

Bilag 1

Overordnet om anskaffelsen	1
Kravspesifikasjonens oppbygning	4
Behov anskaffelsen skal dekke	6
Personas	7
Personas A (Aktivitetsportalen)	7
Personas B (Aktivitetsportalen)	7
Personas C (Aktivitetsportalen)	8
Personas D (Aktivitetsportalen)	9
Personas E (Aktivitetsportalen)	9
Personas F (INN)	10
Personas G (INN)	10
Personas H (Sterk og Stødig)	11
Personas I (Sterk og Stødig)	11
Personas J (Sterk og Stødig)	12
Rolleoversikt	13
Kravspesifikasjon	18
1.0 Funksjonelle krav - Grunnleggende krav til løsningen	18
2.0 Funksjonelle krav - Spesifikke krav til Aktivitetsportalen	20
3.0 Funksjonelle krav - Spesifikke krav til Sterk og Stødig	22
4.0 Funksjonelle krav - Spesifikke krav til INN	24
5.0 Ikke-funksjonelle krav	24

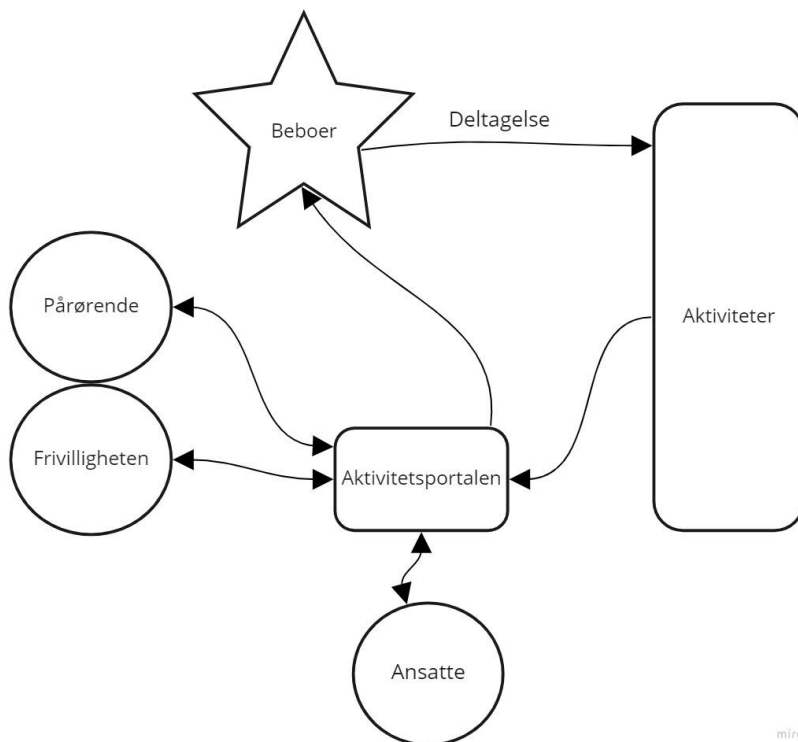
1. Overordnet om anskaffelsen

“Aktivitetsportalen for helse og velferd” er et prosjekt som har røtter i både nasjonal og lokal politikk. Det er økt fokus på pårørendeinvolvering og involvering av frivillige, ofte omtalt som “kommune 3.0 tenkning”.

I Trondheim er en av våre hovedstrategier "*relasjonell velferd og samskapning*" hvor hovedpoenget er at gode sosiale relasjoner setter mennesker bedre i stand til å ivareta seg selv. Tre av periodemålene i kapittel 13 i HØP 2021-2024 er "*helse- og omsorgstjenester er innovative og utvikler tjenester sammen med innbyggere, frivillige lag og organisasjoner og sosiale entreprenører*", "*Vi samhandler med pårørende og sørger for at de blir ivaretatt*" og "*Helse- og omsorgstjenestene fremmer helse, forebygger sykdom og stimulerer til mestring og god livskvalitet*". Denne anskaffelsen skal bidra til måloppnåelse.

Helse- og velferdssenter:

Pårørende selv, frivillige og utøvende enheter i Trondheim gir uttrykk for at pårørende ønsker å bidra som ressurs. Ansatte ønsker tettere samarbeid med pårørende og frivillige. Aktivitetsportalen er et prosjekt med formål å finne en løsning som kan fasilitere organisering, planlegging og gjennomføring mellom ansatte, pårørende og frivillige rundt aktiviteter for beboere på helse- og velferdssentrene. Målet er å øke aktivitet og deltagelse for beboerne på helse- og velferdssentrene.



Figur 1.1

Livsglede for eldre:

Under markedsdialogen ble det etterspurt hvilken sammenheng Aktivitetsportalen har med Livsglede for Eldre, som er en satsing i Trondheim. Aktivitetsportalen muliggjør oppfyllelse av de ni livsgledekriteriene. Ett av kriteriene er eksempelvis "*Samarbeid med skoler, barnehager og frivillige organisasjoner*", noe Aktivitetsportalen muliggjør. Et annet kriterium er "*At pårørende får god informasjon og mulighet for medvirkning i livsgledearbeidet*", noe Aktivitetsportalen også muliggjør.

Kvalifiseringscenter for Innvandrere (INN):

INN har ansvaret for bosetting av flyktninger og koordinere introduksjonsprogrammet i Trondheim Kommune.

Kjerneoppgavene ved INN er å kvalifisere deltakere i introduksjonsprogram for å fungere godt i samfunnet og å bli økonomisk selvstendige. Bosetting og oppfølging av deltakere skjer etter nasjonale lover, føringer og lokale vedtak. Alle flyktninger som bosettes i Trondheim skal oppleve å bli tatt imot som viktige bidragsytere i byen. I forbindelse med dette samarbeider INN med utdanningsinstitusjoner, arbeidsgivere, offentlige virksomheter og frivillige organisasjoner.

Det er behov for en løsning som muliggjør et bedre samarbeid med frivillige organisasjoner. Ansatte ønsker å kunne organisere oppgaver og aktiviteter med eksterne organisasjoner/andre aktører. De har behov for en enkel og oversiktlig løsning der man kan legge ut oppdrag og kommunisere med aktører som kan bistå med å løse oppdrag. For ulike typer av aktiviteter vil INN ha spesifikke aktører tilknyttet seg. Disse aktørene skal da kunne ta på seg oppdrag som er knyttet til deres kompetanseområde.

Sterk og Stødig, Fysioterapitjenesten:

Den norske modellen "Sterk og Stødig", forebyggende treningsgrupper for seniorer, baserer seg på flere internasjonale studier som har undersøkt effekten av balanse- og styrketreningsprogram for eldre med risiko for fall og funksjonssvikt. Målgruppen for "Sterk og stødig" er hjemmeboende eldre som klarer seg godt i eget hjem uten særlig bistand fra kommunen. Dette er et helsefremmende og forebyggende lavterskeltilbud, som bidrar til at flest mulig eldre kan leve selvstendige liv med minst mulig hjelpebehov lengst mulig. Alle instruktører av treningsgruppene har vært igjennom instruktør opplæring. I dag er tilbudet etablert i ca 70 norske kommuner og flere kommuner er i ferd med å starte opp, og samarbeider med Nasjonalt Senter for Aldring og Helse. Sterk og Stødig har behov for en digital løsning for administrasjon av tilbudet. Ansatte i fysioterapitjenesten som administrerer tilbudet bruker i dag mye tid på telefon, epost og papirlister, og ønsker en enklere og mer hensiktsmessig måte å jobbe på. Instruktørene på treningsgruppene trenger en enkel løsning for å registrere oppmøte og ta betaling, og sende meldinger til deltakerne ved endring/avlysning.

Om anskaffelsen

Denne anskaffelsen omhandler kjøp av hylleware, levert som en skytjeneste, med tilpasninger som skal fungere som planleggings- og kommunikasjonsverktøy og brukes av flere brukergrupper. Brukerbehovet er beskrevet i kapittel 3. Det er ulike målgrupper/personas/krav som er beskrevet, men med forbehold om andre/flere krav.

