

BILAG 1

BEHOVSBESKRIVELSE OG KRAVSPESIFIKASJON

ANSKAFFELSE AV VELFERDSTEKNOLOGISK UTSTYR OG TJENESTER

—

INDIGO IKT

Utarbeidet av: Prosjektgruppa for «Velferdsteknologi mot 2025»	Dato: 16.05.2023
--	----------------------------

INNHold

Begrepsavklaring	3
1 Innledning	4
1.1 Bakgrunn for anskaffelsen.....	4
1.2 Instruks til Leverandørens besvarelse.....	4
2 Overordnet behovsbeskrivelse	6
2.1 Hva Kunden ønsker å oppnå med å ta i bruk velferdsteknologi.....	6
2.1.1 Hensikten med anskaffelsen.....	6
2.1.2 Hovedmål og delmål.....	6
2.1.3 Kvantifiserbare mål	7
2.2 Langsiktig målbilde.....	7
2.3 Krav til samhandling med Kundens tekniske plattform for Velferdsteknologi.....	10
2.4 Utstyr og tjenester som skal anskaffes	13
2.4.1 Innledning	13
2.4.2 Aktiv varsling.....	14
2.4.3 Passiv varsling	14
2.4.4 Presisering av kvalitative krav for aktiv og passiv varsling	15
2.4.5 Adgangskontroll	17
2.4.6 Medisineringsstøtte	17
2.5 Funksjonalitet	18
2.6 Eksempelcaser	20
3 Felles krav til og ønskede egenskaper ved leverandørens ytelser	21
3.1 Generelle krav.....	21
3.2 Administrasjon og drift av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester	21
3.3 Personvern og informasjonssikkerhet.....	23
3.4 Bruker-, system- og driftsdokumentasjon.....	24
3.5 Teknisk / integrasjon.....	26
3.6 Elektronisk bestillingsløsning.....	28
3.7 Opplæring.....	28

Revisjonshistorikk

Revisjon:	Dato:	Endringer
Rev.01	16.05.2023	Utgivelse for prekvalifisering

BEGREPSAVKLARING

Velferdsteknologi (VFT)	Velferdsteknologi er teknologisk utstyr og produkter som kan bidra til å trygge og forenkle hverdagen til den enkelte innbygger og tjenestemottaker, og bidra til økt trygghet, selvstendighet, mestring og aktivitet
Velferdsteknologisk utstyr	Utstyr som beskrevet i Rammeavtalen med bilag. Utstyret kan tilbys som en tjeneste eller kjøpes som beskrevet i Rammeavtalens Bilag 3 – Prosedyre for bestilling og tilbudsforespørsel.
Velferdsteknologiske tjenester	<p>Utleie, vedlikehold og drift av Velferdsteknologisk utstyr med tilhørende løsninger som er nødvendig for at utstyret skal fungere som beskrevet i Rammeavtalen med bilag.</p> <p>Velferdsteknologiske tjenester inkluderer også etablering av lokasjon eller andre etableringsprosjekter, herunder installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner med annet utstyr, som er bestilt i henhold til Rammeavtalens Bilag 3, Vedlegg 3 – Skjema for tilbudsforespørsel. I tillegg kan Velferdsteknologiske tjenester inkludere konsulentbistand, utviklingstjenester eller annen bistand som er bestilt i henhold til Rammeavtalens Bilag 3, Vedlegg 3 – Skjema for tilbudsforespørsel.</p>
Velferdsteknologisk kjerneløsning	<p>Allerede anskaffet administrasjons- og integrasjonsplattform for velferdsteknologi som nå leveres av Sensio AS, Sensio Omsorgsplattform.</p> <p>Sensio Omsorgsplattform består blant annet av:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensio Velferdsportalen – administrering av velferdsteknologisk sluttbrukerutstyr - Sensio Pocket – mobil arbeidsflate for tjenesteytere - Sensio Active – applikasjon for tjenestemottakere - Sensio Familie – applikasjon for nærstående og frivillige - Sensio IKOS – digital samhandlingstavle

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for anskaffelsen

På oppdrag fra styret i Hedmark IKT-samarbeidet ble det nedsatt en arbeidsgruppe som utarbeidet utredningen «Velferd 2025» i oktober 2019. Utredningen anbefalte blant annet et todelt løp med anskaffelse av en helhetlig teknologisk kjerneløsning for velferdsteknologi (administrasjons- og integrasjonsplattform) etterfulgt av en rammeavtale for velferdsteknologisk sluttbrukerutstyr.

Styret i Hedmark IKT-samarbeidet vedtok på bakgrunn av dette å etablere et prosjekt med mandat til å anskaffe en felles, helhetlig velferdsteknologisk kjerneløsning med påfølgende anskaffelse av rammeavtale for Velferdsteknologisk utstyr og tjenester.

Med bakgrunn i utredning og styrevedtak ble det gjennomført en anskaffelse og inngått avtale med Sensio AS i august 2021 som leverandør av Velferdsteknologisk kjerneløsning, Sensio Omsorgsplattform.

Denne anskaffelsen utgjør del to i det vedtatte løpet, med anskaffelse av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester.

1.2 Instruks til Leverandørens besvarelse

Kunden har både noen overordnede, funksjonelle behov og noen konkrete krav til ytelsene som kan avropes under Rammeavtalen (Velferdsteknologisk utstyr og tjenester). Leverandøren har ansvaret for at ytelsene dekker Kundens overordnede behov slik de er beskrevet i dette dokumentet, selv om det er stilt krav til alle aspekter av de overordnede behovene i de konkrete kravene.

For hvert krav/behov i dette bilaget er det angitt en todelt kravkode som angir hvilken kravkode som stilles. Første del av kravkoden, angitt som A eller B, angir om kravet skal ansees som et minimumskrav eller et evalueringskrav i Kundens evaluering. Del to av kravkoden, angitt som nummer 1 eller 2, angir maksimalt volum/sideantall for besvarelsen. I de tilfeller hvor kravkode kun er oppgitt med bokstav A eller B, skal Leverandør kun bekrefte oppfyllelse av kravet med «Ja» eller «Nei». Detaljer om kravkodene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Kundens krav skal besvares i tabell i Bilag 2, Vedlegg 1 – Løsningsbeskrivelse, men mindre noe annet er særskilt angitt.

Kravkode	Beskrivelse
A	<p>Minimumskrav til leveransen. Manglende oppfyllelse av et A-krav er normalt et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen og vil kunne medføre at tilbudet blir avvist. Hvorvidt eventuelle avvik innebærer et vesentlig avvik som medfører en slik avvisning vil vurderes iht. Forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) § 24-8 (1) b.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A-krav blir ikke evaluert ut over oppfylt/ikke oppfylt, og tilhører derfor ingen av tildelingskriteriene. - Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er oppfylt – «Ja» eller ikke oppfylt – «Nei». - Leverandøren er ansvarlig for å sikre at A-kravet er tilstrekkelig besvart/dokumentert for at Kunden skal kunne verifisere eller sannsynliggjøre at kravet er oppfylt. <p>Leverandørens mulighet til, og mengdebegrensning for, å beskrive sin løsning av A-krav, vil der det er relevant bli angitt med tilleggskode 1 eller 2.</p>
B	<p>Evalueringskrav knyttet til Leverandørens tilbudte utstyr/tjeneste. Kunden vil evaluere Leverandørens besvarelse av B-krav opp mot tildelingskriteriene angitt i Konkurransgrunnlaget. Manglende oppfyllelse av B-krav vil ikke medføre avvisning av tilbudet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En besvarelse av et B-krav skal inneholde en tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet oppfylles. - Det er Leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon for at Kunden skal kunne vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet. <p>Leverandørens mulighet til, og mengdebegrensning for, å beskrive sin løsning av B-krav, vil der det er relevant bli angitt med tilleggskode 1 eller 2.</p>
Tilleggskode	Beskrivelse av mengdebegrensning
1	<p>Leverandørens besvarelse av krav med tilleggskode 1 skal ikke overstige tre (3) A4-sider i tabellen i Bilag 2, Vedlegg 1 (Calibri, punkt 11, svart), inkludert eventuelle bilder og skisser. Det gis normalt ikke mulighet til å legge ved egne vedlegg til besvarelsen, unntak fra dette er spesifisert i de krav det måtte gjelde.</p>
2	<p>Leverandørens besvarelse av krav med tilleggskode 2 skal ikke overstige åtte (8) A4-sider i tabellen i Bilag 2, Vedlegg 1 (Calibri, punkt 11, svart), inkludert eventuelle bilder og skisser. Det gis normalt ikke mulighet til å legge ved egne vedlegg til besvarelsen, unntak fra dette er spesifisert i de krav det måtte gjelde.</p>

2 OVERORDNET BEHOVSBESKRIVELSE

2.1 Hva Kunden ønsker å oppnå med å ta i bruk velferdsteknologi

2.1.1 Hensikten med anskaffelsen

Hensikten med Rammeavtalen er å anskaffe Velferdsteknologisk utstyr og tjenester som skal fungere sammen med den anskaffede kjerneløsningen.

