



[regionjh.se/halsoval](https://regionjh.se/halsoval)

## **Bilaga 2 IT- och telefonitjänster**

# INNEHÅLL

---

1	INLEDNING .....	4
1.1	Översikt – IT- och telefonitjänster.....	4
1.2	Tjänster – obligatoriska respektive valfria .....	4
1.3	Ansökan om anslutning IT-/telefonitjänster .....	4
1.4	Stödtjänster för anslutning.....	4
2	FÖRUTSÄTTNINGAR - TILLGÅNG TILL TJÄNSTER .....	5
2.1	Tjänstebeskrivningar .....	5
2.2	Vårdgivarens organisation.....	5
2.3	Användning av IT-tjänster via regionen.....	5
2.4	Anslutningstjänst och klientarbetsplatser .....	5
2.5	Anslutningsavtal Region Jämtland Härjedalen IT-tjänster.....	6
2.6	Kommande IT-tjänster.....	6
2.7	Översikt – regionens IT- och telefonitjänster.....	6
2.8	Grupp av registrerade arbetsplatser.....	7
3	TJÄNSTER IT.....	8
3.1	Obligatoriska Tjänster .....	8
3.1.1	<i>Vårdutbud bas</i> .....	8
3.1.2	<i>Stödapplikationer</i> .....	9
3.2	Valfria tjänster IT .....	10
3.3	Övriga tjänster IT .....	10
3.4	regionens krav på IT-säkerhet.....	11
3.5	Anslutning av skrivare och övrig utrustning.....	11
3.6	IT-utbildningar .....	11

3.7	Självdeklaration .....	12
3.8	Vid godkännandet .....	12
3.9	Vid slutverifiering .....	12
3.10	Arbetsformer .....	12
4	TJÄNSTER TELEFONI .....	13
4.1	Telefonimätning .....	13
4.2	Valfria tjänster telefoni .....	13
4.3	Valfri tjänst: Telefonitjänst (Fast telefoni) .....	13
4.3.1	<i>Anslutning telefonväxel, administration av anknytning</i> .....	14
4.3.2	<i>Telefonisttjänst</i> .....	15
4.3.3	<i>Telefoniutrustning</i> .....	15
4.4	Valfri tjänst: ACE Telefoniplattform/TrioAgent .....	16
4.5	Övrig telefoni .....	16

# 1 Inledning

---

## 1.1 Översikt – IT- och telefonitjänster

Gemensamma IT-tjänster är en väsentlig förutsättning för att regionen 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.

Regionen 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 (tilläggtjänster).

## 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 regionen 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 regionen utan kräver att Vårdgivaren själv ombesörjer denna tjänsteanskaffning. Regionen 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 regionens 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 Region Jämtland Härjedalen.

### 2.2 Vårdgivarens organisation

Vårdgivaren ska ha en organisation för kommunikation med regionen i IT- och telefonifrågor som till exempel beställning av utrustning, användarkonton och behörigheter samt för samverkan med regionens 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 regionen

IT-tjänsterna som regionen tillhandahåller kan endast nyttjas för den verksamhet som omfattas av Hälsoval Region Jämtland Härjedalen. All annan verksamhet hos Vårdgivaren ska därmed bedrivas utan tillgång till regionens IT-tjänster.

För att underlätta arbetsgången då en ny extern vårdgivare/vårdenhet (utanför regionen) ansluter sig till gemensamma IT- och telefonitjänster för Hälsoval Region Jämtland Härjedalen 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 Region Jämtland Härjedalen. 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 regionens Citrixmiljö ska registreras i lista kopplad till tecknat anslutningsavtal med regionen. 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 regionens 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 regionens IT-system bekostas av Vårdgivaren.

## 2.5 Anslutningsavtal Region Jämtland Härjedalen IT-tjänster

I och med att Vårdgivaren godkänns att ingå som leverantör inom Hälsoval Region Jämtland Härjedalen ska Vårdgivaren teckna avtal med regionen 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 Region Jämtland Härjedalen i syfte att förbättra patientsäkerhet, kvalitet och effektivitet efter anmodan av regionen. Kostnader och ansvar för detta fördelas på samma villkor som för regionens övriga verksamheter och ska regleras i tilläggsavtal.

## 2.7 Översikt – regionens IT- och telefonitjänster

Följande IT- samt telefonitjänster erbjuds till vårdgivare inom ramen för Hälsoval Region Jämtland Härjedalen.

