

Konkurransesgrunnlag - Konkurransen med forhandling 2 (tilbudsfase) FOA Del III



BERGEN KOMMUNE

Innholdsfortegnelse

- 1 Beskrivelse
- 2 Tilbudsfrist
- 3 Krav
- 4 Produkter
- 5 Kriterier

1 Beskrivelse

Kunden skal anskaffe Trygghetspakker for hjemmeboende brukere av kommunale helse - og omsorgstjenester.

Deltakende kommuner er: Bergen kommune, Kvam Herad og Voss kommune.

2 Tilbudsfrist

Planlagt tilbudsfrist er ca. 22.06.2018.

3 Krav

1.0 Minimumskrav til Trygghetspakker (Informasjon)

Leverandøren har ansvar for at løsningen dekker det overordnede behovet, selv om det overordnede behovet ikke er kravstilt uttømmende gjennom konkrete krav. Enhver mangel på oppfyllelse av det overordnede behovet skal tas som et klart og tydelig forbehold ihht krav stilt i konkurransegrunnlaget.

Nasjonalt eHelse: Anbefalinger om velferdsteknologiske løsninger

2.0 Generelle krav (Informasjon)

2.1 Brukervennlighet (Svar er påkrevd)

Trygghetspakker skal være universelt utformet og lett å bruke for alle. Løsningene skal ikke diskriminere noen brukergrupper, uavhengig av alder og funksjonsevne.

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732>

Hovedregelen er at IKT-løsninger i Norge skal være universelt utformet. Dette gjelder nettsteder og automater. Både private og offentlige virksomheter, lag og organisasjoner må følge regelverket.

<https://uu.difi.no/krav-og-regelverk>
<https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/universell-utforming>

2.2 Lover og regler (Svar er påkrevd)

Videreutvikling av løsningen skal følge gjeldene rammeverk, lover forskrifter og kommende standarder fra myndighetene. I tilfelle det kommer nasjonale standarder til integrasjoner så skal dette kunne tilpasses «til det som er den til enhver tid gjeldende standard».

Leverandør må garantere for overholdelse av relevant lovgivning. Leverandøren er ansvarlig for å sikre at løsningen til enhver tid oppdateres slik at den er i samsvar med generelle krav i norsk lovgivning som gjelder for IKT systemer. Oppdateringer skal gjøres slik at disse er implementert innen aktuell lovgivnings ikrafttredelse.

Leverandøren er tilsvarende ansvarlig for å sikre at løsningen til enhver tid oppdateres slik at denne er i samsvar med spesielle krav som gjelder for Kunden, dog slik at Kunden er ansvarlig for å opplyse Leverandøren om de aktuelle kravene.

2.3 Innebygget personvern og informasjonssikkerhet (Svar er påkrevd)

Innebygd personvern innebærer at hensynet til personvernet skal være en del av alle ledd i utviklingen og bruken av informasjonsteknologi. Innebygd personvern betyr at personvern er en del av arkitekturen til hvert enkelt system og – på et overordnet plan - at personvern er en naturlig del av alle system innbyggerne møter i hverdagen.

Løsningen skal inneha nødvendig sikkerhet og ikke basere seg på sikringstiltak i infrastrukturen. Risikovurdering skal foreligge på teknologisisiden, men også på brukersiden.

Løsningen skal støtte innebygget personvern. Jfr rettslige krav som innføres i 2018. EUs nye personvernforordning (GDPR) gir innbyggere sterkere rettigheter og virksomhetene nye plikter.

<https://www.datatilsynet.no/Regelverk/EUs-personvernforordning>

Alle som jobber med personopplysninger skal gjøre seg kjent med Personopplysningsloven.

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>

Bransjenormen for informasjonssikkerhet helse og omsorgstjenesten (Normen) er et omforent sett av krav til informasjonssikkerhet basert på lovverket. <https://ehelse.no/personvern-og-informasjonssikkerhet/norm-for-informasjonssikkerhet>

2.4 Sikker kommunikasjon (Svar er påkrevd)

All nettverkskommunikasjon skal være kryptert, og basert på åpne standarder. Dette gjelder kommunikasjon mellom trygghetsalarm og komponenter frem til sentralt alarmmottak.

2.5 Databehandleravtale (Svar er påkrevd)

Hvis data lagres utenfor Bergen kommune, Kvam herad og Voss kommune, skal det etableres egne databehandleravtaler mellom Kunden og Leverandør.

<https://www.datatilsynet.no/Sikkerhet-internkontroll/Databehandleravtale>

2.6 Fleksibilitet og skalerbarhet (Svar er påkrevd)

Løsningen skal ta høyde for endrede forutsetninger som utskifting av sentrale tekniske arkitekturkomponenter.

2.7 Standardisering og gjenbruk (Svar er påkrevd)

Løsningen skal benytte åpne og/eller vedtatte standarder.

