



Avtal

Alarmerings- och dirigerings-tjänster

Västerbottens läns landsting

SOS Alarm Sverige AB

Datum
2015-08-14

Diarienum

Avtal

Alarmerings- och dirigeringsstjänster

Innehållsförteckning

1	Avtalsparter	4
2	Kontaktpersoner för avtalet	4
3	Bakgrund	4
4	Avtalstid	6
5	Avtalsomfattning	6
5.1	Resurser som omfattas av tjänsten	6
5.2	Tjänstens innehåll och omfattning	7
6	Geografisk placering och lokaler	8
7	Förändringar i omfattning	8
8	SOS Alarms ansvar	9
8.1	Ärendehantering	9
8.2	Specifika krav vid ärendehantering	9
8.3	Personal.....	9
8.4	Specifika kompetenskrav	10
8.5	Utbildning och övning	10
8.6	Lagar och tillstånd	10
9	Uppföljning och statistik	10
9.1	Medicinsk revision.....	10
9.2	Kvalitetsuppföljning av SOS Alarms åtagande.....	11
9.3	Statistik och uppföljning	11
10	Teknik	11
10.1	Ärendehanteringssystem	11
10.2	Utdirigering.....	11
10.3	Datakommunikation.....	11
10.4	Rakel	12
10.5	Telefonnummer	12
10.6	Dirigeringsverktyg.....	12
10.7	Export av data	12
10.8	Redundans	12
11	Landstingets ansvar	12
11.1	Avtal med samverkanspartners.....	12
11.2	Larminstruktioner och larmplaner	12
11.3	Medicinska instruktioner och anvisningar	13

11.4	Beställningar från vårdinrättningar.....	13
11.5	Teknisk utrustning	13
12	Vite.....	13
13	Leveransförmåga	13
14	Skadestånd	13
15	Sekretess	14
16	Förbehåll	14
17	Förtida upphörande.....	15
18	Överlåtelse av avtal.....	15
19	Kommersiella villkor	15
19.1	Priser	15
19.2	Prisjustering.....	15
19.3	Fakturerings- och betalningsvillkor	15
20	Avtalspart.....	16
21	Samverkan.....	16
22	Dokumentation avvikelser och klagomål.....	16
23	Försäkring.....	17
24	Ändringar och tillägg.....	17
25	Handlingars inbördes ordning	17
26	Meddelandeskyldighet.....	17
27	Befrielsegrunder (Force Majeure).....	17
28	Tvist	18
29	Underskrifter	18

1 Avtalsparter

Landstinget/regionen	Leverantör
Västerbottens läns landsting	SOS Alarm Sverige AB
Org nr: 232100-0222	Org nr: 556159-5819
Telefon: 090-785 00 00	Telefon: 08 - 407 30 00

2 Kontaktpersoner för avtalet

Landstinget/regionen	Leverantör
Kontaktperson: Britt-Marie Nordström	Kontaktperson: Peter Bergström
Telefon: 090-785 11 83	Telefon: 023-76 28 19, 072-209 65 10
E-post: brittmarie.nordstrom@vll.se	E-post: peter.bergstrom@sosalarm.se

3 Bakgrund

Landstinget ska enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) erbjuda en god hälso- och sjukvård åt dem som är bosatta inom landstingen. Ett landsting får dock sluta avtal med någon annan om att utföra de uppgifter som landstinget ansvarar för enligt nämnda lag. Västerbottens läns landsting har tillsammans med övriga landsting/region i Norrland (Norrbottnens läns landsting, Landstinget Västernorrland och Region Jämtland Härjedalen) för tillfället avtal med SOS Alarm genom vilket SOS Alarm tillhandahåller alarmerings- och dirigeringsjänster. Avtalet löper ut den 31 december 2015.

SOS Alarm ägs till lika delar av staten och av SKL Företag AB, ett av intresseorganisationen Sveriges Kommuner och Landsting helägt dotterbolag. SOS Alarm ansvarar på uppdrag av staten för mottagandet av nödsamtal på det nationella nödnumret 112 och för vidareförmedling av samtalen till rätt hjälpresurs, t ex kommunal räddningstjänst, landstingens ambulanssjukvård, statlig räddningstjänst etc. Enligt avtalet mellan staten och SOS Alarm ("112-avtalet") ska SOS Alarm även erbjuda samtliga kommuner och landsting att träffa avtal om en fullständig larmbehandling med utökad intervju och utalarmering av hjälpresurser. I förhållande till landstingen innebär detta att SOS Alarm, då inkommande ärende bedöms som ett sjukvårdsärende, fastställer det medicinska vårdbehovet (prioritering) och i förekommande fall larmar och dirigerar (dirigering/koordinering) ambulansresurser till den hjälpbehövande.

Landstinget önskar nu teckna avtal med SOS Alarm om att SOS Alarm ska tillhandahålla ovan beskrivna alarmerings- och dirigeringsjänster för tiden efter den 31 december 2015.