Anskaffelsen skal muliggjøre planlegging av aktivitet, synliggjøring av aktivitet og ressursbehov, rekruttering av ressurser og kommunikasjon mellom partene som benytter løsningen.

Anskaffelsen skal omfatte en løsning for Helse og Velferdssenter, INN og Sterk og Stødig. Løsningen skal tilby brukerflater som er egnet for de individuelle brukergruppene. For å tydeliggjøre hva som ønskes oppnådd med denne anskaffelsen, så har vi utformet en prioriteringsliste.

Prioritet	Brukerflate
1	Aktivitetsportalen for Helse- og Velferdssenter
2	INN - Kvalifiseringssenter for Innvandrere
3	Sterk og Stødig

2. Kravspesifikasjonens oppbygning

Kapittel 3 beskriver behovene kravspesifikasjonen skal dekke. Først presenteres personas med behovsdetaljering for de tre ulike brukerflatene. Så presenteres en rolleoversikt som viser rollenivåene som er nødvendig i løsningen, og hvordan de ulike rollene vil fungere i de tre brukerflatene.

For å synliggjøre at behovet til Helse og Velferdssenter, INN og Sterk og Stødig er relativt like så er figuren under utarbeidet. Det etterspørres en løsning for organisering, kommunikasjon og planlegging som alle tre brukerflatene benytter seg av.

Kravspesifikasjonen detaljeres i kapittel 4, og består av fem tabeller. Tabell 1-4 presenterer funksjonelle krav, der tabell 1 beskriver generelle krav som vil gjelde for alle tre brukerflatene. Tabell 2 - 4 detaljerer spesifikke krav for Aktivitetsportalen (HVS) og Sterk og Stødig, og INN-bruikerflatene. Tabellene består av må-krav (M) og bør-krav (B). Alle evalueringspunktene skal sjekkes av eller besvares skriftlig der dette etterspørres. **Kravene til Aktivitetsportalen for HVS er alle må-krav, da dette er hovedfokuset i utlysningen. Kravene for Sterk og Stødig og INN er bør-krav, men her skal leverandøren beskrive sin motivasjon og/eller plan for å møte kravene.**

<u>Sterk og Stødig</u>		<u>INN - Kvalifiseringscenter for innvandrere</u>	<u>Aktivitetsportalen</u>
<p>Arbeidsverktøy/Planleggingsverktøy</p> <p>Deltagelsehistorikk (Enkeltbrukere/gruppevis)</p> <p>Betalingsløsning (Klippekort) Legge inn refusjon</p> <p>Venteliste</p> <p>Registrere oppmøte</p>	Organisering	<p>Arbeidsverktøy/planleggingsverktøy</p> <p>Knytte riktig aktør til riktig oppdrag</p>	<p>Arbeidsverktøy/Planleggingsverktøy</p> <p>Deltagelsehistorikk (Enkeltbrukere/avdelinger)</p> <p>Betalingsløsning (Brukerkonto)</p> <p>Ressursbank</p> <p>Idebank</p>
<p>Melde fravær (Instruktør og deltager)</p> <p>Sende ut felles informasjon via SMS/Push-varsling</p> <p>Kommunisere i løsningen</p>	Kommunikasjon	<p>Synliggjøre ressursbehov utad til frivilligheten</p> <p>Sende ut felles informasjon via SMS/Push-varsling</p> <p>Kommunisere i løsningen</p>	<p>Synliggjøre ressursbehov utad til frivilligheten/pårørende</p> <p>Sende ut felles informasjon via SMS/Push-varsling</p> <p>Kommunisere i løsningen</p>
<p>Arbeidsverktøy/Planleggingsverktøy</p> <p>Oversikt over grupper</p> <p>Påminnelse dagen før/samme dag om treningsgruppe</p>	Kalender	<p>Arbeidsverktøy/planleggingsverktøy</p> <p>Oversikt over oppgaver/aktiviteter for brukeren av løsningen</p>	<p>Arbeidsverktøy/Planleggingsverktøy</p>

Tabellen under viser hvordan ulike begreper/forkortelser i kravene skal forstås:

Begrep/forkortelse	Forklaring/beskrivelse
HVS	Helse- og velferdssenter.
INN	Kvalifiseringscenter for innvandrere,.
Ressurs	Frivillig eller pårørende, ekstern ressurs.
Pårørende	Pårørende til beboer ved HVS. Pårørende er ikke inkludert i frivilligsentralens system(er).
Beboer	Beboer ved helse- og velferdssenteret.
Rolle	En kategorisering av brukere i systemet. Brukes for å håndtere tilgangskontroll. En rolle kan også knyttes til en organisatorisk enhet, og er et knippe med rettigheter for tilganger (dvs lese, skrive, redigere, slette, osv.) i et system.
Tjenesteforvalter	Ansvarlig person hos Enhet for Service og Internkontroll.
Autorisering	Rollestyrt tilgang til informasjon/funksjoner.
Personas	Fiktive, navngitte personer som representerer målgruppen til oppdragsgiver.
Varsel	Melding/informasjon til varselmottaker gjennom systemet.
Brukerflate	En spesifikk del av løsningen som dekker spesifikke behov, eksempelvis brukerflate for "Aktivitetsportalen" eller brukerflate for "Sterk og Stødig".

3. Behov anskaffelsen skal dekke

Vi har utarbeidet beskrivelser av ulike personas som skal vise hvilke behov anskaffelsen skal dekke. Grunnen til at vi har med denne informasjonen er at leverandørene skal forstå hvilke utfordringer vi står i og gi et tydeligere bilde av hvilken funksjonalitet vi ønsker i løsningen. Personas skal besvares av leverandør for å tydeliggjøre hvilke behov som dekkes av løsningen ved å beskrive hvordan "Tenkt scenario - ny løsning" kan oppfylles med leverandørens egne produkter.

3.1. Personar

Under beskriver vi ti personar (nummerert A-J) som er relevante for anskaffelsen.

Personar A (Aktivitetsportalen)

Mari, 42 år, jobber som aktivitetør ved et helse- og velferdssenter. Hun har ingenting imot å bruke digitale verktøy i jobben sin.

Mari bruker store deler av stillingen sin til organisering av aktivitet, og identifisering/rekruttering av tilgjengelig ressurs på avdeling, eller blant pårørende eller frivilligheten. Kommunikasjonen foregår på SMS, mail, telefon eller muntlig. Hun får brukt lite av sin stilling til konkrete aktiviteter og gjennomføring av disse, og er derfor helt avhengig av andre ressursar. I perioder må Mari benytte hele sin stilling til andre helsefaglige oppgaver, eksempelvis ved høyt fravær på avdeling. I disse periodene har hun ikke nok tid til å organisere aktivitet på helse- og velferdssenteret samtidig. Aktivitetøren sin rolle er også sårbar med tanke på fravær eller sykmelding - det vil da være utfordrende for andre ansatte å sette seg inn i arbeidsprosessen rundt organisering av aktivitet. Mari har spurt andre aktivitetører i byen hvordan de jobber ved sitt helse- og velferdssenter, men dette løses på ulik måte fra lokasjon til lokasjon.

Tenkt scenario - ny løsning:

Mari får tilgang til et system som kan benyttes på både PC og mobil enhet som gir henne muligheten til å:

- planlegge ulike aktiviteter på avdelingen (dag, uke, måned)
- synliggjøre ressursbehovet i hver enkelt aktivitet
- sende ut felles informasjon til ressursar tilknyttet aktivitet (ved eksempelvis endring av tidspunkt)
- mulighet for å skrive ut dagsplan/ukeplan/månedspan fra systemet
- ta direkte kontakt med ressursar som har meldt seg tilgjengelig
- administrere ansatteprofiler på bygget som skal ha tilgang til systemet, og plassere de på riktig etasje/avdeling/nivå
- administrere brukerprofilen til beboere ved senteret

Systemet forenkler organisering av aktivitet, og rekruttering av ressursar. Dette muliggjør at Mari kan bruke mer tid på aktivitet i sin stilling som aktivitetør. Ressursbehovet til de ulike aktivitetene kommer tydelig frem i løsningen, slik at det er enkelt for pårørende eller frivilligheten å ta initiativ til å delta. Påmeldingen fra ressursar blir logget i systemet, og det er mulig å kommunisere direkte med de som har meldt seg som ressurs. Hvis det er ny brukerprofil som har meldt seg på en aktivitet, så får Mari varsel om dette slik at hun kan gi relevant informasjon om avdeling eller bygget til vedkommende, og sikre en god mottakelse. Mari kan dele erfaringer og kunnskap med andre aktivitetører i kommunen, og de kan sammen utvikle en lik praksis.