På grunnlag av kommunedelplaner og strategier, samt funnene beskrevet i utredningen «Velferd 2025», har vi kommet fram til følgende mål som kjerneløsningen sammen med Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal bidra til at vi oppnår:

2.1.2 Hovedmål og delmål

- Trygghet, selvstendighet og mestring for alle innbyggere
 - o Fleksible boformer
 - Gjenkjennbar teknologi uavhengig av boform slik at tjenestemottakere kan endre boform uten å måtte forholde seg til ulike systemer for varsling etc.
 - Alternative boformer tilpasset ulike brukergrupper og ressursene rundt disse.
 - o Økt bevissthet på folkehelse og livsmestring – «Sjef i eget liv»
 - o Innbyggerne er aktive deltagere i utforming og utøvelse av tjenestene
 - o Legge til rette for økt grad av selvbetjening
- Forebygging og rehabilitering
 - o Unngå og/eller utsette behov for mer ressurskrevende tjenester
- Bidra til å sette kommunen i stand til å møte morgendagens helse- og omsorgsutfordringer og å bruke tilgjengelige ressurser best mulig
 - o Bærekraftige tjenestemodeller innenfor økonomisk forsvarlige rammer.
 - I størst mulig grad håndtere økt tjenestebehov med dagens bemanning.
 - Bemanningen kan ikke økes proporsjonalt med tjenestebehovet.
 - o Tjenester leveres i økende grad der folk bor
 - o Automatisering av dokumentasjon og prosessstøtte
 - o Eliminere kontrollrutiner og oppgaver som utføres bedre med teknologi
 - o Inkludere tjenestemottakeren, nærpersoner og frivillige som aktive ressurser
 - o Tjenester og løsninger som virker sammen
 - o Redusere behovet for administrative oppgaver – frigjøre tid til reelle omsorgsoppgaver
 - o «Treffsikre tjenester» – tjenester ytes når det er ønsket/det er oppstått reelt behov
 - o Kommunene skal gjennomføre økonomisk og kvalitativt gode velferdsteknologiske anskaffelser med vekt på miljø, samfunnsansvar, innovasjon og nytenking.

2.1.3 Kvantifiserbare mål

Utredningen «Velferd 2025» avdekket en rekke felles mål/satsningsområder som kommunene har fokusert på i sine planer og strategidokumenter og som kan benyttes som mulige gevinstindikatorer. Listen under er ikke uttømmende.

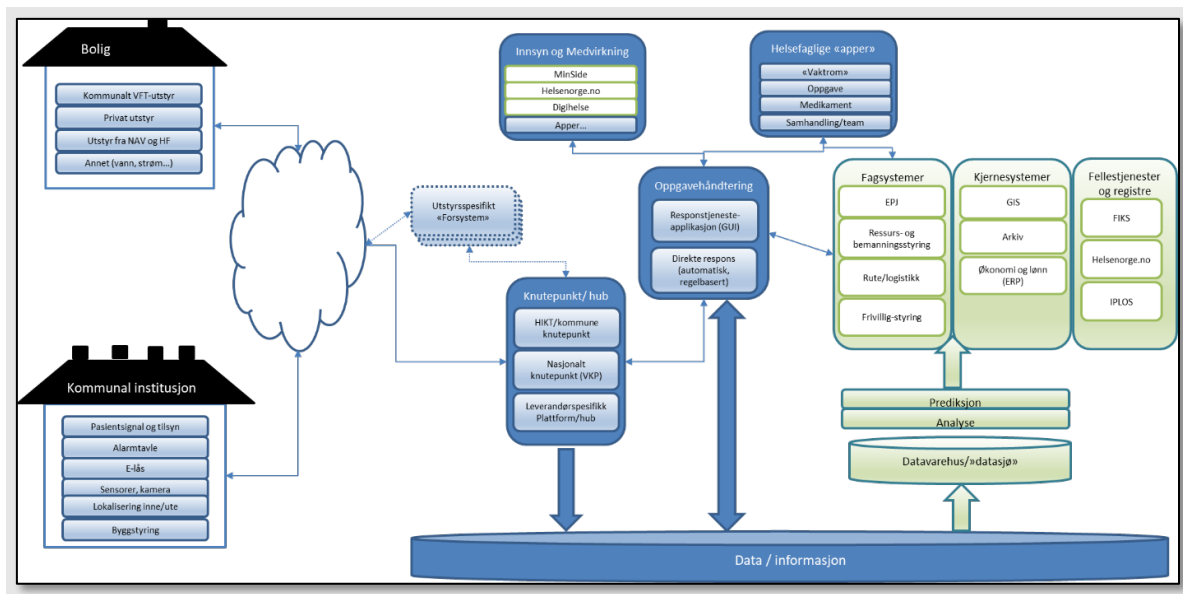
Mulige gevinstindikatorer

- Redusert antall liggedøgn i institusjon.
- Redusert fakturering fra sykehusene for utskrivningsklare pasienter.
- Reduserte kostnader til opplæring av ansatte.
- Tidsbesparelser og økt kvalitet i operative beslutninger. Færre avvik.
- Mer tid til reelle pleie- og omsorgsoppgaver slik at kommunene kan møte det økende behovet for omsorgstjenester på en faglig forsvarlig måte uten økt bemanning.
- Reduksjon i antall «bomturer».
- Redusert behov for tilsynsbesøk.
- Redusert belastning på tjenesten i form av færre henvendelser fra tjenestemottaker og nærpersoner.
- Riktig bruk av helsefaglig kompetanse ut ifra tjenestemottakers behov.
- Effektiv utnyttelse av faglige ressurser, også på tvers av kommunegrensene.
- Avlaste offentlige helsetjenester ved å involvere nærpersoner og frivillige som ressurser.
- Økt effektivitet i responstjenestene.
- Enklere tilgang til styringsdata for analyse. Grunnlag for effektivisering, forbedring og innovasjon av tjenestene.
- Mer kostnadseffektiv utnyttelse av ressurser i kommunene i forbindelse med VFT-initiativer.
- Reduserte kostnader på forvaltning av leverandøravtaler.
- Redusert ressursbruk i kommunene på håndtering av VFT-/IT-løsninger.
- Reduserte livstidskostnader på VFT-/IT-løsninger.
- Besparelse i direkte leverandørkostnader gjennom diversifisering av leverandørbildet.

2.2 Langsiktig målbilde

Kunden jobber med å skape et felles rammeverk for Velferdsteknologi som sikrer at de ulike komponentene fungerer sammen, og at de kan utveksle data med hverandre.

I framtiden ser vi for oss et kommunalt (Smart kommune) digitalt økosystem hvor ulike digitale plattformer sameksisterer og utveksler informasjon på tvers av sektorene. Dette er en forutsetning om vi skal kunne utnytte Big Data – hvor en samler store mengder med data fra ulike type informasjonsgivere (sensorer og hendelser) i sanntid. Dette vil gi oss helt nye muligheter til overvåkning, tilsyn, analyser av historiske data, og å predikere uheldige hendelse slik at disse kan unngås. Kunde ser for seg en samlende arkitektur der alle typer utstyr er i stand til å kommunisere i en helhetlig arkitektur som vist i Figur 1.



