



Jämtlands Läns  
Landsting

I Ändringar är markerade med en linje i vänster marginal.

Tillägg är skriven med röd text.

Det som skall tas bort är överstruket.

Gulmarkering= uppgifter ej klara i skrivande stund



**Bilaga 2 IT- och telefonitjänster**  
**Hälsoval Jämtlands län 2013**

[www.jll.se/halsoval](http://www.jll.se/halsoval)

## INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>3</b>	Ändrad fältkod
1.1	ÖVERSIKT – IT- OCH TELEFONITJÄNSTER	3	Ändrad fältkod
1.2	TJÄNSTER – OBLIGATORISKA RESPEKTIVE VALFRJA	3	Ändrad fältkod
1.3	ANSÖKAN OM ANSLUTNING IT-/TELEFONITJÄNSTER	3	Ändrad fältkod
1.4	STÖDTJÄNSTER FÖR ANSLUTNING	3	Ändrad fältkod
<b>2</b>	<b>FÖRUTSÄTTNINGAR - TILLGÅNG TILL TJÄNSTER</b>	<b>4</b>	Ändrad fältkod
2.1	TJÄNSTEBESKRIVNINGAR	4	Ändrad fältkod
2.2	VÅRDGIVARENS ORGANISATION	4	Ändrad fältkod
2.3	ANVÄNDNING AV IT-TJÄNSTER VIA LANDSTINGET	4	Ändrad fältkod
2.4	ANSLUTNINGSTJÄNST OCH KLIENTARBETSPLATSER	4	Ändrad fältkod
2.5	ANSLUTNINGSAVTAL JLL IT-TJÄNSTER	5	Ändrad fältkod
2.6	KOMMANDE IT-TJÄNSTER	5	Ändrad fältkod
2.7	ÖVERSIKT – LANDSTINGETS IT- OCH TELEFONITJÄNSTER	6	Ändrad fältkod
2.8	GRUPP AV REGISTRERADE ARBETSPLATSER	6	Ändrad fältkod
<b>3</b>	<b>TJÄNSTER IT</b>	<b>6</b>	Ändrad fältkod
3.1	OBLIGATORISKA TJÄNSTER	6	Ändrad fältkod
3.1.1	Vårdutbud bas	6	Ändrad fältkod
3.1.2	Stödapplikationer	8	Ändrad fältkod
3.2	VALFRJA TJÄNSTER IT	9	Ändrad fältkod
3.3	ÖVRIGA TJÄNSTER IT	9	Ändrad fältkod
3.4	LANDSTINGETS KRAV PÅ IT-SÄKERHET	9	Ändrad fältkod
3.5	ANSLUTNING AV SKRIVARE OCH ÖVRIG UTRUSTNING	109	Ändrad fältkod
3.6	IT-UTBILDNINGAR	10	Ändrad fältkod
3.7	SJÄLVDEKLARATION	10	Ändrad fältkod
3.8	VID GODKÄNNANDET	10	Ändrad fältkod
3.9	VID SLUTVERIFIERING	10	Ändrad fältkod
3.10	ARBETSFORMER	1149	Ändrad fältkod
<b>4</b>	<b>TJÄNSTER TELEFONI</b>	<b>1241</b>	Ändrad fältkod
4.1	TELEFONIMÄTNING	1241	Ändrad fältkod
4.2	VALFRJA TJÄNSTER TELEFONI	1241	Ändrad fältkod
4.3	VALFRI TJÄNST: TELEFONITJÄNST (FAST TELEFONI)	1241	Ändrad fältkod
4.3.1	Anslutning telefonväxel, administration av anknytning	1312	Ändrad fältkod
4.3.2	Telefonisttjänst	1413	Ändrad fältkod
4.3.3	Telefoniutrustning	1413	Ändrad fältkod
4.4	VALFRI TJÄNST: CALLGUIDE TELEFONIPLATTFORM	1413	Ändrad fältkod
4.5	ÖVRIGT TELEFONI	1413	Ändrad fältkod

---

## 1 INLEDNING

---

### 1.1 ÖVERSIKT – IT- OCH TELEFONITJÄNSTER

Gemensamma IT-tjänster är en väsentlig förutsättning för att landstinget ska kunna tillhandahålla en god, säker och effektiv vård samt för att en optimal samverkan ska kunna utvecklas i vårdprocessen mellan olika utförare. Dessa IT-tjänster är en nödvändig förutsättning för att uppdrag ska kunna utföras och följas upp.