Personar B (Aktivitetsportalen)

Hanne, 32 år, jobber som helsefagarbeider ved et helse- og velferdssenter. Hun har ingenting imot å bruke digitale verktøy i jobben sin.

Hanne har en arbeidsliste på hver vakt, som beskriver hvem som skal ha hjelp til hva når. Hun har ikke alltid oversikt over de ulike aktivitetene som skal skje iløpet av dagen/uken, da hun må prioritere de helsefaglige oppgavene. Behovene varierer fra dag til dag, og uforutsette hendelser oppstår. Hun opplever at hun må nedprioritere aktivitet i perioder for å prioritere helsefaglige oppgaver med høyere prioritet. Hanne har mange ting som skal gjøres iløpet av dagen, og opplever ofte at tiden ikke strekker til.

Tenkt scenario - ny løsning:

Hanne får tilgang til et system der hun kan se dagsplan/ukeplan på sin mobile enhet slik at hun kan motivere beboere til å delta i ulike aktiviteter allerede fra morgenen av når hun bistår beboere i morgenstell. I systemet kan hun også se at det er en aktivitet fra kl 13-14, og at det er ressurser i frivilligheten eller blant pårørende som bistår i denne, slik at hun kan planlegge å gjennomføre andre helsefaglige oppgaver eller primærkontaktoppgaver i denne tidsperioden. Hun kan også melde seg som intern ressurs til ulike aktiviteter ved helse- og velferdssenteret hvis man ikke har rekruttert frivillige eller pårørende, eller hvis hun har ledig tid.

Personas C (Aktivitetsportalen)

Bjørg, 70 år, pårørende til beboer ved helse- og velferdssenter. Benytter kun telefon, ikke PC. Mestrer å bruke apper og nettleser på telefonen.

Bjørg har lite oversikt over hva som skjer på helse- og velferdssenteret, og er usikker på hva hun kan bidra med. Bjørg er på besøk på helse- og velferdssenteret en gang i uken til sin mor, og hun er positiv til å være med som en ressurs i en aktivitet i dette tidsrommet da dette er en opplevelse hun kan dele med sin mor. Bjørg er også usikker på hva hennes mor har vært med på av aktiviteter siden sist hun var på besøk. Dette kunne vært en samtalestarter når hun kommer på besøk. Bjørg vet ikke om det er en aktivitet som foregår i det tidsrommet hun har planlagt et besøk, og ønsker ikke å forstyrre de ansatte som organiserer dette. Hennes far som har gått bort bodde på et annet helse- og velferdssenter, og hun opplever forskjeller i hvordan informasjon om aktiviteter eller arrangementer på helse- og velferdssenteret formidles.

Tenkt scenario - ny løsning:

Bjørg får en tydelig oversikt over hva som skjer iløpet av uken på helse- og velferdssenteret på sin telefon. Her kommer det tydelig frem om de trenger en person til å hjelpe til med servering eller vaffelsteking. Hun mestrer å benytte en applikasjon eller nettside på telefonen for å melde seg på en slik aktivitet med en tydelig arbeidsbeskrivelse. På denne måten får hun vært sammen med sin mor, samtidig som hun får bidratt for flere på helse- og velferdssenteret. Mari (aktivitør) gir Bjørg tilgang til Aktivetsportalen, og oppretter en brukerprofil sammen med henne og sikrer at hun har tilgang til avdelingen som moren bor på. Bjørg har nå oversikt over hva som er planlagt av aktivitet og arrangementer til en hver tid på avdelingen til sin mor, og kan også se historikken på hva moren har deltatt på. Her kan hun også legge inn tid for planlagt besøk, slik at de ansatte kan kommunisere med Bjørg gjennom systemet hvis det ikke skulle passe.

Personas D (Aktivitetsportalen)

Susann, 52 år, daglig leder ved en frivilligsentral i nærområdet til helse- og velferdssenteret. Susann har ansvar for å kartlegge frivillige ressurser og finne egnede arbeidsoppgaver til disse. Hun har også oppfølgingssamtaler med de frivillige tilknyttet sentralen. Susann ønsker å fortsette å ha dette ansvaret.

Susann har mange samarbeidspartnere i sitt nærområde. De frivillige ressursene bistår i aktiviteter og arrangementer for både barn, ungdom, voksne og eldre. Det går bort mye tid i organisering, telefon, SMS, mail, m.m. både innad i sentralen og ut mot relevante aktører. Det er to ulike helse- og velferdssenter i nærområdet, og kommunikasjonen med disse foregår på ulike m te. Hun opplever ofte at hun blir "et ekstra ledd" i kommunikasjonen i enkelte tilfeller, og opplever dette som unødvendig. Hun må også etterspørre aktivitetsplaner fra helse- og velferdssentrene ukentlig/månedlig.

Tenkt scenario - ny løsning:

Susann får tilgang til et system der det kommer tydelig frem hva helse- og velferdssentrene i nærområdet trenger bistand til iløpet av den kommende måned, slik at det er mulig å utforme en månedsplan for ressursene hun har ansvar for. Susann kjenner sine ressurser godt, og kan godt opprette brukerprofil til disse slik at de får tilgang til passende arbeidsoppgaver/lokasjoner/områder. Enkelte av de frivillige som hun kjenner godt f r tilgang i systemet slik at de kan melde seg på aktiviteter på ulike lokasjoner selv. Kontaktinfo til de frivillige ressursene kommer tydelig frem i Aktivitetsportalen og er hentet fra frivilligsentralens egne systemer. Susann slipper derfor å legge inn samme person to ganger på to ulike plasser.

Personas E (Aktivitetsportalen)

Roger, 68 år, frivillig. Tilknyttet frivilligsentral i nærområdet. Benytter prim ert smarttelefon.

Roger ønsker gjerne en mer langsiktig plan for hvor han kan bistå i løpet av en måned. Han opplever at det blir veldig mange "spontane" avtaler, og f r ofte tilbud om å delta på aktiviteter med kort tidsfrist. Han opplever at det kan være vanskelig å balansere eget privatliv som pensjonist samtidig som han er frivillig. Han opplever også kommunikasjonsveien som noe tungvint, da han ikke kan ta kontakt direkte med de som trenger bistand. Kommunikasjon går via daglig leder ved frivilligsentral. Roger har en stor interesse for musikk, og er ekstra engasjert for musikalske aktiviteter eller arrangement.

Tenkt scenario - ny løsning:

Roger har fått tilgang til og opplæring i Aktivitetsportalen av Susann, og har fått tilgang til en avdeling i 2. etg på helse- og velferdssenteret som han kjenner godt. Han kan også se alle aktiviteter som er opprettet innenfor kategorien "musikk" på helse- og velferdssenteret, da han har ekstra interesse for dette. Roger kan melde seg som ressurs på ulike aktiviteter her uten at Susann trenger å godkjenne dette, da han allerede er autorisert. Roger ønsker å utvide området han er ressurs for. Han snakker da med Susann, som har oversikt over alle

samarbeidspartnere i området, og finner en egnet aktivitet som Roger kan bistå på. På sikt kan han selv få tilgang til å melde seg på denne aktiviteten/aktivitetene ved lokasjonen selv.

Personas F (INN)

Guri, 39 år, jobber som programrådgiver i bosetting. Har PC og smarttelefon som arbeidsverktøy.

Guri jobber med bosetting av flyktninger i Trondheim. Denne jobben innebærer klargjøring av bolig, bosetting av flyktninger og introdusere de for et nytt liv i Trondheim gjennom å koble flyktninger sammen med mange forskjellige aktører, offentlige kontor og frivillige organisasjoner. Jobben gjøres i dag per mail og telefon, og Guri må også sette av tid til å følge og introdusere flyktingene.