Figur 1 - Målararkitektur: En konseptuell generisk skisse som beskriver en ønskelig helhetlig arkitektur

Noen sentrale elementer i dette målbildet

- Integrerte velferdsteknologiske løsninger lokalt og sentralt, med enhetlig grensesnitt mot helsefaglige applikasjoner
 - o Applikasjoner tilgjengelig på relevante brukerflater og kanaler (PC, nettbrett, smarttelefon etc.)
- Integrasjonsløsninger mot kommunenes øvrige operative systemer
 - o Helsefaglige systemer, andre kommunale kjernesystemer og innsynsløsninger for tjenestemottaker og nærstående
 - o Integrasjonsgrensesnittene skal være åpne, forholde seg til eksisterende standarder, tilgjengelige og dokumenterte.
- De velferdsteknologiske løsningene må kunne utveksle data til kommunenes fremtidige dataplattform for samlet tilgang på styringsdata, analyse og prediksjon.
- Utstyrshåndtering (Device management). Enhver teknologisk løsning har behov for vedlikehold og oppdateringer for å kunne fungere over tid. Oppdateringer av software og endringer av funksjonalitet må kunne håndteres fra et sentralt system og dette må kunne skje over nett.
- Oversikt over alle elementer i systemet og hvordan de henger sammen (både tekniske og menneskelige ressurser).
- Sikker pålogging med rollestyrt tilgang som administreres på ett sted. Bruker av løsningen skal ikke behøve å logge seg på mange ganger og med ulike brukernavn og passord.
 - o For innbygger bør dette i så stor grad som mulig ivaretas av nasjonale komponenter som allerede er i bruk i forhold til innbyggertjenester som Altinn, Min side, Helsenorge.no osv.
- Utstyrsspesifikke forsystemer bør kun tillates i den grad det er helt nødvendig på grunn av ufullkommenhet i dagens tilgjengelige teknologi. F.eks.:
 - o Tekniske og funksjonelle oppgaver knyttet tett til utstyr

- Hendelser/avvik må kvitteres ut i utstyrsspesifikt forsystem før det kan sendes videre.

Gevinster med begrunnelser

- Effektiv ressursutnyttelse
 - Enklere å forholde seg til for tjenestemottakerne (fører til økt grad av egenmestring og mindre behov for bistand fra det kommunale hjelpeapparatet).
 - Enklere utstyrshåndtering/logistikk (mulighet for å kunne benytte utstyr med samme funksjon på tvers av tjenesteområdene og kommuner)
 - Mindre opplæringsbehov gir lavere kostnader til opplæring og mer effektive medarbeidere.
 - Samme system og brukerflate uavhengig av tjenestested og kommune gir større fleksibilitet i bruk av medarbeidere.
 - Funksjonalitet som bygger opp under ansattes behov for en mest mulig effektiv og produktiv hverdag.
 - Skjuler teknisk kompleksitet i de forskjellige systemene og gir et enhetlig grensesnitt mot journalsystem og andre sentrale helsefaglige applikasjoner. Herunder muliggjøre automatisk journalføring
 - Felles løsninger som kan brukes uavhengig av boform gir økt fleksibilitet, muliggjør en helhetlig brukeropplevelse (både for tjenestemottager og tjenesteyter)
- Informasjonshåndtering og tjenesteutvikling
 - Fleksibilitet i organisering, både innad i helse- og omsorg, men også interkommunalt. Mulighet til å designe tjenester på tvers av kommunegrenser innenfor dagens kommunestruktur.
 - Systemstøtte for samhandling og tjenesteutvikling.
 - Gir grunnlag for godt beslutningsgrunnlag for tjenesteyter, i form av et samlet bilde av informasjon og oppgaver.
 - Informasjon registreres kun ett sted, ansatte og andre i ressurspoolen får tilgang til relevant informasjon basert på den rollen de har i økosystemet.
 - Økt sikkerhet knyttet til pålogging og tilgangsstyring ved at tjenesteytere logger på ett sted og at det er enklere å sikre at det gis og trekkes tilganger til alle nødvendige steder ved tilsetninger og avslutning av arbeidsforhold.
 - Ensartet og strukturert måte å samhandle med nærstående og frivillige
- Forberedt for fremtiden
 - Koble sammen velferdsteknologi med kommuneteknologi, for eksempel Big Data, SmartBy/SmartKommune.

Kunde har behov for stor fleksibilitet med tanke på utvalg av teknologi, og dermed mulighet til å kunne velge beste mulige løsning til den enkelte tjenestemottaker.

Nr.	Krav	Kravkode
1.	Leverandøren bes her beskrive sitt fremtidsbilde for Velferdsteknologisk utstyr og tjenester sett opp imot Kundens målbylde.	B1

2.3 Krav til samhandling med Kundens tekniske plattform for Velferdsteknologi

Kunde har i utgangspunktet et ønske om at alt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester fullt ut skal kunne integreres med den valgte kjerneløsningen, Sensio Omsorgsplattform. Etter markedsdialogen gjennomført høsten 2022, ser Kunde derimot at en fullt ut integrert løsning per nå ikke lar seg oppfylle. Det er imidlertid viktig for Kunde at vi kommer så nær målsettingen om en fullt ut integrert løsning som mulig, og at ytelsene som leveres under denne Rammeavtalen (Velferdsteknologisk utstyr og tjenester) er så integrerbare som mulig med Sensio Omsorgsplattform.

Kunde har behov for at informasjon ikke må vedlikeholdes på flere steder, at data kun skal registreres en gang, kun én pålogging for tjenesteytere (Single Sign On – SSO), færrest mulig brukerflater for tjenesteytere og at mest mulig utstyr kan parameterstyres gjennom kjerneløsningen.

Alt av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester fra denne anskaffelsen må samhandle mest mulig sømløst med den til enhver tid gjeldende kjerneløsning fra Sensio, der kjerneløsningen i størst mulig grad skal fungere som det samlede punktet for:

- administrasjon, konfigurasjon og oppfølging av tilknyttet utstyr
- uttak av rapporter og statistikk

Varsling og håndtering av alarmer og andre relevante hendelser skal foregå via Sensio Omsorgsplattform. For institusjoner kan det i tillegg være aktuelt med alarmtavler og/eller veggpaneler som viser pågående alarmer og andre relevante hendelser.

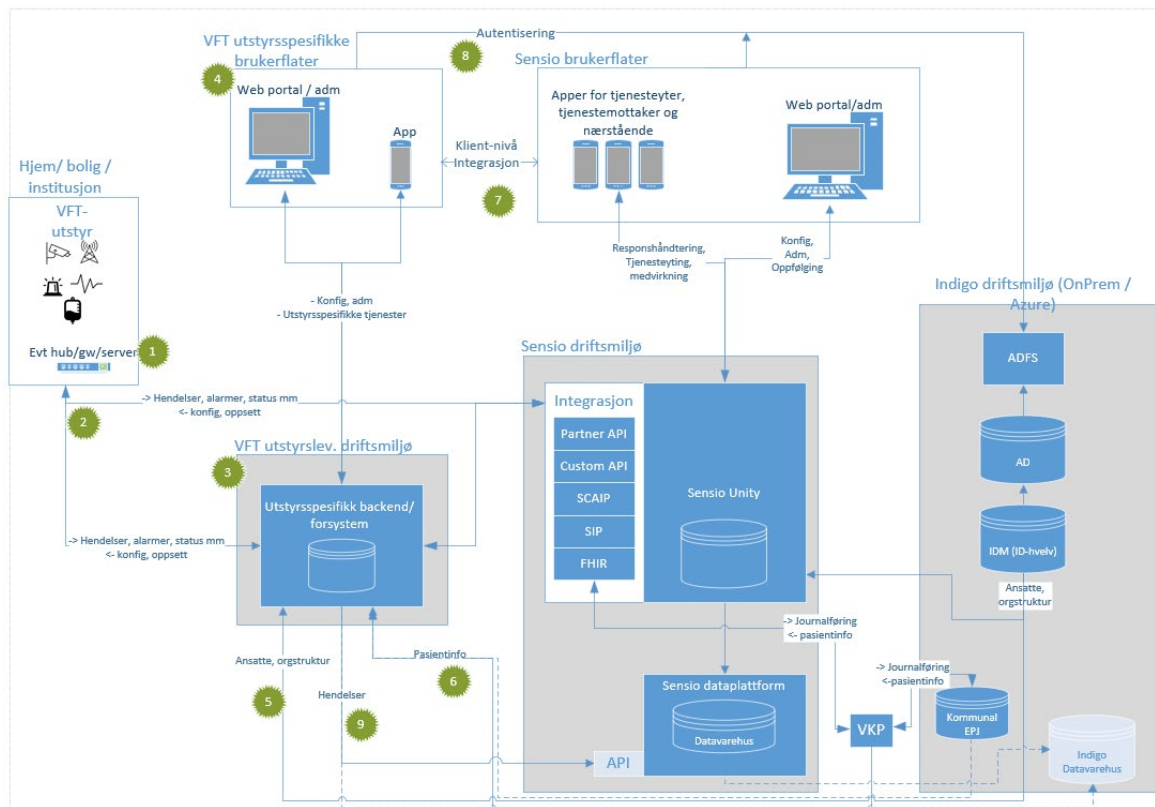
Kunden har tydeliggjort mulige måter for leverandørene å integrere seg med Sensio Omsorgsplattform med nummererte punkter fra 1–9 i Figur 2 under. For ytterligere beskrivelser, se Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens tekniske plattform, punkt 1.5.