All kommunikasjon mellom trygghetsalarm og alarmsentral skal være basert på åpne standarder. Produktene i denne anskaffelsen må være basert på åpne standarder for digital kommunikasjon via IP over mobilnettet LTE 4G eller senere standarder (EU standarder) og via fast bredbånd. Ha full støtte for SCAIP (Sosial Care Alarm Protocol). All kommunikasjon, dialog og skriftlig materiell rettet mot alarmbruker skal være på norsk.

2.8 Sikkerhet mot hacking og uautorisert innsyn (Svar er påkrevd)

Leverandøren skal ha tiltak for å beskytte seg mot hacking («innbrudd») eller uautorisert innsyn. Beskriv tiltakene.

2.9 Påloggingsrutiner – sikkerhet (Svar er påkrevd)

Leverandør skal ha sikkerhetsrutiner knyttet til pålogging av brukere. Beskriv rutinen. I rutinen bes det om at rutinen for sperring av brukere som oppgir feil passord flere ganger også omtales.

2.10 Miljøkrav knyttet til enheter (Svar er påkrevd)

Alle tilbydde enheter skal være godkjente i henhold til gjeldene norsk regelverk for dette, herunder pålagt CE merking. Leverandør skal vise til relevant godkjennelse/dokumentasjon for at enhetene er i henhold til dette.

3.0 Administrasjonssystem (Informasjon)

3.1 Konfigurasjonsendringer, enkel feildiagnose/retting, programvareoppdateringen og omstart må enkelt kunne utføres fra sentral driftsløsning. (Svar er påkrevd)

3.2 Administrasjonssystemet må operere smidig og med minst mulig tidsbruk i programmeringsfasen ved installasjon og

vedlikehold/korrigeringer av enheter og sensorer. Beskriv en standard konfigurering inklusiv med tidsestimat. (Svar er påkrevd)

3.3 Administrasjonssystemet skal være på norsk. (Svar er påkrevd)

3.4 Administrasjonssystemet skal støtte de vanligste nettleserne (Firefox, Chrome, Safari, Internet Explorer) av siste versjon. (Svar er påkrevd)

3.5 Applikasjonsbrukere skal selv kunne tilbakestille passord. (Svar er påkrevd)

3.6 Feilmeldinger/tilbakemelding til applikasjonsbruker: Løsningen gir tydelig og handlingsveiledende tilbakemelding til applikasjonsbruker ved feilet oppgave/transaksjon og hengende tilstand. Løsningen logger i tillegg alle feilsituasjoner. (Svar er påkrevd)

3.7 Løsningen tilbyr roller på flere nivå for applikasjonsbrukere, med tilgang etter arbeidsoppgaver. Roller kan eksempelvis være administrator, operatør, tekniker og tjenesteutøver. (Svar er påkrevd)

3.8 Det er enkelt å legge til nye enheter/avdelinger med sine applikasjonsbrukere/tjenestemottakere. Ulike roller og applikasjonsbrukere skal kunne gis tilgang til en eller flere enheter/avdelinger. (Svar er påkrevd)

3.9 Systemet skal ha rapporteringsfunksjonalitet. (Svar er påkrevd)

Eksempel på rapportbehov:

Tekniske rapporter, softwareversjon, programvareversjoner mm.
Rapporter med mulighet for å få frem forskjellige avvik.
Rapport på enheter som har og får dårligere dekning.
Enhetstatus med forskjellige kategorier.
Historisk arkiv.

Beskriv systemets rapporteringsfunksjonalitet.

3.10 Systemet skal gi god oversikt over trygghetspakker som er installert og testet. Beskriv. (Svar er påkrevd)

3.11 Administrasjonssystemet skal kunne tilpasses Bergen kommune, Kvam herad og Voss kommune slik at de har oversikt over sitt utstyr. (Svar er påkrevd)

4.0 Digital Trygghetsalarm/hjemmesentral (DT) (Informasjon)

4.1 DT skal benyttes innendørs. (Svar er påkrevd)

4.2 DT skal ved behov kunne fastmonteres. (Svar er påkrevd)

4.3 DT skal være fast tilknyttet strøm. (Svar er påkrevd)

4.4 DT skal være digital og IP-basert og skal bruke Session Initiation Protocol (SIP) for datatrafikk over mobilnettet eller fastnettet. (Svar er påkrevd)

4.5 DT skal støtte mobilkommunikasjon LTE (4G) ihht ITU, med fallback til GSM (2G) / GPRS eller tilsvarende. (Svar er påkrevd)

4.6 DT skal kunne kommunisere via SCAIP-protokoll mot MobiCall. (Svar er påkrevd)

4.7 DT skal ha støtte for redundant kommunikasjonsløsning. (Svar er påkrevd)

Bør kunne sette opp kommunikasjon via mobilnettet og /eller fastnett (LAN) som primær eller sekundær alarmgiver. Enheten skal kunne svitsje over fra primær til sekundær løsning automatisk (ved behov) og tilbake.