Behov for oppfølging og tiltak varierer fra person til person. Det er en tidkrevende jobb som forutsetter mye koordinering. Det blir lite tid til overs for tiltak som går ut over det praktiske som skal gjøres. Det blir lite fokus på sosiale tiltak, bli kjent i byen og nettverksfremmende aktivitet, som Guri vet at er viktig for mange flyktninger.

Tenkt scenario - ny løsning

Før bosetting av flyktingen ser Guri behov for møblering i boligen med brukte møbler gitt bort på Finn.no. For å få fraktet disse møblene til boligen legger Guri ut et oppdrag i løsningen om hjelp til transport. Byåsen Man At Work tar på seg oppdraget.

Guri legger også ut et oppdrag som beskriver behovet for en nærmiljøguide sammen med kontaktinformasjonen til flyktingen etter å ha innhentet et muntlig samtykke.

Frivilligsentralen i nærområdet tar på seg oppdraget som nærmiljøguide inne i løsningen, og tildeler dette oppdraget til en frivillig innenfor egen organisasjon. Frivilligsentralen koordinerer koblingen videre og tar kontakt med flyktingen. Guri gir flyktingen kontaktinformasjonen til frivilligsentralen.

Personas G (INN)

Zeinab, 46 år, enslig mor, 5 barn alder 1 år, 3 år, 5 år, 9 år og 11 år.

Zeinab er deltaker i introduksjonsprogrammet i Trondheim. Hun kom til Norge fra Afghanistan for 2 måneder siden. Bor alene sammen med sine 5 barn i en leilighet på Valentinlyst. Zeinab synes det er utfordrende å bo i et nytt land uten å snakke engelsk eller norsk. Barna går i barnehage og på skolen. Hun savner familien og vennene sine, men håper på å få nye venner i Trondheim og finne møteplasser hun kan oppsøke sammen med barna. Zeinab har lav digital kompetanse, men har en smarttelefon hun bruker av og til.

Tenkt scenario - ny løsning

Zeinab har i samtale med sin programrådgiver ved INN gitt uttrykk for behov for aktivitet til seg og barna. INN har en avtale med Redd Barna og gjør en kobling mellom Zeinab og det tilbudet Redd Barna har i forhold til organisert aktivitet for barn gjennom å legge ut et oppdrag på dette i løsningen. Zeinab ønsker også å bli mer kjent i nærmiljøet, og blir derfor koblet til Frivilligsentralen og får en nærmiljøguide. Hun ønsker også ekstra norsktrening og

Guri legger ut et oppdrag på dette i løsningen, der Zeinab blir koblet med en frivillig organisasjon som tilbyr norsktrening på kveldstid.

Personas H (Sterk og Stødig)

Gunnhild, 36 år, jobber som Veileder for Sterk og Stødig. Benytter PC og smarttelefon i sin arbeidshverdag.

Gunnhild sin arbeidshverdag består av at hun har en oppsatt telefontid der hun besvarer spørsmål som gjelder Sterk og Stødig. Deltagere ringer også inn med ønske om å bli med, og hun vurderer da deltakerne opp mot fastsatte kriterier. Gunnhild lager også digitale deltakerliste og oppmøtelister. Hun ordner med lokaler til gruppene, og er ansvarlig for å ha en oversikt over leieavtaler. Hun tar også imot spørsmål som gjelder venteliste og estimert tid til plass, fraværsmeldinger fra instruktører eller deltagere, og har oversikt over papir-klippekort og faktura. Gunnhild opplever at all informasjon går via henne, og at dette er sårbart og at det tar mye tid. Hvis Gunnhild blir varslet om at en instruktør ikke kan avholde gruppen sin vil hun først forsøke å få tak i en vikar. Hvis dette ikke går, må hun sende tekstmelding eller ringe hver enkelt deltager på gruppen for å varsle om kanselleringen.

Tenkt scenario - ny løsning

Gunnhild får tilgang til en digital løsning der hun kan registrere alle deltagere og instruktører, og plassere disse i riktig gruppe. I løsningen er kontaktinformasjon til hver enkelt tilgjengelig, samt at hun kan se ulike kurs og godkjenninger som instruktørene har. Gunnhild kan også sende ut felles varsel til alle i en gruppe ved eksempelvis avlysning av gruppe eller annen info. Gunnhild kan også lage en digital venteliste, der det går ut en (tekst)melding/varsel til deltageren som får seg plass på en gruppe. Hvis en instruktør melder om kansellering, så kan Gunnhild sjekke "Vikarbanken" for å se om noen andre instruktører har satt seg som tilgjengelig i denne tidsperioden, eller hun kan sende ut fellesmelding til alle instruktørene for å spørre om noen ønsker å være vikar på gruppen. Det er ikke alle deltagere som ønsker å være digitale, så Gunnhild må fortsatt ha et sidesystem for disse.

Personas I (Sterk og Stødig)

Johan, 67 år, frivillig instruktør for Sterk og Stødig. Benytter smarttelefon.

Johan er instruktør for en Sterk og Stødig-gruppe 1 gang per uke. Timen starter med at han skriver ned på papir hvem som har møtt og ikke, og han kvitterer ut hvert enkelt klippekort for hånd til 10-20 deltagere. Johan er frivillig, og er ikke pliktig til å gi ut eget mobilnummer til deltakerne. Flere av deltakerne ønsker å varsle Johan ved fravær, men dette er ikke mulig da de ikke har telefonnummeret hans. Han har mulighet til å føre refusjon på parkering, bussbillett og Spotify-abonnement, men velger å ikke gjøre dette da det er for tungvint med papirskjema. Hvis han må avlyse gruppen, så må han melde fra til Gunnhild. Dette gjør han over telefon eller e-post.

Tenkt scenario - ny løsning

Johan ønsker seg en digital løsning som forenkler registrering av oppmøte, kvittering av klippekort, registrering av refusjon og en mulighet for å kommunisere eller legge inn beskjeder til veileder ved fravær eller annet. Johan ønsker ikke å gi ut telefonnummeret sitt til deltakerne, men er positiv til å få fraværvarsler eller annet på en løsning han selv velger å logge inn på. Johan ønsker også en oversiktsside med forslag til musikk/spillelister til treningsgruppen, eller øvelser han kan implementere i treningsprogrammet. Han har forståelse for at ikke alle deltagere ønsker å benytte en digital løsning.

Personas J (Sterk og Stødig)

Leif, 85 år, deltager i Sterk og Stødig. Benytter smarttelefon i liten grad, men mestrer å kjøpe bussbillett.

Leif deltar på en treningsgruppe 1 gang per uke. Han har bekjente som ønsker å være med, så han lurte på hvor lang venteliste det er på gruppa. Brukerne må da ringe inn til veileder selv etter timen. Leif ønsker gjerne å varsle fra til instruktøren når han er borte, men har ikke mulighet til dette da han ikke har telefonnummeret til vedkommende.

Tenk scenario - ny løsning

Leif ser nytten i å bruke en digital løsning til å varsle fravær, få påminnelse om treningsgrupper og bli varslet om avlysninger. Løsningen synliggjør også klippekort, og hvor mange klipp han har igjen. Kjøp av nye klippekort kan enkelt utføres gjennom løsningen. Leif ønsker at den digitale løsningen skal være så enkel som mulig, slik at han ved hjelp av få klikk og forhåndsbestemte variabler kan sende beskjed om at "Jeg kommer ikke på treningsgruppe i dag". Han ser ingen hensikt i å utdype fraværsgrunnen ytterligere.

3.2. Rolleoversikt

Vi velger å beskrive 6 ulike roller for å dekke opp behovet for hele anskaffelsen. De ulike rollene vil ha ulike rettigheter ut i fra hvilket område de logger inn på. En rolle vil ha alle rettigheter/tilganger som er beskrevet i lavere rangerte roller. F.eks. vil rolle på nivå 3 ha alle tilganger beskrevet i rolle 4,5 og 6. Tekst i *kursiv* er spesifikke elementer for rollen i en bestemt brukerflate. Dette gjør vi for å synliggjøre at mye er likt i de ulike rollene, men det vil være forskjeller i de ulike brukerflatene da de har ulike behov. Under hver rolle er det skissert hvem som er tiltenkt rollen. Leverandør bes beskrive hva de **ikke** kan oppfylle innenfor de ulike rollene i de ulike brukerflatene i et eget avsnitt/vedlegg, og plan eller motivasjon for utvikling av manglende løsning(er).

