



Hå kommune

Dato, 26.08.2024

Tilbud på bemannet responscenter:

Tellu AS har herved gleden av å tilby Hå kommune (heretter Oppdragsgiver) tilbud på kjøp av helsefaglig bemannet responscenter

Introduksjon til Tellu

Våren 2020 ble Telenors e-helsesatsning fusjonert med Tellu AS. Ambisjonen med sammenslåingen var å etablere og bygge en industrileder og et kraftsentrum innen e-helse og velferdsteknologi i Norge og Norden. Telenor Norge AS er største eier i selskapet, med Investinor og SINTEF Venture som øvrige hovedaksjonærer.

Tellu er i vekst og har mer enn 50 medarbeidere med høy kompetanse innen velferdsteknologi, IoT, programvareutvikling, sikkerhet, responstjenester, digital hjemmeoppfølging, helsefag mm.

Tellu har et styringssystem for informasjonssikkerhet som er basert på og sertifisert av DNVGL iht. standarden ISO 27001. Siste eksterne revisjon utført av DNV ble gjennomført i juni 2024.

Som totalleverandør av velferdsteknologi leverer Tellu et bredt spekter av produkter og tjenester. Dette inkluderer digitale trykksalarmer og tilhørende sensorer, digitalt tilsyn, medisineringsstøtte, helsefaglig bemannet responstjeneste, digital nøkkelhåndtering, pasientvarsling for omsorgsboliger og institusjon, responstjeneste, utrykningstjeneste, digital hjemmeoppfølging, samt tilhørende integrasjonstjenester.

Tellu har lang erfaring som totalleverandør, samarbeidspartner med egenutviklet velferdsteknologisk plattform. Plattformen er i stadig utvikling, og som en del av den strategiske utviklingsagendaen vår videreutvikler vi nå plattformen i samarbeid med Agder kommunene i Innovasjonspartnerskap Velferdsteknologi Agder. Plattformen er bygget for å kunne brukes både for store og små kommuner, ulike teknologisammensetninger, ulike boformer og ved ulike former for responshåndtering. Vi har hatt et tett samarbeid med Kommunalt Responssenteret i Kristiansand kommune siden 2017 (gjennom samarbeidet betjenes nå ca. 20.000 tjenestemottagere med responstjenester), og vi ser samspillet mellom teknologi og helsefaglig bemanning som sentralt for å avlaste kommunens helse- og omsorgstjeneste; frigjøre tid for de viktigste oppgavene som utføres lokalt og bidra til en mindre stressende hverdag.



Kort om tilbudet

Tellu har den glede av å tilby Hå kommune bemannede responsentertjenester og tilhørende plattformtjenester.

[Redacted content]

Vår besvarelse er i henhold til veiledning i konkurransegrunnlaget og løsningsbeskrivelsen besvarer de elementer som beskrevet i forespørselen. Tilbudet inneholder ikke avvik fra konkurransegrunnlaget.

Vennlig hilsen

Lysaker, 26.08.2024

Ståle Moe / Adm.Direktør Tellu AS

Kravspesifikasjon

1.0 Ansvarsfordeling mellom kommunen og leverandør: (Svar er påkrevd)

Hå kommune har ansvar for:

- Installasjon og drift av trygghetsalarmer og velferdsteknologiske løsninger.
- Utrykning på alarmer som krever aksjon.

Leverandøren har ansvar for:

- Kommunikasjon mellom alarmgivende enhet og responscenter.
- Drift av responscenter.
- Mottak av alarmer.
- Vurdering av alarmer.
- Beslutning, håndtering og videreformidling av alarmer.
- Håndtering av tekniske alarmer.
- Rapport/statistikk over utløste alarmer.

SVAR: Ansvarsfordelingen mellom kommunen og leverandør er forstått og leverandør bekrefter denne

2.0 Generelle krav (Informasjon)

2.1 Responssentertjenestens funksjoner (Svar er påkrevd)

Responstjenesten skal motta og håndtere alarm- og signaler fra de ulike velferdsteknologiske løsninger, herunder trygghetsalarmer og annen sensorikk.

Beskriv :

Gjennomføring av responssentertjenestens funksjoner omfattet av:

- motta alarm
- digitale visuelle tilsyn
- logge hendelser
- dialog med tjenestemottaker
- vurdere hendelser
- beslutte aksjon
- overlevering til utførende enhet
- avslutning og dokumentasjon av hendelser.

Her ønsker vi spesielt fokus på kommunikasjon, effektive rutiner og samhandling mellom tilbyder, kunde og bruker.