Landstinget anser inte att tjänsterna behöver upphandlas då det s k Teckal- undantaget i lagen om Offentlig Upphandling ("LOU") är tillämpligt. Landstinget är av uppfattningen att såväl kontroll- som verksamhetskriterierna är uppfyllda. Av rättspraxis (C-182/11, C-183/11 och C-340/04) följer att det inte är ett krav att landstinget ska äga aktierna direkt i SOS Alarm och att delta i styrelsearbetet för att kontrollkriteriet ska vara uppfyllt. Ägandet kan vara indirekt – såsom genom SKL Företag AB – och landstinget kan utöva sin kontroll på annat sätt än genom direkt deltagande i styrelsearbetet. Av SOS Alarms bolagsordning framgår att SKL Företag AB ska tillsätta hälften av styrelseledamöterna. I arbetsordningen för styrelsen anges att styrelsen måste samråda och samordna sin syn med företrädare för ägarna i frågor av väsentlig betydelse. Det finns också ett 112-råd, som består av företrädare för Sveriges kommuner och landsting och staten. Rådets uppgift är att fortlöpande fungera som förslagsställare, rådgivare och referensorgan till SOS Alarm i strategiska frågor. SOS Alarms ägarrelaterade omsättning uppgår till omkring nittio procent, vilket är tillräckligt enligt nuvarande praxis och EUs nya direktiv om offentlig upphandling (2014/24/EU), för att verksamhetskriteriet ska vara uppfyllt.

Landstinget anser vidare att avtalet om alarmerings- och dirigerings-tjänstersyftar till att fullgöra ett gemensamt allmännyttigt uppdrag. Landstinget har ett ansvar enligt lag och SOS Alarm har ett ansvar enligt avtal med staten att fullgöra alarmerings- och dirigerings-tjänster. Ingen privat part eller leverantör är involverad och avtalet har uteslutande tillkommit för att uppnå mål av allmänintresse. Under sådana förhållanden följer av EU-praxis (jfr C-480/06, C-159/11 och C-159/11) att LOU inte ska tillämpas.

Vidare har en statlig utredning föreslagit att ansvaret för samhällets alarmering av polis, räddningstjänst samt hälso- och sjukvård överförs till en statlig myndighet. I utredningens förslag anges bl a att den nya myndigheten tillsammans med landstingen och regionerna ska svara för alarmerings- och dirigerings-tjänster samt att myndigheten skulle ha inlett sin verksamhet den 1 januari 2015. Vid beaktande av de remissvar som inkommit och att det ännu inte föreligger någon proposition, finns det en betydande osäkerhet hur utredningens förslag kommer att realiseras. Med hänsyn till att landstingets behov av berörda tjänster gäller från och med den 1 januari 2016 och att ovannämnda osäkerhet finns, finns det synnerliga skäl för att göra en direktupphandling med nuvarande leverantör - som också är föreslagen att övertas av den statliga myndigheten.

Landstinget är också berättigat att göra en direktupphandling då SOS Alarm på grund av tekniska skäl och av ensamrätt är den enda leverantören som kan tillhandahålla efterfrågade tjänster (4 kap 5 §, första stycket punkt 2 LOU). Tekniska skäl och ensamrätt föreligger på grund av att landstinget ställer följande krav:

- a) Landstinget har ställt som krav att leverantören av tjänsten ska kunna identifiera inkommande vårdärenden med telefonnummer, adress och position på karta i samband med utförande av uppdraget (se punkt 10 under rubriken Teknik nedan). Med hänsyn till att huvuddelen av de inkommande samtalen kommer från en mobiltelefon, är det en förutsättning för att kunna utföra tjänsten att en positionering kan göras (t ex om samtalet tappas bort eller om den hjälpsökande flyttar på sig). Enligt 6 kap 9 §, 6 kap 13 §, första stycket punkt 2, 6 kap 20 § och 6 kap 22 §, första stycket punkt 2 i lagen om elektronisk kommunikation ("LEK") är det endast SOS Alarm som har rätt att få tillgång till lokaliseringssuppgifter av mobiloperatörerna.
- b) För att kunna ringa tillbaka till den hjälpsökande eller om samtalet har tappats bort, krävs tillgång till abonnentens nummer (s.k. A-nummer). Detta gäller både hemliga och öppna nummer. Enligt 6 kap 20 och 22 §§ i LEK är teleoperatörerna skyldiga att, utan abonnentens samtycke, lämna ut A-nummer till SOS Alarm. Denna rätt gäller endast för SOS Alarm och inte för någon annan leverantör. Att ha tillgång till A-numret, är en förutsättning för att kunna utföra uppdraget (se även punkt 10 under rubriken Teknik nedan).

- c) Landstinget uppställer också som krav att leverantören ska kunna hantera s.k. gemensamhetslarm, d v s ärenden som inte endast rör vård utan som också innebär samverkan med kommunal- och statlig räddningstjänst, polis, försvarsmakten, landsting och andra myndigheter. SOS Alarm är - genom sin unika ställning som mottagare av 112-samtal – den enda part som kan hantera gemensamhetslarm. Denna funktion krävs för att tjänsten ska fungera, då inkommande larm i vissa fall berör flera myndigheter.
- d) Som leverantör ska man också kunna hantera s.k. IVPA-larm (i väntan på ambulans), dvs. akuta larm där det inte finns någon ambulans i närheten och där Räddningstjänsten istället rycker in och hanterar larmet till dess att ambulans anländer. SOS Alarm har avtal med samtliga kommuner och kan tillkalla och dirigera fordon från Räddningstjänsten för att initialt hantera vissa typer av vårdärenden. Det finns inte någon annan leverantör än SOS Alarm som har avtal med samtliga kommuner och som kan hantera IVPA-larm. SOS Alarm är således på grund av tekniska skäl och ensamrätt den enda leverantören som kan hantera IVPA-larm.
- e) Landstinget har också – i syfte att inte äventyra patientsäkerheten och för att minska onödiga väntetider – bedömt att det har behov av en tjänst som kan utföras utan att det sker någon vidarekoppling av telefonsamtal från SOS Alarms tekniska plattform till tredje part (en så kallad obruten larmkedja). Karolinska Institutet har i en oberoende utredning av Marcus Petersson m fl kommit till slutsatsen att ärendet varje överkopplat ärende fördröjs i genomsnitt med 30 sekunder (inklusive överkopplingstiden). SOS Alarm har till följd av alarmeringsavtalet med staten en ensamrätt att ta emot nödsamtal från 112. Eftersom det saknas tekniska lösningar för att överföra samtal från SOS Alarm till tredje part aktör utan att samtalet vidarekopplas från SOS Alarms tekniska plattform, är det endast SOS Alarm som kan tillhandahålla tjänsten i en obruten larmkedja.

