

Tøm skjema

Skrive ut kontrakt



Avtale om trygghetsalarmtjeneste

er i dag inngått mellom SOS International AS og

SOS International AS
Sinsenveien 53A
Postboks 4679 Nydalen
0405 Oslo

Kunde: Radøy kommuneAvtalenummer: 5-1260/813Oppdragsadresse: Radøyvegen 1690Kundenummer: 3574194Postnr./Sted: 5936 Manger

Kontraktens gjelder i minimum:	Vår ref.:	Deres ref.:	Avtalen gjelder for:	Avtalen inneholder:
A: .1. år .0. mnd, fra dato .1.1.2016..... for lån av alarm	Svein Østreng	Johnny Brattetaule	58 alarmer	.6. sider
B: .1. år .0. mnd, fra dato .1.1.2016..... for tjenesten				

Avtalepunktene nedenfor er nærmere beskrevet i vedlegg 3 – «Tjenestebeskrivelse»:

Avtalt	Ikke avtalt		Avtalt	Ikke avtalt	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.1 Registrering, tilrettelegging og rutiner	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.2 Utrykning teknisk
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.2 Opplæring i bruk av alarm inkl. utstyr til kunde	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.3 Utrykning bakvakt teknisk
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.3 Opplæring av kundens personale	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.4 Utrykning bakvakt helse
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.1 Helsefaglig mottak	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.5 Utrykning deler av døgnet
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.2 Teknisk mottak	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.6 Utrykning med annet personell
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.3 Deler av døgnet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.7 Faste oppdrag
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.4 Reservemottak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5.1 Utlån av teknisk utsty
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.5 Bakvaktsmottak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5.2 Service og reparasjon av teknisk utstyr
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.1 Formidling av helserelaterte oppdrag	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5.3 Opplæring/kurs
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.2 Formidling tekniske oppdrag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lynskadegaranti teknisk utstyr
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.1 Utrykning helse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Annet – spesifisert i egne/eget vedlegg

Hovedavtale
 Reforhandling

Faste vedlegg: (Vedleggene inngår i avtalen)
 • Vedlegg 1 – Alminnelige avtalevilkår
 • Vedlegg 2 – Generelle samarbeidsrutiner
 • Vedlegg 3 – Tjenestebeskrivelse
 • Vedlegg 4 – Instruksjer

Kommentar:
20 % lynskadegaranti

Pris pr. bruker pr. måned	Kr.225,-
Totalsum pr. mnd <input checked="" type="checkbox"/> kvartal <input type="checkbox"/> halvår <input type="checkbox"/> år <input type="checkbox"/>	Kr. .13.050,-

Spesielle anmerkninger:

Erstatter vår tidligere avtale nr 5-1260/745. Fast pris i avtaleperioden. GSM alarm har et tillegg på kr 25,- pr mnd. Månedlig etterfakturering av faktisk antall. Mulighet for å utløse 1 års opsjon.

Faktura skal sendes til:

Navn og avdeling: Radøy kommune, Pleie og omsorgsavdelingen
 Adresse: Krossvegen 6
 Postnr./Sted: 5936 Manger

Partene har i fellesskap testet gjennom de alminnelige avtalevilkår. Partene vedtar at disse skal være gjeldende i deres kontraktsforhold. Alminnelige avtalevilkår følger i vedlegg 1.

Sted/dato

For Kundern

Sted/dato

For SOS International AS

Manger 9/12/2015
 [Stempel: MANGER, 5936, 09-12-2015, HJEMMETENESTA, 5000, MANGER, 5936, 09-12-2015]

Oslo 9/12/2015
 [Signatur]

Alminnelige avtalevilkår

Generelt

Oppdragsgiver har engasjert SOS International AS til å utføre de tjenester som er angitt og spesifisert i avtale og tilhørende vedlegg. SOS International AS forbeholder seg retten til fortløpende å endre produktspesifikasjonen slik at dette gir tilsvarende eller bedret funksjonalitet.

Eventuelle avvik fra disse alminnelige kontraktsbetingelser må være spesielt anmerket i avtalen.