4.8 DT skal ha mulighet for å sende toveis oppkall (tale duplex) til bemannet alarmmottak. (Svar er påkrevd)

4.9 DT skal ha intern støtte i enhet for trådløst nett og at enhet er sertifisert for Wi-Fi, IEEE 802.11ac med antenne støtte for MIMO-streams. DT skal ha støtte for sikkerhet IEEE 802.11i. Wi-Fi Alliance WPA 2. (Svar er påkrevd)

4.10 DT skal ha WiFi modus som må kunne fungere som et aksess punkt. (Svar er påkrevd)

4.11 DT skal ha støtte for god talekvalitet ved kommunikasjon. (Svar er påkrevd)

For GSM talekodingalgoritmer *Full Rate* (EFR) eller bedre som gir en talekvalitet som er likeverdig med kvaliteten for telefoni i fastnettet. For 3G og 4G støtte HD tale (HD-Voice).

4.12 DT skal inneholde innebygd høyttaler og mikrofon, med justerbar lyd og mikrofonfølsomhet, slik at operatøren på alarmmottaket kan føre en tydelig samtale med brukeren. (Svar er påkrevd)

4.13 DT skal gi mulighet for daglig selvtest av smykkesender. DT skal gi beskjed til alarmmottaket om smykkesender er defekt. (Svar er påkrevd)

4.14 Kommunikasjon mellom DT og alarmmottak skal sjekkes regelmessig, med mulighet for å regulere frekvens. (Svar er påkrevd)

4.15 DT skal kunne gi identifiserbare meldinger til alarmmottaket ved henholdsvis testing, utløst alarm eller teknisk svikt som følge av strømbrudd, lavt batterinivå og eventuelle oppdagede funksjonsfeil. (Svar er påkrevd)

er påkrevd)

4.16 DT må kunne sende informasjon til alarmmottaket om hvilken alarmsender som har utløst alarmen. (Svar er påkrevd)

Varsler og påfølgende håndtering skal loggføres i DT. DT skal registrere og kunne rapportere respons på kvittering (hendelsesforløpet).

DT skal kunne følge en prosedyre med repetering av alarmanropet, avstilling, videresending og utsetting.

4.17 DT skal kunne programmeres og feilsøkes på stedet (hos bruker). (Svar er påkrevd)

4.18 Ved strømnett bortfall skal DT drives via innebygget batteri. (Svar er påkrevd)

Antall timer DT skal ha reservestrøm via batteri ved strømbrudd som dekker drift er minimum 24 timer.

4.19 DT skal fungere normalt uten behov for omstart etter utløst alarm, kortvarig eller langvarig strømbrudd. (Svar er påkrevd)

4.20 DT skal være robust og enkelt kunne rengjøres. (Svar er påkrevd)

4.21 DT må kunne tilknyttes minimum 10 sensorer / alarmsendere – herunder ulike trådløse sensorer, som røykvarsler, dør- / trykk- / fallsensor og bevegelsessensor. (Svar er påkrevd)

4.22 DT batteri skal være enkelt å skifte. (Svar er påkrevd)

4.23 Kunden skal kunne bruke egne mobilabonnementer og SIM-kort (M2M) fra egen operatør. (Svar er påkrevd)

5.0 Krav trådløs senderenhet smykke / trekkesnor (Informasjon)

5.1 Smykke leveres som alarmknapp som skal kunne bæres i snor rundt halsen eller som klokke og festes valgfritt ved rem, borrelås og/eller lignende. (Svar er påkrevd)

5.2 Smykke skal være vanntett, robust og ha egenskaper som medfører at den ikke lett blir skadet, minimum IP67. (Svar er påkrevd)

5.3 Smykebatteriet skal ha en levetid på minimum 4 år aktiv bruk / minimum 20 000 trykk på alarmknapp. (Svar er påkrevd)

5.4 Smykebatteriet skal være enkelt å skifte og gi signal til alarmmottak ved lavt batterinivå. (Svar er påkrevd)

5.5 Smykefrekvens(er) skal følge EU-standarder med hensyn til frekvens og klasse. (Svar er påkrevd)

5.6 Smykke skal gi mulighet for selvtest av funksjonsfeil og lavbatterinivå. Smykke skal ha toveis radioinfrastruktur med DT med innebygget «jeg lever-sjekk». (Svar er påkrevd)

6.0 Mobil trygghetsalarm (Informasjon)

6.1 Begrense lokalisering til kun å lokalisere ved utløst alarm. Dette skal individuelt tilpasses fra brukergrensesnittet (leverandør). (Svar er påkrevd)

7.0 Sensorteknologi – generelle krav (Informasjon)

7.1 Skal kunne stille inn forskjellig tid på når sensoren skal være aktiv/passiv (eksklusiv røykvarsler). Beskriv kopling og logikk. (Svar er påkrevd)