Svar: Mottak av alarmanrop:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

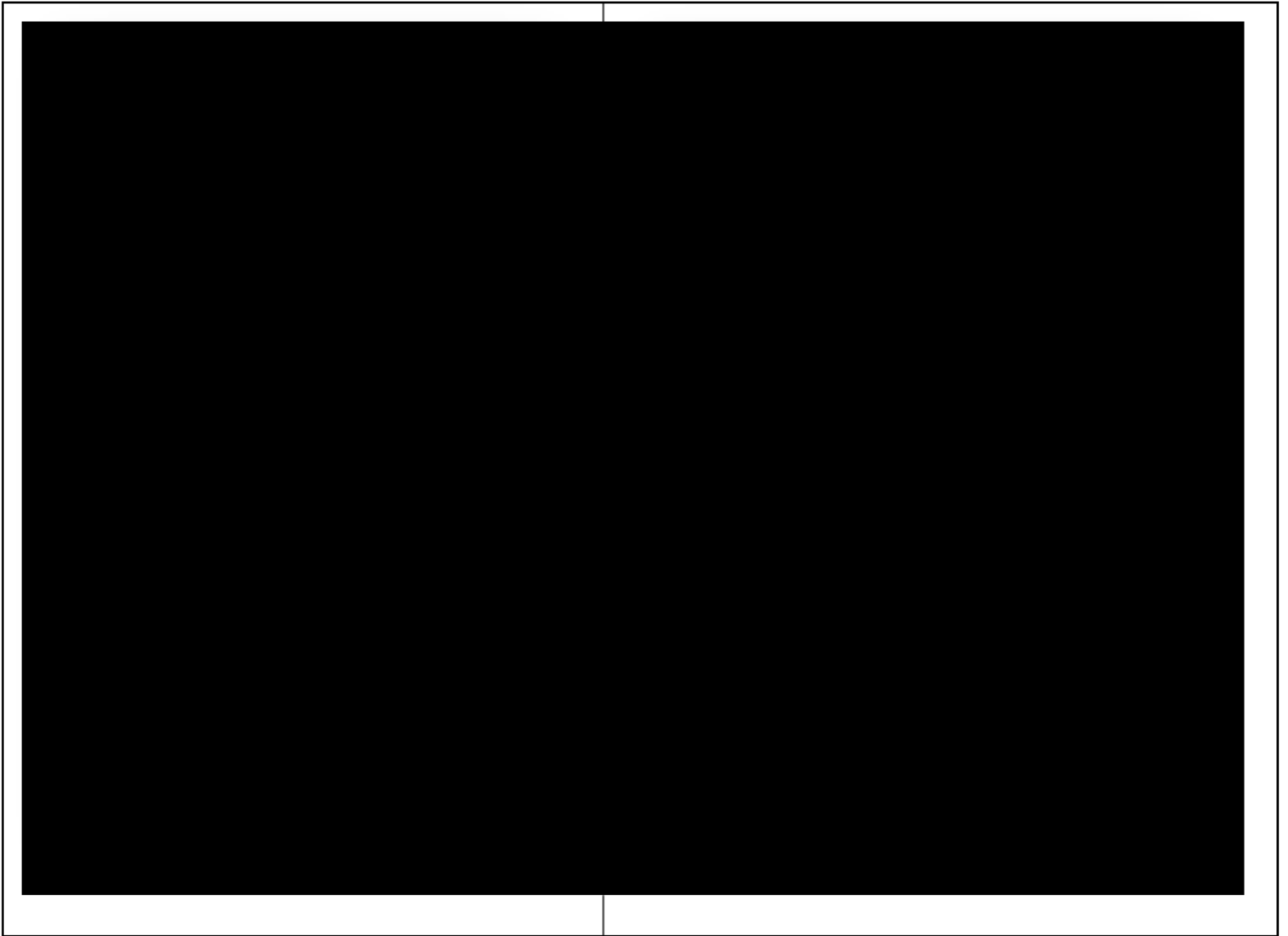
[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

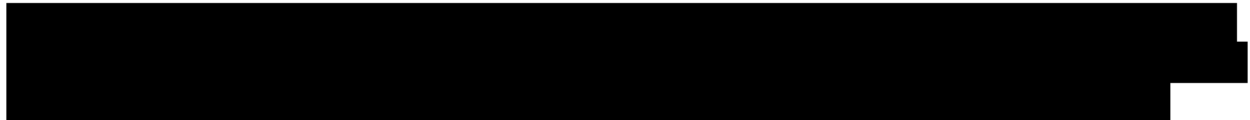
[Redacted text block]



Logge hendelser:



Dialog med tjenestemottaker:



[REDACTED]

[REDACTED]