Rolleoversikt i de ulike brukerflatene			
Nivå	Aktivitetsportalen	Sterk og Stødig	INN
1	Systemadministrator Tjenesteforvalter, Enhetsledere HVS, Avdelingsledere, IT-tjenesten, Leverandør <ul style="list-style-type: none"> - Alle rettigheter - Kan opprette/slette administratorprofiler 	Systemadministrator Tjenesteforvalter, Veileder(e) for Sterk og Stødig, IT-tjenesten, Leverandør <ul style="list-style-type: none"> - Alle rettigheter - Kan opprette/slette administratorprofiler 	Systemadministrator Tjenesteforvalter, Enhetsledere INN, IT-tjenesten, Leverandør <ul style="list-style-type: none"> - Alle rettigheter - Kan opprette/slette administratorprofiler
2	Administrator Aktivitør HVS og Daglig leder ved Frivilligsentral <ul style="list-style-type: none"> - Kan se alle aktiviteter på HVS-lokasjoner de er tilknyttet - Opprette aktivitet(er) ved egen lokasjon (Aktivitør). Mulighet for gjentakende aktivitet. Legge inn antall plasser tilgjengelig. Automatisk legge 	Administrator Fysioterapeut/Veileder for Sterk og Stødig <ul style="list-style-type: none"> - Kan se alle S&S-treningsgrupper i kommunen - Opprette aktivitet. Mulighet for gjentakende aktivitet. Legge inn antall plasser tilgjengelig - Automatisk legge inn brukere som er aktive og definert i en gruppe 	Administrator Ansatte ved INN <ul style="list-style-type: none"> - Kan se alle oppdrag som er lagt ut i INN-løsningen i hele kommunen - Kan opprette oppdrag på vegne av brukere som har tatt kontakt etter å muntlig ha samtykket til dette

	<p>inn brukere som er definert i en gruppe (eksempelvis avd. A)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan velge andre ansatte som kontaktperson for aktivitet - Opprette/Slette brukerprofiler (Eksempelvis for beboere/pårørende/frivillige), og legge inn relevant informasjon - Kan se informasjon på andre profiler, blant annet deltagelseshistorikk og telefonnummer - Sende ut varsel/informasjon til andre profiler i systemet / Ressursbank - Hente ut statistikk - <i>Kan skrive ut oversikt over aktiviteter på avdeling/lokasjon for dag/uke/måned</i> - <i>Legge inn ressursbehov i aktiviteter. Ressursbehov skal ha et fritekstfelt som beskriver hva som kreves av ressursen</i> - <i>Melde opp beboere til aktivitet (eksempelvis alle på avd. A, eller enkeltbrukere)</i> - <i>Har innsyn og redigeringsmulighet i Ressursbank og Idebank</i> - <i>Mulighet for gi enten "4 - Pårørende" / "5 - Frivillig" til å kunne foreslå aktivitet. Mulighet for å gi "5 - frivillig" tilgang til å delta på aktiviteter uten godkjenning fra Daglig leder i samarbeid med HVS. "5 - frivillig" vil da få tilgang til å se / delta på alle aktiviteter ved lokasjon/avdeling</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Kan gi ansvaret for en aktivitet til en annen brukerprofil (instruktør) - Opprette/slette brukerprofiler for instruktører/brukere og legge inn relevant informasjon - Kan se informasjon på andre profiler, blant annet deltagelseshistorikk og telefonnummer - Kan sende ut felles melding til en gruppe/enkeltbrukere. Meldingen kan også sendes via SMS utenfor løsningen. Eksempelvis ved avlysning eller ved vikarbehov - Hente ut statistikk på enkeltgruppe, bydel, kommune m.m. - <i>Har innsyn i "Vikarbank"</i> - <i>Har innsyn og redigeringsmulighet i "Venteliste". Kan sende ut varsel direkte til deltager som har fått tildelt plass. Varsel sendes da som SMS</i> - <i>Mulighet for å kunne sende link til eksterne spørreundersøkelser til deltagere via SMS</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Opprette/slette brukerprofiler på vegne av frivillige aktører eller brukere, samt legge inn relevant informasjon - Kan sende ut felles melding til aktør(er)/brukerprofil(er) - Kan se informasjon på andre profiler, blant annet telefonnummer - Hente ut statistikk - <i>Legge inn arbeidsbeskrivelse, informasjon og ressursbehov i oppdrag som opprettes, og knytte en brukerprofil "6 - bruker" til oppdrag som viser kontaktinformasjon</i> - <i>Ved opprettelse av oppdrag kan disse kategoriseres, eksempelvis "flyttehjelp", "sosiale aktiviteter", m.m.</i> - <i>Skal godkjenne/kvalitetssikre aktører som melder interesse for å ta på seg oppdrag</i>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	<p>Ansatt Helsefaglige ansatte ved HVS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan se alle aktiviteter på lokasjoner de er tilknyttet + deltagerliste - Kan sende ut varsel/informasjon til andre profiler i systemet/ressursbank - Opprette aktivitet. Mulighet for gjentagende aktivitet. - <i>Mulighet til å avslå/avlyse aktiviteter som er foreslått av pårørende/frivillige.</i> - <i>Melde opp beboer(e) til aktivitet</i> - <i>Melde beboer(e) av aktivitet</i> - <i>Har redigeringsmulighet i ldebank</i> - <i>Oversikt over deltagelseshistorikk på profilene til "6 - Beboer" og "4- Pårørende"</i> - <i>Kan skrive ut papiroversikt over aktiviteter på avdeling/lokasjon for dag/uke/måned</i> 	<p>Instruktør Instruktør (Frivillig ressurs)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se oversikt over påmeldte til gruppe man er ansvarlig for - Kan sende ut fellesmelding (også via SMS) til alle brukerprofiler som er påmeldt gruppen man er ansvarlig for. Eksempelvis ved avlysning. - <i>Kan krysse av for møtt/ikke møtt. Dette vil automatisk kvittere i deltagerens klippekort</i> - <i>Kan melde seg inn i "Vikarbank", med fritekstfelt for å legge inn ledige dager/datoer/ønsket lokasjon</i> - <i>Kan fylle ut refusjonsskjema digitalt via løsningen</i> - <i>Kan signere avtale (forsikring) digitalt via løsningen</i> - <i>Kan registrere førstehjelpsbevis og attest for frivillig arbeid digitalt via løsningen (feks laste opp bilde)</i> - <i>Tilgang til ressursside for instruktører</i> 	
4	<p>Pårørende Pårørende til beboer ved HVS</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Kan se alle aktiviteter på lokasjoner de er tilknyttet - kan ikke se deltagerliste, men antall deltagere og ressursbehov</i> - <i>Kan melde seg på aktivitet(er) med ressursbehov</i> 		<p>Frivillig aktør Frivilligsentral, Røde Kors, Te og Tøy, m.fl.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Kan se alle oppdrag i hele kommunen</i> - <i>Kan ta på seg oppdrag og evt tildele dette oppdraget til frivillig(e) i egen organisasjon</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - Melde opp beboer(e) de er pårørende til til aktivitet - Melde av beboer(e) de er pårørende til av aktivitet - Ved samtykke i løsningen - Mulighet for å delta i en kommunikasjonsgruppe med andre pårørende tilknyttet samme avdeling/lokasjon - Kan melde seg inn i Ressursbank - Oversikt over deltagelseshistorikken til beboer de er pårørende til 		<ul style="list-style-type: none"> - Kan kommunisere med Administrator (INN) via løsningen - Kan gi ressurspersoner fra egen organisasjon tilgang i løsningen (rolle 5 - frivillig) for å kunne ta på seg oppdrag
5	<p>Frivillig Frivillig person tilknyttet Frivilligsentral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan se alle aktiviteter på lokasjoner de er tilknyttet - kan ikke se deltagerliste, men antall deltagere og ressursbehov - Kan melde seg inn i ressursbank - Kan melde seg på aktivitet(er) med ressursbehov. A: Frivillig er godkjent, og kan melde seg på direkte. B: Frivillig er ikke godkjent enda, og deltagelse må bekreftes av Daglig leder v/Frivilligsentral (Administrator) - Kan legge til aktiviteter i Idebank 		<p>Frivillig Frivillig person tilknyttet en frivillig organisasjon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan se alle oppdrag i hele kommunen - Kan melde interesse for å ta på seg oppdrag - Kan kommunisere med Administrator (INN) via løsningen
6	<p>Beboer Få beboere som benytter smarttelefon, men enkelte tilfeller.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oversikt over egen deltagelseshistorikk - Kan se alle aktiviteter på lokasjoner 	<p>Deltager Deltager i Sterk og Stødig gruppe.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oversikt over egen deltagelseshistorikk - Kan kjøpe klippekort digitalt via løsningen 	<p>Bruker Person som får bistand fra INN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kun en brukerprofil som opprettes av INN for å knytte riktig brukerprofil til riktig oppdrag - Brukerprofilen skal i denne