Avtalens omfang og gyldighet

SOS International AS sine tjenester/leveranser/ytelser omfatter kun det som til enhver tid er skriftlig inntatt i avtalen og eventuelt i bilag/vedlegg i henhold til denne.

Betalingsbetingelser

Fast abonnement faktureres forskuddsvis pr. kvartal, halvår eller år for avtalt leveranse.

Abonnementet beregnes fra oppstartsdato og avregnes i forhold til avtalt faktureringsplan.

Engangsgebyr i forbindelse med etablering av tjenester og installasjon av lånt utstyr faktureres ved etablering.

Økning i antallet tilknytninger utover det antall avtalen lyder på vil bli fakturert etterskuddsvis pr. kvartal. Det påløper 10% administrasjonsgebyr ved etterfakturering.

Oppdragsgiver faktureres netto pr. 30 dager.

Prisendring

Hvis omkostningene stiger som følge av pris- og lønnsøkninger, økte sosiale utgifter, endringer i offentlige skatter og avgifter, økte avgifter til teleoperatør og andre etater, samt andre utgifter SOS International AS blir påført, er SOS International AS berettiget til å kunne høyne kontraktsbeløpet med samme prosenttall som omkostningene stiger med. Etter gjeldende regler betales ikke mva på tjenesten.

Gjøres hele eller deler av tjenesten merverdiavgiftspliktig, vil mva komme i tillegg.

Prisregulering varsles innen 1. november og trer i kraft fra 1. januar påfølgende år.

Gjennomføring av tjenesten

SOS International AS henviser til de generelle samarbeidsrutinene og tjenestebeskrivelsen vedlagt.

Samarbeid

SOS International AS sender oppdragsgiver standardrapporter og statistikker av betydning for oppdragsgivers drift.

Samarbeidsmøter for evaluering avholdes når en av partene krever dette. Innkalling skal skje skriftlig og med rimelig frist. Det skal lages referat fra møtene. Referatet føres normalt av SOS International AS sin representant, og sendes til oppdragsgiver. Eventuelle innsigelser mot referatet må fremkomme innen rimelig tid. Referat som er skrevet og undertegnet på stedet av partene, er umiddelbart bindende.

SOS International AS og oppdragsgiver forplikter seg til å følge de generelle samarbeidsrutinene vedlagt avtalen (se vedlegg 2). Avvik fra disse må særskilt avtales i eget vedlegg.

Personvern og personopplysningssikkerhet

SOS International AS har ansvaret for ivaretagelse og forvaltning av personopplysninger for sitt ansvarsområde i gjennomføring av denne avtalen.

Ved leveranse av trygghetsalarmtjenester er det nødvendig å registrere og lagre brukeropplysninger. SOS International AS har opprettet personregister for lagring av opplysninger om sine abonnenter. Dette registeret er underlagt personopplysningsloven og helseregisterloven.

Opplysningene i dette registeret vil bare bli benyttet i samsvar med formål fortrygghetsalarmtjenesten, iht. gjeldende lov og forskrifter. I gjennomføring av tjenesten vil det være nødvendig å overføre nødvendige opplysninger av personsensitiv karakter mellom SOS International AS og helsepersonell hos Oppdragsgiver for de brukere som omfattes av avtalen. Slike opplysninger kan bare utveksles når bruker har gitt skriftlig samtykke til dette. Oppdragsgiver er ansvarlig for å innhente samtykke fra de brukerne som omfattes av Oppdragsgivers ansvarsområde, slik at bruker gir tillatelse til at utveksling av de nødvendige opplysninger kan finne sted, med tydelig avgrensning om hvilke opplysninger dette gjelder. Samtykke skal omfatte tillatelse til at opplysningene registreres hos SOS International AS, og at det i avtaleperioden kan utveksles samme type opplysninger mellom Oppdragsgivers helsepersonell og SOS International AS sitt helsepersonell.

Individuelle personopplysninger oppbevares i inntil 90 dager etter avsluttet brukerforhold (når bruker ikke lenger har alarm) eller når avtale med Oppdragsgiver opphører. Etter 90 dager slettes/makuleres de personsensitive opplysningene.