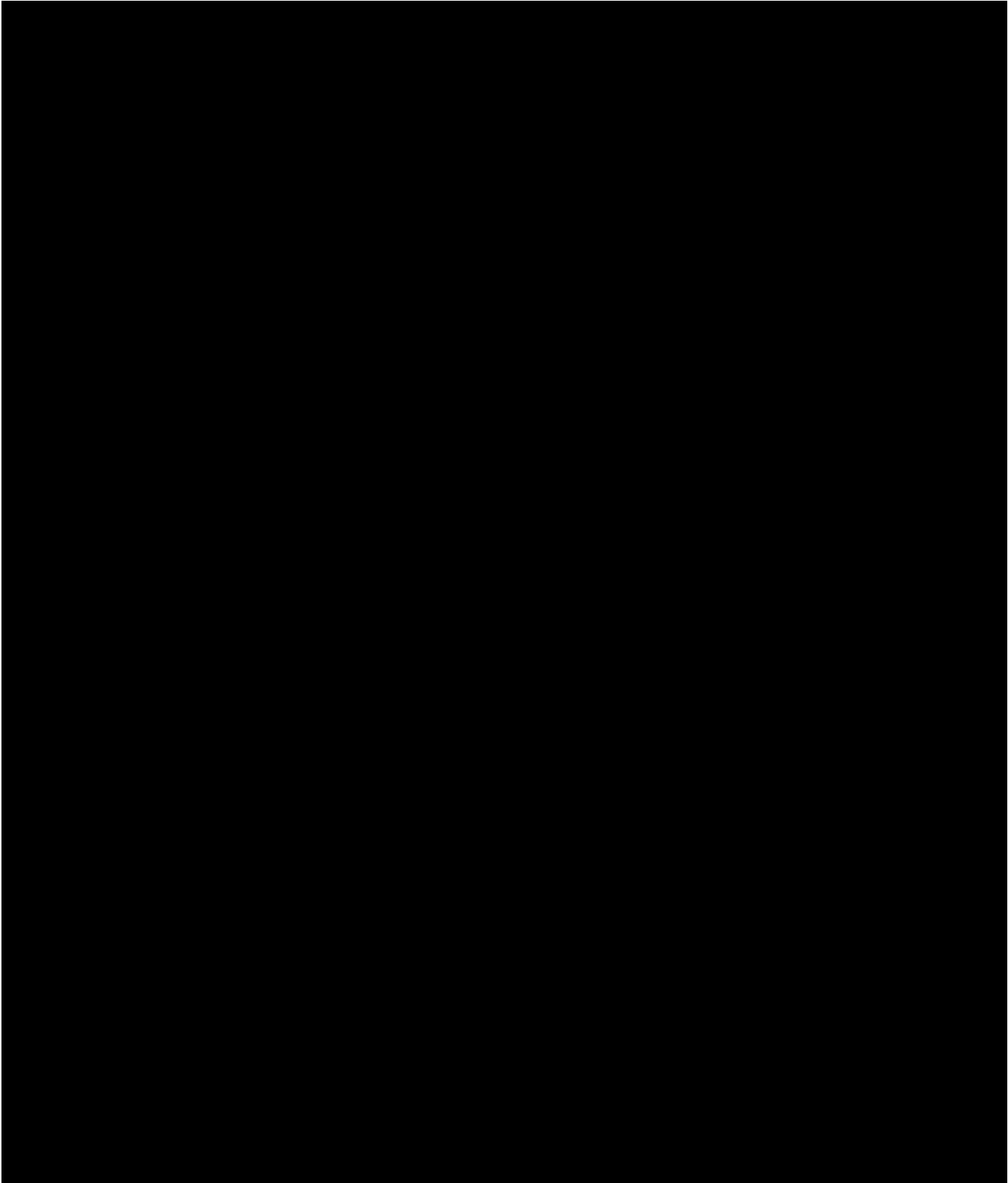
[REDACTED]

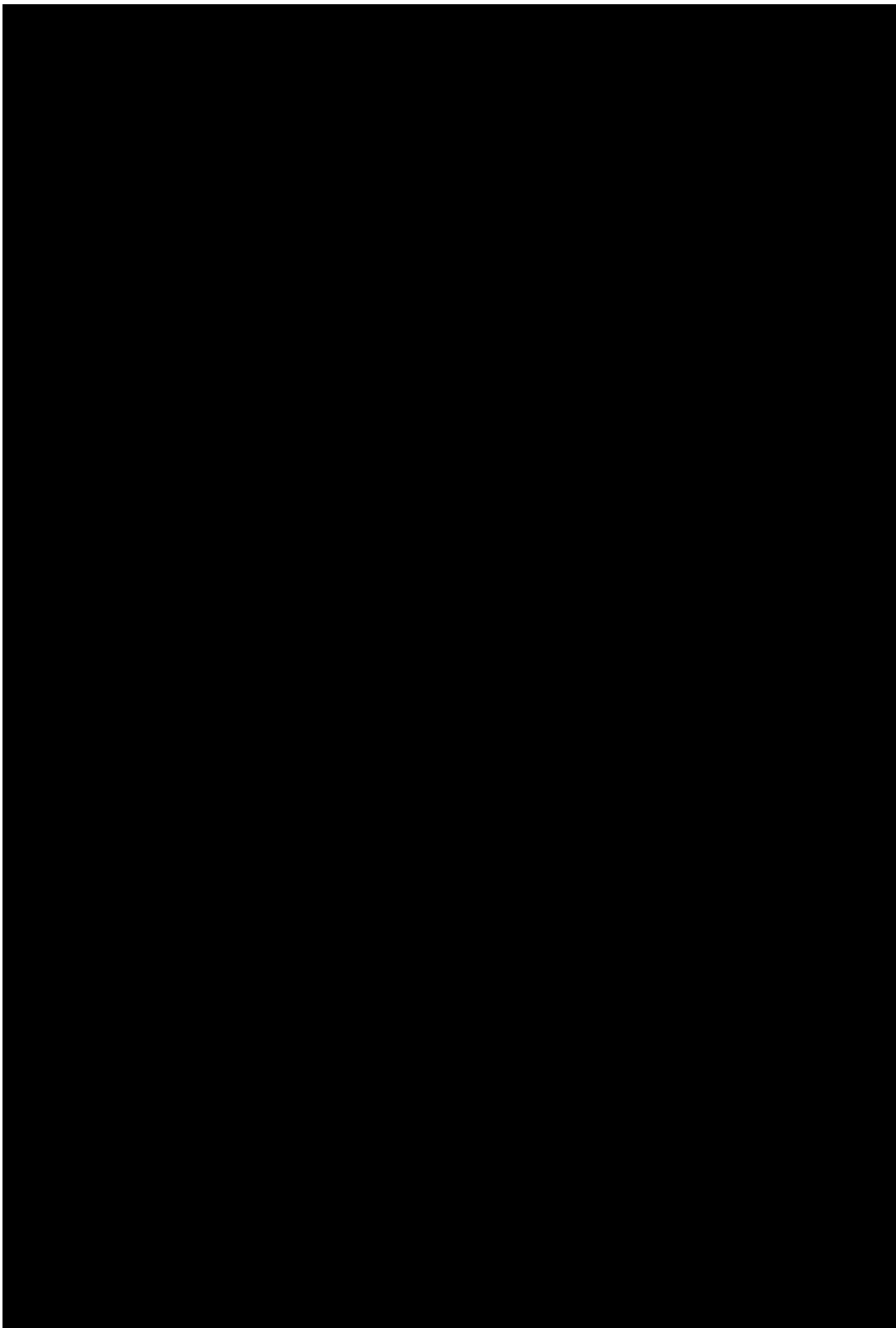
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]