Dersom Leverandøren ser at integrasjonsløsningene og funksjonalitet vil variere mellom de overordnede behovskategoriene i punkt 2.4 - Utstyr og tjenester som skal anskaffes, skal dette beskrives og tydeliggjøres i besvarelsen til dette punkt, krav 2.

Dersom leverandøren ser andre muligheter for samhandling med Kundens tekniske plattform, kan dette tydeliggjøres i skissen og i besvarelsen til dette punkt.

Bilag 1

Anskaffelse av velferdsteknologisk utstyr og tjenester



Figur 2: Arkitekturskisse av Kundens tekniske plattform for velferdsteknologi

Beskrivelser til punkter i Figur 2 (Leverandøren besvarer disse punktene i krav nr. 2 under)	
1	Leverandøren bes besvare om tilbudt utstyr krever en lokalt installert stasjonær kommunikasjonsenhet (hub/gateway) og/eller server? Hvis ja, er denne utstyrsspesifikk, eller støtter kommunikasjonsenheten åpne protokoller fra signalgivere?
2	a) Kunde har behov for at tilbudt utstyr sender alarmer, hendelser, statusinformasjon etc. til Sensio Omsorgsplattform i tilnærmet sann tid, via ett av de beskrevne integrasjonsgrensesnitt. Se Bilag 1, Vedlegg 2 – Sensio integrasjoner for detaljer. b) Hvordan kan tilbudt utstyr settes opp og konfigureres? Direkte fra Sensio Omsorgsplattform, egen utstyrsspesifikk portal eller direkte/fysisk mot/på utstyret?
3	Krever tilbudt utstyr en egen serverbasert løsning («forsystem/backend/administrasjonsløsning» e.l.)?
4	Dersom Velferdsteknologisk utstyr og tjenester inkluderer egne brukergrensesnitt (apper, websider) for konfigurering, administrasjon, oppfølging eller andre funksjoner for bruk av utstyret, beskriv disse.

5	<p>Dersom Velferdsteknologisk utstyr og tjenester krever en egen integrert database av brukere (ansatte som skal bruke utstyret og tjenestene), organisasjonsstruktur og ansattes organisasjonstilhørighet bør denne informasjonen kunne leses og oppdateres via API. Rolle og tilgangsstyring skal kunne håndteres og administreres via API for eksempel Scim 2.0 eller på annen måte kunne benytte informasjon fra Kundens brukerkatalog.</p> <p>Velferdsteknologisk utstyr og tjenester bør kunne knytte sine interne rolledefinisjoner og organisasjonstilhørighet mot gruppe-/rolle informasjon fra Kundens IdP, slik at personbasert tilgangsstyring unngås i løsningene. Det må allikevel være mulig å definere tilganger på et mer detaljert og operativt nivå enn det som kan hentes fra Kundens brukerkatalog, og dette tilgangssopsettet skal ikke overstyres av den mer generelle informasjonen fra brukerkatalogen.</p> <p>Beskriv hvordan en mest mulig sømløs og enkel håndtering av tilgangsstyring kan oppnås for alle relevante brukergrupper.</p>
6	<p>Dersom det er behov for informasjon om tjenestemottakere, bør dette kunne hentes automatisk fra kommunenes EPJ via VKP eller direkte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - TietoEVERY Gericca benyttes i kommunene Hamar, Stange og Løten - Visma Profil benyttes i kommunene Kongsvinger, Grue, Sør-Odal og Nord-Odal <p>Det er separate instanser av applikasjonene for hver enkelt kommune.</p>
7	<p>Beskriv hvordan en mest mulig sømløs brukeropplevelse kan oppnås ved integrasjon av eventuelle utstyrsspesifikke brukerflater og Sensio brukerflater (web og/eller app) for følgende målgrupper:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Helsepersonell - Tjenestemottakere - Ledere - Systemadministratorer - Teknisk driftspersonell (vaktmester/lokal tekniker) - Tekniske driftsressurser hos IKT-leverandør (Indigo) - Nærstående <p>Kunde ser for seg minst to scenarier som skal besvares:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrering, oppsett og oppfølging (rapporter m.m.) av utstyr. Eksempel: URL-lenke sendes med fra Sensio admin-portal og åpner utstyrsspesifikk admin-side i rett kontekst for den relevante utstyrsenheten. 2. Operativ bruk av utstyr. Eksempel: Sensio Pocket app (for tjenesteyter) åpner app eller webside for utstyrsspesifikke funksjoner, i rett kontekst for den relevante utstyrsenheten / tjenestemottakeren. Kan også utstyrsspesifikk app eller webside lede tjenesteyter tilbake til Sensio Pocket app? <p>Dersom Leverandør ser andre scenarier, beskrives disse på lik linje som scenariene over.</p>

8	Eventuelle utstyrsspesifikke brukerflater skal støtte føderert pålogging i form av SAML2.0 eller OpenID Connect mot kundens IdP (ADFS eller AzureAD). Se Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens tekniske plattform.
9	Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal automatisk loggføre relevante hendelser og aktiviteter. <ul style="list-style-type: none"> - Tilbys mulighet for eksport av / tilgang til utvidet informasjon fra utstyrets komplette hendelseslogg (satsvis eller løpende)? - Hvilke formater og/eller grensesnitt kan tilbys?

Nr.	Krav	Kravkode
2.	Leverandøren beskriver hvordan Velferdsteknologisk utstyr og tjenester vil ivareta behovene beskrevet i tabell over, med henvisning til nummerering i integrasjonstegningen, Figur 2. Hvis aktuelt skal Leverandøren tydeliggjøre hva som leveres i dag og hva som blir tilgjengelig i avtaleperioden. Swagger-dokumentasjon eller tilsvarende til API(ene) skal leveres som en del av besvarelsen, og <u>kan leveres som eget vedlegg.</u>	B2

2.4 Utstyr og tjenester som skal anskaffes

2.4.1 Innledning

Kunden har behov for stor fleksibilitet med tanke på utvelgelse av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester basert på den enkelte tjenestemottakers behov. Det er derfor ønskelig med et bredt mangfold, gjerne med sammenfallende funksjonalitet.

Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal benyttes både i institusjoner og kommunale og private boliger. Det er ønskelig med gjenkjennbar teknologi på tvers av boformer.

Kunde ønsker å se helhetsperspektivet og det brede spekteret i Leverandørens produktkatalog under besvarelsen av de ulike krav og behov.

Kunden skal anskaffe fire hovedkategorier av Velferdsteknologi. Disse er:

1. Aktiv varsling
2. Passiv varsling
3. Adgangskontroll
4. Medisineringsstøtte

Under følger en oversikt de behov som ligger til grunn for de enkelte hovedkategorier.

2.4.2 Aktiv varsling

Tjenestemottakere skal aktivt kunne varsle tjenesteytende enhet, for eksempel via en varslingsenhet de bærer på seg og/eller et hensiktsmessig antall faste varslingspunkter, ved behov for bistand. Dette gjelder både beboere i institusjoner og kommunale og private boliger.