Landstinget tillhandahåller IT-tjänster till samtliga offentligt finansierade utförare i länet inom vårdområdet. Detta syftar till att informationsflöden som omfattar och följer patientens väg i vårdkedja ska vara tillgängliga för samtliga berörda vårdgivare. Tjänster och system för att hantera och ge tillgång till patientinformation ska vara gemensamma, obligatoriska och oberoende av utförare för att det ska vara möjligt att tillgodose kravet på kontinuitet över tiden för patienterna. Dessa förutsättningar ska också underlätta möjligheter att hantera byte av vårdgivare.

### 1.2 TJÄNSTER – OBLIGATORISKA RESPEKTIVE VALFRIA

I denna bilaga framgår innehåll och debiteringsinformation för de paketerade IT- och telefonitjänster som tillhandahålls privata vårdgivare som har uppdrag inom Hälsovalssystemet i Jämtlands län. Tjänsterna delas upp i **obligatoriska** samt **valfria** (tilläggstjänster).

### 1.3 ANSÖKAN OM ANSLUTNING IT-/TELEFONITJÄNSTER

Vårdgivaren ska fylla i formuläret i dokumentet 'Ansökan externa vårdgivare' för att ange vilka tjänster man avser att ansluta till. Detta formulär kommer att vara underlag för kommande avtalsskrivning där villkor för samarbetet mellan landsting och vårdgivare samt tillgång till tjänster regleras.

### 1.4 STÖDTJÄNSTER FÖR ANSLUTNING

Vårdgivaren kan behöva anlita stöd hos extern leverantör med att förbereda sin IT-miljö för anslutning till de gemensamma IT-/telefonitjänster som anges i denna bilaga. Sådant stöd kan vara i form av konsulttjänster inom systemanpassningar samt övrig kartläggning av lokala IT-relaterade behov. Merparten av dessa typer av tjänster kan inte tillhandahållas av landstinget utan kräver att Vårdgivaren själv ombesörjer denna tjänsteanskaffning. Landstinget kan vid förfrågan ta fram kompetenskrav för denna typ av leverantörer utifrån aktuella behov.

---

## 2 FÖRUTSÄTTNINGAR - TILLGÅNG TILL TJÄNSTER

---

### 2.1 TJÄNSTEBESKRIVNINGAR

För varje här angiven IT-/telefonitjänst finns en tjänstebeskrivning som beskriver innehållet i resp. tjänst för externa vårdgivare utanför landstingets organisation samt hur anslutning ska göras. Dessa tjänstebeskrivningar svarar också på vilka kontaktvägar som finns för resp. tjänst. Tjänstebeskrivningarna är tillgängliga för alla anbudsgivare för Hälsoval Jämtlands län.

### 2.2 VÅRDGIVARENS ORGANISATION

Vårdgivaren ska ha en organisation för kommunikation med landstinget i IT- och telefonifrågor som till exempel beställning av utrustning, användarkonton och behörigheter samt för samverkan med landstingets organisation för systemförvaltning och support av IT-tjänster.

För vissa IT-tjänster/system krävs också att Vårdgivaren bemannar roll(er) system-administratör(er) för att hantera användarregistrering i utpekade system/applikationer.

### 2.3 ANVÄNDNING AV IT-TJÄNSTER VIA LANDSTINGET

IT-tjänsterna som landstinget tillhandahåller kan endast nyttjas för den verksamhet som omfattas av Hälsoval Jämtlands län. All annan verksamhet hos Vårdgivaren ska därmed bedrivas utan tillgång till landstingets IT-tjänster.