Ovanstående krav är objektivt och funktionellt motiverade med hänsyn till landstinget behov.

I anledning av ovanstående har landstinget valt att teckna nedanstående avtal med SOS Alarm. Parterna har därför kommit överens om följande.

4 Avtalstid

Avtalet gäller från och med 2016-01-01 till och med 2018-01-31 med möjlighet för landstinget till förlängning vid två tillfällen med 12 månader per gång. SOS Alarm ska påbörja uppdraget för landstinget från och med den 1 januari 2016 kl. 00.00.

Vid avtalsperiodens utgång upphör avtalet att gälla utan föregående uppsägning såvida inte landstinget skriftligen begärt förlängning av avtalet senast tolv månader före respektive avtalsperiodens utgång.

5 Avtalsomfattning

SOS Alarm åtar sig att under avtalstiden utföra alarmerings- och dirigerings tjänster dygnet runt, året om i enlighet med detta avtal.

5.1 Resurser som omfattas av tjänsten

Avtalet omfattar följande resurser:

5.1.1 Ambulanssjukvård samt andra prehospitala resurser

Vägambulanser, ambulanshelikopter, ambulansflygplan men även sjuktransportfordon, bedömningsenheter, akut-läkarbilar, samt chef- och ledningsfunktioner i beredskap.

5.1.2 Skydd, kris- och katastrofberedskap

Tjänsteman i beredskap (TiB), ledningsfunktioner för lokal och regional krisledning, sjukvårdsgrupper, skyddsfunktioner på sjukhus och vårdinrättningar samt entreprenörer för transport av personal och material.

5.1.3 Externa resurser

Uppdraget omfattar även externa resurser enligt gällande samverkansavtal med exempelvis, men inte begränsade till, kommunal och statlig räddningstjänst samt larmcentraler, ambulans- och helikopterresurser i Norge/Finland.

5.2 Tjänstens innehåll och omfattning

Tjänsten omfattar dels vårdärenden som identifierats via det nationella larmnumret 112 eller som inkommer på särskilda telefonnummer och webbtjänster, dels andra ärenden som bedöms påverka landstingets verksamhet.

Omfattningen av tjänsten indelas i följande områden:

5.2.1 Bedömning och prioritering

- Intervju av hjälpsökande
- Bedöma och prioritera vårdärenden
- Vid behov ge råd och hänvisa till annan vårdnivå
- Bedöma och handlägga övriga ärenden

5.2.2 Alarmering och dirigering

- Larma lämplig resurs utifrån instruktioner, larmplaner och aktuell lägesbild
- Koordinera och dirigera resurser enligt 5.1.1 och 5.1.3 ovan

5.2.3 Ledning och styrning

- Omfördela resurser utifrån aktuell lägesbild
- Vidta åtgärder för att upprätthålla beredskap
- Samverka med landstingets ledningsfunktioner (tex. TiB, RKL, LKL, ACiB)

5.2.4 Övriga tjänster

Följande övriga tjänster ska ingå i avtalet

- Statistik- och resursverktyg (QlikView), 1-3 samtidiga användare per landsting
- Webbkarta med körtidsisokroner, 1-3 samtidiga användare per landsting
- Webbeställning av sekundärtransporter
- Inkallning av krisledning via UMS (voice broadcast)
- Larmning och information från KBX till TiB
- Samverkanswebben
- Personlarm blåljus

6 Geografisk placering och lokaler

Den geografiska placeringen av SOS Alarms larmcentraler ska vara i Norrbotten, Västernorrland och i Jämtland där de avtalade tjänsterna i huvudsak ska utföras. För att uppfylla SOS Alarms åtagande om redundans har SOS Alarm dock möjlighet och äger rätt att vid behov använda samtliga SOS-centralers kapacitet (även utanför ovan angivna lokaler) och resurser för fullgörandet av SOS Alarms uppdrag enligt detta avtal.

7 Förändringar i omfattning

Skulle omfattningen enligt detta avtal under- respektive överstiga nuvarande resurser ska detta inte betraktas som avtalsbrott från landstingets sida utan SOS Alarm är skyldig att leverera det aktuella behovet. SOS Alarm har dock rätt till omförhandling och/eller högre ersättning enligt vad som anges nedan.

Ersättningen i punkt 19.1 är baserad på antalet inkommande sjukvårdsärenden, dvs. ärenden som efter bedömning av SOS-operatör klassas som vårdärende ("Vårdärenden"), som har utförts för landstingets räkning under 2015. För det fall antalet Vårdärenden på årsbasis skulle öka med mer än tio (10) procent i förhållande till 2015 (basåret) under avtalstiden har SOS Alarm rätt att begära omförhandling. Om parterna inte kommer överens vid en sådan förhandling har SOS Alarm rätt till ökad ersättning med femtio (50) procent av volymökningen i relation till tidigare ersättning.