<b>Tjänstepaket</b>	<b>Debiteringstyp</b>
<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:

<b>Grupp av registrerade klientarbetsplatser</b>
Vårdgivaren äger rätt att per registrerad grupp av klientarbetsplatser nyttja upp till 10 st klientarbetsplatser i sin verksamhet knuten till Hälsoval Region Jämtland Härjedalen.
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 regionen. 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. Angivna kostnader är exkl. moms. Tjänstepaketet består av:

Vårdutbud bas – IT-tjänster	Kommentar
Vårdadministrativt system	Erbjuds
System för åtkomst av röntgensvar och röntgenbilder	Ingår
Röntgenadministrativt system	Ingår
Via det vårdadministrativa systemet: Åtkomst till EKG- data	Ingår
Via det vårdadministrativa systemet: Åtkomst till remiss och svar - baktlab	Ingår
Via det vårdadministrativa systemet: Mediaarkiv - inscannade patientjournaler	Ingår
Via det vårdadministrativa systemet: E-recept	Ingår
Citrixanslutning	Ingår
It-stöd för samordnad planering	Ingår
* Graviditets- och förlossningsjournal	Ca 15 400 kr/år/vårdenhet
* Primärvårdskvalitet/ BHVQ	För 2022 kostar tjänsten 2,12 kr/listad/år plus 2022 1,06 kr/listad/år BHVQ
* Helpdesk	1 200 kr/mån/ registrerad grupp av klientarbetsplatser



Nationella vårdapplikationer	Kommentar
System för läkemedelsförskrivningar (Pascal)	Krav på anslutning
Elektroniska sjukintyg	Krav på anslutning
Mina vårdkontakter	Krav på anslutning
1177 Vårdguiden	Krav på anslutning
Nationell Patientöversikt (NPÖ)	Krav på anslutning
Nationellt diabetesregister (NDR)	Krav på anslutning

”Krav på anslutning” innebär att Regionen ställer krav på att vårdgivaren ansluter till tjänsten för att kunna utföra uppdraget.

**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 regionens Citrixmiljö är registrerade enligt bilaga till anslutningsavtal med regionens. Citrix terminalserver används som åtkomstplattform för merparten av regionens 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. Regionen ansvarar för att CAL är tilldelat till alla arbetsplatser som har åtkomst till regionens Citrixmiljö.

**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 regionens Citrixmiljö samt för support kring basapplikationer tillhandahållna via Citrixmiljön. Nätansluten utrustning hos Vårdgivaren som PC, skrivare, annat som används i uppdraget mot regionen är Vårdgivarens ansvar, Helpdesk ansvarar för felavgränsning mellan regionens ansvarsområde och Vårdgivarens.

### 3.1.2 Stödapplikationer

Nedanstående lista beskriver innehållet i tjänstepaketet ”Stödapplikationer”. Samtliga ingående delsystem enligt nedan ingår utan kostnad för

Vårdgivaren utom Hjälpmedelssystem där anslutning ska ske enligt särskilt avtal med regionen.

<b>Stödapplikationer – obligatoriska IT-tjänster</b>	<b>Kommentar</b>
Kundwebb för medicinteknisk utrustning	Ingår
System för datalager/uppföljning	Ingår
System för dokumenthantering	Ingår i läsläge
Stratsys – system för uppföljning, lagefterlevnad och internkontroll	ingår
Listningsapplikation - kapiteringsunderlag	Ingår
EKO - verksamhetskatalog	Ingår
SITHS e-tjänstekort	Ingår
HSA – nationell katalogtjänst	Ingår
System för smittskyddsrapportering/uppföljning	Ingår
Befolkningsregister	Ingår
Rådgivningsstöd 1177	Ingår
System för jourplanering	Ingår
Hjälpmedelssystem	Särskilt avtal krävs
Microsoft Office	Ingår endast i läsläge
Microsoft Office 365 – samarbetsplattform (Teams)	Kan bjudas in som gäst med egen e-postadress

**Microsoft Office:** Programvaran (Word, Excel och PowerPoint) finns i Regionens Citrix-miljö men erbjuds endast i läsläge vilket innebär att dokumentation som har tillgängliggjorts av Regionen i Office-format inte kommer att kunna redigeras.

**Microsoft Office 365:** Med samarbetsplattform menas de av Microsofts tjänster som erbjuds där Regionen för närvarande använder bland annat Teams.

### 3.2 Valfria tjänster IT

F.n. tillhandahålls inga valfria IT-tjänster.

### 3.3 Övriga tjänster IT

Angivna tjänster nedan är obligatoriska för anslutning.

Regionen kommer att publicera person- och organisationsuppgifter för Vårdgivaren i regionen del av HSA-katalogen. Dessa uppgifter ska sedan ligga till grund för beställning av SITHS e -tjänstekort för Vårdgivaren.