För att underlätta arbetsgången då en ny extern vårdgivare/vårdenhet (utanför landstinget) ansluter sig till gemensamma IT- och telefonitjänster för Hälsoval Jämtlands län finns en ”Checklista – anslutning IT- och telefonitjänster för externa vårdgivare Hälsoval” att tillämpa. Checklistan tillhandahålls till alla anbudsgivare som vill ansöka om anslutning till Hälsoval Jämtlands län. Den beskriver rekommenderade aktiviteter som ska alt. bör genomföras under ansöknings- och etableringsfaserna innan driftstart av ny vårdenhet kan ske.

### 2.4 ANSLUTNINGSTJÄNST OCH KLIENTARBETSPLATSER

Vårdgivaren ska ansluta sig till den nationella IT-infrastrukturen för svensk vård och omsorg inklusive Sjunet nätverk. Anslutningen till Sjunet bekostas av Vårdgivaren enligt separat avtal med Inera AB.

Vårdgivaren ska själv bekosta och ombesörja anskaffning av klientarbetsplatser och kringutrustning samt dess anslutning till Sjunet anslutningspunkt.

Varje klientarbetsplats med åtkomstmöjlighet till landstingets Citrixmiljö ska registreras i lista kopplad till tecknat anslutningsavtal med landstinget. En sådan klientarbetsplats benämns här ”registrerad arbetsplats”. Vårdgivaren äger rätt att nyttja ett maximalt antal registrerade arbetsplatser (anges i lista nedan) inom varje beställd ”grupp av klientarbetsplatser”.

Debitering enligt principen ”grupp av klientarbetsplatser” baseras på schablondebitering där Vårdgivaren anmäler de grupper av arbetsplatser som önskas nyttjas. I överenskommelsen ingår att Vårdgivaren inte nyttjar fler klientarbetsplatser mot landstingets IT-miljö än de som ingår i de anmälda grupperna.

Debitering av kostnader för tjänster/system i de här beskrivna tjänstepaketerna debiteras Vårdgivaren enligt de villkor som anges nedan. Tillkommande kostnader för anpassning av Vårdgivarens övriga administrativa system till landstingets IT-system bekostas av Vårdgivaren.

## 2.5 ANSLUTNINGSAVTAL JLL IT-TJÄNSTER

I och med att Vårdgivaren godkänns att ingå som leverantör inom Hälsoval Jämtlands län ska Vårdgivaren teckna avtal med landstinget om anslutning till här beskrivna tjänster.

## 2.6 KOMMANDE IT-TJÄNSTER

Vårdgivaren ska använda *kommande* IT-tjänster (ännu inte definierade i denna villkorsbilaga) som tillhandahålls till verksamhet inom Hälsoval Jämtlands län i syfte att förbättra patientsäkerhet, kvalitet och effektivitet efter anmodan av landstinget. Kostnader och ansvar för detta fördelas på samma villkor som för landstingets övriga verksamheter och ska regleras i tilläggsavtal.

## 2.7 ÖVERSIKT – LANDSTINGETS IT- OCH TELEFONITJÄNSTER

Följande IT- samt telefonitjänster erbjuds till vårdgivare inom ramen för Hälsoval Jämtlands län.

Tjänstepaket	Debiteringstyp
<b>Obligatoriska tjänster</b>	
Vårdutbud bas	Per grupp av registrerade arbetsplatser
Stödapplikationer	Per grupp av registrerade arbetsplatser
<b>Valfria tjänster</b>	
Valfria tjänster IT (f.n. saknas valfria IT-tjänster i utbudet)	Enligt särskilt avtal
Valfria tjänster telefoni	Enligt särskilt avtal/ per telefonanknytning

## 2.8 GRUPP AV REGISTRERADE ARBETSPLATSER

För att få fram rätt debitering för IT-tjänster används termen ”grupp av registrerade klientarbetsplatser”. Följande indelning används för detta:

Grupp av registrerade klientarbetsplatser
Vårdgivaren äger rätt att per registrerad grupp av klientarbetsplatser nyttja upp till 10 st klientarbetsplatser i sin verksamhet knuten till Hälsoval Jämtlands län.
Vid t ex 2, 3, 4 st registrerade grupper ges rätt att nyttja upp till 20, 30, 40 st klientarbetsplatser osv.