SOS International AS har ansvar for å avklare at oppdragsgiver har innhentet nødvendige samtykkeerklæringer før det foretas behandling av personopplysninger om brukerne. SOS International AS og oppdragsgiver avtaler nærmere rutiner for å sikre at samtykke foreligger iht lov og forskrift.

Eierforhold

Utstyr/materiell som inngår i avtalen og som er SOS International AS sin eiendom skal leveres tilbake til SOS International AS ved opphør av avtalen.

Oppdragsgiver er ansvarlig for egne eller 3.manns beskadigelse eller tap av SOS International AS sin eiendom og forplikter seg til å erstatte eventuelle tap.

Bruk av dokumenter

Hvis ikke annet er avtalt har SOS International AS alle rettigheter til utstyr, programvare og dokumentasjon som oppdragsgiver gis tilgang til. Oppdragsgiver bærer risiko for utstyr, programmer og dokumentasjon som SOS International AS har installert.

Dokumenter som er utlevert av en part til en annen, skal ikke gjøres kjent for andre enn de som trenger disse for å utføre tjenesten. Dokumentene skal heller ikke brukes til andre oppdrag uten etter tillatelse fra den kontraktspart som har levert dokumentene. Ved brudd på denne bestemmelse kan partene kreve erstatning.

Taushetsplikt

Partene har taushetsplikt om alle forhold av konfidensiell art, inkludert opplysninger som kan skade en av partene eller som kan utnyttes av utenforstående i næringsvirksomhet.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte og andre som måtte handle på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale og opplysninger ikke blir gjort kjent for andre i strid med avtalen. Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt.

Bruk av underleverandør

SOS International AS har rett til å la deler av sine kontraktsforpliktelser utføres av underleverandør. SOS International AS sitt kontraktsansvar ovenfor oppdragsgiver endres ikke ved bruk av underleverandør.

Før kontrakt med underleverandør inngås, skal SOS International AS underrette oppdragsgiver om hvilke deler SOS International AS vil la utføre ved underleverandør, og hvilken underleverandør som vil brukes.

Oppdragsgiver kan nekte å godta SOS International AS sitt valg av underleverandør dersom han melder fra om dette uten ugrunnet opphold og senest innen 14 dager etter at han har mottatt SOS International AS sin underretning, og annen underleverandør er tilgjengelig. Underleverandør som er oppgitt i anbudet/tilbudet anses som godkjent.

Med mindre oppdragsgiver godtgjør at nektelsen er saklig begrunnet i forhold hos underleverandøren, skal han dekke SOS International AS sin dokumenterte merkostnader som følge av at SOS International AS må velge en annen underleverandør.

Tilleggsleveranse

Eventuelle endringer eller tilleggsleveranser/-ytelser skal avtales skriftlig mellom partenes representanter.

Varsel om endringer som kan innvirke på avtalt pris og/eller arbeidsomfanget skal avtales skriftlig senest 1-en- kalendermåned før endringen skal gjennomføres.

Mislighold fra SOS International AS

Oppdragsgiver taper sin rett til å gjøre mangler ved tjenesten/everansen gjeldende dersom han ikke innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde oppdaget den, gir SOS International AS skriftlig melding som angir hva slags mangel det gjelder. Oppdragsgiver har ikke krav mot SOS International AS hvis mangelen er rettet innen rimelig tid etter melding ble gitt, eller tilbud om retting er fremsatt.

Blir mangelen ikke rettet, kan oppdragsgiver kreve prisavslag tilsvarende mangelens størrelse.

Foreligger det vesentlig mislighold fra SOS International AS, kan oppdragsgiver heve avtalen.

Oppdragsgiver kan kreve erstatning for dokumentert tap han lider som følge av mislighold fra SOS International AS sin side

SOS International AS er ikke ansvarlig for indirekte tap. Oppdragsgiver kan ikke kreve avslag i abonnementsbeløpet hvis oppdragsgiver eller 3. person SOS International AS ikke er ansvarlig for hindrer SOS International AS i å levere den avtalte tjeneste.

