

|  |
| --- |
|  |

Innhold

[1. Beskrivelse av organisasjonen 3](#_Toc107479952)

[2. AMK-sentraler 3](#_Toc107479953)

[3. Norsk Helsenett SF 3](#_Toc107479954)

[3.1 Eier 4](#_Toc107479955)

[3.2 Helsenettet - selve samhandlingsarenaen 4](#_Toc107479956)

[3.3 Anbudet og Norsk Helsenett 4](#_Toc107479957)

[4. Om Pasientreiser 6](#_Toc107479958)

[4.1 Om kontaktpunktet 05515 7](#_Toc107479959)

[4.2 Formål 7](#_Toc107479960)

[4.3 Brukere 7](#_Toc107479961)

[4.4 Forum og driftsmeldinger 7](#_Toc107479962)

[4.5 System og arkitektur 7](#_Toc107479963)

[4.6 Tall 7](#_Toc107479964)

[5. Forbruk data 8](#_Toc107479965)

# Beskrivelse av organisasjonen

Oppdragsgiver er lokalisert på omlag 270 lokasjoner. Telekommunikasjon er meget viktig for at Oppdragsgiver skal kunne gjøre sine samfunnsoppgaver innenfor helse på en sikker og god måte.

I 2021 hadde Oppdragsgiver utgifter forbundet med abonnement og trafikk for mer enn NOK 160 millioner ekskl. mva.

Oppsummert blir formålet med denne forespørselen:

• Kostnadseffektivitet, blant annet ved å spare kostnader til IP- og mobilabonnement samt telekommunikasjonssamband ved Oppdragsgivers ulike lokasjoner

• Kostnadsreduksjoner på viktige trafikktyper

• Fleksibilitet ved flyttinger og endringer

• Sikre en stabil og driftssikker taleløsning

• Effektivisering av organisasjonen med gode telefoniløsninger

Oppdragsgiver har laget kravspesifikasjonen basert på dagens ringemønster og krav. Oppdragsgiver ser imidlertid at det er kontinuerlige endringer i forhold til myndighetenes etablering av nye kommunikasjonsnett, (som f.eks. nødnett) og teknologisk utvikling (for eksempel mobil/ip). Oppdragsgiver registrerer også en overgang til mer bruk av mobiltelefoni og mobildata. Tilbyder skal være innforstått med at det vil kunne komme svingninger i volumstørrelser. Dette kan f.eks. skyldes teknologiske endringer hos oppdragsgiver. Se også punkt om Norsk Helsenett SF.

# AMK-sentraler

Ved overgang til eventuell ny leverandør vil løsningene rundt 113 sentralene og ambulansene måtte testes for å avklare om ny leverandør kan levere løsninger som kan erstatte dagens ordning. Særlig gjelder dette mobilabonnement i ambulanser. Disse er ikke testet for tale og data med andre leverandører enn Telenor. Dersom det blir bytte av leverandør vil løsningen måtte testes i overtakelsesperioden for å sjekke kompabilitet.

# Norsk Helsenett SF

[Norsk Helsenett](http://www.nhn.no/om-oss) SF skal innenfor rammen av nasjonal IKT-politikk ivareta nasjonale interesser knyttet til drift og utvikling av IKT-infrastruktur i helse – og omsorgssektoren, og legge til rette for og være en pådriver for sikker og kostnadseffektiv elektronisk samhandling.

Norsk Helsenett SF skal sørge for at det foreligger en hensiktsmessig og sikker infrastruktur for effektiv samhandling mellom deler av helse – og omsorgstjenestene, og bidra til forenkling, effektivisering og kvalitetssikring av elektroniske tjenester til beste for både pasienter og befolkningen for øvrig.

Foretaket skal sørge for nødvendig samordning av infrastrukturtjenestene i helsesektoren og understøtte god kommunikasjon mellom aktørene i helsetjenesten. Disse tjenestene Norsk Helsenett SF er pålagt å utføre skal ivareta viktige hensyn av allmenn økonomisk betydning og på varig basis, jf. EØS-avtalens regler om statsstøtte.

Norsk Helsenett SF skal kjenne brukere og sektorens behov, og videre sikre at aktørene i helse – og omsorgssektoren blir hørt i arbeidet med planlegging og drift av foretakets oppgaver. Dette skal skje gjennom dialog med brukere, nasjonale myndigheter, eier, helseforetak, kommuner, private tilbydere av helsetjenester, IKT-leverandører og andre sentrale interessegrupper innen helse – og omsorgssektoren.