# 3 TJÄNSTER IT

## 3.1 OBLIGATORISKA TJÄNSTER

### 3.1.1 Vårdutbud bas

I tjänstepaketet ”Vårdutbud bas” ingår en del av de obligatoriska IT-tjänster som tillhandahålls av landstinget. Övriga tjänster ingår i paketet ”Stödapplikationer” som också omfattar obligatoriska tjänster, se nedan. Samtliga ingående tjänster i ”Vårdutbud bas” nedan ingår utan kostnad för vårdgivaren utom tilläggskostnader för de med \* angivna delarna ’Meddix’, ’Obstetrix’ samt ’Helpdesk’. Angivna kostnader är exkl. moms. Tjänstepaketet består av:

Vårdutbud bas – <b>obligatoriska</b> IT-tjänster	Kommentar
VAS - vårdadministrativt system	<del>Ingår</del> <b>Erbjuds</b>
Sectra IDS5/web - röntgenbilder	Ingår
Sectra Kundrad, Mammrad - röntgenadministrativt system	Ingår
Webbsök – Flexlab labsvar	Ingår
Via VAS: Megacare - EKG- <del>lagring</del> <b>data</b>	Ingår
Via VAS: <del>Deltrix Safir LIS</del> <b>CGM</b> , Analytix- <del>microbiology</del> – remiss och svar baktlab	Ingår
Via VAS: IMACS/ <del>KIBI</del> - inscannade patientjournaler	<del>Ingår</del> <b>Erbjuds</b>
<del>Pascal – läkemedelsförskrivningar</del>	<del>Ingår</del>
<del>Elektroniska sjukintyg</del>	<del>Ingår</del>
<del>MVK Mina vårdkontakter</del>	<del>Ingår</del>
<del>Vården på webben</del>	<del>Ingår</del>
Citrixanslutning	Ingår
Meddix - vårdplanering	Ingår
* Obstetrix - graviditets- och förlossningsjournal	15 400 kr/år/vårdenhet
* Helpdesk – extern part	1 200 kr/mån/ registrerad grupp av klientarbetsplatser

Formaterat: Genomstruken

Formaterat: Inte Genomstruken

Formaterat: Teckenfärg: Auto

Formaterat: Genomstruken

<b>Nationella vårdapplikationer</b>	<b>Kommentar</b>
<del>Pascal - läkemedelsförskrivningar</del>	<del>Krav på anslutning</del>
<del>Elektroniska sjukintyg</del>	<del>Krav på anslutning</del>
<del>MVK Mina vårdkontakter</del>	<del>Krav på anslutning</del>
<del>Vården på webben</del>	<del>Krav på anslutning</del>
<del>NPO – Nationell Patientöversikt</del>	<del>Krav på anslutning</del>
<del>NDR – Nationellt diabetesregister</del>	<del>Krav på anslutning</del>

**Administration av användare:** I tjänstepaketet ”Vårdutbud bas” ingår i tillämpliga fall administration av nödvändiga användarbehörigheter och registrering av användarkonton i samtliga ingående system. För vissa IT-system gäller att Vårdgivaren själv (via utsedd(a) systemadministratör, -er) svarar för att administrera användare och behörigheter.

Varje användare som ska nyttja systemen i detta tjänstepaket ska använda individuella systemkonton, med unikt registrerade användaruppgifter, endast tillgängliga för respektive användare själv.