Samtlige sensorer/varslingsenheter bør kunne være trådløse og flyttbare. Ved behov for en stasjonær kommunikasjonsenhet skal denne kunne ha flere parallelle varslingsenheter tilkoblet basert på individuelle behov.

Velferdsteknologisk utstyr og tjenester må støtte tovegskommunikasjon mellom hjemmeboende tjenestemottaker og respondent for å kunne avklare situasjonen raskt, og respondent kan vurdere behovet for fysisk bistand.

Velferdsteknologisk utstyr og tjenester må også ivareta tjenestemottakere som ønsker å være aktive utendørs i nærheten av egen bolig, uteområde ved institusjon og ellers i nærområdet.

Tjenesteytere skal raskt og enkelt kunne varsle og tilkalle kollegaer ved behov for bistand, med og uten tovegskommunikasjon, samt markere tilstedeværelse hos tjenestemottaker.

Nr.	Krav	Kravkode
3.	Leverandøren skal levere aktiv varsling.	A
4.	Leverandøren skal beskrive hvordan aktiv varsling leveres med blant annet beskrivelse av produkter knyttet til Leverandørens produktkatalog.	B2

2.4.3 Passiv varsling

Enkelte tjenestemottakere vil ikke være i stand til å varsle tjenesteyter på egenhånd, og vil ha behov for løsninger som sikrer varsling ved behov for bistand. Tjenestemottaker har behov for at tjenesteyter automatisk kan oppdage og agere på uønskede hendelser eller behov for bistand, både i institusjon og hos hjemmeboende. Denne varslingen bør være basert på faktiske hendelser der og da, samt ha mulighet til å gi informasjon og predikere mulige behov basert på trender over tid.

Tilsyn og detektering (visuelle og/eller sensorbaserte løsninger) av hendelser må kunne utføres på en måte som i så liten grad som mulig forstyrrer tjenestemottaker, for eksempel nattesøvnen, samtidig som tjenestemottaker og tjenesteyter er trygge på at hendelser eller behov for bistand blir oppdaget. Tilsyn og detektering av hendelser må kunne utføres med verktøy som er så lite inngripende som mulig i tjenestemottakers privatliv. Samtlige sensorer/varslingsenheter bør kunne være trådløse og flyttbare.

Velferdsteknologisk utstyr og tjenester må støtte tovegskommunikasjon mellom hjemmeboende tjenestemottaker og respondent for å kunne avklare situasjonen raskt, og respondent kan vurdere behovet for fysisk bistand.

Tjenesteytere skal kunne utføre både planlagte og hendelsesbaserte tilsyn, samt ha trygghet for at løsningen(e) fungerer og varsler når en hendelse inntreffer. I enkelte tilfeller kan det være behov for kontinuerlig tilsyn gjennom hele natten (for eksempel ved epilepsiovervåking eller i kartleggingsøyemed).

Utstyr til passiv varsling kan for eksempel – men ikke begrenset til – omfatte: deteksjon av fall, deteksjon av bevegelse i rom og inn/ut av seng/stol, åpning/lukking av dør/vindu, deteksjon av fukt i møblelement og/eller i bleie, med mer.

Velferdsteknologisk utstyr og tjenester bør ha funksjonalitet for å hindre utilsiktet utløsning av varsler, for eksempel – men ikke begrenset til – ved flere personer i rommet, automatisert tilstedemarkering, passeringspunkter, med mer.

Det er ønskelig med røyksensorer/brannvarsling som kan kommunisere via stasjonær kommunikasjonsenhet hos hjemmeboende tjenestemottakere der dette er relevant.

Ved behov for en stasjonær kommunikasjonsenhet skal denne kunne ha flere parallelle varslingsenheter tilkoblet basert på individuelle behov.

Nr.	Krav	Kravkode
5.	Leverandøren skal levere passiv varsling.	A
6.	Leverandøren skal beskrive hvordan passiv varsling leveres med blant annet beskrivelse av produkter knyttet til Leverandørens produktkatalog.	B2

2.4.4 Presisering av kvalitative krav for aktiv og passiv varsling

I dette punktet har Kunde noen konkrete krav knyttet til teknologier innenfor kategoriene aktiv og passiv varsling. Dette for å sikre viktig funksjonalitet i teknologi Kunden er kjent med og anser som relevant i denne anskaffelsen. Kravene er ment som en presisering av kategoriene aktiv og passiv varsling nevnt i punkt 2.4.2 og 2.4.3.

Nr.	Krav	Kravkode
7.	<p>Stasjonær kommunikasjonsenhet (hub/gateway) for Velferdsteknologi hos hjemmeboende.</p> <p>Enheten skal som minimum – men ikke begrensende – dekke følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gir lyd kvalitet og mikrofonfølsomhet slik at respondent kan føre en tydelig samtale med tjenestemottaker. Optimalt bør samtalen kunne gjennomføres med tjenestemottaker i hele boligen - Bør kunne kobles til høreapparat (blåtann og teleslynge) - Sikre at kommunikasjonsenheten klarer å overføre lyd- og varslings signaler til tjenesteyter og tjenestemottaker 	B1

	<ul style="list-style-type: none"> - Beskriv minimumsrekkevidde på signaloverføring (fra signalgiver til kommunikasjonsenhet), samt eventuell mulighet for signalforsterker/-forlenger - Beskriv batterikapasitet ved strømbrudd - Beskriv mulighet for tilkobling av andre sensorer og hjelpemidler, for eksempel fra NAV Hjelpemiddelsentralen, herunder hvilke standarder som benyttes for signaloverføring 	
8.	<p>Mobil trygghetsalarm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mulighet for aktiv varsling - Mulighet for toveiskommunikasjon - GPS-sporing/lokaliseringsteknologi (ute og inne) ved behov - Geofence-mulighet - Gir god lyd kvalitet og mikrofonfølsomhet slik at respondent kan føre en tydelig samtale med tjenestemottaker - God batterilevetid (ref. krav 33) - Falldeteksjon - Kan brukes innendørs og utendørs 	B1
9.	<p>Digitalt visuelt tilsyn</p> <p>Digitale videotilsyn (bilde/lyd) med mulighet for tilsyn i sanntid.</p> <ul style="list-style-type: none"> - God bildekvalitet uavhengig av lysforhold - Video- og bildekvalitet som gir godt visuelt tilsyn ved dårlige lysforhold - Mulighet til å maskere bort områder i bildet som ikke ønskes vist - Det bør også være mulig å definere ulike spesifikke tilsynssoner i kamerabilde - Kunden må ha mulighet til å velge type kamera/tilsyn ut ifra behov og utfordringsbilde hos tjenestemottaker - Utført tilsyn skal loggføres - Kamerabilder skal kunne anonymiseres - Tjenesteyter bør ha mulighet for å gjennomføre tilsyn med lyd - Kamera skal kunne deaktiveres ved tilstedemarkering og reaktiveres etter at pårørende/pleier har forlatt boligen 	B1
10.	<p>Alarmer og varslinger til tjenesteytere</p> <p>Tjenesteytere skal ha mulighet for å få varsler på mobile enheter via Sensio Pocket, samt mulighet for alarmtavler plassert på hensiktsmessige steder i institusjon.</p>	B1

2.4.5 Adgangskontroll

Tjenesteytere har behov for enkel tilgang til tjenestemottakers bolig med digital adgangsløsning for å kunne komme inn og yte helsehjelp. Behovet for enkel adgang til tjenestemottakers bolig vil både gjelde for tjenestemottakere som benytter aktiv varslingsteknologi og tjenestemottakere som har andre typer tjeneste fra kommunen.