För det fall antalet Vårdärenden skulle minska med mer än tio (10) procent i förhållande till 2015 (basåret) under avtalstiden har landstinget på motsvarande sätt rätt att begära omförhandling. Om parterna inte kommer överens vid en sådan förhandling har landstinget rätt att få återbetalt femtio (50) procent av volymminskningen i relation till tidigare utbetald ersättning.

SOS Alarm ska, senast den sista februari varje år, skriftligen redovisa antalet Vårdärenden föregående kalenderår för landstinget. Beräkningen ska avrundas till närmaste heltal. Part har rätt att fakturera motparten för volymökningar-/volymminskningar enligt föregående punkter baserat på redovisningen med ett engångsbelopp i efterskott som ska betalas senast 30 dagar efter fakturadatum för det fall parterna inte kan enas vid en förhandling. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagens (1975:635) bestämmelser. Part har inte rätt att ta ut fakturerings- och/eller expeditionsavgifter av motparten.

Ex:

- 1) Antal Vårdärenden har under 2016 ökat med totalt 11 % i jämförelse med 2015. SOS Alarm har rätt att begära omförhandling och, om parterna inte kan komma överens vid sådan förhandling, fakturera landstinget med ytterligare 50 % av volymökningen dvs. 1% i relation till avtalat pris under det första avtalsåret som eventuellt har uppräknats med förändringen av AKI enligt punkt 19.2 (Prisjustering).
- 2) Antal Vårdärenden fortsätter att öka och den totala ökningen uppgår under 2017 till totalt 15 % i jämförelse med 2015. SOS Alarm har fortfarande rätt att begära omförhandling och, om parterna inte kan komma överens vid sådan förhandling, fakturera landstinget med ytterligare 50 % av den ytterligare volymökningen, dvs. 4 %, i relation till avtalat pris under det första avtalsåret som eventuellt har uppräknats med förändringen av AKI enligt punkt 19.2 (Prisjustering).

- 3) Antal Vårdärenden minskar med 10 % under 2018 jämfört med 2017 vilket innebär att antalet Vårdärenden ökat med 5 % under 2018 jämfört med 2015. Det innebär att SOS Alarm inte har någon rätt att begära omförhandling och inte heller har rätt till ytterligare ersättning för 2018 jämfört med avtalat pris under det första avtalsåret – förutom eventuell uppräknig av priset med förändringen av AKI enligt punkt 19.2 (Prisjustering).

8 SOS Alarms ansvar

8.1 Ärendehantering

Alla ärenden som ingår i tjänsten ska dokumenteras med tidsstämpel för ingående händelser, bedömningar och åtgärder. Ärendena ska i efterhand vara spårbara via text och ljudinspelning i den omfattning som är tillåten enligt gällande lag.

Handläggningen (intervju, bedömning, åtgärd/utalarmering) ska vara välgrundad och ske så snabbt som möjligt utifrån varje ärendes särskilda förutsättningar.

Innan beslut tas om vilken resurs och vilken prioritering ärendet tilldelas, ska det genomföras en helhetsbedömning som grundar sig på information som finns tillgänglig. Beslut ska tas i syfte att rätt vårdnivå når rätt patient.

Ärenden som SOS Alarm avisar eller hänvisar till exempelvis 1177 ska dokumenteras och vara spårbara i den omfattning som är tillåten enligt gällande lag.

8.2 Specifika krav vid ärendehantering

8.2.1 Bedömning och prioritering

Vårdärenden som kräver medicinsk bedömning samt övriga ärenden ska handläggas av personal med kompetens enligt 8.4.1.

Medicinskt beslutsstöd för prehospital sjukvård ska användas.

Vid oklara eller svårbedömda vårdärenden ska konsultation alltid ske med HMK, se punkt 2.8.4.1.

Prioritering ska ske enligt Socialstyrelsens föreskrifter, f.n. SOSFS 2009:10.

8.2.2 Alarmering och dirigering

Landstingens instruktioner och larmplaner ska följas.

Stödsystem för logistik och dirigering ska användas för att dirigera ambulanserna så att patientens väntetid blir så kort som möjlig.

8.2.3 Ledning och styrning

Landstingens instruktioner och larmplaner ska följas.

Vid oklarheter eller i särskilda fall ska utsedd funktion hos landstingen kontaktas för samråd.

8.3 Personal

Den personal som handlägger sjukvårdsärenden ska följa regler och föreskrifter för hälso- och sjukvårdspersonal. Dessutom ska nämnda personal:

- kunna kommunicera på svenska och engelska
- ha goda kunskaper om landstingens ambulanssjukvård, kris- och katastroforganisation
- ha mycket goda kunskaper om ambulanssjukvårdens arbetssätt och riktlinjer

- ha grundläggande kompetens inom samhällsskydd och beredskap
- besitta kundskap om olika myndigheters och organisationers roll, ansvar, resurser före, under och efter en samhällsstörning

8.4 Specifika kompetenskrav

8.4.1 Bedömning och prioritering

- Grundläggande sjukvårdsutbildning med erfarenhet av akutsjukvård/ambulanssjukvård
- Tillgång till högre medicinsk kompetens i form av legitimerad sjuksköterska med minst tre års yrkeserfarenhet som sjuksköterska från akutmedicinsk verksamhet och/eller öppen hälso- och sjukvård
- Intervjuteknik enligt SOS Alarms krav