**Citrixanslutning:** Vårdgivaren svarar för att samtliga arbetsplatser som ansluts till landstingets Citrixmiljö är registrerade enligt bilaga till anslutningsavtal med landstinget. Citrix terminalserver används som åtkomstplattform för merparten av landstingets IT-tjänster/applikationer. I priset för ”Vårdutbud bas” ingår licensavgift för Windows Terminal Server-anslutning via Citrixplattformen. Vårdgivaren erhåller för sådan åtkomst erforderliga CAL licenser (Windows CAL och Terminal server CAL) för sina registrerade arbetsplatser. Landstinget ansvarar för att CAL är tilldelat till alla arbetsplatser som har åtkomst till landstingets Citrixmiljö.

Formaterat: Inte Färgöverstrykning

**Helpdesk:** Till Helpdesk har alla anslutna användare rätt att vända sig med felanmälningar och supportfrågor som rör de levererade IT-tjänsterna. I tjänstepaketet "Vårdutbud bas" ingår en Helpdesk-funktion som får anlitas för avhjälpande av fel i landstingets Citrixmiljö samt för support kring basapplikationer tillhandahållna via Citrixmiljön. Nätansluten utrustning hos Vårdgivaren som PC, skrivare, annat som används i uppdraget mot landstinget är Vårdgivarens ansvar, Helpdesk ansvarar för felavgränsning mellan landstingets ansvarsområde och Vårdgivarens.

### 3.1.2 Stödapplikationer

Nedanstående lista beskriver innehållet i tjänstepaketet "Stödapplikationer". Samtliga ingående delsystem enl. nedan ingår utan kostnad för Vårdgivaren utom angivna delarna 'MS Office' resp. 'WebSesam'  ~~samt SITHS e-tjänstekort~~. För WebSesam ska anslutning ske enligt särskilt avtal med JLL. För MS Office ska licenser köpas av leverantören enl. nedan.

Stödapplikationer – obligatoriska IT-tjänster	Kommentar
Medusa – kundwebb för medicinteknisk utrustning	Ingår
ProDiver – datalager/uppföljning	Ingår
Centuri - dokumenthantering	Ingår
Listningsapplikation - kapiteringsunderlag	Ingår
EKO - verksamhetskatalog	Ingår
SITHS – e-tjänstekort	Ingår <del> – särskild prislista gäller per utgivet kort</del>
HSA – nationell katalogtjänst	Ingår
FirstClass – intern e-post och konferenssystem	Ingår
<del>NDR – Nationellt diabetesregister</del>	<del>Ingår</del>
SmiNet – smittskyddsrapportering/uppföljning	Ingår
Centuri - avvikelserapportering	Ingår
Master webb - befolkningsregister	Ingår
RGS Webb - 1177 rådgivningsstöd	Ingår
JourLisa - jourplanering	Ingår
MS Office – kontorsprogramvara (krävs bl a för vissa VAS-funktioner)	Ingår Licenskostnad betalas separat av Vårdgivaren till leverantören per klientarbetsplats
WebSesam – hjälpmedelssystem	Engångsavgift 1000kr/ anv, löpande 500kr/ anv/år

Formaterat: Färgöverstrykning

**MS Office kontorsprogramvara:** MS Office-licenser krävs för att arbeta i landstingets vårdadministrativa system VAS. Office-programvaran tillhandahålls av landstinget via Citrixmiljön. Dock ställer licensreglerna krav på att Vårdgivaren själv köper Office-licenser till de klientarbetsplatser som nyttjas. Detta krävs för att Vårdgivaren ska kunna tillgodoräkna sig



nyttjanderätten. En PC med en giltig Office-licens på sin klient har även rätt att köra Office på en Terminal Server via Citrix, förutsatt att:

- 1) Licensen är minst samma typ och version som den man kör på servern
- 2) Licensen är köpt via ett volymlicensavtal

Det finns avtal som bara kräver fem (5) licenser att nyttja. Landstinget ansvarar för att giltig licens finns per registrerad arbetsplats som kör MS Office via Terminal Server. För närvarande använder landstinget MS Office 2007. Vårdgivaren ska följa landstingets perioder för uppgraderingar till kommande MS Office-versioner. Detta innebär att Vårdgivaren samtidigt med landstinget ska anskaffa och installera versionsuppgraderingar för motsvarande licensversioner.