	<p><i>de er tilknyttet - kan ikke se deltagerliste, men antall deltagere og ressursbehov</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Kan melde seg på/av aktivitet(er)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Sette seg som "gjentakende deltager" på tildelt gruppe</i> - <i>Melde seg av gruppe i eksempelvis 2 uker ved reise/annet</i> - <i>Kan legge inn personalia på egen brukerprofil (navn, alder, adresse, telefonnummer)</i> - <i>Kan sette seg på venteliste til andre grupper</i> 	<p><i>brukerflaten ikke være aktiv i løsningen</i></p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

4. Kravspesifikasjon

Svarform (ja/nei, beskriv løsning (B), foreslå løsning (F)) viser hvordan vi ønsker at leverandøren skal svare ut punktene. "Ja/nei" betyr at leverandøren kun trenger å angi hvorvidt punktet er oppfylt. "Beskriv løsning (B)" betyr at leverandøren skal gi en kort beskrivelse av **hvordan** punktet vil oppfylles. "Foreslå løsning (F)" betyr at leverandøren skal foreslå hvordan punktet **kan** oppfylles i deres løsning.

1.0 Funksjonelle krav - Grunnleggende krav til løsningen			
Nr.	Må/ Bør	Evalueringspunkt	Svarform (ja/nei, beskriv løsning (B), foreslå løsning (F))
1.1	M	<p>Rolletildeling</p> <p>Løsningen skal tilby grensesnitt/API for å opprette, endre og slette brukerkontoer og tilganger/roller, og legge til rette for automatisert tilgangsadministrasjon.</p> <p>Løsningen skal støtte standarder for synkronisering av identitetsinformasjon, som for eksempel SCIM v2. Løsningen skal ha støtte for synkronisering av gruppe/rolletilhørighet fra kommunens systemer.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvilke kapabiliteter løsningen og grensesnittene har for automatisert og manuelt ajourhold av identiteter, samt hvilke standarder og hvilke typer kataloger det kan synkroniseres gruppe-/rolletilhørighet med.</p>	B
1.2	M	<p>Brukerprofiler</p> <p>Løsningen skal legge til rette for oppretting av profiler som knyttes til en rolle. Brukeren skal også kobles til en lokasjon, avdeling, gruppe eller lignende, som da gir rettigheter til å kunne se aktiviteter og kommunisere med andre tilknyttede brukerprofiler.</p>	F

1.3	M	<p>Varslinger</p> <p>Varslinger må tillates på hver enkelt enhet. Varslinger gis i form av lys, lyd og/eller vibrasjon. Varslingsmåte for relevant informasjon skal kunne defineres av bruker. Informasjon skal kunne sendes som push-varsling, sms og/eller e-post. Dette defineres i brukerprofilen til hver enkelt.</p>	B
1.4	M	<p>Planleggingsverktøy</p> <p>Enkelte roller (se rolleoversikt) kan gjennom et admin-panel opprette aktiviteter/arrangementer på ulike lokasjoner. De kan også legge inn antall plasser, ressursbehov, kostnad og en generell beskrivelse av aktiviteten/arrangementet. Aktivitet/arrangement kan legges inn som gjentakende. Oppretter av aktiviteten kan fordele ansvaret over til en annen rolle, eksempelvis annen ansatt.</p>	F. Flytskjema eller annen grafisk fremstilling kan også brukes.
1.5	M	<p>Kommunikasjonsverktøy</p> <p>Enkelte roller (se rolleoversikt) kan sende ut varslinger direkte til; enkeltprofiler, ressursbank/vikarbank eller alle deltagere i en aktivitet/arrangement. Enkelte roller som eksempelvis Pårørende i Aktivitetsportalen kan samtykke til å bli med i en samtalegruppe for å koordinere besøk på avdeling og lignende. Et annet eksempel er Instruktør for Sterk og Stødig som skal ha mulighet til å sende inn et faglig spørsmål til Administrator (fysioterapeut).</p>	F. Flytskjema eller annen grafisk fremstilling kan også brukes.
1.6	M	<p>Deltagelseshistorikk</p> <p>Enkelte roller kan se egen deltagelseshistorikk, mens andre roller kan se/hente ut deltagelseshistorikk på andre brukere i løsningen. Dette er beskrevet i rolleoversikten.</p>	Ja/nei. Flytskjema eller annen grafisk fremstilling kan også brukes.

1.7	M	Statistikk Enkelte roller (se rolleoversikt) har mulighet til å hente ut statistikk. Statistikk kan omfatte antall aktiviteter, antall deltagere, aldersgruppe på deltagere, m.m. Statistikken skal kunne fremstilles oversiktlig i løsningen eller kunne overføres til Excel eller annet skrivebordsprogram.	B
1.8		Helseplattformen På nåværende tidspunkt ansees det ikke nødvendig med en integrasjon mellom denne løsningen og Helseplattformen.	Punkt til informasjon. Trenger ikke å besvares.
1.9	B	Integrasjon mot andre systemer Frivilligsentralene har ulike systemer for å registrere frivillige, blant annet en løsning fra Mobilise og Wis (WisWeb). Det er ønskelig å innhente data fra disse systemene over til denne løsningen for å unngå dobbeltføring.	B. Leverandør kan også beskrive motivasjonen for en integrasjon, hvis dette ikke er på plass.
1.10	M	Personasbehov som skal dekkes Leverandøren har god forståelse for hvordan tilbudt løsning kan dekke behovet til ulike personas som er beskrevet.	B. "Tenkt scenario - ny løsning" kan med fordel beskrives med leverandørens egne produkter.

2.0 Funksjonelle krav - Spesifikke krav til Aktivitetsportalen			
Nr.	Må/Bør	Evalueringspunkt	Svarform (ja/nei, beskriv løsning (B), foreslå løsning (F))
2.1	M	Brukerkonto Enkelte aktiviteter vil kreve en egenandel ved deltagelse. Beboere ved HVS har allerede opprettet en brukerkonto. Løsningen bør legge til rette for direkte trekk fra denne ved	F

		deltagelse på aktiviteter/arrangement med egenandel, eller fremstille en oversikt på beboerens profil om hvor mye man skal etterbetale.	
2.2	M	Brukerprofiler for rolle 5 (Frivillig) og 6 (Beboer) Her skal det kunne legges til forhåndsdefinerte "Interesser" eller lignende.	B
2.3	M	Ressursbank Rolle "4 - pårørende" og "5 - frivillig" kan melde seg inn i en Ressursbank hvis de selv ønsker dette. Disse profilene kan skrive inn i et fritekstfelt eller forhåndsdefinert felt når de er tilgjengelig, hva de ønsker å delta på, hvilken lokasjon de er tilknyttet. Profilene tilknyttet Ressursbanken kan motta varsler når nye aktiviteter opprettes i tidsrommet de har meldt seg tilgjengelig.	F
2.4	M	Idébank Rolle "2 - Administrator" og "3 - ansatt" kan opprette en forhåndsdefinerte aktiviteter i Idébanken. Dette kan være spesifikke aktiviteter som er mulige ved lokasjonen, eksempelvis sykkel tur på tilrettelagt sykkel eller tur i sansehage tilknyttet HVS. Ved opprettelse av ny aktivitet kan man hente ut en forhåndsdefinert aktivitet fra Idébanken.	F
2.5	M	Oversikt over plan for uke/måned på fellesskjermer For å spre informasjon om aktiviteter som skjer i løpet av uken/måneden så vil det være hensiktsmessig å vise frem aktivitetsplan på informasjonsskjermer på bygget på HVS. Ulike avdelinger skal kunne vise ulike planer.	F