2.2 Lokaler (Svar er påkrevd)

Leverandør skal holde egne lokaler, utstyr og personell som trengs for å levere tjenesten.

[Redacted]

2.3 Møter (Svar er påkrevd)

Det skal avholdes oppstartsmøte og statusmøter mellom kunde og leverandør. Møtene kan foregå som digitale møter. Møtene avtales etter behov

SVAR: Leverandør bekrefter at det vil holdes oppstartsmøte samt statusmøter etter behov

3.0 Kompetanse og Vurdering (Informasjon)

3.1 Beslutning og beslutningsstøtte (Svar er påkrevd)

Faglig kvalifisert helsepersonell ved responstjenesten skal motta tekniske alarmer, andre alarmer, vurdere hendelser, beslutte aksjon og når det er nødvendig å viderefremde alarmanrop til utførende enhet 24/7/365.

Det forutsettes at leverandøren benytter verktøy for beslutningsstøtte.

[Redacted]

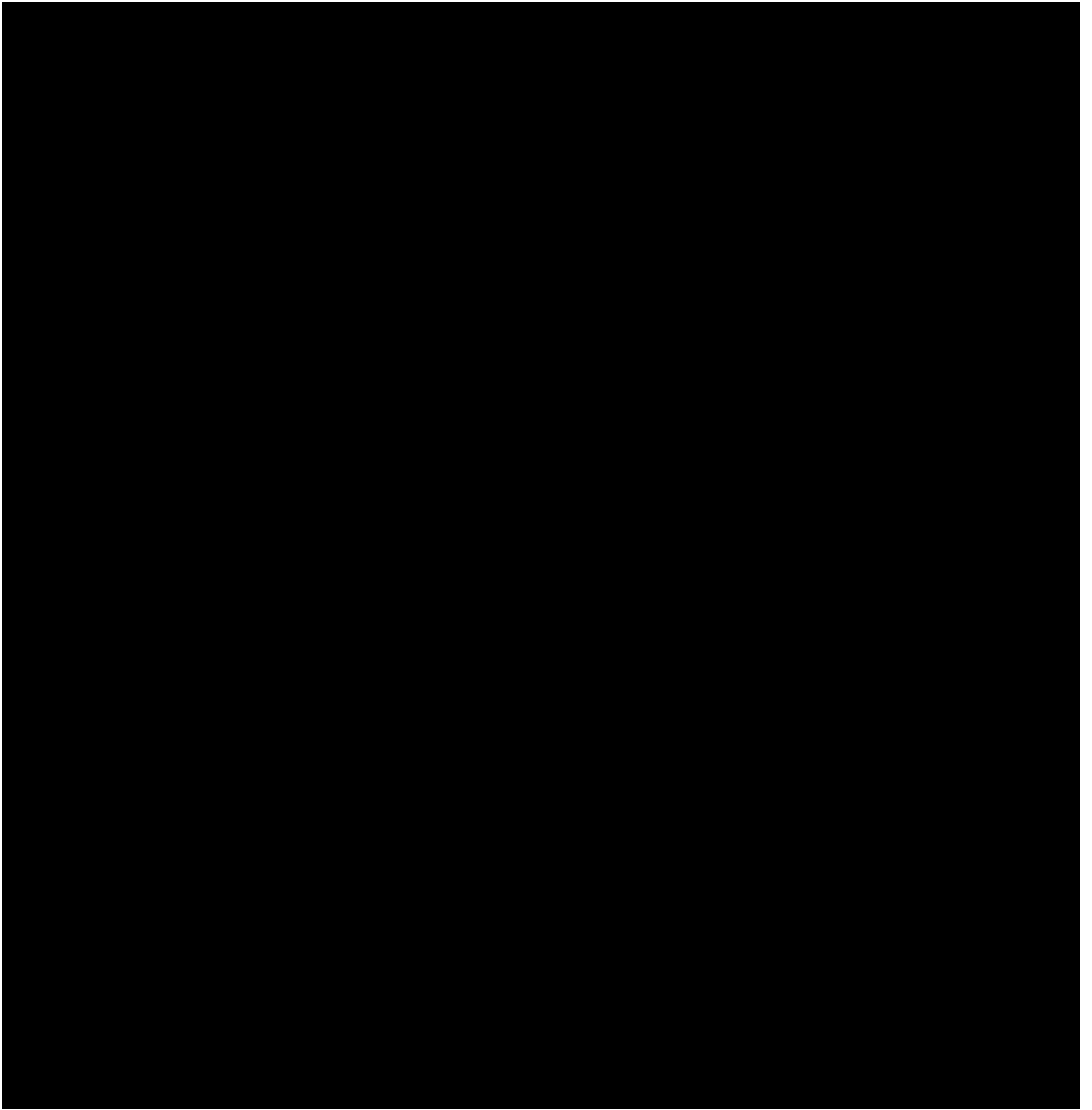
3.2 Bemanning og kompetanse (Svar er påkrevd)