7.2 Kunne fjernstyre innstillinger for hvor lang tid det skal gå til sensoren skal løses ut. (f.eks trykksensor). Beskriv kopling og logikk. (Svar er påkrevd)

7.3 Kunne velge om sensorer skal være stille alarm eller åpne for to-veis tale. (Svar er påkrevd)

7.4 Alle sensorer skal kunne rutes til ulike mottakere til ulike tidspunkt. (Svar er påkrevd)

7.5 Sensorene skal varsle når de ikke fungerer (f.eks. heartbeat) Beskriv. (Svar er påkrevd)

7.6 Batteriene til sensorene skal være enkelt å skifte, samt varsle i god tid ved behov for batteriskift. (Svar er påkrevd)

8.0 Teknologi som detekterer om bruker befinner seg i seng, evt. stol til planlagt tid (Informasjon)

8.1 Senge-/stolsensoren skal være utformet ift. behov for ulike størrelser og skliskikkerhet. (Svar er påkrevd)

9.0 Teknologi som detekterer aktivitet/inaktivitet i et gitt tidsrom (Informasjon)

9.1 Bruker skal selv enkelt aktivere/deaktivere sensoren (hjemme hos bruker); borte - hjemme funksjon. (Svar er påkrevd)

10.0 Teknologi som detekterer om evt. røykutvikling, med viderevarsling (Informasjon)

10.1 Røykvarslerene skal være trådløst seriekoblet. (Svar er påkrevd)

11.0 Teknologi som detekterer om bruker faller. (Informasjon)

11.1 Dersom fallalarmen skal bæres av bruker skal det være en enkel og fleksibel festeanordning. Beskriv. (Svar er påkrevd)

12.0 Opplæring, kurs og dokumentasjon (Informasjon)

12.1 Basiskurs ved oppstart av ny avtale Trygghetspakker. (Svar er påkrevd)

Leverandør skal ved oppstart gjennomføre 2 heldagskurs hos hver enkelt kommune, dvs. 2 heldagskurs i Bergen kommune, 2 heldagskurs i Kvam herad og 2 heldagskurs i Voss kommune.

- Basiskurset skal først og fremst inneholde opplæring innenfor områdene programmering, installasjon og administrasjon av trygghetspakker, men annen informasjon for å sikre god oppstart av ny avtale kan også være relevant å gjennomgå på basiskurset.
- I tillegg skal det gjennomgå kurs i bruk av mobil trygghetsalarm og for de ulike kameraløsningene.

12.2 Leverandør skal tilby kursmateriell og gode brukerveiledninger til trygghetspakker, slik at hver enkelt kommune kan håndtere opplæring av egne ansatte, brukere og pårørende selv. (Svar er påkrevd)

- Kursmateriell og brukerveiledninger skal leveres på norsk.
- Kursmateriell og brukerveiledninger skal være tilpasset de ulike rollene f.eks. montører, andre ansatte, brukere og pårørende.
- Sjekkliste/veiledninger skal være enkle å lese.

Beskriv tilbudt kursmateriell og brukerveiledninger.

13.0 Support (brukerstøtte) og samhandling (Informasjon)

13.1 Support (brukerstøtte) - se ssa-v Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag (Svar er påkrevd)

Brukerstøtte skal gis i ordinær arbeidstid – kl. 07.30 – 16.00.

Ulike typer henvendelser: Veiledning av installasjon av trygghetspakker, administrasjonssystem, videreutvikling og systemmessige utfordringer mm.

Brukerstøtten skal ytes til følgende:

Bergen kommune:

Servicemenn i Kommunal hjelpemiddelservice (installasjon/drift)
Responssenter/Responsteam (brukerstøtte/installasjon/drift)

Kvam herad:

- Servicemenn – Tilsett i hjelpemiddellageret
- Responssenter/Responsteam – Toloheimen er Responssenter inntil evt. avtale med eksternt Responssenter er på plass. Responsteam er ansatte i pleie og omsorg i de respektive gruppene der brukeren hører til.
-

Voss kommune:

- Serviceavdelingen (installasjon/drift) og evt. IT-avdelingen der dette er aktuelt.

Leverandør skal tilby support (brukerstøtte) på skandinavisk. Beskriv brukerstøttetjenesten (inkl. kapasitet/kompetanse), servicemål, servicekanaler som tilbys og responstider.

13.2 Leverandør skal ha en dedikert kundeansvarlig som er ansvarlig for Leverandørens leveranser. (Svar er påkrevd)

Oppgi kundeansvarlig for Bergen kommune, Kvam herad og Voss kommune.

13.3 Responstidsmåling (se ssa-v Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag) (Svar er påkrevd)

Leverandøren foretar for hver kommune (Bergen kommune, Kvam herad og Voss kommune) jevnlig måling av responstid på at henvendelser besvares, feilretting igangsettes og tid for feil rettet, for å sikre god kvalitet på leveransen og rapportere denne. Beskriv metode og hyppighet.