Mislighold fra oppdragsgiver

Betalingsmislighold gir SOS International AS rett til ikke å utføre tjenesten før forholdet er brakt i orden.

Dersom betaling ikke finner sted etter skriftlig betalingspåminnelse, kan SOS International AS heve avtalen med 30 dagers varsel. Ved betalingsmislighold svares morarente i henhold til morarenteloven.

Ved betalingsmislighold hvor SOS International AS hever kontrakten, har SOS International AS rett til erstatning etter alminnelig erstatningsrett. I mangel på dokumentasjon for annet, skal SOS International AS ha rett til en erstatning tilsvarende 20% av det avtalte vederlaget for resten av kontraktstiden.

Oppdragsgiver forplikter seg til, så lenge kontrakten varer, ikke å treffe avtale om tjenester som omfattes av denne kontrakt med en eller flere personer som er ansatt i SOS International AS.

Oppdragsgiver forplikter seg til ikke å benytte SOS International AS sitt konsept, planer m.m. ved innhenting av konkurrerende pristilbud

etc. Ved brudd på ovennevnte bestemmelse er SOS International AS berettiget til en erstatning på minimum 30% av årskontraktsummen uten at videre skadeerstatningskrav er utelukket.

Ophør og endring

Avtalen er i kontraktstiden uoppsigelig med mindre det foreligger saklig grunn for å si opp avtalen.

Foreligger det vesentlig mislighold kan kontrakten heves.

Partene har saklig grunn til å si opp avtalen hvis det gjentatte ganger er påvist betydelige mangler ved utførelsen av tjenesten/samarbeidet, og at det er gitt skriftlig advarsel.

Dersom avtalen ikke er sagt opp innen 6 måneder før avtalens sluttdato, løper avtalen automatisk i 12 nye måneder.

Hvis det åpnes gjeldsforhandlinger, akkord, konkurs, eller annen form for kredittstyring hos den ene part, har den annen part rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning. SOS International AS har rett til å endre avtalen dersom endringer i offentlige reguleringer eller konsesjonsbetingelser krever det eller vesentlig endrer SOS International AS sine rammevilkår.

Forsikring og ansvar

SOS International AS er ikke ansvarlig for feil eller funksjonssvikt ved teleoperatørs samband eller for installasjoner og tjenester som er levert eller utført av andre selskaper enn SOS International AS. Ovenfor brukerne/oppdragsgiver svarer SOS International AS verken for direkte eller indirekte tap som følge av svikt på alarmutstyret, kommunikasjonssvikt, unnlatt utrykning, feilbehandling o.a. med mindre tapet skyldes grovt uaktsomt forhold hos SOS International AS, dets ansatte eller andre SOS International AS har ansvaret for.

SOS International AS er ansvarlig i henhold til den ansvarsforsikring som SOS International AS har tegnet. SOS International AS sitt erstatningsansvar strekker seg allikevel ikke lenger enn skadeerstatningsloven §2-1. SOS International AS ansvar er under enhver omstendighet begrenset oppad til kr. 2.000.000 pr. skadetilfelle.

Oppdragsgiver må omgående og skriftlig melde fra om inntruffet skade eller forhold som kan føre til erstatningsansvar.

Force majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes forpliktelser i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, alle typer streik og lockout, samt ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Partene skal uten ugrunnet opphold varsle den annen part skriftlig om forholdet.

Tvister og fortolkninger

Tvister vedrørende oppfyllelse eller tolkning av denne avtale skal søkes løst ved forhandlinger mellom partene. Fører slike forhandlinger ikke frem løses saken

Generelle samarbeidsrutiner vedrørende drift av trygghetsalarmer

1. Bakgrunn

Fra oppstartsdato har Kunden overført deler av driften av trygghetsalarmer til SOS International AS, som har en døgnbemannet vakt-sentral for trygghetsalarmer.

2. Formål

Arbeidsrutinene hos Kunden og SOS International AS tilrettelegges slik at samarbeidet kan gi en best mulig tjeneste for brukeren og en optimal utnyttelse av Kundens disponible ressurser.

