

VEILEDNING TIL BRUK AV HSØ SERVICEAVTALE FOR MEDISINSK TEKNISK UTSTYR

Innholdsfortegnelse

1	AVTALENS OPPBYGGING	1
2	BRUK AV AVTALEN	1
2.1	Overordnet.....	1
2.2	Hoveddokument – lokal avtale.....	2
2.3	Vedlegg A Serviceavtale HSØ, generelle bestemmelser.....	4
2.4	Vedlegg B Omfang og priser.....	4
2.5	Vedlegg C Spesifikasjon av samarbeidsavtale, nivå 4	4
2.6	Vedlegg D Taushetserklæring	4
2.7	Vedlegg E Databehandleravtale	5
2.8	Vedlegg F Endringsavtale	5

1 Avtalens oppbygging

Avtalen består av et hoveddokument, og et varierende antall vedlegg:

- Vedlegg A: Serviceavtale HSØ, generelle bestemmelser
- Vedlegg B: Omfang og priser
- Vedlegg C: Spesifikasjon av samarbeidsavtale, nivå 4 (se pkt. 2.5 nedenfor)
- Vedlegg D: Taushetserklæring
- Vedlegg E: Databehandleravtale
- Vedlegg F: Endringsavtale

2 Bruk av avtalen

2.1 Overordnet

Avtalen er utformet for å kunne inngås med alle leverandører som har utstyr på hvert helseforetak. Der det ikke skal inngås en avtale om faste tjenester, velges nivå 0 som vedlikeholds nivå. Ved å inngå serviceavtaler på nivå 0 oppnår helseforetakene å følge Lov og forskrift om offentlige anskaffelser ved behov for å bestille reservedeler og service, samt at leverandørene må overholde foretakenes krav om personvern, IKT-sikkerhet, dokumentasjon av utført arbeid osv. De generelle bestemmelsene i avtalen bør derfor legges ved alle anskaffelser, og det bør være et krav at leverandørene vil signere kontrakt på minimum nivå 0 for at helseforetakene skal kjøpe varer fra dem.

I de fleste tilfeller vil det ikke være behov for databehandleravtale, da mange avtaler blir på nivå 0, og leverandørene ikke skal behandle data på vegne av helseforetaket. Dersom leverandørene skal behandle data (kopiere, endre, samle inn, registrere, sammenstille, lagre, utlevere person- og helseopplysninger osv), må det inngås en egen databehandleravtale med hver enkelt databehandler.

2.2 Hoveddokument – lokal avtale

Hoveddokumentet er det som signeres mellom kjøper og leverandør, og må tilpasses for hver nye avtale. Dette er den lokale avtalen, der lokale betingelser og betingelser spesifikke for hver enkelt avtale beskrives. Den lokale malen bør oppdateres i forhold til de lokale forholdene, så er det enkelt å fylle ut de avtalespesifikke punktene for hver nye avtale. Mal for lokal avtale består av 7 kapitler:

1. Avtalens formål
2. Varighet og opsjoner
3. Omfang
4. Fakturering
5. Avtaleadministrasjon
6. Oppsigelse
7. Endringer

For alle avtaler er det nødvendig å fylle ut elementer eller endre deler i flere av disse kapitlene.

Ulik punktmarkering indikerer om endringen skal gjøres i lokal mal, eller i hver spesifikke avtale:

- Endringer i lokal mal
- Endringer i spesifikk avtale

2.2.1 Forside

Oppdater lokal mal:

- Navn og logo på foretaket

Fyll ut spesifikk avtale:

- Avtalens unike nummer
- Navn på leverandør
- Dato for signering

2.2.2 Vedlegg

- Oppdater oversikt over aktuelle vedlegg for spesifikk avtale
- Kontroller at vedleggene er i riktig rekkefølge i forhold til rang

2.2.3 Avtalens formål

Som regel ikke behov for endringer

2.2.4 Varighet og opsjoner

Fyll ut spesifikk avtale:

- Avtalens varighet
- Eventuelle opsjoner

2.2.5 Omfang

Som regel ikke behov for endringer. Beskrives i Vedlegg B Omfang og priser, eventuelt i Vedlegg C Spesifikasjon av samarbeidsavtale, Nivå 4.

2.2.6 Fakturering

Her beskrives hvordan ytelser i henhold til den spesifikke avtalen skal faktureres, for eksempel

- på forhånd

- etter utført ytelse
- et definert antall ganger pr år (oppgi gjerne også måned og sum pr delfaktura)
- andre faktureringsoppsett

Oppdater lokal mal med

- Informasjon for identifikasjon av faktura
- Faktureringsadresse

Fyll ut for spesifikk avtale

- Avtalenummer
- Faktureringsbeskrivelse

For avtaler som kun har vedlikehold nivå 0, kan første avsnitt om fakturering fjernes.

2.2.7 Avtaleadministrasjon

Oppdater lokal mal

- Antall og typer kontaktpersoner hos foretaket

Fyll ut for spesifikk avtale

- Kontaktperson(er) og kontaktinfo hos kjøper
- Kontaktperson(er) og kontaktinfo hos leverandør

2.2.8 Oppsigelse

Kan være behov for endringer, eventuelt fjerne 3 måneders oppsigelsestid for kortvarige avtaler.

2.2.9 Endringer

Viktig kapittel. Her beskrives lokale og/eller spesifikke endringer i forhold til Vedlegg A Serviceavtale HSØ, generelle bestemmelser dersom det er elementer i de generelle bestemmelsene som ikke gjelder, eller er endret i den spesifikke avtalen.