13.4 Leverandør skal utarbeide forslag til samhandlingsplan (avtalens punkt 2.1.2) som del av sitt tilbud. (Svar er påkrevd)

ssa-v Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)/ssa-v Bilag 6 Administrative bestemmelser, avtalens punkt 2.1.2

13.5 Leverandør skal som del av sitt tilbud legge ved standard tjenestenivåavtale (SLA). (se ssa-v Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag) (Svar er påkrevd)

4 Produkter


Produkter

Kategori	Beskrivelse	Leveringsdato	Antall	Enhet
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Digital trygghetsalarm/hjemmesentral (DT) inkl. smykke med valgfri festeanordning. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.		5 400,00	Pris pr DT
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Batteri til digital trygghetsalarm/hjemmesentral (DT). I evalueringen legges til grunn 4 år.		440,00	Pris pr batteri
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Smykke med valgfritt festeanordning. I evalueringen legges til grunn 4 år.		1 080,00	Pris pr smykke
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Tilbehør til smykke herunder snor rundt halsen, klokke som festes med rem, borrelås eller lignende. I evalueringen legges til grunn 4 år.		2 200,00	Pris pr tilbehør
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Batteri til smykke. I evalueringen legges til grunn 4 år.		80,00	Pris pr batteri
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Mobil trygghetsalarm (MT). Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.		140,00	Pris pr MT
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Teknologi som detekterer om bruker befinner seg i seng, evt. stol til planlagt tid.		120,00	Pris pr sensor

	2 produkt skal leveres:(Senge - og stolsensor). Det skal være trådløs kommunikasjon mellom sensor og digital trygghetsalarm. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.		
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Teknologi som detekterer om bruker går ut av boligen (Dørsensor). Det skal være trådløs kommunikasjon mellom sensor og digital trygghetsalarm. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	120,00	Pris pr sensor
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Teknologi som detekterer aktivitet/inaktivitet i et gitt tidsrom (Aktivitets - og inaktivitetssensor). Det skal være trådløs kommunikasjon mellom sensor og digital trygghetsalarm. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	120,00	Pris pr sensor
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Teknologi som detekterer om evt. røykutvikling, med viderevarsling (Røykvarsler). Det skal være trådløs kommunikasjon mellom sensor og digital trygghetsalarm. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	1 060,00	Pris pr røykvarsler
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Teknologi som detekterer om bruker faller (fallsensor). Det skal være trådløs kommunikasjon mellom sensor og digital trygghetsalarm. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	100,00	Pris pr sensor
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Batteri til sensorer. I evalueringen legges til grunn 4 år.	1 200,00	Pris pr batteri
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Batteri til røykvarsler. I evalueringen legges til grunn 4 år.	1 000,00	Pris pr batteri
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Kamera knyttet til digital trygghetsalarm. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	80,00	Pris pr kameraløsning
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Kamera for kontinuerlig tilsyn. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	12,00	Pris pr kameraløsning
Kjøpsavtalen (ssa-k)	Kamera for visuelt og anonymisert tilsyn. Alle kostnader skal inkluderes i prisen. I evalueringen legges til grunn 4 år.	60,00	Pris pr kameraløsning
Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Support (Brukerstøtte) / SLA - Bergen kommune (ihht. omfang angitt i ssa-v Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag). I evalueringen legges det til grunn 6 år.	6,00	Pris pr år

Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Support (Brukerstøtte) / SLA - Kvam herad (ihht. omfang angitt i ssa-v Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag). I evalueringen legges det til grunn 6 år.	6,00	Pris pr år
Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Support (Brukerstøtte) / SLA - Voss kommune (ihht. omfang angitt i ssa-v Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag). I evalueringen legges det til grunn 6 år.	6,00	Pris pr år
Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Timepris (integrasjon/utvikling) Konsulentnivå 1 (Konsulent med inntil 4 års relevant erfaring). Oppgitte timepriser skal være inkludert alle Leverandørens kostnader, herunder også kostnader for reise og diett.	144,00	Timepris
Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Timepris (integrasjon/utvikling) Konsulentnivå 2 (Konsulent med mer enn 4 års og mindre enn 8 års relevant erfaring). Oppgitte timepriser skal være inkludert alle Leverandørens kostnader, herunder også kostnader for reise og diett.	144,00	Timepris
Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Timepris (integrasjon/utvikling) Konsulentnivå 3 (Konsulent med inntil 8 års relevant erfaring). Oppgitte timepriser skal være inkludert alle Leverandørens kostnader, herunder også kostnader for reise og diett.	144,00	Timepris
Vedlikeholdsavtalen (ssa-v)	Basiskurs ved oppstart av ny avtale (ihht. minimumskrav 12.1). Leverandør skal ved oppstart gjennomføre 2 heldagskurs hos hver enkelt kommune (Bergen kommune, Kvam herad og Voss kommune).	6,00	Pris pr heldagskurs