Leverandør skal vedlegge en beskrivelse av bemanning og kompetanse ved responstjenesten. Bemanning og kompetanse skal være i tråd med Helsedirektoratets anbefalinger

[Redacted]

3.3 Språk (Svar er påkrevd)

Personale skal ha gode egenskaper i muntlig dialog og menneskeforståelse, de skal kunne skrive



[REDACTED]

[REDACTED]

4.0 Teknisk (Informasjon)

4.1 Kommunikasjon (Svar er påkrevd)

Responstjenesten er ansvarlig for forvaltning av brukerdata, all kommunikasjon og rapportering til hjemmetjenesten.

De skal til enhver tid kunne kommunisere med personell i hjemmetjenesten.

Beskriv hvordan kommunikasjonen foregår mellom leverandør og kommunens tjenesteytere, og eventuelle begrensninger.

[Redacted]

4.2 Tale- og/eller videokommunikasjon (Svar er påkrevd)

Ved alarm skal det automatisk opprettes toveis tale- og/eller videokommunikasjon med løsning hos tjenestemottaker.

[Redacted]

4.3 Alarm (Svar er påkrevd)

Beskriv mulighet for å sette regler for alarm og ruting av spesifikke hendelser knyttet til spesifikke tjenestemottakere til alternative mottakere og forskjellige tider på døgnet

[Redacted]

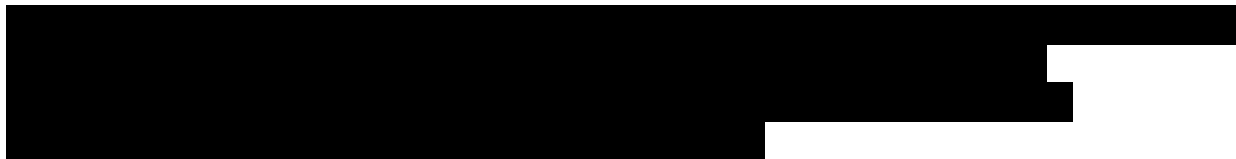
4.4 Taushetsplikt og journalføring (Svar er påkrevd)

Responstjenesten skal ivareta taushetsplikt og journalføring etter til enhver tid gjeldende lover og Forskrifter

[Redacted]

4.5 Databehandleravtale (Svar er påkrevd)

Leverandør skal inngå databehandleravtale med kunde.



4.6 Svartid (Svar er påkrevd)

Svartiden skal måles og rapporteres til kunde månedlig.

Minimum 95 % av alle alarmer skal besvares innen 60 sekunder. Jf. Helsedirektoratets anbefalinger til kvalitetskrav.



4.7 Drift (Svar er påkrevd)

Tilbyder skal sikre stabil drift av responstjenesten, og gjennomføre nødvendige tiltak for å redusere risiko (både intern og ekstern risiko) i kontraktsperioden.

Tilbyder skal ha en løsning som sikrer at dersom tjenesten faller ut, skal det automatisk bli overtatt av en annen tjeneste uten at bruker blir påvirket (redundant løsning) jf. anbefalinger fra Direktoratet for e-helse.

Dersom oppetid faller til under 99,8 % vil kunde kunne holde tilbake hele eller deler av betalingen for responstjeneste for den aktuelle måneden.



4.8 Risikoforhold (Svar er påkrevd)

Beskriv sikring av stabil drift og tiltak for å redusere risiko.

Både eksterne og interne risikoforhold skal beskrives.

eksempelvis:

- Personvern
- Informasjonssikkerhet

- Redundante løsninger
- Reservestrøm

4.9 Vedlikehold (Svar er påkrevd)

Planlagt vedlikehold må informeres om i god tid. Nedetid skal begrenses til absolutt minimum.