Det må tas høyde for ulike typer eksisterende dører og adgangsløsninger. Problemstillinger man kan komme borti vil for eksempel være (listen er ikke uttømmende):

- Fellesdører i borettslag, blokkoppinger og lignende med private dører inn til bolig innenfor fellesdør
- Tjenestemottaker har elektronisk dørlås fra før og ønsker å beholde denne
- Tjenestemottaker har tradisjonell lås med nøkkel og ønsker å kunne benytte denne videre
- Tjenestemottaker ønsker installasjon av elektronisk dørlås og ønsker også å kunne benytte denne selv, samt å kunne gi tilgang til at pårørende kan benytte den elektroniske dørlåsen
- Tjenestemottaker ønsker installasjon av elektronisk dørlås og ønsker å beholde denne når tildelt tjeneste opphører
- Tjenestemottaker motsetter seg installasjon av elektronisk dørlås
- Tjenestemottaker bor i verneverdig bolig med begrensede muligheter til å gjøre endringer på eksisterende dør
- Tjenestemottaker har en gammeldags dør og lås med «kirkenøkkel»

For tjenesteytere er det viktig med enkel tilgang til tjenestemottakers bolig, samt at tilgang enkelt kan administreres/tideles dersom andre enn faste tjenesteytere trenger tilgang til bolig i enkelttilfeller (kan for eksempel gjelde nødetater). Ved flere ulike løsninger for å imøtekomme problemstillingene nevnt ovenfor, er det viktig at disse administreres fra samme sted og at tjenesteytere som skal inn til ulike tjenestemottakere har kun én digital løsning å forholde seg til.

Nr.	Krav	Kravkode
11.	Leverandøren skal levere adgangskontroll.	A
12.	Leverandøren beskriver løsninger for alle overnevnte problemstillinger, samt eventuelle andre utfordringer som Kunde ikke har forutsett.	B2

2.4.6 Medisineringsstøtte

Tjenestemottakere har behov for rett medisineringsstøtte til rett tid, uavhengig av om tjenestemottaker tilbringer det meste av tiden i egen bolig, er mye på farten, eller veksler bolig ofte. Tjenesteytende enhet har behov for å kunne tilby den medisineringsløsningen som er best mulig tilpasset den enkelte tjenestemottaker ut ifra funksjonsnivå, kognitive ferdigheter og adferdsmønster.

Dispensere som er i bruk i Kundens eierkommuner per i dag er E300 og Mini fra Evondos, og Medido, Karie og Pilly fra Dignio. Det er et ønske om at tjenestemottakere kan fortsette å bruke de dispenserne de er kjent med allerede.

Per i dag er Kundens eierkommuner tilknyttet den nasjonale NAMD-avtalen¹. Denne avtalen gir stor fleksibilitet i valg av løsninger, og Kundens eierkommuner benytter medisindispensere fra flere leverandører. NAMD-avtalen utløper i juni 2023.

Nr.	Krav	Kravkode
13.	Leverandøren skal levere medisineringsstøtte.	A
14.	Leverandøren beskriver løsninger for en smidig overgang fra dagens løsning levert via NAMD-avtalen, samt hvilke løsninger for medisineringsstøtte som tilbys.	B1

2.5 Funksjonalitet

Kunde har noen overordnede krav til funksjonalitet som gjelder for samtlige av de fire hovedkategoriene for Velferdsteknologi, beskrevet i kapittel 2.4 - Utstyr og tjenester som skal anskaffes.

Leverandøren skal til samtlige krav i dette punkt – der det er relevant – henviser til hvilke av de fire hovedkategoriene som blir dekket av besvarelsen, samt tydeliggjøre hvilke hovedkategorier og/eller Velferdsteknologisk utstyr og tjenester som eventuelt ikke dekkes av besvarelsen.

Nr.	Krav:	Kravkode
15.	<p>Kunde har behov for at Leverandøren tilbyr redundante løsninger ved bortfall av infrastruktur som f.eks. strøm, EKOM og lignende, på utstyr der dette er hensiktsmessig, innenfor de fire nevnte hovedkategorier, beskrevet i punkt 2.4 - Utstyr og tjenester som skal anskaffes. Priser og eget utstyr for dette skal inkluderes i Bilag 2, Vedlegg 4 - Leverandørens produktkatalog.</p> <p>Leverandøren oppfordres også til å tydeliggjøre hvilke forutsetninger som legges til grunn for at de redundante løsningene skal fungere.</p> <p>Ved institusjoner bør Velferdsteknologisk utstyr ha redundans og fungere lokalt dersom infrastruktur som EKOM faller ut. Tjenesteytere skal ha mulighet for å få varsler på mobile enheter, samt mulighet for alarmtavler plassert på hensiktsmessige steder i institusjoner.</p>	B2

¹ Nasjonal avtale for anskaffelse av medisindispensere for rundt seksti norske kommuner. Østre Toten er vertskommune for anskaffelsen.

16.	<p>Kunde har behov for at Velferdsteknologisk utstyr tåler vann og støt basert på tjenestemottakerens aktivitetsnivå og bruk.</p> <p>I tillegg er det behov for at utstyret tåler daglig vask og desinfisering, samt totaldesinfisering av rom ved tåkelegging ved bruk av hydrogenperoksidroboter.</p> <p><u>Leverandør skal primært kun bekrefte om kravet oppfylles eller ikke.</u></p> <p>Eventuelle unntak og/eller spesielle rutiner for renhold og desinfisering av noe av det leverte utstyret, skal tydeliggjøres.</p>	A1
17.	<p>Kunde bør ha mulighet til å velge Velferdsteknologisk utstyr som er utformet slik at de er lite iøynefallende og oppleves så lite sjenerende som mulig for tjenestemottaker.</p> <p>Enkelte tjenestemottakere vil ha behov for Velferdsteknologisk utstyr som er ekstra synlig eller har ekstra størrelse for å fange oppmerksomheten.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan dette er ivare tatt, gjerne med henvisning til Leverandørens produktkatalog.</p>	B1
18.	<p>Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal være intuitive å bruke for alle brukergrupper (logiske å bruke og ha godt brukergrensesnitt).</p> <p>Løsningene må ivareta grunnleggende kriterier til brukskvalitet/brukbarhet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lett å lære - Effektiv å bruke - Lett å huske - Feiltolerant - God brukeropplevelse <p>Leverandør skal gi en generell beskrivelse av hvordan dette ivaretas.</p>	B1
19.	<p>Velferdsteknologisk utstyr og tjenester for interaksjon som skal benyttes av tjenestemottaker og/eller tjenesteyter skal ha norsk som standardspråk.</p> <p>Dette gjelder også hjelpetekster, brukermanualer og lignende.</p>	A
20.	<p>Kunde har også tjenestemottakere som ikke har norsk som førstespråk, for eksempel – men ikke begrenset til – engelsk, polsk, litauisk, thai, vietnamesisk, arabisk, urdu, kurdisk med flere.</p> <p>Velferdsteknologisk utstyr og tjenester med skriftlig og/eller muntlig instruksjon/beskjed bør ha mulighet for språkinnstillinger.</p> <p>Dersom tilbudt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester har mulighet for språkinnstillinger, skal Leverandøren oppgi hvilke språk som er tilgjengelig.</p>	B1

2.6 Eksempelcaser

Kunde har utarbeidet to eksempel-caser med utgangspunkt i behov beskrevet i kravene i punkt 2.4 og 2.5 og realitetsnære behov og mengder i Indigo-samarbeidets eierkommuner.

Nr.	Krav:	Kravkode
21.	<p>Leverandøren skal besvare eksempel-casene som om de var reelle tilbudsforespørsler, ref. Bilag 3, Vedlegg 3 – Skjema for tilbudsforespørsel.</p> <p>Leverandøren besvarer casene direkte i Bilag 2, Vedlegg 2 – Eksempelcase nr. 1 og Bilag 2, Vedlegg 3 – Eksempelcase nr. 2.</p> <p>Leverandøren bes her estimere hvor mange etableringsprosjekter av tilsvarende størrelsesorden i Eksempelcase 1 og Eksempelcase 2 som kan håndteres parallelt, samt noe om hvilke risikofaktorer som kan påvirke leveringssikkerheten, og hvordan Leverandøren kan håndtere disse risikofaktorene.</p>	B2