### 3.2 VALFRIA TJÄNSTER IT

F.n. tillhandahålls inga valfria IT-tjänster.

### 3.3 ÖVRIGA TJÄNSTER IT

Angivna tjänster nedan är obligatoriska för anslutning.

Landstinget kommer att publicera person- och organisationsuppgifter för Vårdgivaren i landstingets del av HSA-katalogen. Dessa uppgifter ska sedan ligga till grund för beställning av SITHS-kort för Vårdgivaren. Vårdgivaren ~~ska komma att~~ vara ansluten till ~~en Landstingets RA-~~organisation för utgivning av SITHS-kort. ~~Dessa kort avropas via anvisad leverantör av SITHS vilken överenskomms mellan Vårdgivaren och Inera AB.~~

### 3.4 LANDSTINGETS KRAV PÅ IT-SÄKERHET

Landstinget ställer grundläggande krav på att IT-säkerhet upprätthålls av Vårdgivaren. Detta gäller bland annat krav på den klientutrustning som används för att ansluta till landstingets IT-miljö (Citrixplattform) via Sjunet anslutningstjänst.

Följande krav ska minst uppfyllas:

- Grundkrav för säkerhet ska uppnås enligt Sjunet anslutningsregelverk.
- Klientarbetsplatsen ska ha aktiverad och uppdaterad antivirusprogramvara.
- Klientarbetsplatsen ska uppdateras löpande med säkerhetsuppdateringar (patchar) för valt operativsystem.

Landstinget förbehåller sig rätten att kontrollera uppfyllelse av säkerhetskrav på plats hos Vårdgivaren enligt tillämpat verifieringsprotokoll för anslutning till gemensamma tjänster.

### 3.5 ANSLUTNING AV SKRIVARE OCH ÖVRIG UTRUSTNING

Vårdgivaren får endast ansluta anvisad utrustning (i form av skrivare och övrig kringutrustning) som är utprovad och godkänd för användning tillsammans med landstings IT-miljö/IT-system. Landstinget förbehåller sig rätten att kontrollera uppfyllelse på plats hos Vårdgivaren.

**Anslutning av skrivare:** Skrivare hos Vårdgivaren för landstingskopplade system hanteras enligt särskilda villkor i avtalsmallen för anslutning till landstingets IT-miljö/IT-system.

**Anslutning av övrig kringutrustning:** Val av övrig kringutrustning till klientarbetsplatser hos Vårdgivaren sker i samråd med landstinget för att säkerställa rätt funktionalitet i landstings IT-miljö/IT-system.

### 3.6 IT-UTBILDNINGAR

Inför verksamhetsstart för vårdgivare krävs utbildningsinsatser där landstinget erbjuder utbildningar inför en driftsstart samt även senare vid behov.

- **Introduktionsutbildningar:** Introduktionsutbildningar kommer att tillhandahållas kostnadsfritt för Vårdgivaren för de system som är obligatoriska. Utbildningar kommer att genomföras enligt landstingets riktlinjer.

### 3.7 SJÄLVDEKLARATION

Vårdgivaren ska i en s.k. självdeklaration redogöra för de delar av IT-infrastrukturen som Vårdgivaren har eget ansvar för. Självdeklarationen omfattar en beskrivning av den egna IT-infrastrukturen, IT-säkerhetshandling och de regelverk som tillämpas för de delar som Vårdgivaren har ansvar för från anslutningspunkten i Vårdgivarens nätverk fram till Sjunet anslutningspunkt.

### 3.8 VID GODKÄNNANDET

Omedelbart efter kontraktstecknandet i anslutning till godkännandet (då etableringsfasen inleds) inbjuder landstinget Vårdgivaren till överläggningar för att underlätta etablering enligt Vårdgivarens önskemål. Särskilt viktigt är att upprätta en gemensam plan för hur nödvändigt IT-stöd ska säkerställas.