SVAR:

4.10 Varsler (Svar er påkrevd)

Kommunen skal varsles umiddelbart dersom det oppstår feil som påvirker kundens tjenestetilbud. Retting av slike feil skal starte umiddelbart.

SVAR:

4.11 Hendelsesloggen (Svar er påkrevd)

Leverandør skal ha system for loggføring av inngående alarmer og videreformidling av alarm.

Hendelsesloggen skal minimum inneholde:

- tidspunkt for utløst alarm
- hvilken alarm som er utløst-hvilket nummer alarmen er formidlet videre til.
- hvilket ekstrautstyr har utløst alarmen
- tidspunkt for kvittering av alarm.

Hendelsesloggen skal også dokumentere tekniske alarmer.

Kommunen skal ha tilgang og mulighet for å få ut rapporter på slike data ved behov.

Hendelsesloggen er å betrakte som kommunens eiendom.

Det er ønskelig at kommunen får digital tilgang til slike data for selv å kunne hente data ved behov. Beskriv løsninger for dette.

SVAR:

4.12 Informasjonssikkerhet og personvern (Svar er påkrevd)

Løsningen skal til enhver tid oppfylle gjeldende regelverks krav til informasjonssikkerhet og personvern jf. Norm for informasjonssikkerhet helse og omsorgstjenesten.

SVAR:

4.13 Trygghetsalarmer (Svar er påkrevd)

Responscenter skal kunne motta alarmer fra digitale trygghetsalarmer av typen Neat Novo

SVAR:

4.14 Informasjonsutveksling (Svar er påkrevd)

Det skal være tilrettelagt for effektiv informasjonsutveksling mellom responscenterløsning og kommunalt fagsystem/EPJ.

SVAR: Leverandøren bekrefter at dette kan realiseres ved integrasjon med EPJ via Velferdsteknologisk knutepunkt (VKP)

4.15 Pasientdata (Svar er påkrevd)

Hå kommune har ikke VKP pr i dag. Kommunen må i samarbeid med leverandør kunne overføre nødvendig pasientdata.

Beskriv hvordan nødvendig pasientdata fra kommunen kan overføres til responscenterets informasjonssystem.

SVAR:

[Redacted]

[Redacted]

Beredskapsplan Responssentertjenesten

Eier: Lars Bakken (Head of Response Services)

Hensikt

Hensikten med denne beredskapsplanen er å sikre kundeforpliktet tilgjengelighet, kvalitet og sikkerhet for responsentertjenesten. Denne planen skal understøtte at responsentertjenesten kan opprettholdes under en kritisk hendelse, sørge for effektiv ledelse for å enten hindre at skade og uheldige konsekvenser oppstår, eller redusere konsekvensene til et minimum.

Rutiner og kvalitetssikring av Beredskapsplanen ivaretas gjennom Tellu sitt kvalitetssystem som er sertifisert i hht. ISO 27001 for informasjonssikkerhet og som da også dekker tilgjengelighet og kvalitetssystem generelt.

Omfang

Beredskapsplanen dekker bemannet responsentertjeneste levert fra Tellus underleverandør Kristiansand kommune, samt teknisk responsentertjenesteplattform som driftes av Tellu.

Beredskapsansvar og organisering

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

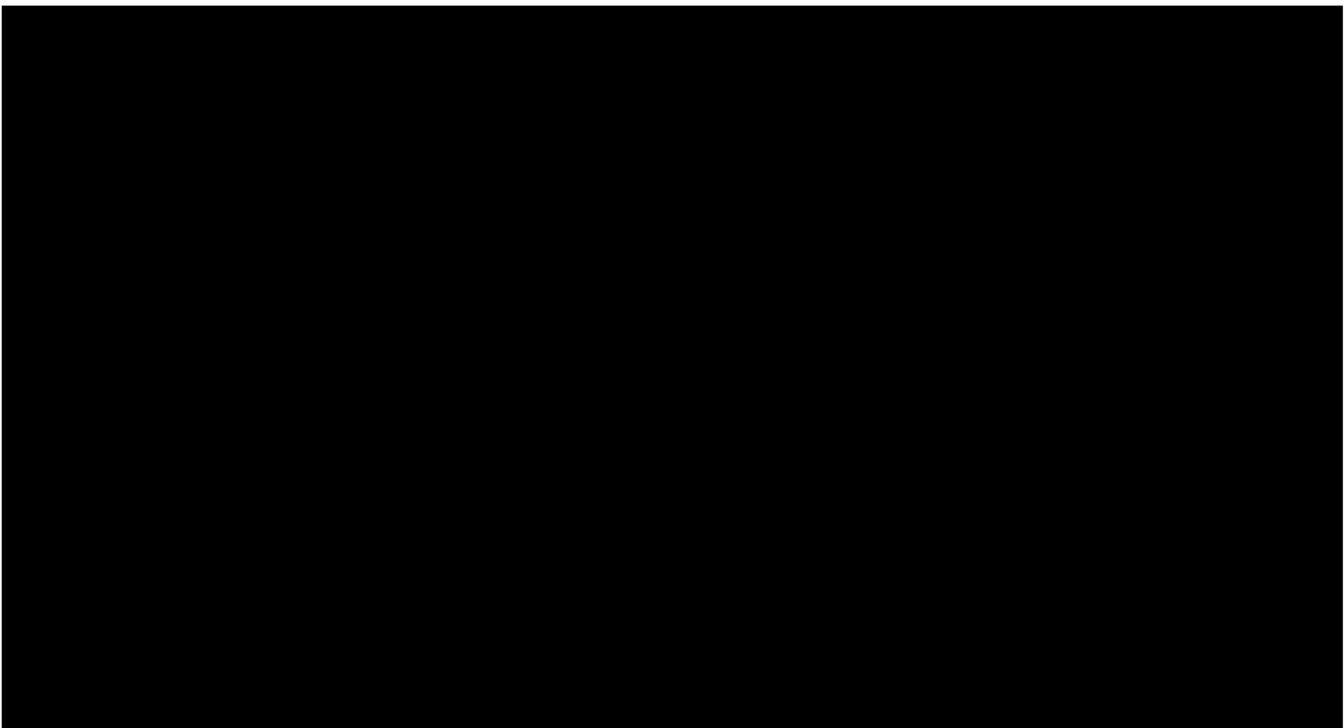
[Redacted text block]



