

Alarmeringsavtal mellan staten och SOS Alarm Sverige AB (org. nr 556159–5819)

1. Inledning

Mellan staten och SOS Alarm Sverige AB (parterna) har denna dag träffats följande alarmeringsavtal (avtalet).

SOS Alarm Sverige AB (SOS Alarm) är ett offentligt ägt bolag¹ med ett särskilt beslutat samhällsuppdrag.² Det innebär att SOS Alarm har ett uppdrag beslutat av riksdagen att bedriva verksamhet som syftar till att generera andra effekter än ekonomisk avkastning för ägaren.³ Staten styr SOS Alarm bl.a. genom avtalet⁴, statens ägarpolicy och principer för bolag med statligt ägande, ägaranvisning med uppdragsmål (för den del av SOS Alarms verksamhet som avser att samordna och utöva det allmännas alarmeringsfunktioner) samt ekonomiska mål.

Nödnummer 112 är ett europeiskt nödnummer som gäller i alla EU-länder. Det infördes i Sverige den 1 juli 1996 och det är SOS Alarm som har samhällsuppdraget att ensamt ansvara för nödnumret och samhällets alarmeringstjänst. Den som befinner sig i Sverige ska genom att ringa 112 snabbt kunna komma i kontakt med samhällets hjälporgan vid nödsituationer.⁵

2. Avtalets syfte och omfattning

Avtalet reglerar SOS Alarms åtaganden och övriga skyldigheter inom ramen för bolagets samhällsuppdrag. I avtalet anges att statens ersättning för bolagets åtaganden framgår av den av riksdagen årligen antagna budgetpropositionen och eventuell ändringsbudget. I förekommande fall kan ytterligare ersättning till SOS Alarm för bolagets åtaganden anges i regleringsbrevet för Myndigheten för samhällsskydd och beredskap avseende anslag 2:4 (punkt 9.1.1). Syftet med avtalet är att säkerställa en säker och effektiv hantering av nödsamtal och annan nödkommunikation till nödnummer 112 och därigenom skapa goda förutsättningar för en sammanhållen alarmeringsverksamhet i samhället.

¹ SOS Alarm ägs till lika delar av staten samt kommuner och regioner genom Sveriges kommuner och regioner (SKR Företag AB).

² Proposition 1993/94:150.

³ Statens ägarpolicy och principer för bolag med statligt ägande 2025 beslutad 20 februari 2025.

⁴ SOS Alarm tillhandahåller, i enlighet med dess bolagsordning, även alarmerings-, larm och övervakningstjänster mot ersättning och annan därmed förenlig verksamhet, vilket inte regleras i avtalet.

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2018/1972 den 11 december 2018.

3. Definitioner

Definition av relevanta begrepp för avtalet.

- **A-nummer:** Information om den hjälpsökandes telefonnummer.
- **Hjälpinsats:** En insats som utförs av ett hjälporgan.
- **Nödkommunikation:** Kommunikation med samhällets alarmeringstjänst genom en interpersonell kommunikationstjänst.
- **Nödnummer:** Ett telefonnummer (112) i fastställd nummerplan för telefoni.
- **Nödsamtal:** Samtal till samhällets alarmeringstjänst via ett nödnummer inom fastställd nummerplan för telefoni.
- **Larmbehandling:** Bedömning och hantering av uppgifter som följer av ett nödsamtal och annan nödkommunikation.
- **Efterföljande larmbehandling:** Åtaganden som SOS Alarm fullgör i anslutning till ett besvarat nödsamtal eller annan hantering av nödkommunikation (enligt punkterna 4.1.1, 4.1.2 och 4.1.3) och som helt och hållet utförs på grundval av separata uppdragsavtal med samhällets hjälporgan (se punkten 4.2.1).
- **Samhällets hjälporgan:** Ambulanssjukvård, kommunal och statlig räddningstjänst samt polis.

4. SOS Alarms åtaganden

4.1. 112-tjänsten

- 4.1.1. SOS Alarm ska ta emot och besvara nödsamtal samt annan nödkommunikation till nödnummer 112.
- 4.1.2. SOS Alarm ska på grundval av den information som inhämtats genom nödsamtal eller annan nödkommunikation, identifiera vad som har inträffat och bedöma om det finns behov av omedelbara hjälpinsatser av samhällets hjälporgan och därvid ta ställning till vilket eller vilka av samhällets hjälporgan som berörs av det inträffade. SOS Alarm ska om det är tekniskt möjligt lokalisera⁶ var den hjälpsökande befinner sig samt via telefoni eller IT förmedla lokaliseringssuppgiften till samhällets hjälporgan. SOS Alarm ska även, via telefoni eller IT, förmedla A-nummer till samhällets hjälporgan. SOS Alarm ska dock inte ekonomiskt eller i andra avseenden ansvara för hjälporganens egna möjligheter att genom användning av IT kunna ta emot lokaliseringssuppgifter eller A-nummer från SOS Alarm.