Selskapet har et ikke-økonomisk formål, og har ikke til hensikt å gå med overskudd i større utstrekning enn nødvendig for å sikre en forsvarlig drift.

## 3.1 Eier

Norsk Helsenett SF eies av staten, og eierskapet forvaltes av Helse – og omsorgsdepartementet

## 3.2 Helsenettet - selve samhandlingsarenaen

Helsenettet er en arena for sikker og effektiv utveksling av personopplysninger innenfor rammen av lov og forskrift. Helsenettet er brukerne, løsningene de bruker og de tekniske løsningene som muliggjør kommunikasjonen.

Helsenettet utformes for å ivareta sektorens behov for sikker informasjonsbehandling, og krav til tilstrekkelig konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet er grunnleggende. Infrastrukturen og tjenestene tilpasses også de ulike aktørenes behov for tilgjengelighet og kapasitet.

## Anbudet og Norsk Helsenett

Norsk Helsenett SF har gjennom sin infrastruktur mulighet for levere enkelte tjenester til helseforetakene på bakgrunn av tilgjengelig båndbredde og kvalitet.

Gjennom Fellesavtalen sender Norsk Helsenett ut SMS på vegne av sine kunder. Under pandemien har antall SMS utsendt økt kraftig. I snitt ble det i 2021 sendt ut over 7 millioner SMS.

Norsk helsenett ønsker å tilknytte seg ny nasjonal fellesavtale for "Telefoni" v/ Sykehusinnkjøp for å på best mulig måte kunne dekke behov som måtte oppstå innenfor området telefoni. Som tjenesteleverandør til 13 virksomheter i helseforvaltningen kan også disse virksomhetene benytte seg av ny fellesavtale:

* Bioteknologirådet
* Direktoratet for e-Helse
* Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet
* Eldreombudet
* Folkehelseinstituttet
* Helfo
* Helsedirektoratet
* Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten
* Norsk pasientskadeerstatning
* Pasient- og brukerombudet
* Statens helsetilsyn
* Statens legemiddelverk
* Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom)

Det tas forbehold om utvidelse av listen over gjeldende virksomheter ved strukturelle endringer. Det tas forbehold om oppdeling og at underliggende enheter kan bli endret. I slike tilfeller er avtalen ment å følge de deler av virksomhetene som på utlysningstidspunktet var oppgitt som rettighetshavere for bruk av avtalen. Eventuelle endringer som skyldes slik omorganisering skal ikke betraktes som vesentlige endringer i avtaleforholdet.

Til deres informasjon har Norsk helsenett og 12 av 13 virksomheter i helseforvaltningen forpliktet seg til å benytte inngått fellesavtale for telefonitjenester v/ DFØ (Statens innkjøpssenter). Forpliktelsen omhandler mobiltelefoni, men rettighetshavere kan velge å benytte en rekke frivillige opsjoner på andre områder, innenfor avtalen. Som rettighetshavere på ny nasjonal fellesavtale for "Telefoni" v/ Sykehusinnkjøp tas av den grunn forbehold på den del av avtale som vil omfatte mobiltelefoni og hvor behov kan dekkes av primær- og/eller sekundærleverandør på fellesavtale for telefonitjenester v/ DFØ (Statens innkjøpssenter). Forbehold gjelder for Norsk helsenett SF og 12 virksomheter i helseforvaltningen. Disse er:

* Bioteknologirådet
* Direktoratet for e-Helse
* Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet
* Eldreombudet
* Folkehelseinstituttet
* Helfo
* Helsedirektoratet
* Norsk pasientskadeerstatning
* Pasient- og brukerombudet
* Statens helsetilsyn
* Statens legemiddelverk
* Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom)

For Norsk helsenett er det svært viktig å få på plass parallelle avtaler som gir helsesektoren og spesielt Norsk helsenett tilgang til å kunne bruke alle fysiske mobile nettverk i Norge, for å ivareta beredskap og kritisk infrastruktur. Norsk helsenett har løsninger der det benyttes sim kort fra Telenor, Telia og ICE (Robust Mobilt Helsenett), i tillegg til utstyr knyttet mot kritisk infrastruktur, med fysiske sim kort. Dette er enheter det vil være utfordrende og kostbart å skifte ut før de skal tas ut av drift. I det tilfellet DFØ sine avtaler ikke dekker våre behov, vil Norsk helsenett og virksomhetene i helseforvaltningen sikre dekning gjennom deltakelse på ny nasjonal fellesavtale for "Telefoni" v/ Sykehusinnkjøp eller ved å konkurranseutsette behov selv og på den måte etablere og sikre nødvendig dekning. For øvrige, frivillige opsjoner vil Norsk helsenett benytte de avtaler som gir størst verdi for å oppfylle formålet.