Vårdgivaren kommer att vara ansluten till regionens RA-organisation för utgivning av SITHS e -tjänstekort.

### 3.4 regionens krav på IT-säkerhet

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

Följande krav ska minst uppfyllas:

- Grundkrav för säkerhet ska uppnås enligt Sjunet standardregelverk för informationssäkerhet som tillhandahålls av Inera.
- Klientarbetsplatsen ska ha aktiverad och uppdaterad antivirusprogramvara.
- Klientarbetsplatsen ska uppdateras löpande med säkerhetsuppdateringar (patchar) för valt operativsystem och installerade programvaror.

Regionen 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 regionens IT-miljö/IT-system. Regionen förbehåller sig rätten att kontrollera uppfyllelse på plats hos Vårdgivaren.

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

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

### 3.6 IT-utbildningar

Inför verksamhetsstart för vårdgivare krävs utbildningsinsatser där regionen 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 regionens 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-säkerhetshandtering 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 regionen 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

Regionen kommer vid en slutverifiering inför driftstarten att granska lokaler samt i övrigt inhämta information från leverantör för att säkerställa att de kontraktsenliga åtagandena kan uppfyllas. I förekommande fall kan regionen 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 regionen 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 Avaya (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 ACE telefonplattform cl Trio	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

Regionens telefonitjänst ingår i ett centralt tecknat driftavtal, för närvarande med leverantören Telia. Avtal för extern vårdgivare om anslutning till telefonitjänsten tecknas direkt med Telia som intressent i Regionens avtal.

#### 4.3.1 Anslutning telefonväxel, administration av anknytning

Regionen köper tillgång till telefonväxel via ett funktionsavtal med Telia. 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 anknytning/mån samt kostnaden för samtalstrafiken. En anslutning till nätet ”JamtNät”, där regionen och samtliga kommuner i länet, utom Östersunds kommun, är anslutna, innebär att Vårdgivaren kan ringa interna samtal till all regionverksamhet samt verksamhet i länets kommuner som är anslutna i nätgruppen.

Vårdgivaren kan således erbjudas samma service som övrig regionverksamhet vad avser teknikplattform, tjänster och servicenivåer utifrån de avtal som gäller mellan regionen och Telia under avtalsperioden. Avrop på avtalen förutsätter att som intressent i huvudavtalet tecknas med Telia.

I priset för anslutning till telefonväxeln ingår administration av anknytning i hänvisningsdatabas. Anknytningstyp erbjuds utifrån tillgänglig lösning på aktuell adress.

Om kravbilderna på telefonlösningen från Vårdgivaren förändras under avtalstiden kan regionen 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.

Förändrade förutsättningar i regionens telefonlösning kan uppstå utifrån upphandling av nytt funktionsavtal och anslutningarna måste då genomgå ny prövning. Detta kan leda till att anslutna Vårdgivare måste förändra sin anslutning utifrån dessa nya förutsättningar. Ansluten Vårdgivare bär eventuella kostnader för egna förändringar som krävs för att möjliggöra fortsatt anslutning.

### Prismodell

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

Anknysningsfunktioner	Pris/ankn/månad (ca-priser)	Kommentar
Fast IP-anknytning	50 kr	Telefonapparat tillkommer
Mobil anknytning	118 kr	Fria MMS/SMS, 1GB surf
Mobil anknytning	148 kr	Fria MMS/SMS 5GB Surf

### Tillkommande kostnader:

- Löpande kostnad för samtalstrafiken

### Engångskostnader för ansluten part:

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

## 4.3.2 Telefonisttjänst

Telefonisttjänsten innehållande telefonist, teleadministration, teknik- och kundtjänst, är en sammantagen tjänst som delvis är upphandlad och sköts av en extern driftleverantör. De delar som inte är upphandlade avser Regionens egna Telefonister som fungerar i telefonisttjänsten mellan 08:00-17:00 helgfria vardagar. Vårdgivare erbjuder avropa från detta driftavtal, som regionen 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 samt utgöra intern informatör och kontaktperson gentemot driftleverantören av telefonisttjänsten.

Vill 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 regionen har i sitt sortiment är Avayatelefoner. Modellerna kan komma att förändras utifrån att sortimentet förnyas och äldre modeller utgår.

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

#### 4.4 Valfri tjänst: ACE Telefoniplattform/TrioAgent

Telefonisystemet ACE är en tjänstelösning för samtalsstyrning från Telia. 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 ACE.

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

#### 4.5 Övrig telefoni

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