⁶ Det som avses är en lokaliseringssuppgift som genom automatisk teknisk indikering förmedlas till SOS Alarms tekniska system samtidigt som, eller i samband med att, nödkommunikationen kommer in till SOS Alarm, exempelvis genom Advanced Mobile Location (AML).

- 4.1.3. SOS Alarm ska på ett säkert och effektivt sätt vidarekoppla nödsamtal och vidareförmedla annan nödkommunikation som inkommer till nödnummer 112 till samhällets hjälporgan. Om SOS Alarm i samband med detta behöver vidta ytterligare åtgärder än vad som framgår av 4.1.2. ska detta regleras genom avtal med samhällets hjälporgan i enlighet med punkten 4.2.1. SOS Alarm ska inte ekonomiskt ansvara för sådana ytterligare åtgärder eller för hjälporganens egna möjligheter att ta emot vidarekopplade nödsamtal eller annan vidareförmedlad nödkommunikation som inkommer till nödnummer 112.
- 4.1.4. Fram till den 1 mars 2026 ska SOS Alarm ansvara för funktionen att via 112 ta emot nödkommunikation via SMS, eller andra motsvarande totalkonversationstjänster i förekommande fall, från personer med funktionsnedsättningar som innebär hinder vid röstsamtal, förutsatt att förhandsregistrering⁷ har skett.⁸
- 4.1.5. SOS Alarm ska vidarekoppla nödsamtal och vidareförmedla annan nödkommunikation till kommuner (socialjournsärenden), Tullverket (tips om smuggling) samt Giftinformationscentralen (akuta förgiftningsfall). SOS Alarm ska i samband med det vidareförmedla relevant information i de fall det följer av ett avtal med berörd aktör.

4.2. Övriga åtaganden

- 4.2.1. SOS Alarm ska erbjuda samhällets hjälporgan att ingå avtal om efterföljande larmbehandling. När SOS Alarm ingår sådana avtal ska bolaget beakta konsekvenserna för 112-tjänstens måluppfyllelse.
- 4.2.2. SOS Alarm ska upprätthålla och kontinuerligt utveckla sin förmåga att utföra efterföljande larmbehandling i enlighet med separata avtal med samhällets hjälporgan.
- 4.2.3. SOS Alarm ska ansvara för det särskilda informationsnumret 113 13 för att kunna ge information vid allvarliga olyckor och kriser samt ta emot information som inkommer via 113 13 och vidareförmedla informationen till samhällets hjälporgan och andra relevanta aktörer.
- 4.2.4. SOS Alarm ska ansvara för journumret 116 000 avseende försvunna barn och ska ta emot samtal till journumret och vidarebefordra dem till ansvariga myndigheter.

⁷ Gäller användare bosatta i Sverige.

⁸ Efter den 1 mars 2026 ska nödkommunikation behandlas i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster och de krav som framgår av avsnitt V i bilaga I (se villkor 5.1.8).

4.2.5. I lagen (2023:407) om viktigt meddelande till allmänheten och i förordning som meddelats med stöd av den lagen finns bestämmelser om SOS Alarms uppgifter i fråga om att ta emot, vidareförmedla och till terminalutrustning sända begäran om viktigt meddelande till allmänheten⁹. SOS Alarm ska i samråd med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap ansvara för drift, utveckling och underhåll av befintliga system för VMA via mobil och fast telefoni.¹⁰

4.2.6. SOS Alarm ska på uppdrag av berörda myndigheter samt på eget initiativ vidareförmedla information till

1. tjänsteman i beredskap (TIB) och ledningsfunktionerna hos de beredskapsmyndigheter enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap som enligt regeringsbeslut är ålagda att ha en sådan funktion¹¹,
2. civilområdesansvariga länsstyrelser enligt förordningen (2022:525),
3. samt till Försvarsmakten och Regeringskansliet.

Inom ramen för åtagandet att vidareförmedla informationen ingår att upprätta och kontinuerligt uppdatera nödvändiga kontaktuppgifter för att SOS Alarm ska kunna fullgöra åtagandet enligt denna punkt.

4.2.7. SOS Alarm ska delta i internationella samarbeten rörande nödnummer 112 och andra frågor om alarmeringsverksamhet inom EU och i Östersjöregionen. SOS Alarm ska kontinuerligt anpassa den nationella alarmeringsverksamheten till EU-regleringen på alarmeringsområdet i den utsträckning den är relaterad till SOS Alarms åtaganden i avtalet.

4.2.8. SOS Alarm ska ta emot och hantera nödkommunikation via eCall, i enlighet med Europaparlamentets och Rådets beslut nr 585/2014/EU om införande av en interoperabel EU-omfattande eCall-tjänst.