3 FELLES KRAV TIL OG ØNSKEDE EGENSKAPER VED LEVERANDØRENS YTELSE

3.1 Generelle krav

Nr.	Krav:	Kravkode
22.	<p>Velferdsteknologisk utstyr og tjenester som leveres til Kunde skal oppfylle krav til Universell utforming, både på hardware og software i henhold til den til enhver tid gjeldende rett for Universell utforming i Lov om likestilling og forbud mot diskriminering, Kapittel 3 - Universell utforming og individuell tilrettelegging og Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger.</p> <p>For offentlig virksomheter skal til enhver tid gjeldende nasjonale standarder for WAD og WCAG følges. Se https://www.uutilsynet.no/regelverk/offentlig-sektor/1584</p> <p>Leverandør skal beskrive tilpasningsmuligheter i Velferdsteknologisk utstyr og tjenester, slik som lydnivå, deaktivering av funksjoner som ikke er relevante, tilkobling av andre hjelpemidler som høreapparat, teleslynge eller hjelpemidler for synshemmede med mer, innenfor de fire hovedkategorier av Velferdsteknologi beskrevet i punkt 2.4 - Utstyr og tjenester som skal anskaffes.</p> <p>Kunde har behov for at universell utforming også ivaretas for tjenesteytere, da kommunal sektor har et sterkt fokus på å være en inkluderende arbeidsplass.</p>	B1
23.	<p>Leverandøren skal ha en returordning for brukt utstyr ved kjøp av nytt.</p> <p>Leverandøren skal beskrive sin ordning for tilbakelevering av brukt utstyr.</p>	B1

3.2 Administrasjon og drift av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester

Nr.	Krav:	Kravkode
24.	<p>Mobilapplikasjoner for tjenesteytere må kunne administreres via Kundens etablerte løsning for Mobile Device Management (Workspace ONE). Se Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens tekniske plattform for teknisk beskrivelse.</p> <p>Mobilapplikasjoner for tjenesteytere må kunne konfigureres igjennom AppConfig-løsninger (https://www.appconfig.org/).</p> <p>Kommunikasjon fra mobile enheter kan gå via Kundens VPN-løsning der dette er hensiktsmessig. Se Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens tekniske plattform for teknisk beskrivelse.</p>	B1

25.	<p>Dersom tilbudt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester er avhengig av andre systemer enn Sensio Omsorgsplattform/Pocket til bruk for tjenesteytere, beskrevet i punkt 2.3 - Krav til samhandling med Kundens tekniske plattform for Velferdsteknologi, er det et behov for at dette/disse understøtter oppbygging og bruk av roller og rollestyring av tilganger.</p> <p>Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal ha funksjonalitet for delegering av roller og oppgaver. Leverandøren skal dokumentere hvordan tilganger/autorisasjoner kan etableres, rolleoppbyggingen struktureres, samt hvordan vedlikehold og avslutning av identiteter kan foretas.</p> <p>Det bør være mulig å ta utgangspunkt i en standardrolle og gjøre endringer i denne. Den enkelte organisasjonsenhet må kunne konfigurere roller og tilganger for å dekke sine tjenstlige behov og en effektiv tjenesteutøvelse. Utsikt til tilgang til data skal hindres.</p> <p>En tjenesteyter kan ha flere roller, og må til enhver tid kunne velge hvilken rolle som skal være aktiv.</p>	B1
26.	<p>For oppsett av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester det er relevant for, må disse kunne håndtere både «globale» og «lokale» innstillinger.</p> <p>Oppsett og regelsett bør kunne settes til å være gyldig for alt tilkoblet utstyr – «globalt», men må også kunne settes til bare å gjelde for en enkelt kommune, et tjenesteområde, en fysisk lokasjon, eller en tjenstemottaker – «lokalt». Der det settes lokale innstillinger, skal disse overstyre eventuelle globale innstillinger som berører det samme.</p> <p>Lokale innstillinger skal ivaretas ved oppgradering til nye versjoner, eventuelle strømbrydd eller andre uforutsette hendelser.</p>	B1
27.	<p>Oppdateringer av software og endringer av funksjonalitet bør primært kunne skje over internett.</p> <p>Alt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal ha mekanismer for sikker oppdatering som validerer oppdateringen og beskytter mot uautoriserte endringer.</p>	B1

3.3 Personvern og informasjonssikkerhet

Nr.	Krav:	Kravkode
28.	<p>Levering av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester kan innebære behandling av personopplysninger. Kunden er underlagt personvernregelverket og Normen (Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren). Leverandøren er etter Rammeavtalen forpliktet til å overholde samme regulatoriske krav.</p> <p>Informasjonssikkerhet betyr i korthet at vi skal ha systemer og rutiner som ivaretar fire viktige hensyn: konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet. For en beskrivelse av disse hensyn refereres det til Normen (versjon 6.1), kap. 1, <i>Om Normen</i> ²</p> <p>Kunden vil som en del av sitt løpende arbeid rundt informasjonssikkerhet kunne gjennomføre blant annet scanning av nett med formål å identifisere sårbarheter og sikkerhetsutfordringer, gjennomføre andre tester, osv. Utstyret må kunne tåle denne type testing.</p> <p>Leverandøren skal beskrive sine tiltak og løpende arbeid for å ivareta informasjonssikkerheten ved sine systemer og utstyr.</p> <p>Leverandøren skal gi en kort beskrivelse av hvordan Velferdsteknologisk utstyr og tjenester ivaretar krav om innebygget personvern og personvern som standard, herunder tiltak som tilgangsstyring, autentisering og systemovervåkning.</p> <p>Leverandøren skal også gi en oversikt over dataflyten (data in rest og data in transit). Data skal normalt lagres og behandles innenfor EU/EØS. Ved behov for overføring av data utenfor EU/EØS skal dette opplyses om, og Leverandøren skal vise til aktuelt overføringsgrunnlag, dokumentasjon for at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt (for eksempel tredjelandsvurderinger) og hvilke databehandlere som er involvert i overføringen utenfor EU/EØS.</p>	A1

² - Konfidensialitet: Helse- og personopplysninger må være sikret mot at uvedkommende får kjennskap til opplysningene. Konfidensialitet bidrar til ivaretagelse av taushetsplikt og personvern, noe som er viktig for innbyggernes tillit til helse- og omsorgstjenesten.

- Integritet: helse- og personopplysninger må være sikret mot utilsiktet eller uautorisert endring eller sletting. Integritet er en forutsetning for god og forsvarlig helsehjelp.

- Tilgjengelighet: helse- og personopplysninger som skal behandles, er tilgjengelig til den tid og på det sted det er behov for opplysningene. Tilgjengelig informasjon for helsepersonell er en forutsetning for god og forsvarlig helsehjelp.

- Robusthet: organisasjonens og informasjonssystemenes evne til å gjenopprette normalt tilstand etter for eksempel en fysisk eller teknisk hendelse. Dette oppnås gjennom egnede tekniske og organisatoriske tiltak som muliggjør forebygging, deteksjon, skalerbarhet, håndtering og gjenoppretting av personopplysningsikkerheten og informasjonssikkerheten for øvrig.

3.4 Bruker-, system- og driftsdokumentasjon

Det skal leveres bruker-, system- og driftsdokumentasjon på alt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester som skal leveres.

Leverandøren skal i sitt tilbud bekrefte at kravene til dokumentasjon vil bli innfridd og er en del av de Velferdsteknologiske utstyr og tjenester som tilbys. Eventuelle forbehold skal fremkomme.

Det er forventet at Leverandør tilfredsstillter god IT-skikk og det som til enhver tid følger «beste praksis» på området. Dokumentasjon skal fortrinnsvis være på norsk. Teknisk system- og driftsdokumentasjon kan være på norsk, svensk, dansk eller engelsk.