Eksempel:

Normal arbeidstid på lokalt foretak er 07:00 – 15:00, ikke 08:00-16:00 som beskrevet i generelle bestemmelser. For en spesifikk avtale er garantitid etter reparasjon bare 2 måneder. Tabell for endringer fylles da ut på følgende måte:

Kapittel	Avsnitt	Opprinnelig tekst	Ny tekst for denne avtale
2.1	2	Normal arbeidstid regnes som hverdager 08:00 – 16:00.	Normal arbeidstid regnes som hverdager 07:00 – 15:00 .
2.4	2	En kvalifisert serviceingeniør skal være på sykehuset innen avtalt responstidsgaranti fra tilkalling, når tilkalling finner sted i tidsrommet 08:00-16:00 på vanlige hverdager. Responstiden regnes fra Leverandøren mottar tilkalling fra Kunden, men likevel slik at tid utenom normal arbeidstid (perioden 16:00-08:00 og fredag klokken 16:00 til mandag klokken 08:00) ikke medregnes. Skjer ikke fremmøte i tide, skal det gis kompensasjon, med kr 450.- per time forsinket fremmøte, begrenset oppad til 5 % av total avtalepris. Eventuell kompensasjon for forsinket fremmøte kommer til fratrukk på faktura for oppdraget. Avtalt responstid er spesifisert i Vedlegg B Omfang og priser.	En kvalifisert serviceingeniør skal være på sykehuset innen avtalt responstidsgaranti fra tilkalling, når tilkalling finner sted i tidsrommet 07:00-15:00 på vanlige hverdager. Responstiden regnes fra Leverandøren mottar tilkalling fra Kunden, men likevel slik at tid utenom normal arbeidstid (perioden 15:00-07:00 og fredag klokken 15:00 til mandag klokken 07:00) ikke medregnes. Skjer ikke fremmøte i tide, skal det gis kompensasjon, med kr 600.- per time forsinket fremmøte, begrenset oppad til 10 % av total avtalepris. Eventuell kompensasjon for forsinket fremmøte kommer til fratrukk på faktura for oppdraget. Avtalt responstid er spesifisert i Vedlegg B Omfang og priser.

3.7	1	Leverandøren skal gi minimum 3 måneders garanti på utført arbeid og eventuelle deler som er skiftet i forbindelse med reparasjoner/ service	Leverandøren skal gi minimum 2 måneders garanti på utført arbeid og eventuelle deler som er skiftet i forbindelse med reparasjoner/ service
-----	---	---	---

2.2.10 Til slutt for hoveddokument/lokal avtale

- Oppdater innholdsfortegnelsen på side 2, da sideantallet kan ha blitt endret etter utfylling av elementene i lokal avtale.

2.3 Vedlegg A Serviceavtale HSØ, generelle bestemmelser

Ingen endringer foretas i dette vedlegget

2.4 Vedlegg B Omfang og priser

Oppdater dokument til spesifikk avtale

- Fyll ut unikt avtalenummer i topp tekst

2.4.1 1 Omfang og vedlikeholds nivå

Fyll ut Tabell B1:

- Utstyrsinformasjon
- Vedlikeholds nivå
- Antall servicebesøk pr år
- Vedlikeholdspris pr enhet
- Responstidsgaranti (antall timer, eller N/A)
- Unikt avtalenummer og avtalens totalpris pr år

2.4.2 1.1 Ytterligere beskrivelser eller unntak

Her beskrives særlige bestemmelser for den spesifikke avtalen, for eksempel oppetidsgaranti. Legg gjerne inn tabell med oversikt over hvilken oppetidsgaranti som gjelder for hvilke utstyrstyper/-enheter, hvordan oppetiden beregnes, og hvordan brudd på oppetiden kompenseres.

2.4.3 2 Priser for ytelser og materiell ut over det som er fastsatt i avtale

Som regel ikke behov for endringer.

2.4.4 2.1 Priser for ytelser ut over avtalt vedlikeholds nivå

- Fyll ut Tabell B2

2.4.5 2.2 Priser for reservedeler og annet materiell

- Fyll ut Tabell B3 Prisliste

2.5 Vedlegg C Spesifikasjon av samarbeidsavtale, nivå 4

Benyttes i tilfeller med spesielle avtaler om samarbeid. Det er ikke utarbeidet noen mal for denne type avtale.

2.6 Vedlegg D Taushets erklæring

Benyttes etter behov og i henhold til krav og rutiner i hvert foretak. Fyll ut:

- Navn, stilling firma for person som skal signere taushets erklæringen
- Foretak/oppdragsgiver

- Sted/dato
- Navn med blokkbokstaver
- Signatur fra person som skal utføre tjenesteoppdrag

2.7 Vedlegg E Databehandleravtale

Settes opp i henhold til foretakets rutiner dersom eksterne skal behandle person- og helseopplysninger på vegne av foretaket. Mal for databehandleravtale er foreløpig ikke utarbeidet.

2.8 Vedlegg F Endringsavtale

Dersom det er behov for endringer i serviceavtalen etter at avtalen er signert, kan dette gjøres gjeldende ved at begge parter signerer en endringsavtale. Endringsavtalen blir da en del av hovedavtalen. En eventuell endringsavtale vil være av nyere dato enn tidligere avtaledokumenter, slik at den får forrang foran eldre dokumenter.