4.2.9. SOS Alarm ska ansvara för samhällsinformation avseende användning av nödnumret 112 samt därtill hörande andra nummer och informationskanaler.

4.2.10. SOS Alarm ska ansvara för att jourhavande präst kan nås via nödnummer 112. Åtagandet ska regleras i avtal mellan SOS Alarm och Svenska kyrkan. SOS Alarm har rätt att ta ut en avgift för åtagandet gentemot Svenska kyrkan.

⁹ Förordning (2023:579) om viktigt meddelande till allmänheten.

¹⁰ Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har enligt instruktion i uppgift att samordna och utveckla systemet för varning och information till allmänheten enligt lagen (2023:407) om viktigt meddelande till allmänheten.

¹¹ Formerna för informationsdelning ska utformas i samverkan med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

5. Verksamhetskrav

- 5.1.1. SOS Alarm ska bedriva sin alarmeringsverksamhet vid regionala alarmeringscentraler i enlighet med lagen (1981:1104) om verksamheten hos vissa regionala alarmeringscentraler.
- 5.1.2. SOS Alarm ska ha en organisation och teknik som säkerställer hög kvalitet och effektivitet vid fullgörande av åtagandena och övriga skyldigheter enligt avtalet.
- 5.1.3. SOS Alarm ska använda kommunikationssystemet Rakel för en samordnad, robust och effektiv kommunikation med samhällets hjälporgan och andra berörda aktörer. SOS Alarm ska inom ramen för alarmeringsverksamheten delta i utvecklingen av kommunikationssystemet.
- 5.1.4. SOS Alarm ska utifrån samhällsutvecklingen utveckla sin verksamhet inom ramen för åtagandena enligt avtalet och vid behov i nära samverkan med samhällets hjälporgan.
- 5.1.5. SOS Alarm ska ha god förmåga att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet även vid kriser samt vid extraordinära händelser enligt lagen (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt under höjd beredskap enligt lagen (1992:1403) om totalförsvaret och höjd beredskap.
- 5.1.6. SOS Alarm ska kunna delta i relevanta planeringsprocesser och arbete som leds av beredskapsmyndigheterna enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap.
- 5.1.7. SOS Alarm ska fortlöpande vidta åtgärder för att certifiera verksamheten i enlighet med gällande ISO-normer samt i övrigt vidta åtgärder som syftar till att höja eller vidmakthålla kvaliteten i verksamheten.
- 5.1.8. SOS Alarm ska kunna ta emot och behandla nödkommunikation i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster, samt på teckenspråk¹² och andra språk än svenska. SOS Alarm ska erbjuda leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster att ingå avtal om att tillhandahålla kommunikationstjänster för att uppfylla krav enligt direktivet (EU) 2019/882 bilaga 1, avsnitt IV a. Genom separata avtal med samhällets hjälporgan kan språktolkjänst även användas för den efterföljande larmbehandlingen.

¹² Genom Post- och telestyrelsens förmedlingstjänst bildtelefoni.net.

- 5.1.9. SOS Alarm ska i fråga om regionala alarmeringscentraler följa det som anges i Regler för larmcentraler SSF 136 och Regler för mekaniskt Inbrottsskydd SSF 200.

6. Kompetenskrav

- 6.1.1. SOS Alarm ska se till att samtliga SOS-operatörer som utför uppgifter inom 112-tjänsten har erforderlig kompetens för utförande av sådana uppgifter. SOS Alarm ska kontinuerligt följa upp och säkerställa kompetenskravet.
- 6.1.2. SOS Alarm ska se till att erforderliga personalkategorier kan disponeras i verksamheten under höjd beredskap. För detta ändamål ska bolaget i nödvändig omfattning göra framställningar till Totalförsvarets plikt- och provningsverk om krigsplacering av personal.

7. Krav på samverkan

- 7.1.1. SOS Alarm ska kontinuerligt föra dialog och samverka med samhällets hjälporgan och andra relevanta aktörer i syfte att säkerställa en så säker och effektiv verksamhet som möjligt inom ramen för åtagandena och övriga skyldigheter enligt avtalet.
- 7.1.2. SOS Alarm ska upprätthålla samt ansvara för ett 112-råd i vilket SOS Alarm ska erbjuda följande aktörer att ingå: Sveriges Kommuner och Regioner, Polismyndigheten, Sjöfartsverket, Kustbevakningen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Tullverket, Giftinformationscentralen, Post- och telestyrelsen, Socialstyrelsen, Svenska kyrkan, länsstyrelserna, Trafikverket, Transportstyrelsen samt Statens Haverikommission. SOS Alarm kan vid behov bjuda in andra aktörer till rådet.
- 7.1.3. SOS Alarm ska i den omfattning som krävs och är möjlig enligt gällande regelverk, på begäran av samhällets hjälporgan eller andra relevanta aktörer, bistå med uppgifter och information från 112-tjänsten samt den efterföljande larmbehandlingen som kan bidra till att förbättra framtida hantering av olyckor och andra händelser samt det olycksförebyggande arbetet.

