

Cerner Sverige AB
Att. Verkställande direktör Carolina
Wallenius
c/o WeWork Urban Escape
Malmskillnadsgatan 32
111 51 Stockholm

MED REKOMMENDERAT BREV

Göteborg den 2 februari 2022

Angående brister i leverans av kärnsystem

I egenskap av behörig företrädare för Västra Götalandsregionen ("VGR") kontaktar jag er med anledning av införandet av kärnsystemet Millennium med tillhörande anpassningar och tjänster ("Lösningen"). Lösningen ska levereras till VGR av Cerner Sverige AB ("Cerner") enligt det *Avtal avseende leverans av kärnsystem* som har ingåtts mellan VGR och Cerner den 27 november 2018 ("Avtalet"). Eventuella definierade begrepp i det här brevet ska ha den betydelse som anges i Avtalet.

1. Inledning

Som tidigare kommunicerats har VGR under hösten 2021, genom en oberoende tredje part, genomfört en genomlysning av genomförandet av implementationen Lösningen. Genomlysningen har identifierat ett antal fel och brister i hur Cerner utfört sina åtaganden enligt Avtalet. VGR kommer löpande att ytterligare analysera dessa fel och brister och förbehåller sig därför rätten att återkomma med ytterligare krav samt att precisera de krav som framställts med anledning av dessa fel och brister.

VGR har vidare vid upprepade tillfällen påtalat allvarliga fel och brister kopplat till Cerners kommande leverans av Lösningen. Detta har t.ex. skett genom brev, behandling vid programmöten, mötesprotokoll, särskilda skrivelser, diskussioner inom ramen för programmets avtalsgrupp och på flera andra liknande sätt i olika konstellationer. Cerner har vidgått åtminstone ett flertal av de påtalade allvarliga bristerna och kommunicerat att Cerner inte kommer leverera Lösningen i enlighet med de krav som följer av Avtalet i vissa delar. I flera fall avser tillkortakommandet funktionalitet och åtaganden som är avgörande för att Lösningen ska fungera på avsett sätt.

Dessa fel och brister utgör fullbordade respektive anteciperade avtalsbrott, som har eller kommer att medföra betydande skada, kostnader och/eller förluster för VGR.

Genom detta brev, som skickas för god ordnings skull med anledning av att VGR nu mottagit slutsatserna från genomlysningen, vill VGR återigen uppmärksamma Cerner på de akuta problem som uppstått till följd av Cerners utförande av Leveransen och Cerners ansvar för dessa. VGR vill även genom detta brev vidhålla tidigare gjorda reklamationer och bekräfta de



diskussioner som ägt rum samt förbehålla sig alla rättigheter med anledning av de påtalade respektive anteciperade avtalsbrotten.

I det följande listas *exempel* på särskilt allvarliga fel och brister som noterats av VGR för vilka Cerner är ansvariga enligt Avtalet och som vart och ett tidigare kommunicerats till Cerner på flera olika sätt och vid olika tidpunkter. VGR vill dock poängtera att nedan sammanställning inte på något sätt utgör en uttömmande eller fullständig lista över de områden där VGR bedömer att det föreligger risk för bristande fullgörelse eller fel enligt Avtalet. Ingenting i detta brev ska således tolkas som ett fränfallande eller eftergift i något hänseende från VGR:s sida.

2. Dröjsmål

Cerner är i betydande dröjsmål med Leveransen. Som påtalats av VGR vid flera tillfällen ansvarar Cerner för det uppkomna dröjsmålet. Cerner har även själva bekräftat att man ansvarar för i vart fall en del av dröjsmålet.

I skrivande stund uppgår det förväntade dröjsmålet till minst två år jämfört med vad som avtalats. Dröjsmålet medför betydande merkostnader och skador för VGR. VGR får i sammanhanget påminna om att Cerner enligt Avtalet bl.a. är skyldigt att (a) informera VGR om dröjsmålet och anledningen till det, (b) informera VGR om konsekvenserna av dröjsmålet, och (c) vidta alla rimliga åtgärder, inklusive tillhandahållande av extra resurser (på Cerners egen bekostnad), som krävs för att motverka dröjsmålet samt att avtalad leverans under Avtalet kan fullgöras och att driftsättningen kan genomföras så snart som rimligen är möjligt. VGR får därför be Cerner att informera om omfattningen av det förväntade dröjsmålet samt att vidta sådana åtgärder.

VGR hänvisar i sammanhanget även till tidigare reklamationsbrev som skickats med anledning av det uppkomna dröjsmålet daterat 2 oktober 2019. Samtliga krav och reservationer som framställts i nämnda brev gäller alltså.