### 3.9 VID SLUTVERIFIERING

Landstinget kommer vid en slutverifiering inför driftstarten att granska lokaler samt i övrigt inhämta information från leverantör för att säkerställa att de kontraktssliga åtagandena kan uppfyllas. I förekommande fall kan landstinget skriftligen delge Vårdgivaren dels rekommendationer på åtgärder som bör vidtas, dels besked om sådana som måste vidtas. Slutligt

---

avtalstecknande sker i samband med godkänd slutverifiering vilket innebär att driftfasen kan inledas.

### **3.10 ARBETSFORMER**

Den primära kontaktvägen för vid frågor och diskussioner som Vårdgivaren vill initiera ska alltid vara till Hälsovalskansliet. Beroende på frågornas art slussas de sedan till rätt instans/kontakt inom landstinget eller hänvisas till externa leverantörer som bedöms lämpliga i resp. fall. Det kan t ex röra sig om verksamhetsrelaterade frågor – processer, arbetsätt, samverkanskrav, rutiner, applikationsfrågor – arbetssätt i resp. applikation/tjänst/system, teknikfrågor – hur aktuell lösning ska se ut och fungera eller systemanvändning – systemadministration/förvaltning resp. användares handhavande.

## 4 TJÄNSTER TELEFONI

### 4.1 TELEFONIMÄTNING

Telefonifunktionen är en viktig del i Vårdgivarens arbete med att upprätthålla en hög tillgänglighet till sitt vårdutbud. Därför ska Vårdgivaren tillämpa samtalsmätning av sina inkommande telefonsamtal från brukare. Det åligger Vårdgivaren att själv anskaffa och sköta ett systemstöd för att genomföras denna telefonimätning. Vilket systemstöd som ska nyttjas ska anges i dokumentet ”Ansökan externa vårdgivare”.

### 4.2 VALFRIA TJÄNSTER TELEFONI

Nedanstående lista beskriver innehållet i tjänstepaketet ”Valfria tjänster telefoni”.

Valfria tjänster telefoni	
Tjänst	Kommentar
Telefonitjänst	
- Anslutning telefonväxel Meridian (anknytning i växeln)	Vårdgivare kan beställa frivillig anslutning mot en kostnad
- Telefonisttjänst (telefonist, teleadministration, teknik- och kundtjänst)	Vårdgivare kan beställa frivillig anslutning mot en kostnad
- Telefoniutrustning (telefoner, kringutrustning)	Vårdgivare kan beställa frivillig utrustning mot en kostnad
Anslutning CallGuide telefoniplattform	Vårdgivare kan beställa frivillig anslutning mot en kostnad Anslutning enligt särskilt avtal med leverantör

### 4.3 VALFRI TJÄNST: TELEFONITJÄNST (FAST TELEFONI)

Följande delar ingår i den valfria telefonitjänsten:

- Anslutning telefonväxel
- Telefonisttjänst
- Telefoniutrustning

Landstingets telefonitjänst ingår i ett centralt tecknat driftavtal, för närvarande med leverantören Telia Sonera. Avtal för extern vårdgivare om anslutning till telefonitjänsten tecknas via landstinget.

#### 4.3.1 Anslutning telefonväxel, administration av anknnytning

Landstinget köper tillgång till telefonväxel via ett funktionsavtal med TeliaSonera. Vårdgivaren ges rätt att för sin verksamhet, mot en kostnad, ansluta sig till den telefoniplattform som används för att leverera telefonväxeltjänsten.

Anslutning till telefonväxeltjänsten medför initialt en installations- och utrustningskostnad och därefter en löpande funktionskostnad per anknnytning/mån samt kostnaden för samtalstrafiken. En anslutning till nätet "JamtNät III", där samtliga kommuner i länet, utom Östersunds kommun, och landstinget är anslutna, innebär att Vårdgivaren kan ringa interna samtal till all landstingsverksamhet samt verksamhet i länets kommuner som är anslutna i nätgruppen.

Vårdgivaren kan således erbjudas samma service som övrig landstingsverksamhet vad avser teknikplattform, tjänster och servicenivåer utifrån de avtal som gäller mellan landstinget och TeliaSonera under avtalsperioden. Avrop på avtalen förutsätter att landstinget är huvudman och administrerar de externa kunderna internt avseende fakturering o dyl.