8.4.2 Alarmering och dirigering

- Grundläggande sjukvårdsutbildning med erfarenhet av akutsjukvård/ambulanssjukvård
- Teknisk utbildning för alarmering, radiokommunikation, logistik- och dirigeringsverktyg enligt SOS Alarms utbildningsprogram
- Minst ett års erfarenhet som larmoperatör eller motsvarande erfarenhet
- Mycket goda kunskaper om ambulansuppdragens logik och logistik

8.4.3 Ledning och styrning

- Ledningsutbildning enligt SOS Alarms utbildningsprogram för larmoperatörer
- Minst två års erfarenhet som larmoperatör eller motsvarande erfarenhet

8.5 Utbildning och övning

SOS Alarm ska medverka, vid planering, genomförande och utvärdering av minst två regionala övningar per landsting och år. Dessutom ska SOS Alarm delta med funktionerna larmning och dirigering i samband med övningar som landstinget genomför. Planering ska ske i god tid och i samförstånd.

SOS Alarm ska upprätta ett särskilt nummer för samverkansövningar.

8.6 Lagar och tillstånd

SOS Alarm ska vara väl insatt i och följa de lagar, förordningar, föreskrifter, författningar och allmänna råd som gäller för privata vårdgivare så att verksamheten ej kommer i konflikt med eller strider mot de krav som från tid till annan framgår av gällande regelverk.

SOS Alarm har vid avtalsstart och förbinder sig att under hela avtalsperioden bibehålla nödvändiga tillstånd för att utföra uppdraget.

9 Uppföljning och statistik

9.1 Medicinsk revision

- Landstinget ska, så långt det är tillåtet enligt gällande lagstiftning, ha rätt till insyn i SOS Alarms uppdrag

- Landstinget äger rätt att genomföra medicinska revisioner minst en gång per år för att säkerställa att SOS Alarm fullföljer sitt uppdrag. Revisionerna kan utföras utifrån en specifik frågeställning, utifrån flera frågeställningar och eller en fördjupad medicinsk revision
- SOS Alarm ska utan tillkommande ersättning biträda vid revisionen

9.2 Kvalitetsuppföljning av SOS Alarms åtagande

SOS Alarm ska i en årsrapport redovisa kvalitetsparametrar som exempel, men inte begränsade till, inkommande ärenden, samtal som inte leder till uppdrag, handläggningstider, kompetensutveckling, driftstörningar och avvikelserapporter. Detaljer i årsrapportens innehåll ska ske i samråd mellan parterna.

9.3 Statistik och uppföljning

Landstinget ska erhålla statistik i verktyget QlikView där upp till 10 fördefinierade mallar ska ingå. Dessa tas fram i samråd mellan parterna **senast 201x-xx-xx**. SOS Alarm ska tillhandahålla grundutbildning för 1-3 användare per landsting för att själva kunna analysera statistiska uppgifter i Qlik View.

10 Teknik

10.1 Ärendehanteringssystem

Inkommande samtal och beställningar från hjälpbehövande och vårdinrättningar ska kunna mottas via fast, ip- och mobil telefoni samt webbtjänster.

A-nummer ska kunna identifieras och positioneras oberoende av den teknik som uppringaren använder. Systemet ska ha ett integrerat nationellt befolkningsregister för att kunna kontrollera en hjälpsökandes personnummer.

Varje ärende ska ha ett unikt ärendenummer i standardiserat format.

Ett ärende ska kunna mottas och hanteras på flera larmcentraler utan att någon fördröjning sker. Av ärendenumret ska det framgå vilken central som handlagt ärendet. Det ska också finnas möjlighet att kunna återkoppla till den som gjort den medicinska och andra bedömningar för komplettering av given information. Även möjlighet ska finnas att i den tekniska plattformen föra vidare såväl muntlig kontakt med den uppringande som eventuell tolk.

Ärendeprofiler ska alt kunna skapas enligt överenskommelse mellan parterna senast 201x-xx-xx.

Vid samverkan med larmcentraler i Finland och Norge ska ärenden utan fördröjning kunna överföras enligt överenskomna och standardiserade mallar.

Ändringar i ärendehanteringssystemet som bedöms påverka landstingens system ska meddelas i mycket god tid innan ändringarna driftsätts. Samråd bör ske redan i planeringsstadiet för att undvika driftsstopp.

10.2 Utalarmering

Utalarmering ska kunna ske via Rakel och kommande motsvarande teknik, digital utalarmeringstjänst, fast, ip- och mobil telefoni, KBX, textmeddelande enligt de instruktioner som landstingen anger för berörda resurser.

Ärendet ska kunna förmedlas via redundant utalarmeringsalternativ i händelse av att ordinarie larmväg är ur funktion.

10.3 Datakommunikation

Överföring av data ska kunna ske via mobila datanät, M2M, Sjunet eller motsvarande teknik.

10.4 Rakel

Talbegäran ska omgående besvaras på regionala, nationella och internationella samverkansgrupper.

Talgrupper ska kunna gruppkombineras utifrån MSB: s nationella riktlinjer och landstingens instruktioner.

Personlarm blåljus i Rakelsystemet ska prioriteras med bakgrundsavlyssning och positionering aktiverad.

