

Oppdragsgivers kravspesifikasjon

1 Generell beskrivelse

1.1 Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Moss kommune (org.nr. 944 383 476) og Rygge kommune (org.nr. 959 272 492). Moss kommune er ansvarlig for gjennomføring av anskaffelsesprosessen.

De to kommunene ligger sentralt i Østfold og grenser til hverandre. Moss kommune har ca. 32.500 innbyggere og er en bykommune. Rygge kommune har ca. 16.000 innbyggere.

Pr. 01.01.2020 slås kommunene Moss og Rygge sammen. Navnet på den nye kommunen blir Moss kommune. Kontrakten som inngås skal kunne videreføres for den nye kommunen.

For mer informasjon, se kommunenes hjemmesider:

www.moss.kommune.no

www.rygge.kommune.no

1.2 Anskaffelsens formål

Formålet med anskaffelsen er å erstatte dagens analoge trygghetsalarmer med digitale trygghetsalarmer, herunder å legge til rette for etablering av digitale trygghetspakker i hjem, bofellesskap og institusjonsdrift.

Videre er formålet å ta i bruk responssentertjenester tilpasset kommunene. Responssenter skal ta imot, behandle og videreformidle alarmer fra trygghetssensorer og utstyr. Responssenter skal være helsefaglig bemannet, slik at filtrering gjennom dialog med bruker kan gjennomføres, og der alarmer som trenger helsefaglig oppfølging sømløst kan overføres til kommunens pasientjournalssystem Gerica.

1.3 Anskaffelsens omfang

I Moss kommune er 619 trygghetsalarmer i bruk pr. desember 2017. Dette er hovedsakelig analoge alarmer. I Rygge kommune er 108 analoge alarmer av type Doro og 184 GSM-alarmer av type Doro Care IP Mob i bruk pr. desember 2017.

Oppdragsgiver har fokus på trygghetsskapende teknologier som skal muliggjøre at mennesker kan føle trygghet og gis mulighet til å bo lengre hjemme. Dette vil kunne bety økning i bruk av både stasjonære og mobile sensorer. Trygghetspakker (ulike sensorer ut over den ordinære trygghetsalarm) er også aktuelt.

Oppdragsgiver har særlig fokus på bruk av mobile løsninger, fordi forskning viser at bruk av mobile alarmer vil bety økt trygghet til å bevege seg utendørs for bruker. Dette vil ha positiv effekt på både livskvalitet og aktivitetsnivå for kommunenes innbyggere.

Hovedtyngden av brukerne ligger i aldersgruppen 80-89 år, men en kan tenke seg at flere yngre brukere vil ha god nytte av for eksempel mobil trygghetsalarm i fremtiden.

Anskaffelsen består av følgende:

1. Leie av stasjonære digitale trygghetsalarmer (hovedenhet og trådløs alarmutløser).
2. Leie av digitale mobile trygghetsalarmer.
3. Demontering og installering av trygghetsalarmer hos bruker (utskifting av eksisterende alarmer samt løpende installering etter behov).
4. Alarmsentraltjenester (løsning for teknisk mottak og videreformidling av alarmoppkall).
5. Responssentertjenester (bemannet helsefaglig mottak inkl. dialog med bruker og filtrering av alarmer).
6. Løpende håndtering av feil og mangler på utstyret/tjenesten.

Opsjoner:

- Alarmmottak, responsentertjenester, teknisk drift mv. ved evt. gjenbruk av eksisterende alarmer (Rygge kommune). Det forventes at tilbyder legger til rette for gjenbruk av eksisterende alarmer så langt det er mulig.
- Trygghetspakker (ulike sensorer ut over den ordinære trygghetsalarm). Trygghetspakkene skal bestå av digitale tilsyn, fallsensorer, medisinske sensorer, sengealarmer mv.

Konverteringsperioden for utskifting av alarmer er maksimum 3 måneder. Det er behov for å bytte ut samtlige av Moss kommunes alarmer i løpet av konverteringsperioden. Hvor mange alarmer Rygge kommune har behov for å bytte ut, avhenger av hvorvidt det er mulig å gjenbruke eksisterende alarmer.

Angitt omfang er kun et bilde av dagens situasjon og ikke bindende for Oppdragsgiver. Det forutsettes at anskaffelsen er skalerbar både i forhold til ytelse og omfang, herunder at den ikke har begrensninger i forhold til løpende interne og/eller eksterne kommunale struktur- og organisasjonsendringer.

1.4 Konesjon

Leverandør må skaffe konesjon innen oppstart av kontrakten for sin trygghetsalarmdatabase hos Datatilsynet.

1.5 Tilgang til kommunenes trygghetsalarmbrukere

For tilgang til kommunenes trygghetsalarmbrukere benyttes i dag nøkkel, enten fysisk nøkkel eller elektronisk nøkkel (eLås). Leverandør får tilgang til den type nøkkel (fysisk eller elektronisk) som trygghetsalarmbruker har. Leverandør må ha utstyr som støtter mottak av elektronisk nøkkel ved tildelt oppdrag.

1.6 Teknisk plattform

Det forutsettes at informasjonsutveksling gjøres gjennom Norsk Helsenett eller med VPN løsning.

1.7 Begrepsavklaringer

Kravspesifikasjonen definerer hvilke områder det skal inngås avtale på, og hvilke krav Oppdragsgiver stiller til varer/tjenester som skal leveres. Oppdragsgiver har i dette dokumentet utformet kravene som minimumskrav (M) og evalueringskrav (E).

Minimumskrav (M)

Leverandør må akseptere samtlige minimumskrav (M) for å være med videre i konkurransen. Minimumskrav aksepteres ved å krysse av for «ja» for det enkelte krav i bilag 2 (leverandørs løsningsbeskrivelse).

