ Lön/ekonomi

GSF tillhandahåller tjänster enligt beskrivningar och ansvarsfördelningar upprättade i bilaga 2 - 8.

9. Samarbete

Parterna ska lojalt delta i samarbetet specificerat i bilaga 1.

10. Priser och justeringar

10.1. Pris:

Priset finns fastställt i bilaga 9 och är uppdelat i följande kategorier:

1. Fast årligt pris (Bas-, Övriga tjänster).
2. Arvode per tidsenhet och personalkategori avseende Extratjänster.

Vid de fall Kunden efterfrågar Extratjänster som kräver att GSF nyttjar tredje part skall GSF vidarefakturera kostnaden samt pålägg för GSF:s hanteringskostnader. Kunden skall vid ingången överenskommelse informeras om att pålägg för GSF:s hanteringskostnader tillkommer.

10.2. Justering av priset

Överenskommet pris baseras på antagandena som specificeras i bilaga 1 och 9. När omständigheterna medför förändrad användning av GSF:s resurser eller påverkan av tredje part skall ersättningen justeras i motsvarande mån.

Justering av priser sker årligen den 1 januari i enlighet med av Region Skåne beslutad uppräkningsfaktor.

10.3. Moms och priser:

Priser och ersättningar är upptagna i svenska kronor exklusive moms.

11. Fakturering och betalningsvillkor

11.1. Fastställt pris:

Det fastställda priset skall faktureras per helår i förskott. Betalningen av det fasta priset börjar vid fastställt startdatum för GSF:s tjänst.

11.2. Extratjänster:

Tjänster som inte omfattas av de i bilagorna fastställda tjänsterna, s.k. extratjänster, faktureras i efterhand men inte tidigare än första arbetsdagen nästföljande månad.

11.3. Betalningsvillkor:

Betalning skall ske inom 30 dagar efter utfärdande av faktura.

11.4. Ränta vid sen betalning:

Tillämpning av Region Skånes gällande principer för sena betalningar från koncerninterna kunder.

12. Ansvar

12.1. Generella regler

Generella regler i svensk rätt beträffande skadestånd: Om inget annat stadgas i kontraktet skall parterna tillämpa allmänna skadeståndsrättsliga principer.

12.2. Följdskada och indirekt förlust:

GSF friskriver sig från ansvar beträffande förlust eller förvanskning av data samt även för indirekt förlust och följdskador. I den mån ansvaret kan hänföras till vårdslöshet gäller inte ovanstående friskrivning.

12.3. Maximalt 12 månaders ersättning:

Eventuellt skadestånd som skall betalas av GSF är begränsat till den totala ersättning som kunden betalat till GSF enligt kontraktet under de senaste 12 månaderna före det att ersättningsanspråket i fråga skriftligen framställdes mot GSF.

13. Ikraftträdande, uppsägning och upphörande

13.1. Ikraftträdande

Kontraktet träder i kraft efter undertecknande av båda parter. Definierat startdatum för tjänsteleverans och debitering är 2011-01-01.

13.2. Grundläggande rätt till uppsägning

GSF får säga upp kontraktet genom en uppsägningstid om 12 månader och kunden får säga upp kontraktet genom en uppsägningstid om 12 månader. Emellertid får ingendera av parterna säga upp avtalet till upphörande före 2012-12-31. Efter kontraktstidens utgång gäller avtalet till dess att endera parten säger upp det. Uppsägningen måste dock vara förankrad och skriftligen godkänd av Ekonomi- och HR-direktör.

13.3. Avtalsrevision efter införandeperiod

Löpande förändringar och övriga tjänster sker efter skriftlig överenskommelse av båda parter.

13.4. Assistans vid uppsägning

Vid eventuell uppsägning av tjänster inom kompetenscentrum Ekonomi och HR skall GSF på ett korrekt och adekvat sätt assistera vid överförandet av uppgifterna antingen till kunden eller till tredje man utsedd av kunden.

Vid uppsägning skall GSF efter kundens begäran överlämna följande till kunden eller tredje man utsedd av kunden:

- alla kopior och original av kundens data, dokumentation och räkenskaper,
- en specifikation av formatet som data levereras i
- eventuella andra föremål som tillhör kunden men som är i GSF:s besittning.

Vid kundens förfrågan skall GSF tillhandahålla ytterligare relevant assistans som har samband med överförandet av GSF:s tjänst till kunden eller till tredje man anvisad av kunden. Sådan assistans skall betalas i enlighet med då fastställda taxor för extra tjänster.

14. Tillämplig lag och tvister

14.1. Förhandling

Parterna skall sträva efter att lösa eventuella tvister enligt eskaleringsfunktionen som beskrivs i bilaga 1.

15. Underskrifter

15.1. Två original

Av detta kontrakt har upprättats och till vardera parten utväxlats två (2) original exemplar.

Ort och Datum

Ort och Datum

För GSF

För

Namnförtydligande

Namnförtydligande