Uppdateringar ska meddelas till landstingen senast 14 dagar före uppdateringen äger rum.

10.5 Telefonnummer

Landstinget ska ha tillgång till separata telefonnummer hos SOS Alarm för följande funktioner:

- Ambulansbeställning
- Ambulanspersonal i tjänst
- Sjukvårdsledare
- TiB/ACiB

Numren ska vara prioriterade och omgående besvaras, vanligen inom 15 sekunder.

10.6 Dirigeringsverktyg

Grafisk karta ska finnas för positionering av de resurser som innehar positioneringsutrustning. Funktionen ska inkludera ”Flight following” för ambulanshelikopter inom Sverige.

Kartan ska omfatta hela norra en samt minst 100 km på andra sidan gränsområdet i Finland och Norge. Uppdatering av kartsystemet ska ske kontinuerligt.

Ett dirigeringsverktyg ska finnas som stöd för operatörernas bedömning.

Det ska finnas en redundans för SOS Alarm att positionera, dirigera, skicka ärende text samt motta status uppdateringar ifrån ambulans. SOS Alarm ska kunna följa ambulansresurs i realtid via det redundanta systemet samt motta eventuellt nödlarm.

10.7 Export av data

Alla datauppgifter kopplade till ett ärende ska kunna överföras till respektive landstings server. Vilket dataformat på ärendeuppgifterna som ska gälla ska överkommas mellan parterna.

10.8 Redundans

Vid tekniska driftsavbrott, oavsett om det berör en enskild larmcentral, tekniknod, tekniska system etc. ska redundans finnas som innebär att tjänsten kan upprätthållas.

11 Landstingets ansvar

11.1 Avtal med samverkanspartners

Landstinget ansvarar för att avtal eller överenskommelser finns med samverkanspartners som SOS Alarm via larmplaner kan larma.

11.2 Larminstruktioner och larmplaner

Landstingetska tillhandahålla instruktioner och larmplaner avseende t.ex. larmade resurser, anspänningstider, larm till alternativa resurser, disponering av ambulansbesättningar, larmkriterier och instruktioner för TiB, telefonlistor, information med mera.

Uppdateringar ska meddelas SOS Alarm minst 14 kalenderdagar innan förändringen börjar gälla.

Larminstruktioner och larmplaner ska skriftligen meddelas SOS Alarm av behörig person hos landstinget.

11.2.1 Kontaktpersoner

Landstinget ska **före avtalsstart 2016-01-01** utse kontaktpersoner för följande områden:

- Alarmering och dirigering
- Kris och beredskap
- Teknik

Dessa personer ska ha mandat att kommunicera nya eller uppdaterade dokument, instruktioner, anvisningar och larmplaner.

11.3 Medicinska instruktioner och anvisningar

I de fall landstinget har kompletterande eller avvikande medicinska instruktioner och anvisningar än det som anges i SOS Alarms medicinska beslutstöd, ska dessa infogas och tillämpas efter godkännande av behörig i ledningsfunktion hos SOS Alarm.

Medicinska instruktioner och anvisningar ska skriftligen meddelas SOS Alarm av behörig person hos landstinget.

11.4 Beställningar från vårdinrättningar

Landstingen ska använda SOS Alarms webbaserade formulär vid beställning av överflyttningstransporter mellan vårdinrättningar. I vissa fall kan även telefonbeställningar förekomma. SOS Alarms förändringar i formuläret ska i förväg godkännas av respektive landsting.

11.5 Teknisk utrustning

Landstingen ansvarar för att den tekniska utrustning som funktioner och resurser ska kommunicera med är uppdaterad och kompatibel med SOS Alarms teknikplattform.

12 Vite

Om SOS Alarm i väsentligt avseende inte uppfyller sina åtaganden enligt avtalet och rättelse inte sker inom 3 veckor efter skriftligt påpekande från landstinget (som ska ha föregåtts av rapporteringar i samband med uppföljningar) ska vite utgå månadsvis med motsvarande 10 % av månadskostnaden, dock i högst 3 månader. Därefter, om väsentliga brister kvarstår, ska landstinget äga rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande eller till den senare dag som landstinget anger.

Upplupet vite får avräknas den avtalade ersättningen för redan fullgjort uppdrag. Vite som begärts in på felaktig grund ska i förekommande fall återbetalas till SOS Alarm.

13 Leveransförmåga

Landstinget har i händelse av att SOS Alarm inte fullgör något väsentligt åtaganden, vad gäller avtalad leverans och funktionalitet av tjänst, rätt att debitera SOS Alarm de skäligena merkostnader som uppkommer hos landstinget på grund av SOS Alarms bristande förmåga att fullfölja avtalat uppdrag som anges ovan.

14 Skadestånd

Skadeståndsanspråk riktade mot landstinget som beror på att SOS Alarm inte uppfyllt avtalade villkor, ska, med beaktande av vad som anges nedan, ersättas av SOS Alarm.

SOS Alarm svarar dock gentemot landstinget för skador (inkl. för krav som väcks mot landstinget/en) som SOS Alarm och av SOS Alarm anlitad personal orsakat vid felaktigt eller bristfällig utförande av SOS Alarms uppdrag enligt avtalet. SOS Alarms ansvar är begränsat till de fall och i den omfattning som SOS Alarm erhåller ersättning från sitt försäkringsbolag, dock med undantag för om skadan orsakats genom uppsåtlig handling av SOS Alarm eller om SOS Alarm har vållat skadan genom grov vårdslöshet.