3. Brott mot förbudet mot extern drift

Cerner har vid ett flertal tillfällen och i olika sammanhang meddelat att man i dagsläget inte kommer att kunna leverera samtlig avtalad funktionalitet. I flera fall avser bristerna centrala funktioner i Lösningen. Såvitt VGR kan förstå beror tillkortakommandet bland annat på att Cerner inte verkar kunna efterleva de krav som rör hur driften av Lösningen ska ske. Parterna har genom Avtalet kommit överens om att driften av Lösningen ska ske hos VGR. Detta har utgjort en grundläggande förutsättning för Avtalet, vilken accepterats av Cerner. Frågan har diskuterats vid ett flertal tillfällen under upphandlingens gång och det kan i detta sammanhang noteras att Cerner under upphandlingen har demonstrerat hur man skulle kunna leverera avtalad funktionalitet när kunden ansvarar för driften.

Cerner har i ett sent skede kommunicerat att s.k. molndrift är en förutsättning för att Cerner ska kunna tillhandahålla all avtalad funktionalitet. Vid diskussioner mellan parterna dessförinnan har Cerner framhållit att man skulle kunna tillhandahålla driften av relevanta komponenter/tjänster genom ett datacenter där Cerner själva skulle ansvara för driften. Cerner har nu emellertid kommunicerat att driften ska ske genom datacenter som tillhandahålls av Amazon Web Services för att kunna säkerställa katastrofåterställning. Cerner har vidare ännu inte preciserat hur leveransen skulle ske. Det finns en betydande risk att en sådan lösning skulle medföra regulatoriska problem för VGR. Dessa regulatoriska problem är i själva verket den

konkreta anledningen till begränsningen i Avtalet av möjligheten att drifta delar av Lösningen genom extern drift.

Det kan konstateras att den funktionalitet som avses, t.ex. behörighetsstyrningen av Lösningen, i vissa fall är helt central för användningen av Lösningen och att VGR därmed inte skulle kunna använda Lösningen utan dessa komponenter. Även flera andra kritiska kliniska funktionaliteter och anpassningar av Lösningen för att möta svenska lagkrav föreslås att levereras genom s.k. molndrift. Felen är därför av väsentlig betydelse för VGR.

4. Taligenkänningsfunktionalitet

Som VGR tidigare har påtalat är VGR:s uppfattning att Cerner enligt Avtalet är skyldigt att tillhandahålla s.k. taligenkänningsfunktionalitet som en del av Lösningen och Leveransen. Cerner har sedermera meddelat att man inte har för avsikt att tillhandahålla sådan funktionalitet. Utöver det faktum att Lösningen i sådant fall skulle sakna väsentlig funktionalitet, innebär detta att VGR kommer att drabbas av betydande merkostnader för att anskaffa motsvarande funktionalitet från en tredje part alternativt genom underleverantör till Cerner.

5. Frågor kring utskriftskompabilitet

Som tidigare kommunicerats, menar VGR att Cerner enligt Avtalet är skyldigt att säkerställa att Lösningen är kompatibel med de skrivare som VGR använder i verksamheten. Cerner har hävdats att man inte kan säkerställa sådan kompabilitet, utan att endast ett fåtal av de skrivare som VGR använder kommer att fungera tillsammans med Lösningen.

6. Oförmåga att efterleva svensk lagstiftning, särskilt vad avser hantering av personuppgifter och patientdata

Parterna har genom Avtalet kommit överens om att Lösningen vid var tid ska uppfylla, och Cerner vid var tid ska efterleva, gällande tillämplig lag rörande hantering av personuppgifter och patientdata, inklusive men inte begränsat till dataskyddsförordningen och patientdatalagen. Cerner har varit medveten om att hantering av patientdata utgör en central del av Lösningens användningsområde, vilken åtföljs av strikta lagkrav.

Cerner har kommunicerat att Lösningen inte kommer att kunna uppfylla de krav som Avtalet ställer på informationssäkerhet och behandling av personuppgifter och patientdata. Baserat på vad Cerner har kommunicerat gällande specifika funktioner i Lösningen framstår det som att i vart fall vissa väsentliga delar av Lösningen i strid mot Bilaga 18:

- (i) inte håller information som olika vårdgivare ansvarar för logiskt separerade,
- (ii) inte tar hänsyn till patientens rätt att spärra information inom en vårdgivare, och
- (iii) möjliggör åtkomst till andra vårdgivares uppgifter utan att förutsättningarna för sammanhållen journalföring är uppfyllda.

Därutöver kan noteras, som tidigare påtalats av VGR, att Cerner kommer att behöva anpassa sin supportorganisation så att Cerner kan hantera personuppgifter inom ramen för supportärenden på ett sätt som efterlever tillämplig lag.

Ovanstående innebär att Lösningen inte utan anpassningar kommer att uppfylla de krav på hantering av personuppgifter och patientdata som följer av Avtalet. Detta riskerar i sin tur att försätta VGR i en situation där VGR dels själv bryter mot tillämplig lag, dels äventyrar patientsäkerheten, vilket gör att dessa brister är särskilt allvarliga och av väsentlig betydelse för VGR.

7. Bristfällig schemalägningsfunktionalitet

Som VGR påtalat vid flera tillfällen tidigare, är den schemalägningsfunktionalitet som kan tillhandahållas av Cerner inte i linje med vad som avtalats. Detta då Cerner meddelat att man inte har för avsikt att anpassa relevant modul till svenska förhållanden.