5 Kriterier

Kriterium	Type	Vekt
1 Funksjonelle krav - behov utover minimumskrav - Trygghetspakker hjemmeboende brukere av kommunale helse og omsorgstjenester	Poeng	30,0% 

Beskrivelse:

Bergen kommune skal i samarbeid med Kvam herad og Voss kommune anskaffe Trygghetspakker for hjemmeboende brukere av kommunale helse – og omsorgstjenester

Følgende evaluerings-scala legges til grunn:

- 0 poeng – Ingen løsningen på funksjonskravet/Ingen planer
- 1 - 4 poeng – Planlagt/tidsangitt løsning på funksjonskravet
- 5 - 8 poeng – Dekker kravet tilfredstillende
- 9 - 10 poeng – Funksjonalitet som gir kunden en ekstra merverdi ift. vurderingskravet

Utover minimumskravene har Kunden behov for tilleggsfunksjoner. Vi ønsker en Leverandør som kan bidra med mulige løsninger på disse områdene.

Trygghetspakker er ulike velferdsteknologiske løsninger som gir økt trygghet og sikkerhet i og utenfor hjemmet for hjemmeboende brukere.

1. Trygghetspakker

- a. *Beskriv hvilken helhetlig strategi og planer Leverandøren har med hensyn på videreutvikling for å tilpasse seg til ansatte, brukere og pårørendes fremtidige behov.*
- b. *God retur/avhendingsordning av brukte enheter ansees som viktig. Beskriv eventuell returordning for brukte enheter som skal destrueres, og hvilke krav som settes til dette.*

2. Digital trygghetsalarm/hjemmesentral (DT) m/ tilhørende administrasjonssystem

2.1 Digital Trygghetsalarm/hjemmesentral (DT)

Det er ønskelig at Digital trygghetsalarm (DT) har støtte for følgende:

- a. *Sikkerhet IEEE 802.11i, Wi-Fi Alliance WPA 3 – når det kommer i 2018. Beskriv.*
- b. *Prosessordatakraft nok til å kunne sende/overføring av bla. HD video. Beskriv.*
- c. *Innebygget SMP server. Beskriv.*
- d. *Tale over LTE, VoLTE (Voice over Long-Term, https://en.wikipedia.org/wiki/Voice_over_LTE) Beskriv.*
- e. *Tale over WiFi, VoWi-Fi (Voice over wireless LAN), https://en.wikipedia.org/wiki/Voice_over_WLAN Beskriv.*
- f. *Formidling av dialog mellom alarmbruker og mottak også i større boliger hvor bruker kan oppholde seg langt unna DT. Beskriv.*
- g. *Mulighet til å varsle bruker slik at hørselshemmede og synshemmede får tilpasset informasjon om at alarm er utløst. Beskriv.*
- h. *Utvendig antenne eller mulighet for å koble til ekstern antenne for mobilkommunikasjon.*
- i. *Mulighet for å restarte enheten remote via fjernaksess. Leverandør skal beskrive mulighet for DT/infrastruktur støtte for kryptografiske protokoll, som tilbyr sikker kommunikasjon på internett for dataoverføring. Beskriv støtte for Transport Layer Security (TLS) versjon 1.1, 1.2 evt. 1.3. https://no.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security*

2.2 Administrasjonssystem

- a. *Det er ønskelig at applikasjonsbrukere registreres en gang i systemet. Beskriv.*
- b. *Det er ønskelig at administrasjonssystemet har søkbare datafelt for bruker og utstyr mm., og at det er mulig å søke på enkeltverdier eller kombinasjoner av flere datafelt. Beskriv søkbare datafelt og hvordan søkefunksjonen fungerer.*
- c. *Det er behov for at applikasjonsbrukere kan ha flere roller i administrasjonssystemet. Beskriv om applikasjonsbruker kan ha flere roller i administrasjonssystemet og om vedkommende selv kan velge hvilken rolle man vil være aktiv i.*
- d. *Det er behov for at administrator har mulighet til å endre roller i henhold til tjenstlig behov for informasjon. Beskriv.*

3. Trådløs senderenhet smykke/trekkesnor

- a. *Det er ønskelig at noen smykker skal kunne spesialtilpasses individuelt i forhold til kraft/grep eller egnet aktivering ved hjelp av bryter/stemme. Beskriv.*
- b. *Det er ønskelig at smykke har mulighet for mikrofon/høytaler, slik at man kan kommunisere gjennom den. Beskriv.*
- c. *Det er ønskelig at smykke har lang rekkevidde innendørs. Beskriv.*

4. Mobil trygghetsalarm

Brukerhistorie

Lene (87 år) bor i en liten blokkleilighet for seg selv. Hun går en kort tur hver dag, enten til bydelshuset, butikken eller bare i nærmiljøet. Hun hadde i fjor et hjerneslag som gjør at hun har fått afasi og dårligere motorikk i den ene hånden. Til tross for dette er hun er fast bestemt på å ikke sitte inne hele dagen. Hun begynner å bli redd for å være ute på tur fordi hun ikke vet hva hun skulle gjøre dersom hun faller når det ikke er noen i nærheten. Hun har ingen problemer med hukommelsen og lader mobiltelefonen sin hver

dag.