SOS Alarm har hos försäkringsbolaget Länsförsäkringar en ansvarsförsäkring med högsta ersättningsbelopp om 40 miljoner kronor per skadetillfälle samt maximalt med 80 miljoner kronor per år.

För att landstinget ska kunna göra gällande anspråk på ersättning enligt ovan ska landstinget skriftligen framställa anspråk senast nittio (90) dagar efter det att skadan kommit till landstingets kännedom. I händelse av skadefall ska båda parterna aktivt medverka till att minimera skadan.

Utöver vad som anges ovan är SOS Alarm inte ansvarigt för skador eller kostnader som SOS Alarm vållar landstinget vid utförande av SOS Alarms uppdrag enligt detta avtal.

15 Sekretess

För SOS Alarm och SOS Alarms personal gäller enligt lag särskilda sekretessbestämmelser, bl.a. enligt lag (1981:1104) om verksamheten för vissa alarmeringscentraler, Patientsäkerhetslagen (2012:659), och Patientdatalagen (2008:355).

Part förbinder sig att inte röja eller utnyttja andra partens uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.), som kan komma part tillkänna, såvida inte annat följer av lag.

Part ansvarar för att av part anställd eller av part anlitad under- respektive medleverantör informeras om och iakttar tystnadsplikt i samma utsträckning som part enligt detta avtal, samt skriver på tystnadspliktsförbindelse. Dessa förbindelser ska på anmodan kunna uppvisas för motparten.

Sekretess enligt denna punkt gäller även efter det att avtalet har upphört att gälla, oavsett skälen till avtalets upphörande

16 Förbehåll

För att fullgöra sitt ansvar enligt hälso- och sjukvårdslagen förbehåller sig landstinget rätten att när SOS Alarm inte kan fullgöra sitt åtagande av tjänsten och funktionen ska landstinget utan ersättnings- och skadeståndsansvar från SOS Alarm kunna anlita annan leverantör eller att utföra hela eller delar av tjänsterna i egen regi.

Parterna förbehåller sig rätten, att om staten/myndigheter väsentligen påverkar eller förändrar ekonomiska eller funktionella förutsättningar för alarmerings- och dirigerings-tjänster, uppta förhandlingar med den andra parten avseende avtalets innehåll och omfattning samt avtalstid. Dessutom förbehåller sig landstinget att omförhandla detta avtal om sådana politiska beslut eller organisatoriska förändringar sker som påverkar dess innehåll. Avtalspart ska meddelas om omförhandling senast fyra veckor i förväg.

I de fall något/några landsting/region har behov av tillkommande tjänster ska förhandling kunna upptas med SOS Alarm.

17 Förtida upphörande

Avtalspart har rätt att med omedelbar verkan, eller till den dag som part anger, säga upp avtalet, om motparten i väsentligt avseende inte uppfyller sina åtaganden enligt avtalet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftligt påpekande.

Avtalspart har rätt att med omedelbar verkan, eller till den dag som part anger, säga upp avtalet om det framkommer att motparten lämnat oriktiga uppgifter i samband med avtalsförhandlingarna och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tecknandet av kontraktet.

18 Överlåtelse av avtal

Detta avtal får inte, utöver vad som framgår nedan, överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga godkännande.

SOS Alarms verksamhet har utretts inom ramen för utredningen ”En myndighet för alarmering” (SOU 2013:33), nedan kallad ”Alarmeringstjänstutredningen”. Alarmeringstjänstutredningen har föreslagit att en väsentlig del av SOS Alarms verksamhet framöver ska bedrivas av en ny myndighet.

Parterna överenskommer i anledning därav om följande:

I det fall SOS Alarms verksamhet eller del av verksamheten under detta avtals giltighetstid upphör, överförs till eller övertas av en myndighet eller annat offentligägt organ/ juridisk person, äger SOS Alarm överföra detta avtal alternativt samtliga rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till den myndighet/organ/ juridisk person som fortsättningsvis ska bedriva den aktuella verksamheten. Överföringen av avtalet ska ske per den tidpunkt SOS Alarm bestämmer, dock tidigast tre (3) månader efter det att SOS Alarm skriftligen underrättat landstinget om att partsbytet/övergången ska äga rum.

Om Alarmeringstjänstutredningen resulterar i slutligt beslutade eller genomförda förändringar som anges ovan och/eller andra förändringar i SOS Alarms verksamhet, organisation eller ägande, äger envar av parterna rätt att uppsäga detta avtal till att upphöra i förtid efter en uppsägningstid om sex (6) månader och utan att ersättningskyldighet gentemot annan avtalspart uppkommer.

19 Kommersiella villkor

19.1 Priser

Angivna priset för tjänsten enligt detta avtal är 7 016 899 svenska kronor (SEK) exkl. mervärdesskatt per år.

19.2 Prisjustering

Priset enligt punkt 19.1 ska gälla under 12 månader från avtalsstart. Därefter, dvs. från och med 1/1-2017, ska priset årligen justeras enligt följande:

Priset ska årligen räknas upp med förändringen av Statistiska Centralbyråns AKI för tjänstemän kolumn P-S (eller likvärdigt index om AKI skulle upphöra) med förändringen oktober – oktober med oktober månad 2015 som basmånad och oktober månad 2016 som första mätmånad. Det uppräknade priset ska sedan gälla i minst 12 månader innan ny justering sker.