3.0 Funksjonelle krav - Spesifikke krav til Sterk og Stødig			
Nr.	Må/ Bør	Evalueringspunkt	Svarform (ja/nei, beskriv løsning (B), foreslå løsning (F))
3.1	B	<p>Informasjon Løsningen skal bygge på eksisterende logobruk og informasjon om Sterk og Stødig. Link til hjemmeside for Sterk og Stødig, samt annen relevant info skal være mulig å legge inn i løsningen. Varsling om driftsopphold/oppdateringer/byomfatten de kansellering av grupper (eks grunnet korona eller annet) skal komme tydelig frem i løsningen.</p>	F, og beskriv om logobruk fra Sterk og Stødig vil være mulig i leverandørens løsning.
3.2	B	<p>Venteliste Sterk og Stødig har venteliste. Det er ulike ventelister for ulike grupper/lokasjoner. Løsningen skal muliggjøre opprettelse av venteliste, som omfatter både deltagere som vil være digitale og som ikke vil være er digitale. Når brukere rykker opp til å få tildelt plass, så mottar de SMS om oppmøteplass og tidspunkt. De skal også motta informasjon om denne løsningen hvis de ønsker å benytte den digitalt.</p>	B
3.3	B	<p>Oversikt over tilbud I løsningen skal alle rollene ha tilgang til å se de ulike Sterk og Stødig-gruppene i kommunen. Det skal også komme tydelig frem hvor mange plasser hver gruppe har, og hvor lang venteliste det er på disse.</p>	B
3.4	B	<p>Digitalt klippekort I løsningen skal det være mulig å kjøpe</p>	F

		klippe kort. I dag er det mulig å kjøpe 15 klipp eller 30 klipp. Transaksjonen kan foregå ved hjelp av Vipps eller annen elektronisk løsning. Hvor mange klipp deltageren har igjen skal være synlig i løsningen. Klippe kort skal kunne knyttes til brukere.	
3.5	B	Vikarbank Rolle "3 - instruktør" kan melde seg inn i en vikarbank. De stiller seg da tilgjengelig til å enten ta flere grupper innenfor et gitt område, eller at de kan dekke opp for fravær på andre grupper. Det skal være et fritekstfelt, eller forhåndsdefinerte valg som tydeliggjør når/hvor instruktøren er tilgjengelig.	F
3.6	B	Autogenererte varsler Deltagerne kan legge inn ønskede varslinger på egen profil. Forslag til ulike varsler: Varsling om trening: <ul style="list-style-type: none"> - Samme dag, på morgen - Dagen før - Varsling 15 minutter før, kan da enten registrere oppmøte eller frafall Administrative varsler: <ul style="list-style-type: none"> - Ved lengre opphold/mangel på deltagelse; påminnelse om å melde seg på/delta på gruppe. Informasjon om at de mister plassen hvis de ikke deltar innen en viss tidsperiode. - Varsling når klippekort begynner å gå tomt, eksempelvis 2 klipp igjen Varsling kan enten leveres som push-varsling, SMS eller mail.	Ja/nei
3.7	B	Ressursside for instruktører Rolle "3 - instruktør" skal ha tilgang til en ressurside i løsningen. Ressurssiden skal inneholde: <ul style="list-style-type: none"> - Linker til nasjonale spillelister på Spotify for Sterk og Stødig 	B

		<ul style="list-style-type: none"> - Link til Aldring og Helse som er ansvarlig for Sterk og Stødig - Link til øvelsesbank som trolig blir tilgjengelig på Aldring og Helse for inspirasjon til utforming av treningsgrupper - Løsning for å legge inn refusjonsskjema digitalt - Mulighet for å legge inn spørsmål til rolle "2 - administrator" - Oversikt over venteliste på egen / andres grupper 	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.0 Funksjonelle krav - Spesifikke krav til INN

Nr.	Må/ Bør	Evalueringspunkt	Svarform (ja/nei, beskriv løsning (B), foreslå løsning (F))
4.1	B	<p>Oppdrag INN skal kunne legge ut oppdrag som blir synlig for de frivillige aktørene. Oppdraget blir knyttet til en brukerprofil som INN oppretter for brukeren de bistår. Denne brukerprofilen vil være skjult når oppdraget ligger åpent. Brukerprofilen vil kun bli tilgjengelig for den som tar oppdraget, etter at aktøren er godkjent/kvalitetssikret av INN.</p>	F

5.0 Ikke-funksjonelle krav

Nr.	Må/ Bør	Evalueringspunkt	Svarform (ja/nei, beskriv løsning (B), foreslå løsning (F))
5.1.1	M	<p>Sikkerhet og personvern Leverandøren skal kunne tilgjengeliggjøre oppdaterte sikkerhets-og sårbarhetsanalyser, samt resultater fra penetrasjonstester o.l.</p>	B

5.1.2	M	<p>Sikkerhet og personvern Løsningens driftsplattform, og leverandørens driftsorganisasjon, skal følge anerkjente retningslinjer for (informasjons)sikkerhet (feks følge ISO/IEC 27001), testing (feks OWASP), robusthet og sikker utvikling.</p>	Ja/nei
5.1.3	M	<p>Sikkerhet og personvern Leverandøren skal ha etablerte rutiner for håndtering av avvik, herunder backup-rutiner, rutiner ved driftsavbrudd, villedede og miljømessige trusler mot drift o.l.</p>	B
5.1.4	M	<p>Sikkerhet og personvern Leverandøren skal delta aktivt i personvernkonsekvensutredningen (DPIA) for løsningen.</p>	B
5.1.5	M	<p>Sikkerhet og personvern Leverandøren forplikter seg til å implementere eventuelle nødvendige sikkerhetsmessige endringer på bakgrunn av resultatene fra personvernkonsekvensutredningen (DPIA).</p>	B
5.1.6	M	<p>Sikkerhet og personvern Leverandøren skal beskrive hvordan de funksjonelle behovene i utlysningen vil dekkes samtidig som Trondheim kommunes behov for å ivareta sikkerhet og personvern, herunder behandling* av helseopplysninger blir hensyntatt.</p> <p>Det vil legges vekt på hvordan leverandørens tilnærming ivaretar hensyn til sletting, oppbevaring, tilgangsstyring, tidsbegrensning og delingsrettigheter og andre relevante personvernsaspekter.</p>	B
5.2.1	M	<p>Opplæring Leverandøren er ansvarlig for utarbeidelse av en opplæringsstrategi som skal godkjennes av Kunden.</p>	F
5.2.2	M	<p>Opplæring Leverandøren skal tilgjengeliggjøre alt kursmateriell for Kunden.</p>	F