- a. *Beskriv hvordan funksjonalitet i deres tilbudte produkt best mulig kan imøtekomme behovet i brukerhistorien.*
- b. *Når alarmen utløses bør det være en funksjon på enheten som varsler at den er utløst. F.eks. risting, en lyd og/eller blinkende lys. Beskriv.*
- c. *Enheten bør ha en ladestasjon som er utformet slik at man bare kan plassere enheten på en enkel måte for å unngå feilkilder ved lading. Beskriv.*

5. Sensorteknologi – generelle krav

- a. *Det er ønskelig at man kan stille inn forskjellig tid på når sensorene skal være aktiv i forhold til f.eks. ukedager og helg. Beskriv.*
- b. *Det er ønskelig at man har mulighet for å spille inn talebeskjeder av f.eks pårørende som bli avspilt ved utløst sensoralarm. Beskriv.*
- c. *Det er ønskelig at man har mulighet for kamera som aktiviserer når sensoralarmene utløses. Beskriv.*

5.1 Teknologi som detekterer som bruker befinner seg i seng, evt. stol til planlagt tid

Brukerhistorie

Anna (86) bor alene i egen bolig. Hun har en sønn og en datter som bor ca. 5-10 min unna med bil. Anna fikk diagnosen Alzheimer for 2 år siden. I tillegg er hun dårlig til bens og har nylig vært innlagt med lårhalsbrudd etter fall i hjemmet. Hun har trygghetsalarm, men det hender at hun legger alarmsmykke fra seg på nattbordet når hun legger seg. Familien er engstelig for at Anna skal falle igjen, spesielt om natten når hun går på toalettet, og de er usikker på om hun kan bo lenger i dagens bolig. Anna derimot trives godt i boligen, og vil ikke flytte derfra. Barna som ikke bor langt unna, vil gjerne samarbeide for at moren sin situasjon skal bli tryggere. Hvis det kan installeres teknologiløsninger som varsler hvis det oppstår en uønsket hendelse, vil de gjerne varsles først. De tenker at det er mindre forvirrende for moren at hun evt. blir kontaktet av en hun kjenner godt. De må imidlertid dele på dette ansvaret og enkelt kunne bytte på hvor varslene skal gå, hvis det skal fungere godt. De ønsker også at responscenteret enkelt skal kunne motta varsler hvis de er syke, har ferie, etc.

Det har gått en tid og Anna har fått installert en sensor i sengen sin. Det har imidlertid vært flere tilfeller siste tiden, når det nå går mot midtsommer, at hun har gått inn i stuen og satt seg i godstolen istedenfor å ha lagt seg i sengen igjen. Når sensoren sender alarm og hun blir oppringt av datteren, blir hun forvilet over at hun har vært til bry og vil helst at vi tar bort dette utstyret. Hun ville bare sitte i stolen en stund og drikke litt vann.

- a. *Beskriv hvordan funksjonalitet i deres tilbudte produkt best mulig kan imøtekomme behovet i brukerhistorien.*
- b. *Det er ønskelig at man kan programmere en alarm som utløser seg dersom bruker ikke har kommet seg i seng innen et visst klokkeslett; sengealarm ikke aktivert. Beskriv.*

5.2 Teknologi som detekterer om bruker går ut av boligen

Brukerhistorie

Anna sin kognitive svikt utvikler seg, og nå hender det at hun tar feil av tiden på døgnet og går ut på natten. Som oftest forstår hun at det er natt når hun kommer ut døren og går inn igjen, men det har hendt at hun har gått ut, tynnkledt og forvirret, uten å gå inn igjen. Hun har blitt funnet av forbipasserende og det har gått bra, men familiens bekymring har økt.

- a. *Beskriv hvordan funksjonalitet i deres tilbudte produkt best mulig kan imøtekomme behovet i brukerhistorien.*
- b. *Utstyret bære enkelt å plassere i forskjellige døråpninger. Beskriv.*

5.3 Teknologi som detekterer aktivitet/inaktivitet i et gitt tidsrom.

Brukerhistorie

Peder (78) bor alene i en enebolig. Han er nylig kommet hjem etter et lengre rehabiliteringsopphold etter et hjerneinfarkt. Han har en datter, som bor et par timer unna med bil. Han har frem til nå vært en aktiv mann, og er ofte på besøk hos sin datter. I forbindelse med hjemreise får han tildelt trygghetsalarm, i tillegg til at han bruker mobil. Både han og datter er likevel bekymret for at han skal bli akutt syk igjen, evt. få et nytt infarkt, og at han ikke klarer å varsle noen. Dersom han ikke klarer å varsle noen når han får en akutt sykdom, faller eller lignende ønsker han og datteren at det utløser seg en alarm uansett hvor

i huset dette skjer.