19.3 Fakturerings- och betalningsvillkor

19.3.1 Faktureringsvillkor

Fakturering sker halvårsvis i förskott. Landstinget betalar inte expeditions- faktura- eller andra avgifter från SOS Alarm eller tredje part. Dessa kostnader är inräknade i priset och föranleder ej särskild debitering.

Prisjustering kan dock faktureras i efterskott.

19.3.2 Faktureringsadress

Faktura ställs till:

Västerbottens Läns Landsting

FE 5102

838 77 FRÖSÖN

Även eventuella påminnelser och krav sänds till samma adress.

19.3.3 Betalningsvillkor

Om anledning till anmärkning mot faktura eller verkställd tjänst inte föreligger, erläggs betalning inom 30 dagar räknat från fakturans ankomstdag.

19.3.4 Dröjsmålsränta

Om Landstinget inte betalar faktura i rätt tid ska dröjsmålsränta utgå enligt räntelagens bestämmelser (f n referensräntan + 8 %).

20 Avtalspart

SOS Alarm ska i alla frågor vara landstingets motpart.

SOS Alarm har rätt att anlita underleverantör för att komplettera sin kompetens eller för att förstärka sin kapacitet.

SOS Alarm ska även ansvara för eventuell underleverantörs egna arbetsinsats.

21 Samverkan

SOS Alarms medicinskt ledningsansvariga ska, vid lämpliga tillfällen där så erfordras, delta vid ambulanssjukvårdens ledningsmöten.

SOS Alarm och landstingetska tillsammans tillsätta följande samverkansgrupper med syfte att följa upp och utveckla verksamheten. SOS Alarm är sammankallande i grupperna och för minnesanteckningar.

Parterna ska tillsätta samverkansgrupper för uppföljning och utveckling av avtalet.

Avtalsgrupp	Avtalets tillämpning och uppföljning. Träffas vid behov, dock minst en gång per år.
Lokala driftsgrupper Ambulans/ Kris- och katastrofberedskap	Länsvisa driftfrågor och avvikelser. Träffas en till två gånger per år.
Regional driftsgrupp Ambulans/ Kris- och katastrofberedskap	Regionala driftsfrågor och avvikelser. Träffas en till två gånger per år.

22 Dokumentation avvikelser och klagomål

Enligt gällande föreskrifter avseende ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt anmälningsskyldighet enligt Lex Maria ska parterna ha rutiner för avvikelshantering. En avvikelse ska alltid kunna följas upp och analyseras.

Ansvarig verksamhetschef för ambulanssjukvården ska omgående informeras om avvikelser som kan leda till ett Lex Maria ärende. Det gäller även inkommande klagomålsärenden från IVO. Landstinget informerar SOS Alarm i motsvarande ärenden.

Enligt förslag SOU 2015:14 ska landstinget överta ansvaret för klagomålsutredning från IVO. Om SOS Alarm är inblandade i en händelse som patient klagat på hos landstinget så måste SOS Alarm tillhandahålla resurser för att landstinget ska kunna fullgöra sitt ansvar och arbete. Vid eventuella förändringar i ansvar för klagomålshantering enligt delbetänkande av klagomålsutredningen SOU 2015:14 ska SOS Alarm tillhandahålla resurser och underlag i nödvändig omfattning för utredning av klagomål.

23 Försäkring

SOS Alarm förbinder sig att teckna och under hela avtalsperioden vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för sitt åtagande. Företagsförsäkring ska innehålla rättsskyddsmoment och ersättning mot tredje person. När det gäller landstingets åtaganden så omfattas detta av patientförsäkring i den aktuella verksamheten som tecknas av landstinget.

24 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för landstinget och SOS Alarm.

25 Handlingars inbördes ordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1 skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
- 2 detta avtal med bilagor

26 Meddelandeskyldighet

Finner SOS Alarm att någon av nedan angivna händelser kommer att inträffa eller framstår såsom sannolik att inträffa ska denne omgående utan dröjsmål skriftligen informera landstinget därom:

- ägarbyte eller ändrad bolagsform
- konkurs, betalningsinställelse
- omständigheter som kan komma att försvåra samarbetet mellan parterna

27 Befrielsegrunder (Force Majeure)

För uppdraget ska gälla att om någon part förhindras fullgöra uppdraget av omständighet som denne inte kan råda över ska detta utgöra sådan befrielsegrund, för vilken motparten inte kan kräva skadestånd för utebliven prestation.

Som force majeure räknas krig, myndighetsbeslut, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, översvämning i egen anläggning, miljökatastrof, allvarlig smittspridning, tekniska avbrott över vilka part saknar kontroll, fel och brister i nätoperatörers leverans av tjänster vilka inte förorsakats av part eller annan omständighet över vilken parterna inte kan råda och som förhindrar fullgörande av skyldigheter enligt avtalet.

Arbetskonflikt, som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. För åberopande av befrielsegrund krävs att denne part skriftligen och omgående meddelat motparten om dess inträffande liksom om dess upphörande.

Om uppdragets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader äger motparten frånträda avtalet utan att den förhindrande parten äger utkräva skadestånd

28 Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av ingångna överenskommelser ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Eventuella tvisteförhandlingar ska i första instans äga rum i Umeå.

29 Underskrifter

Detta avtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.

Västerbottens läns landsting

Ort och datum

För SOS Alarm Sverige AB

Ort och datum

.....
Namnteckning

.....
Namnteckning

.....
Namnförtydligande

.....
Namnförtydligande

.....

.....