5.3.1	M	Dokumentasjon Leverandøren skal tilgjengeliggjøre komplett dokumentasjon av løsningen, herunder datamodell, beskrivelse av database, dependencies og biblioteker, samt beskrivelse av driftsdokumentasjon (teknisk drift, overvåking, sikkerhet, infrastruktur, applikasjonsdrift, brukeradministrasjon, grensesnitt og ytelse).	B
5.3.2	M	Dokumentasjon Leverandøren skal tilgjengeliggjøre en allment forståelig installasjonsveiledning.	B
5.4.1	M	Pris og prisbestemmelser Det skal tilbys årlig pris for drift, testløsning, vedlikehold, integrasjoner, fastpris for kjøp av rettigheter, samt timepriser for utførelse av arbeid utover avtalt omfang. Alle priser skal oppgis i NOK inkl. merverdiavgift.	F
5.4.2	M	Pris og prisbestemmelser Leverandøren skal tilby fastpris for videreutvikling av sin eksisterende løsning, herunder Sterk og Stødig og INN (beskrevet i kapittel 3.1 Personas).	F
5.4.3	M	Pris og prisbestemmelser Leverandøren skal beskrive prismodell for endring i priser grunnet endring i volum årlig.	B
5.5.1	M	Administrative bestemmelser Leverandøren skal foreslå en samarbeidsorganisering med faste møtepunkter på alle nivåer (drift, tjenesteansvarlig og kundeansvarlig), med dokumentasjon på kapasitet og kompetanse innenfor rollene.	F
5.6.1	M	Testing og godkjenning Leverandøren skal stille tilgjengelig egnet verktøy for testadministrasjon, og system for test og feilretting.	B
5.6.2	M	Testing og godkjenning Leverandøren er ansvarlig, i samarbeid med Kunden, for å utarbeide et underlag til Kundens akseptansetest og	B

		akseptansetestplan med detaljerte beskrivelser av hva som skal testes med akseptanskriterier. Det skal utarbeides brukerveiledning til testpersonene og generell bistand i gjennomføringen av akseptansetesten.	
5.6.3	M	Testing og godkjenning Leverandøren skal beskrive sin implementeringsteoretiske modell (posisjonering i spennet mellom «scrum og fossefall») hvordan prosjektet kan gjennomføres i forhold til Kundens organisering og løsningens muligheter for en tidsmessig oppdeling og rekkefølge i etableringen av moduler/prosesser, og eventuelt ved bruk av pilotinstallasjoner.	B
5.7.1	M	Fremdriftsplan for tilpasnings- og etableringsfasen Leverandør skal utarbeide en realistisk fremdriftsplan for prosjektet. Fremdriftsplanen skal ta hensyn til Kunden sitt bidrag i gjennomføringen, samt krav til utarbeidelse og godkjenning av dokumentasjon.	F
5.8.1	M	Vedlikeholdstjenesten Leverandøren skal delta i et felles samarbeid om feilsøking og ev. feilretting som initieres av Leverandøren selv eller av Kunden sine andre Leverandører som har et grensesnitt til Leverandøren sine leveranser. Leverandøren skal informere om status og videre arbeid med retting av feil, inkl tidspunkt/frister.	B
5.8.2	M	Vedlikeholdstjenesten Leverandøren skal levere en vedlikeholdstjeneste som omfatter feilretting og utbedring av sårbarheter, samt tilpasninger av løsningen til enhver tid gjeldende relevante lover og forskrifter.	B
5.9.1	M	Nasjonale retningslinjer for IKT i offentlig sektor Løsningen skal være utformet i tråd med Digdir sine retningslinjer for arkitektur. Leverandøren skal beskrive hvordan løsning	B

		<p>svarer opp Digdir sine prinsipper for arkitektur (https://www.digdir.no/samhandling/overordnede-arkitekturprinsipper/)</p>	
5.10.1	M	<p>Funksjonell egnethet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bruker skal beholde dyplenke og kontekst gjennom autentisering - Tjenester i løsningen skal kunne levere dynamiske dyplenker - Datofelter følger NS-ISO 8601. - Språket til innholdet på alle sider er angitt i koden. - Alle sider skal være uten store kodefeil. - Alle komponenter har navn og rolle bestemt i koden. - Løsningen er utformet slik at kontaktinformasjon er lett tilgjengelig 	Ja/nei
5.11.1	M	<p>Universell utforming Løsningen skal være i tråd med regelverk for universell utforming av IKT-løsninger. Regelverket er nærmere beskrevet på uutilsynet sine nettsider (https://www.uutilsynet.no)</p>	B
5.12.1	M	<p>Sikkerhet Løsningen skal utvikles og driftes slik at Kunden er i stand til å sikre at de grunnleggende prinsippene for behandling av personopplysninger er oppfylt, som beskrevet i Lov om behandling av personopplysninger (GDPR/POL) artikkel 5.</p>	B
5.12.2	M	<p>Sikkerhet Løsningen skal ivareta sikker og fleksibel autentisering av brukere. At løsningen skal støtte at brukere kan autentiseres med Føderert identitet fra kommunens identitetstjenester (for tiden Microsoft Azure AD og Google cloud Identity) via rådende standarder for føderert identitet inkl. SAML og OIDC.</p>	B
5.12.3	M	<p>Sikkerhet Løsningen skal ha mulighet for at Kunden</p>	B

		skal kunne tildele, endre og fjerne tilganger til saker, informasjonselementer og funksjoner. Det må finnes historikk på all tildeling av autorisasjon på den enkelte bruker. Det skal også være mulig å sperre enkeltbrukere eller grupper ute fra innsyn i saker som de ellers ville hatt innsyn i som del av en rolle.	
5.12.4	M	<p>Sikkerhet</p> <p>Løsningen skal ha robuste mekanismer som sørger for at personopplysninger og annen informasjon sikres med hensyn til integritet, konfidensialitet, tilgjengelighet, sporbarhet og robusthet (IKTSR).</p> <p>Løsningen, og Leverandøren av løsningen, skal også i utvikling, videreutvikling og drift, ivareta krav og føringer gitt i gjeldende Norm for informasjonssikkerhet i helse - og omsorgstjenesten (Normen) samt NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet.</p>	B
5.13.1	M	<p>Portabilitet</p> <p>All funksjonalitet må være tilgjengelig ved bruk de vanligste nettlesere (Chrome, Firefox, Safari, IE/Edge), og på mobil, nettbrett og PC, i responsivt design.</p> <p>Løsningen skal ikke innbefatte lokal installasjon av programvare på endestyr.</p>	B
5.14.1	M	<p>Kompatibilitet</p> <p>Tjenester skal i utgangspunktet tilbys som Web Services, enten via REST API-er eller SOAP. Avvik fra dette kan i visse tilfeller aksepteres, men da i overenskomst med kunden. Alle endringer av systemets data, som berører kundens funksjonalitet, skal kunne hentes via et et SOAP- eller REST-API. APIet skal fungere slik at en sender inn et tidspunkt og APIet returnerer alle endringer på data fra forespurt tidspunkt.</p>	F
5.14.2	M	<p>Kompatibilitet</p> <p>I de tilfeller systemet sender fra seg en melding via et webgrensesnitt (push), skal systemet logge en eventuell feilrespons. Feilloggen presenteres i et grafisk brukergrensesnitt og muliggjør resending av</p>	B

		meldinger. Systemet skal tilby en meldingskø for utgående informasjon. Hvert køelement skal ha felter som indikerer meldingens status.	
5.14.3	M	Kompatibilitet Meldingsstruktur skal følge standard protokokoler som JSON, XML eller ATOM. SOAP/XML tjenester skal være WSI-kompatible.	B
5.14.4	B	Kompatibilitet Løsningen bør, via API-er, gi tilgang til fagspesifikk funksjonalitet og informasjon for å understøtte kundens behov for automatisering og digitalisering. Leverandøren skal beskrive hvilken funksjonalitet og informasjon som gjøres tilgjengelig via API-er. Alle endringer av systemets data, som berører kundens funksjonalitet, skal kunne hentes via et SOAP- eller REST-API. APIet skal fungere slik at en sender inn et tidspunkt og APIet returnerer alle endringer på data fra forespurt tidspunkt.	B
5.15.1	B	Referanser fra andre Leverandør oppfordres til å gi oss referanser som kan kontaktes i tilfeller der det er levert lignende løsning til kunde.	Leverandør legger ved kontaktinformasjon tilhørende tidligere kunder. Leverandør må avklare med referanser om de ønsker å bli kontaktet.
5.16.1	B	Driftstjenesten - bærekraft Leverandøren bør kunne rapportere energieffektivitet/PUE (Power Usage Effectiveness) i henhold til ISO/IEC 30134-2:2016. Leverandøren bes beskrive prosessen for fremstilling av PUE rapporter samt hvordan det jobbes med energieffektivisering.	B
5.16.2	B	Driftstjenesten - bærekraft De datasentrene leverandøren leier lagringsplass av bør følge The European Code of Conduct for Energy Efficiency in Data Centers, eller tilsvarende.	B

		Leverandøren bes redegjøre for hvordan dette gjøres i dag.	
--	--	------------------------------------------------------------	--