Schemalägningsfunktionaliteten är av väsentlig betydelse för VGR och en utebliven leverans av denna funktionalitet skulle medföra betydande merkostnader för VGR.

8. Bristfällig projektledningsförmåga

Cerner ska enligt Avtalet ha projektlednings- och koordineringsansvaret för genomförandet av Implementationsprogrammet. Som påvisas genom den externa genomlysning som genomförts på uppdrag av VGR, och som tidigare påtalats av VGR vid ett flertal tillfällen, har Cerner brutit i ett flertal väsentliga avseenden. VGR menar att dessa brott mot principerna i Avtalet inneburit dels en fördröjning av projektet, dels har varit en starkt bidragande orsak till den omfattande förseningen.

Cerner behöver därmed tillse att Cerners personal besitter en god projektledningsförmåga, vilket bl.a. inkluderar att upprätta och efterleva en robust och realistisk tidplan.

Sammantaget har Cerners brott mot principerna i Avtalet inneburit betydande konsekvenser och skador för VGR.

9. Kompetensbrist och brister i design

Parterna har i Avtalet kommit överens om att Cerner ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämplig, kvalificerad och kompetent personal. Enligt Avtalet har Cerner vidare en skyldighet att säkerställa att sådan personal är väl förtrogen med såväl Avtalet (inklusive däri uppställda tekniska, funktionella och säkerhetsmässiga krav på Lösningen), det som omfattas av Cerners leverans, som relevanta delar av VGR:s verksamhet. Cerners personal ska därmed ha god kunskap om alla dessa tre parametrar.

VGR menar att de medarbetare som Cerner bemannat projektet med i hög grad saknar kunskap om såväl Avtalet och den tillhandahållna Lösningen som relevanta delar av VGR:s verksamhet, och att Cerners personal därför inte har den nödvändiga helhetsbild av projektet som krävs. Som en konsekvens av detta har arbetssituationen för VGR:s medarbetare blivit ohållbar, vilket inneburit att VGR har fått tillhandahålla ytterligare resurser till projektet, utöver det antal som överenskommit i Avtalet.

Vidare är den s.k. designfasen en central del av Implementationsprogrammet, under vilken Lösningen ska designas enligt VGR:s specifika behov. På samma sätt som Cerner ansvarar för genomförandet av Implementationsprogrammet i stort, ansvarar Cerner även för att designfasen genomförs på ett korrekt och effektivt sätt. Det har nu framkommit – vilket även belyses i rapporten från genomlysningen som genomförts på VGR:s begäran – att det föreligger

omfattande brister och fel i hur Lösningen har designats. Det går i nuläget inte att närmare bedöma omfattningen av dessa brister och fel då detta kräver ytterligare analys, men det kan konstateras att en betydande del av arbetet sannolikt kommer att behöva göras om. Felen och bristerna är av väsentlig betydelse för VGR. VGR menar att Cerner ansvarar för det felaktiga arbetet.

10. Avslutande kommentar

De ovan angivna konstaterade respektive anteciperade avtalsbrotten har orsakat och kommer att orsaka VGR betydande skada. Cerner är enligt Avtalet skyldigt att ersätta VGR för denna skada. VGR utreder för tillfället skadornas storlek och omfattning, samt vidtar nödvändiga åtgärder i syfte att minimera dessa. De skador som VGR redan nu kan överblicka uppgår till minst en halv miljard kronor, men låter sig i dagsläget inte bestämmas till något exakt belopp.

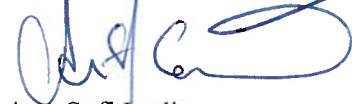
VGR vill dock poängtera att det finns en risk att man drabbas av betydande ytterligare skador, bl.a. de direkta kostnader som VGR skulle behöva stå för vid köp av ett nytt system motsvarande Lösningen, inklusive upphandlingskostnader, mellanskillnad i pris (täckningsköp) samt övriga direkta kostnader. Storleken av denna skada går inte att precisera i nuläget, men kan komma att uppgå till betydande belopp.

VGR reserverar sig alltså rätten att göra gällande samtliga påföljder enligt Avtalet och tillämplig lag med anledning av de konstaterade respektive anteciperade avtalsbrotten, inklusive men inte begränsat till att utkräva vite och skadestånd samt att häva Avtalet.

VGR kräver härmed rättelse av de konstaterade avtalsbrott som redogörs för ovan och att Cerner skyndsamt och senast sextio (60) dagar från dagens datum fullgör sina skyldigheter i enlighet med vad som anges i Avtalet.

VGR begär vidare, med anledning av de anteciperade avtalsbrott som anges ovan, att Cerner skyndsamt och senast sextio (60) dagar från dagens datum återkommer med skriftlig bekräftelse och underlag som försäkrar VGR om att Cerner avser leverera Lösningen i enlighet med Avtalet, samt anger och specificerar om avtalsenlig leverans av Lösningen inte är möjlig i någon del.

Med vänlig hälsning



Ann-Sofi Lodin

Regiondirektör, Västra Götalandsregionen

Göteborg 2022-02-02