Norsk helsenett SF og de 13 virksomheter i helseforvaltningen forbeholder seg retten til å fratre avtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel. Oppsigelsen påvirker ikke allerede tildelte kontrakter (bestillinger).

# Om Pasientreiser

Administreringen av pasientreiseområdet i Norge er organisert gjennom 18 lokale pasientreisekontor samt et nasjonalt selskap, [Helseforetakenes senter for pasientreiser ANS](http://www.pasientreiser.no/ordliste/?tx_a21glossary%5Buid%5D=9&cHash=76e57f82df61fb8fb9e5579f95164a17).

De lokale pasientreisekontorene er underlagt sine respektive helseforetak, og Pasientreiser ANS er eid av de fire regionale helseforetakene. Pasientreisekontorene har ansvaret for planlegging og bestilling av reiser med rekvisisjon, og sammen med Pasientreiser ANS ansvar for saksbehandling og refusjon av pasientreiser uten rekvisisjon.

## 4.1 Om kontaktpunktet 05515

 05515 er et felles nasjonalt telefonnummer som håndterer informasjon om reiser forbindelse med behandling. Tjenesten behandler henvendelser for pasienter både før og etter reise. Tjenesten benytter georuting, dvs. at løsningen oppfatter hvor det ringer ifra og setter innringer til nærmeste pasientreisekontor. Tjenesten har også innvalg for behandlere. All service og hosting av tjenesten foretas i dag av Telenor.

I hvert helseforetak benyttes callcentertjenesten Cisco Finesse som er en del av Telenor Business Cloud kontaktsenter (TBC), også levert av Telenor. Dette forvaltes av Pasientreiser ANS og administreres av det enkelte pasientreisekontor. Tjenesten er nylig oppgradert fra tidligere InContact.

Ruting er logikk for innringere fra de taster 05515, frem til de når helseforetakets telefonsentral, herfra overtar InContact logikken.

## Formål

 Høyest mulig tilgjengelighet for behandlere og brukere.
Felles kontaktpunkt og lik praksis for pasienter og behandlere i helseregionene.

## Brukere

 Tjenesten utøves fra 18 pasientreisekontorer samt Pasientreiser sentralt når ekstra bemanning eller avlastning er nødvendig.

## Forum og driftsmeldinger

 Driftsmeldinger, statistikk og andre hendelser vedr tjenesten formidles på et felles forum for Pasientreisers tjenester:

<http://pasienttransport.no/nissy/index.php?board=32.0>

## System og arkitektur

Systemet består av totalt ca 450 rutinger og er basert på løsninger fra Telenor. Rutinger inneholder nummerdirigering fra innringer frem til mobiltelefon eller det respektive HF sin telefonsentral. I rutingene ligger også regler for åpningstider, telefonsvarere. Agentene benytter samtaleverktøyet Cisco Finesse, som er en del av Telenor Business Cloud kontaktsenter, for styring av mottakernumre og behandling av innringere. Systemet forvaltes av systemeier 05515 på vegne av Pasientreisekontorene hos Helseforetakene. Pasientreisekontorene administrerer selv løsningen.

Systemet er pt. en ren nettbasert løsning og tillater anrop til valgfritt apparat, enten mobil, eller igjennom helseforetakets PBX.

## Tall

 **Antall agenter i løsningen:**
Ca 450 nasjonalt

 **Inngående samtaler totalt til 05515:**2015: ca 2.000.0000 anrop

# Forbruk mobildata

Nedenfor presenteres en oversikt over benyttet mobildata for Helse i 2021.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
| **Radetiketter** | **Summer av MB** |
| Jan | 92 422 130 |
| Feb | 85 086 557 |
| Mars | 104 495 831 |
| Apr | 94 717 648 |
| Mai | 90 531 892 |
| Jun | 116 514 688 |
| Jul | 103 914 361 |
| Aug | 156 525 662 |
| Sep | 140 429 773 |
| Okt | 96 929 126 |
| Nov | 104 474 528 |
| Des | 111 500 727 |
| **Totalsum** | **1 297 542 926** |
|  |  |