Nr.	Krav:	Kravkode
29.	<p>Dokumentasjon for eventuell programvare skal leveres uten ugrunnet opphold etter at avtalen er underskrevet, slik at Kunden kan forberede involverte parter i prosjektet.</p> <p>Dokumentasjon av tilpasninger og integrasjoner som er utviklet spesielt for Kunden skal leveres uten ugrunnet opphold.</p> <p>Brukerveiledninger til tjenesteyter og tjenestemottakere/sluttbrukere skal være i papirformat, lett forståelige, på norsk og oppdatert med endringer til enhver tid.</p> <p>Dokumentasjonen skal være ajourført til de versjoner av løsningene og tilpasningene som leveres.</p> <p>Dokumentasjonen av tilpasninger skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for Leverandørens definerte standardløsning, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre.</p> <p>Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til Leverandørens definerte standardløsning som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.</p>	A1

30.	<p>Det skal leveres systemdokumentasjon for Velferdsteknologisk utstyr og tjenester som beskriver oppbygning og relasjoner til omkringliggende systemer.</p> <p>Systemdokumentasjonen bør inneholde følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logiske og fysiske tegninger, f.eks. konsept-, arkitektur- og systemskisser. - Leverandør har ansvar for å levere komplette grensesnittbeskrivelser for alle integrasjonspunkter. Dette omfatter også eventuelle integrasjoner mellom komponenter. - Detaljert beskrivelse av Leverandørens definerte standardløsning og tilpasninger, virkemåte og sammenhengen mellom dem. - Kundespesifikk konfigurasjon eller oppsett skal dokumenteres, samt beskrivelse av hvordan endringer i oppsett håndteres. - Leverandøren skal beskrive hvordan informasjonssikkerheten er ivaretatt iht. Kundens krav, samt gjeldende lover og forskrifter. 	A2
31.	<p>Leverandøren har ansvar for å levere en driftsdokumentasjon knyttet til drift av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester. Dette omfatter blant annet områder som teknisk drift, overvåking, sikkerhet, infrastruktur, applikasjonsdrift, brukeradministrasjon, integrasjoner, grensesnitt og ytelse.</p> <p>Dokumentasjonen skal ikke beskrive Leverandørens interne driftsoppgaver, men være spesielt rettet mot Kundens behov for informasjon i sin daglige oppfølging av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester.</p> <p>Alle mulige feilsituasjoner må beskrives så langt det lar seg gjøre. Måten feilsøking skal gjøres på, må dokumenteres.</p> <p>Det må fremkomme tydelig hvilke driftsrelaterte oppgaver som skal utføres av hhv. Kunde, Leverandør, underleverandører (til både Kunde og Leverandør) og eventuelt leverandørens tredjeparter.</p> <p>Driftsdokumentasjonen bør inneholde råd om hvordan driftsrutiner bør utarbeides, hva det bør tas sikkerhetskopi av og hvor ofte, hvilke parametere det er fornuftig å overvåke m.m.</p> <p>For eventuell programvare som skal installeres i Kundens driftsmiljø skal det leveres installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett med mer.</p>	A1

3.5 Teknisk / integrasjon

Nr.	Krav:	Kravkode
32.	Leverandøren skal beskrive hvordan Velferdsteknologisk utstyr og tjenester som plasseres i kommunale bygg kan nyttiggjøre seg eksisterende infrastruktur, for eksempel eksisterende trådløse aksesspunkter og kablet infrastruktur (ethernet). Se Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens tekniske plattform for beskrivelse av Kundens infrastruktur.	B1
33.	For Velferdsteknologisk utstyr som bruker batterier skal det oppgis forventet batterilevetid. Utstyret må også varsle ved lavt batteri, som krever lading eller bytte av batteri.	B1
34.	Dersom tilbudt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester krever bruk av egne mobile applikasjoner (apper) må disse være utviklet for å kunne benyttes og ha tilsvarende funksjonalitet på både på både Android og iOS. Web-baserte applikasjoner for mobile enheter bør kunne aksesseres via sikker nettleser-applikasjonen VMware Workspace ONE Web.	A1
35.	Velferdsteknologisk utstyr og tjenester skal driftes av Leverandøren.	A
36.	Erfaringsvis vil en komplett leveranse av Velferdsteknologisk utstyr og tjenester ofte fremstå som en kombinasjon av hhv. leverandørens egenutviklede programvare, programvare som leverandøren er forhandler av, samt tredjepartsprogramvare. Kunde ønsker derfor en samlet oversikt i tabellform over et utvalg av egenskaper, som omfatter all tilbudt programvare. Oversikten skal minimum inneholde beskrivelse av: <ul style="list-style-type: none">- Navn på produkt- Produsent av programvaren- Funksjonalitetsområde (grovt)- Tjenerprogramvare eller klient (installert applikasjon/app)?- Driftsmodell og programvare<ul style="list-style-type: none">○ Leverandørens driftsmiljø (sky/SaaS), programvareprodusents driftsmiljø (sky/SaaS), public cloud eller Indigo driftsmiljø («on premise»)○ Ved bruk av public cloud: hvilke tjenester benyttes?<ul style="list-style-type: none">▪ Dedikert driftsmiljø for Leverandøren (IaaS/PaaS)?▪ Generelle, delte skytjenester for lagring og/eller prosessering av data?- Fysisk lagring av data – Norge, EU/EØS eller utenfor?	B2

37.	<p>Leverandøren bes beskrive krav til Kundens infrastruktur, herunder eventuelle komponenter som må installeres i Indigo sitt driftsmiljø (serverside og/eller klient). Beskrivelsen skal omfatte krav til klienter, servere, nettverk samt eventuelle driftsoppgaver for Kunden.</p> <p>Det skal fremgå tydelig dersom det er avvik fra Kundens standardmiljø beskrevet i Rammeavtalens Bilag 1, Vedlegg 1 – Kundens tekniske plattform.</p>	B1
38.	<p>Kunde har behov for å ha felles systemadministratorer på tvers av sine eierkommuner.</p>	B1
39.	<p>Kunde har behov for et eget testmiljø med integrasjon mot Sensio Omsorgsplattform som kan benyttes til testing av funksjonalitet, innstillinger, regelsett med mer, før overføring til produksjon.</p> <p>Testmiljøet bør foregå i et teknisk miljø som er så likt det endelige produksjonsmiljøet som mulig. Leverandøren bør tilrettelegge testmiljøet (inklusive testdata, grensesnitt etc.) slik at alle tester kan gjennomføres så nær en reell produksjonssituasjon som mulig. Det skal benyttes syntetiske og/eller anonymiserte testdata.</p> <p>Testmiljøet skal dekke de produkter som er i Leverandørens produktkatalog og som Kunde har avropt, og være tilgjengelig for bruk av Kunde etter at godkjenningssprøve er gjennomført.</p> <p>Testmiljøet skal være tilgjengelig for Kunde i hele avtaleperioden.</p>	B1

3.6 Elektronisk bestillingsløsning

Nr.	Krav	Kravkode
40.	<p>Leverandøren skal tilby Kunde en intuitiv, godt tilgjengelig, funksjonell, brukervennlig og moderne elektronisk bestillingsløsning (nettbutikk) for bestilling av varer under Rammeavtalen.</p> <p>Leverandøren må i sin besvarelse tydeliggjøre hvordan tilbudt pris synliggjøres i den elektroniske bestillingsløsningen.</p> <p>Elektronisk bestillingsløsning skal støtte valg om installasjon / montering fra Leverandøren.</p> <p>Elektronisk bestillingsløsning skal sende bekreftelse til Kunden om at bestillingen er registrert i bestillingsløsningen, før endelig ordrebekreftelse utsendes. Elektronisk bestillingsløsning skal støtte mottak av hastebestillinger, jf. Bilag 3 - Prosedyrer og avtalevilkår for avrop, punkt 1.</p> <p>Leverandøren skal beskrive sin løsning for elektronisk bestillingsløsning som sikrer at kravet oppfylles.</p> <p>Leverandøren må kunne vise frem sin elektroniske bestillingsløsning til Kunde ved oppfordring under forhandlinger.</p>	B1

3.7 Opplæring

Nr.	Krav	Kravkode
41.	<p>Kunde har behov for opplæring som sikrer at tjenesteytere får tilstrekkelig forståelse for avropt Velferdsteknologisk utstyr og tjenester, herunder at de kan ivareta personvernlovgivningen under oppsett og bruk.</p> <p>Kunde har behov for at opplæringstilbud og opplæringsmateriell er på norsk.</p> <p>Opplæringsmaterialet bør være tilgjengelig elektronisk. Leverandør bes beskrive hvordan opplæringsmateriell tilgjengeliggjøres for Kunde.</p> <p>Leverandøren må i sin løsningsbeskrivelse tydeliggjøre hvordan de vil gjennomføre sin opplæring basert på de ulike rollene i sin løsning og hvordan Leverandøren planlegger opplæringen. Kunde ønsker primært opplæring av utvalgte ressurspersoner (anslagsvis inntil 20 personer) basert på «teach the teacher»-prinsippet.</p> <p>Plan for opplæring skal inngå Leverandørens tilbud for hvert avrop der Kunden ber om dette.</p>	B1