8. Uppföljning, kontroll och återrapportering

- 8.1.1. SOS Alarms genomförande av åtagandena enligt avtalet ska redovisas och analyseras i SOS Alarms verksamhetsrapport (112-rapporten) och avse ett helt kalenderår.
- 8.1.2. SOS Alarm ska senast den 1 mars varje år lämna ett ekonomiskt underlag till regeringen (likalydande till Förvarsdepartementet och Finansdepartementet). Det ekonomiska underlaget ska innehålla SOS Alarms förslag till finansiering och statens ersättning till SOS Alarm för bolagets utförande av åtagandena enligt avtalet de tre närmast följande budgetåren. I det fall SOS Alarm ser ett behov av en ökad ersättning på grund av ökade kostnader för drift eller investeringar för att fullgöra åtagandena enligt avtalet ska det ekonomiska underlaget innehålla detaljerade uppgifter om detta såsom kostnader, investeringsplan, finansieringsplan och förväntad nytta/avkastning.
- 8.1.3. I den redovisning som SOS Alarm varje år ska lämna till regeringen (likalydande till Förvarsdepartementet och Finansdepartementet) avseende det senast avslutade räkenskapsåret ska bolaget i den ekonomiska redovisningen göra en tydlig avgränsning mellan de åtaganden som följer av avtalet och bolagets kommersiella verksamhet¹³ genom en särredovisning. Bolaget ska också årligen redovisa hur statens ersättning enligt punkt 9.1.1 har använts.
- 8.1.4. SOS Alarm ska på begäran av den kontrollmyndighet som regeringen bestämmer lämna den myndigheten tillträde till samtliga bolagets lokaler samt på begäran av myndigheten, lämna de upplysningar och handlingar som behövs för myndighetens kontroll av att SOS Alarm uppfyller sina åtaganden och övriga skyldigheter i avtalet.
- 8.1.5. I beslutad ägaranvisning finns de uppdragsmål som gäller för den del av SOS Alarms verksamhet som avser att samordna och utöva det allmännas alarmeringsfunktioner i enlighet med detta avtal samt krav på att i årsredovisningen rapportera utfall gentemot uppdragsmålen.

9. Ekonomisk ersättning

- 9.1.1. Statens ersättning till SOS Alarm för bolagets åtaganden enligt avtalet anges i den för varje år av riksdagen antagna budgetpropositionen och eventuell ändringsbudget avseende anslag 2:5 (Ersättning till SOS Alarm Sverige AB för

¹³ SOS Alarm har enligt bolagsordningen möjlighet att bedriva konkurrensutsatt verksamhet mot ersättning, vilket inte regleras i avtalet.

alarmeringstjänst enligt avtal). Ersättningen ska utbetalas halvårsvis i förskott i två lika rater den 1 januari respektive den 1 juli. I förekommande fall kan ytterligare ersättning till SOS Alarm anges i regleringsbrevet för Myndigheten för samhällsskydd och beredskap avseende anslag 2:4 (Krisberedskap).

- 9.1.2. SOS Alarms rapportering enligt avsnitt 8 är ett viktigt underlag för regeringens överväganden om nivån på statens ersättning för bolagets åtaganden enligt avtalet.
- 9.1.3. För det fall som ersättning till SOS Alarm från staten för bolagets utförande av åtagandena enligt avtalet innebär att bolaget överkompenseras ska sådan ersättning återbetalas till staten.

10. Avtalets giltighetstid och uppsägning

Avtalet ersätter det mellan staten och SOS Alarm undertecknade alarmeringsavtalet av den 21 december 2023. Parterna har rätt att påkalla omförhandling av avtalet om ändrade förhållanden gör att förutsättningarna för parternas samverkan väsentligen förändrats eller som på goda grunder kan förutses komma att väsentligen förändras. Ny reglering eller utveckling av tekniska standarder kopplat till nödkommunikation kan vara exempel på sådana ändrade förhållanden. Avtalet träder i kraft den 17 oktober 2025 då det ersätter tidigare avtal och gäller tills vidare med 36 månaders uppsägningstid (förutsatt att SOS Alarm fullgör sina åtaganden under uppsägningstiden och att ersättning utgår enligt punkt 9.1.1). Uppsägningen ska ske skriftligt. En uppsägning kan inte ske utan riksdagens godkännande.

Avtalet har upprättats i två (2) exemplar, varav parterna tagit var sitt.

Stockholm den 17 oktober 2025

Stockholm den 17 oktober 2025

För staten

För SOS Alarm Sverige AB

Carl-Oskar Bohlin

Madeleine Raukas