3. Arbeidsrutiner

3.1. Etablering av brukerforhold

Før utplassering av trygghetsalarm finner sted skal Kunden ha informert kontaktperson i SOS International AS om den forestående utplassering (se meldeprosedyre). Dette skjer ved at Etablerings-skjema sendes SOS International AS for registrering.

Etableringsskjema skal fylles ut så detaljert som mulig for at SOS International AS skal kunne yte en best mulig tjeneste overfor den enkelte bruker og Kunden. Etableringsskjemaet skal sendes pr. post.

Minimumsinformasjon er:

- Navn
- Adresse
- Fødselsdato
- Postnummer/Sted
- Tlf. nummer

SOS International AS tildeler et brukernummer (alarmkode) som oppgis pr. telefon til Kunden.

Unntak:

Ved "haste" utplasseringer kan minimumsinformasjon oppgis pr. telefon og telefaks og etableringsskjemaet bli sendt SOS International AS etter at utplassering er foretatt.

3.2. Avvikling av brukerforhold

Kunden har ansvar for innhenting og re-utplassering av trygghetsalarmen når avtalen ikke inkluderer pkt. 1.4.2. i hovedavtalen. Innhenting av komplett alarm m/alarmknapp meldes til SOS International AS skriftlig på avviklingsskjema (vedlagt).

4. Teknisk tjeneste

4.1. Arbeidsordre

Trygghetsalarmer sender automatisk melding om behov for batteriskift fra hovedenhet. Ved mottak av slike meldinger lages det en arbeidsordre i alarmprogrammet. Likeledes vil SOS International AS registrere arbeidsordre ved behov for annen teknisk tjeneste på alarmsystemet ute hos den enkelte bruker.

Arbeidsordrene betjenes av kontaktperson hos henholdsvis Kunden og SOS International AS.

Dersom avtalen inkluderer pkt. 1.4.2. i hovedavtalen gjelder ikke resterende tekst i dette pkt. (4.1).

SOS International AS merker arbeidsordre med sendedato, sender arbeidsordre på e-post og arkiverer disse fortløpende i egen mappe. Kunden utfører arbeidsordren, kvitterer arbeidsordren med utført og sender kvittert arbeidsordre i retur på e-post til SOS International AS.

Arbeidsordren registreres utført i alarmprogrammet til SOS International AS.

5. Rapportering

5.1. Administrative rapporter

SOS International AS sitt personell rapporterer pr. telefon til distriktets avdelingssykepleier eller primærsykepleier. Dersom Kunden ønsker spesiell løpende rapporteringen om enkelte brukere vil dette kunne gis.

Rapportering til Kunden utenom kontortid skal skje i henhold til avtalt meldeprosedyre (vedlagt).

For at tjenesten skal bli koordinert best mulig vil Kunden informere SOS International AS om vesentlig endringer i brukerstatus i forhold til den informasjon som er gitt ved etablering samt spesielle tiltak som er blitt iverksatt overfor bruker. Av nyttig informasjon kan være nytt sykdomsbilde, ny besøksfrekvens fra hjemmebasert omsorg, rehabiliteringstiltak, avlastningsopphold, sykehusopphold/innleggelse m.m. Slike meldinger gis pr. telefon til SOS International AS sitt personell.

6. Meldeprosedyre

Kunden har ansvar for at SOS International AS til enhver tid har korrekt informasjon i meldeprosedyren. Endringer skal meldes skriftlig til SOS International AS sin kontaktperson pr. e-post. (se meldeprosedyre).

Unntak:

Dersom Kunden har behov for å endre telefonnummer eller informasjon i meldeprosedyren aften, natt eller helg, på grunn av feil på mobiltelefon eller personsøker, skal Kunden sende melding pr. e-post til alarmmottakets faksnummer hos SOS International AS (se meldeprosedyre) og kontrollsjekke pr. telefon at faks er mottatt. Første påfølgende hverdag skal ny meldeprosedyre utarbeides sammen med SOS International AS sin kontaktperson (se meldeprosedyre).