Peder er opptatt av at han skal klare seg selv og vil gjerne ha økt trygghet ved hjelp av tekniske løsninger. Det er imidlertid viktig for han, at han selv kan betjene denne på en enkel måte. Hvis han f.eks. reiser en tur til datteren, ønsker han å kunne slå av varslinger, uten å måtte melde dette til responscenter eller andre.

a. Beskriv hvordan funksjonalitet i deres tilbudte produkt best mulig kan imøtekomme behovet i brukerhistorien.

b. Det er ønskelig at man har mulighet for en melding dersom inaktivitetssensoren ikke blir aktivisert igjen i løpet av en viss periode. Beskriv.

5.4 Teknologi som detekterer om bruker faller

Brukerhistorie

Trude 83 år bor alene i egen bolig. Hun har Parkinson og er i tillegg kognitivt svekket. Hun får hjelp av hjemmesykepleien til å stå opp om morgenen og hjelp til å legge seg om kvelden. Ellers er hun selvhjulpel i andre daglige gjøremål og trives med å klare det meste selv. Som en ekstra sikkerhet fikk hun tildelt trygghetsalarm for to år siden. I det siste har Trude falt flere ganger. Ved et par anledninger har hjemmesykepleien funnet henne liggende på gulvet når de kommer på oppdrag. Trude har ikke trykket på trygghetsalarmen disse gangene. Når familien har vært hos henne har de sett at hun både har falt brått på vei til toalettet og at hun har seget ned fra arbeidstolen på kjøkkenet. Familien er bekymret for at hun skal falle når hun er alene og bli liggende lenge uten å få hjelp. Familien mener at hun bør flyttes til en bemannet bolig. Trude selv ønsker ikke å flytte fra egen bolig og uttrykker fortvilelse over situasjonen.

a. Beskriv hvordan funksjonalitet i deres tilbudte produkt best mulig kan imøtekomme behovet i brukerhistorien.

b. Det er ønskelig med en teknologi som med høy grad av nøyaktighet kun utløser seg ved reelle fall. Beskriv.

6. Kamera

6.1 Kamera knyttet mot digital trygghetsalarm

a. Bør være mulig å ta et avtalt øyeblikksbilde eller videosekvens for å unngå å forstyrre bruker og/eller evt. erstatte tilsyn. Beskriv.

6.2 Kamera for kontinuerlig tilsyn

a. Formål er å kunne gi nødvendig tilsyn og helsehjelp med minst mulig inngripen. Den hjelpetrengende skal oppleve trygghet uten å bli forstyrret av personell som fysisk skal undersøke om det er behov for å gi hjelp. Løsningen skal være et alternativ til fastvakt for kontinuerlig tilsyn, og løsningen må derfor kunne overføre lyd og bilde kontinuerlig gjennom vakten til et nettbrett/skjerm. Data skal ikke lagres og løsningen må implementeres på sikkert WLAN.

Eksempel på brukergupper kan være:

- Bruker Cpap –maske.*
- Kan få pustestopp mens de sover.*
- Har en type epilepsianfall som ikke fanges opp av epilepsialarmer.*

Beskriv løsning.

6.3 Kamera for visuelt og anonymisert tilsyn


a. Ønsker kameraløsning som gir informasjon om ulik aktivitet i et rom, som f.eks fall, er i seng, setter seg opp i sengen, sitter i en stol, forlater rommet, og evt. kommer tilbake i rommet, generell aktivitet. Viktig å få informasjon om ulike situasjoner sett i sammenheng og knyttet til varsling av uønsket

hendelse/mulighet for et digitalt tilsyn ved utløst varsel. Beskriv løsning.

Oppsett av tilbudet

Leverandør skal dokumentere tilbudet ifølge oppsatt struktur. Dokumentasjonen lastes opp under fanen «Filer». Tilbudet skal være kortfattet, klart og konsist.

2 Pris

Pris 70,0% 

Prisskjemaet må eksporteres til Excel for å se alle kolonnene som tilbyder må fylle inn i. Tilbyderen har ansvar for at hans tilbud inneholder relevant dokumentasjon knyttet til de fastsatte tildelingskriteriene. Volumspesifiseringen i pris-/produktskjema er ment som en evalueringsmengde, og kan variere i avtaleperioden.

Prisene i prisskjema er for kjøp av utstyr. En liten del av volumet kan bli gjenstand for leie. Priser for leie av utstyr vil bli gjenstand for forhandlinger.

Dokumentasjonskrav: Prisene skal oppgis pr. oppgitt enhet i NOK ekskl. mva. Prisskjema finnes under fanebladet Produkter i Mercell.