Overordnet om beredskap for Responssentertjenesten

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

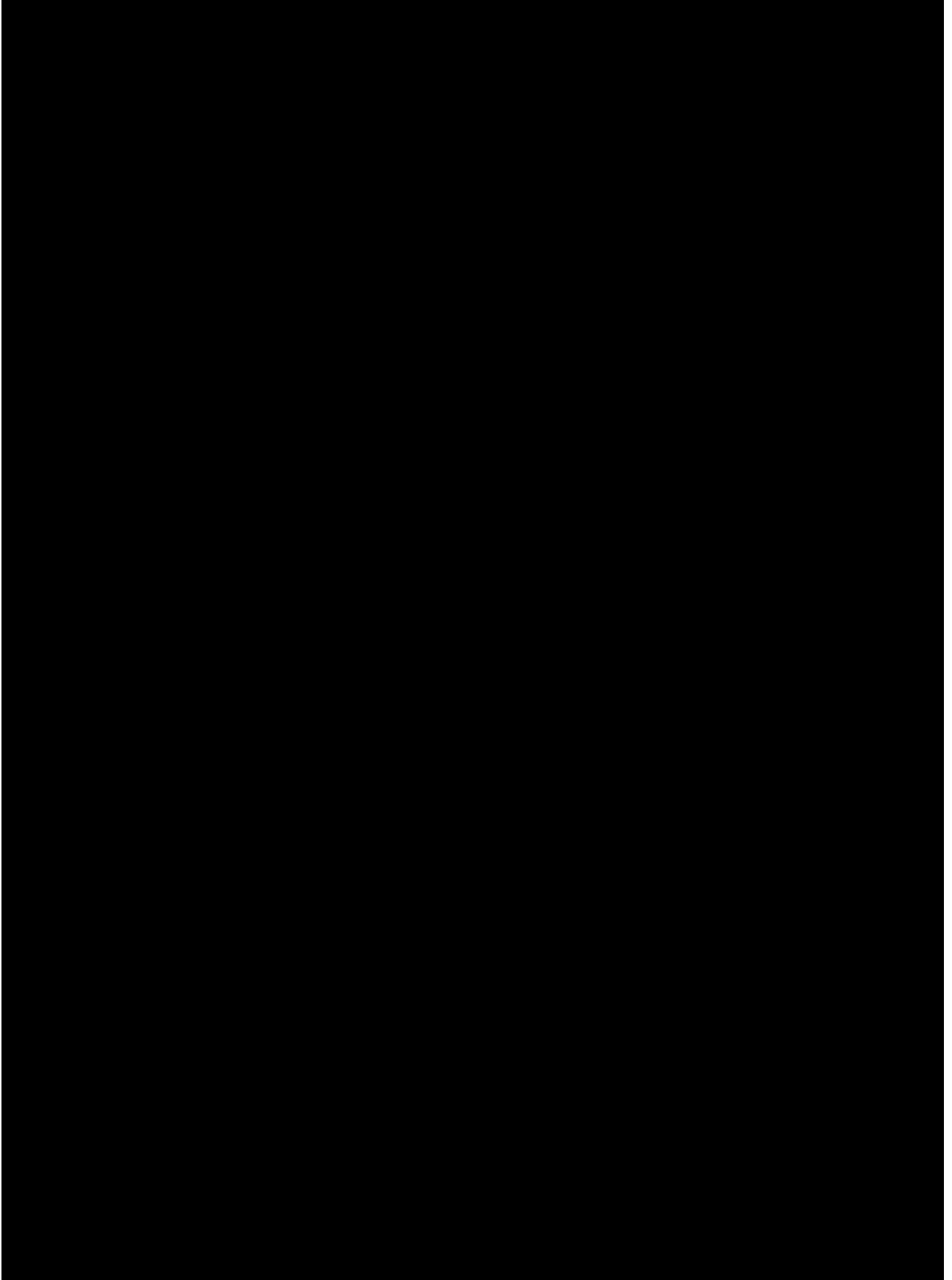
Oppgaver

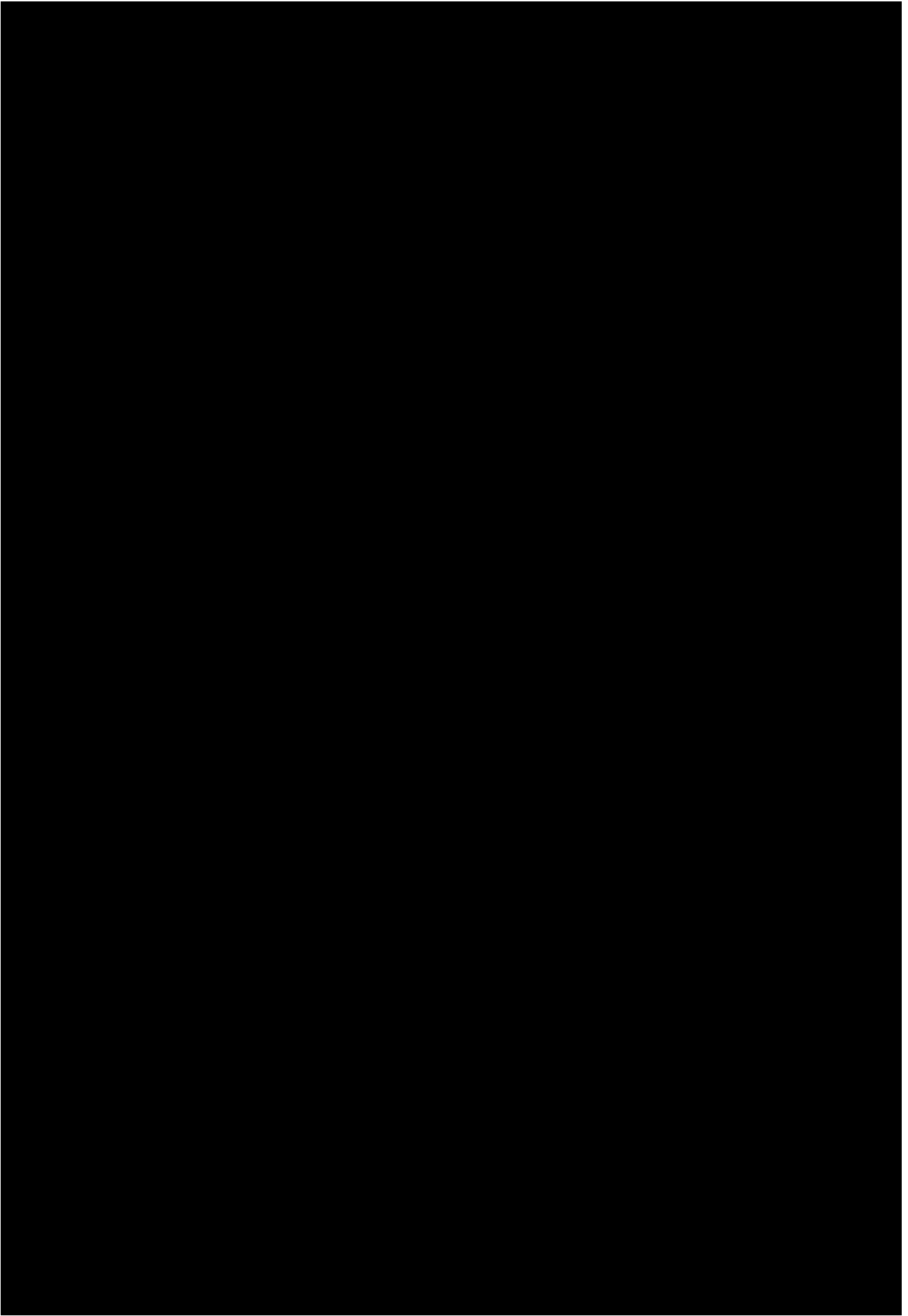
[Redacted text block]

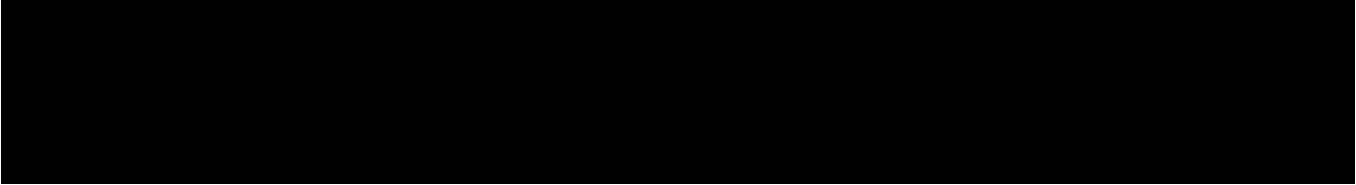
Varsling

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]







Konsekvensscenarier (utdrag fra identifiserte scenarier i ROS-analyser):