I priset för anslutning till telefonväxeln ingår administration av anknnytning i hänvisningsdatabas.

Om kravbilderna på telefonlösningen från Vårdgivaren förändras under avtalstiden kan landstinget inte lämna någon garanti för att det i framtiden är lämpligt med samma tekniska infrastruktur. I sådana fall får Vårdgivaren ansluta sig till en egen telefonlösning.

##### Prismodell

Priserna är baserade på utbudet i teknikplattformen samt det totala anknnytningar för kommande kvartals debitering varför de kan komma att förändras

Anknnytningsfunktioner	Pris/ankn/månad
Kretskopplade anknnytning	96 kr
Mobil anknnytning	475 kr

##### Tillkommande kostnader:

- Löpande kostnad för samtalstrafiken

##### Engångskostnader för ansluten part:

- Telefonheter och kringutrustning anpassad för anslutning till teknikplattformen
- Anslutning: Förbindelse, teknikerkostnad, resor o dylikt.

Formaterat: Kantlinje: Vänster: (Enkel heldragen linje, Auto, 0,5 pt Radbredd)

Formaterad tabell

#### 4.3.2 Telefonisttjänst

Telefonisttjänsten innehållande telefonist, teleadministration, teknik- och kundtjänst, är en sammantagen tjänst som är upphandlad och sköts av en extern driftleverantör. Vårdgivare erbjuds avropa från detta driftavtal, som landstinget tecknat med driftleverantören, avseende de olika tjänsterna i sin helhet eller delar därav under avtalstiden. Vårdgivaren utser en lokal kontaktperson för telefonisttjänsten som kan genomföra lokala utbildningar, intern informatör och kontaktperson gentemot driftleverantören av telefonisttjänsten.

Vill däremot en vårdgivare ha någon annan tjänst utöver grundutbudet av telefonisttjänsten får de teckna enskilda avtal med leverantören om detta. Dessa avtal ska då tecknas och administreras till fullo mellan dessa berörda parter.

#### 4.3.3 Telefoniutrustning

**Telefonmodeller:** De telefonmodeller som landstinget har i sitt sortiment är Meridian telefoner. Modellerna kan komma att förändras på grund av att sortimentet förnyas och äldre modeller utgår.

På grund av leverantörsbyten kan priserna komma att förändras. Separat prislista för telefoniutrustning kan rekvireras från landstinget.

### 4.4 VALFRI TJÄNST: CALLGUIDE TELEFONIPLATTFORM

Telefonisystemet Callguide/VCC är en tjänstlösning för samtalsstyrning från TeliaSonera. Systemet ger patienten valmöjligheter genom personlig service och självbetjäningstjänster. Systemet kan användas för att uppnå samverkan där flera hälsocentraler använder gemensamma resurser för att höja tillgängligheten men systemet kan även användas separat för en klinik/motsv. Verksamhetsuppföljning kan utföras via levererad statistik från CallGuide.

Anslutning till telefoniplattformen CallGuide erbjuds Vårdgivaren som en frivillig tilläggstjänst. Avtal om anslutning av Vårdgivaren tecknas via landstinget inkl.villkoren för ett ev. telefonisamarbete. Priser för anslutning till CallGuide redovisas separat från leverantören TeliaSonera.

### 4.5 ÖVRIGT TELEFONI

**Mobil telefoni och mobil datakommunikation:** Vårdgivaren svarar själv för mobila abonnemang, mobiltelefoner och kringutrustning hos valfri leverantör.

**Personsökning:** Vårdgivaren svarar själv för tillgång till utrustning och system för personsökning. Landstinget ställer inga krav på vilka modelltyper eller standard som ska nyttjas vad gäller personsökningen. Det åligger Vårdgivaren att tillse att närbarheten kan garanteras t ex vid deltagande i jourlinje, antingen via personsökarsystem eller via mobiltelefoni.