Generelle plikter for Kunden

- Etablering av nye brukerforhold

Ved etablering av nye brukere/brukerforhold, har Kunden ansvar for å påse at SOS International AS har mottatt de nødvendige personalia for den enkelte bruker, og benytter eget skjema "etablering av brukerforhold" (vedlagt).

- Ajourføring av brukerforhold

Kunden har ansvaret for at SOS International AS alltid er ajour med nødvendige opplysninger om Kundens brukere.

Tjenestebeskrivelse trygghetsalarm

1. Tilknytninger

Avtalen gjelder abonnementet på trygghetsalarmtjeneste.

1.1 Registrering, tilrettelegging og rutiner

Alarmene knyttes opp mot SOS International AS sitt alarmmottak, og alarmbrukerne registreres i SOS International AS sitt datasystem.

1.2 Ut plassering og brukeropplæring

SOS International AS eller deres representant monterer alarmene ute hos alarmbruker og gir opplæring i bruk.

1.3 Opplæring av Kundens personale

SOS International AS har opplæring i bruk av trygghetsalarmer for Kundens personale.

2. Alarmmottak

SOS International AS er ansvarlig for døgnbasert vaktentral for trygghetsalarmer, bemannet med offentlig godkjente sykepleiere og hjelpepleiere, samt vaktpersonell.

SOS International AS er ansvarlig for å registrere og tildele den enkelte bruker eget brukernummer og opprette journal både på EDB og manuelt. SOS International AS er ansvarlig for å sikre brukerne driftspålitelighet i sin del av totalsystemet.

2.1 Alarmmottak helsefaglig (mottak av henvendelser på alarm og telefon)

SOS International AS mottar alarmanrop og kommuniserer med alarmbrukerne 24 timer i døgnet. Alarmbrukerne kan kontakte SOS International AS ved å bruke alarmen, eller de kan ringe på telefon. All aktivitet fra trygghetsalarmer blir registrert i dataprogrammet. På bakgrunn av hva som fremkommer av alarmanropet og den "historiske informasjonen" som foreligger om alarmbrukeren, vurderer SOS International AS helsefaglige personell hva slags hjelp alarmbrukeren trenger. Ved behov for assistanse formidler SOS International AS dette umiddelbart videre iht. meldeprosedyren.

2.2 Alarmmottak teknisk (overvåking av feil, batterivarsel etc. på alarm)

SOS International AS overvåker feil på alarmsystemet som er installert hos alarmbrukeren – batterivarsel etc. Brukerens alarmsystem sender automatisk feilmelding til mottakssentralen når f.eks batterier skal skiftes eller ved andre feil på trygghetsystemet. SOS International AS foretar regelmessige tester og kontroller av alarmsystemets funksjoner. SOS International AS kan be om hjelp til testing fra alarmbrukeren.

2.3 Alarmmottak deler av døgnet

SOS International AS mottar alarmene for Kunden deler av døgnet.

2.4 Reservemottak

Kundens mottak kobles over til SOS International AS hvis det oppstår en feil. SOS International AS fungerer da som reservemottak inntil kundens mottak er reparert.

2.5 Bakvaktsmottak

SOS International AS fungerer som bakvaktsmottak 24 timer i døgnet. Med bakvaktsmottak forstås at alarmene vanligvis besvares på Kundens primære mottak, men ved ekstraordinære tilfeller (for eksempel ved feil på mottakets telefonlinjer, eller ved feil på selve mottaket), går anropene automatisk til bakvaktsmottaket hos SOS International AS som formidler behov for utrykning/oppfølging ifølge avtalt meldeprosedyre.

3. Formidling av assistansebehov

SOS International AS vurderer brukers behov for assistanse og formidler dette til hjemmesykepleien i henhold til etablerte meldeprosedyrer.

3.1 Formidling helse (Formidling av innkomne alarmer og vurdering av behov for utrykning)

Kunden har ansvar for utrykninger til sine brukere. Kunden utarbeider meldeprosedyrer sammen med SOS International AS, og har ansvar for å holde SOS International AS oppdatert med riktige nødnummer i henhold til denne – se vedlegg 4.

3.2 Formidling teknisk

Ved mottak av batterivarsel eller andre feil og uregelmessigheter ved alarmsystemet, sender SOS International AS melding om dette til kunden. Kunden vil være ansvarlig for at feilen blir rettet snarest og at dette blir rapportert tilbake til SOS International AS.

4. Utrykning

SOS International AS har offentlig godkjente sykepleiere og hjelpepleiere, samt førstehjelpsutdannet redningspersonell i sine utrykningsteam.

4.1 Utrykning helse

I de tilfeller alarmmottaket registrerer behov for utrykning til en bruker, reiser SOS International AS sitt personell eller deres representant ut og foretar en nødvendig vurdering av situasjonen og utfører nødvendig assistanse. SOS International AS sitt utrykningspersonell og alarmoperatører, eller deres representant, rekvirerer legevakt og ambulanse ved behov. Hjemmesykepleien vil i slike tilfeller bli varslet ifølge avtalt meldeprosedyre.

4.2 Utrykning teknisk

I de tilfeller der alarmmottaker registrerer feil ved et utplassert alarmsystem, reiser SOS International AS eller deres representant ut til alarmbrukeren for å rette feilen.

Dersom feilen er av en slik art at den ikke kan repareres på stedet, blir hele systemet byttet ut. SOS International AS vil ved behov foreta teknisk vedlikehold av systemet, skifte av batteri, alarmsnorer og armbånd. Dette føres inn i alarmbrukerens "elektroniske loggbok" hos SOS International AS.

4.3 Utrykning bakvakt – teknisk

SOS International AS fungerer som bakvakt for Kundens primære vaktentral og foretar utrykning på tekniske akuttalarmer etter avtale med kontaktperson hos Kunden.

Kunden formidler behov for utrykning til SOS International AS.

4.4 Utrykning bakvakt – helse

SOS International AS fungerer som bakvakt for Kundens primære vaktentral og foretar utrykninger på akuttalarmer etter avtale med helsefaglig ansvarlig hos Kunden. Kunden formidler behov for utrykning til SOS International AS.

4.5 Utrykning deler av døgnet

SOS International AS har ansvar for utrykning deler av døgnet.

4.6 Utrykning med annet personell

Personell i Kundens lokalmiljø som er kvalifisert til å foreta en akutt utrykning - eksempelvis hjemmesykepleien, Røde Kors eller andre som er på vakt 24 timer i døgnet foretar utrykning for SOS International AS.

4.7 Faste oppdrag

SOS International AS utfører faste oppdrag på for eksempel pleie og medisinerer etter avtale med Kunden. Oppdraget betales pr. påbegynte time.

5. Utstyr – lån, service og reparasjon

5.1 Utlån av trygghetsalarm

Avtalen omfatter abonnement på et bestemt antall komplette trygghetsalarmer som består av følgende: 1 stk. trygghetsalarm, strømforsyning, alarmknapp og telefonledning.

5.2 Service og reparasjon av trygghetsalarmer

Servicen dekker deler og reparasjoner som oppstår i forbindelse med normal bruk av utstyret.

Feil som skyldes uaktsom behandling, herunder sammenkobling med utstyr som ikke er levert eller godkjent av SOS International AS og skader forårsaket av forhold som Kunden bærer risikoen for, (ulykke, brann, vannskade, bygningsmessige forhold) dekkes ikke av avtalen.

Ved reparasjon oppgraderes alarmene til siste versjon og batteriet byttes i alarmknappen.

Kunden kan velge å tegne egen lynskadegaranti (se forside

kontrakt). Ved lynskade garanti vil et fast beløp per alarm legges til kontraktsbeløpet, og skadet alarm blir erstattet av SOS International AS innenfor garantien. Ved ikke å tegne lynskade garanti belastes Kunden et fast beløp per alarm som må erstattes som følge av lynskade.

5.3 Opplæring/Kurs

SOS International AS gir opplæring etter nærmere avtale.