Evalueringskrav (E)

Leverandør skal i bilag 2 gi en beskrivelse av hvordan evalueringskrav (E) vil bli oppfylt. Dersom beskrivelsen suppleres med vedlegg, må det klart fremkomme hvilket eller hvilke vedlegg som beskriver det enkelte krav. Leverandørens beskrivelse med evt. vedlegg vil bli gjenstand for evaluering i henhold til tildelingskriteriene som følger av konkurransegrunnlaget.

2 Krav

2.1 Konverteringsløp

Krav nr.	Krav	Type krav
2.1.1	Installering av nye alarmer i konverteringsperioden skal skje iht. til punkt 2.2, underpunkt 2.2.1-2.2.7 om utplassering og installering av alarmer.	M
2.1.2	Alle dagens brukere skal ha digitale trygghetsalarmer operative innen fristen for gjennomføring av konverteringsløpet. <u>Dokumentasjonskrav:</u> Beskrivelse av hvordan Leverandør skal levere og bytte ut alle dagens alarmer med nye alarmer, herunder: • planlegging • klargjøring • selve byttet hos bruker • abonnement • tilknytning til alarmsentral • innfasing av responscenter • sømløs formidling av alarmer til pasientjournalssystem • eskaleringsmekanismer • kvitteringsmekanismer • rapportering Beskrivelse av hvordan konverteringsløpet skal gjennomføres – både bemanningsmessig og praktisk med tanke på blant annet installasjon, testing og opplæring. Beskrivelsen skal inneholde en tidsplan for gjennomføring av alle aktivitetene, og hva som forventes at Oppdragsgiver skal bidra med i konverteringsperioden.	E

2.2 Drift og generelle krav til løsningen

Krav nr.	Krav	Type krav
	Utplassering og installering av alarmer	
2.2.1	Leverandør må akseptere alle brukere (tjenestemottakere) som Oppdragsgiver gir vedtak om trygghetsalarmtjenester.	M
2.2.2	Leverandør skal til enhver tid tilby en eksakt oversikt over alarmer/sensorer (portalløsning). Som et minimum skal oversikten vise alarmer/sensorer i bruk, ledige, reservert, avbestilt.	M
2.2.3	Oppdragsgiver bestiller utplassering av ny alarm/sensor skriftlig til Leverandør gjennom Leverandørs sikre portalløsning. Bestillingen skal inneholde all relevant informasjon om bruker. Når bestillingen mottas skal Leverandør koordinere utplassering og registrere bruker i databasen til responssenteret.	M
2.2.4	Leverandør er ansvarlig for installasjon av utstyret, og må legitimere seg ute hos bruker.	M
2.2.5	Trygghetsalarmløsning (med responssentertjeneste) skal være i funksjon snarest mulig og maksimalt innen 3 virkedager fra Leverandør har mottatt melding fra Oppdragsgiver. Ved akutte tilfeller vil trygghetsalarm kunne settes i drift i løpet av første virkedag fra bruker har fått tildelt tjenesten og dette er meldt videre til leverandør.	M
2.2.6	Tidspunkt for utplassering og innhenting av alarm avtales mellom Leverandør og bruker. Alt utstyr hos bruker skal testes og påses at dette fungerer før Leverandør forlater bruker.	M
2.2.7	Leverandør skal stå for opplæring av personell, brukere og pårørende i den enkelte kommune ved implementering av trygghetsalarmtjenesten. Opplæring gjelder bruk av tjenesten og de digitale apparatene som er installert hos bruker.	M
	Demontering av alarmer	
2.2.8	Oppdragsgiver kan si opp alarmen med 1 mnd. varsel regnet fra den 1. i påfølgende mnd. Fakturering skal da opphøre f.o.m oppsigelsesmånedens utløp. Månedlige fakturaer skal utstedes separat pr. kommune.	M
2.2.9	Oppdragsgiver skal melde fra til Leverandør når alarmen skal hentes ved avsluttet abonnement. Alarmen skal hentes senest innen 14 dager etter at meldingen er mottatt. Kommunen skal få skriftlig beskjed når alarmen er hentet.	M
	Produktkrav til alarmene	
2.2.10	Det skal vedlegges brosjyremateriell til bruker av alarmapparatene med tilbehør på et forståelig språk, hvor norsk er å foretrekke.	M

Krav nr.	Krav	Type krav
2.2.11	Alarmene skal være beregnet for brukere med funksjonsnedsettelse. Utstyret skal ha universell utforming. • Få og store knapper • Intuitive fargevalg med god kontrast på knapper og lysvarsel • Store og intuitive symboler med god kontrast • Store og enkle tekster/ledetekster med god kontrast • Tydelig kvitteringsvarsel som viser at varsel har nådd frem til responscenterløsningen • Bruk av både lys og lyd ved kvittering og andre varsler som kan justeres i styrke etter individuelle behov og ønsker, for eksempel vibrasjon • Høytalervolum og mikrofonfølsomhet som kan justeres fra responscenter • Mulighet for to-veis tale fra både hovedenhet og fra trådløs alarmutløser • Alternativ trykkmotstand og knappestørrelse på trygghetsalarmer • Batteridrevet utstyr bør angi behov for ladning eller batteribytte • Enkelt og intuitivt ladeutstyr for utstyr som trenger ladning • Enkelt å koble til ladere eller annet tilleggsutstyr, eller bytte batterier • Bruk av standardbatterier (som er enkle å få tak i) • Enkle brukerveiledninger med gode illustrasjoner og lite tekst • Utstyr som bæres rundt halsen må ha bruddsikring for å unngå struping • Mulighet for digital kommunikasjon med pårørende, varsel ved alarm, feil på alarmboks o.l. <u>Dokumentasjonskrav:</u> Beskrivelse av to aktuelle alarmer, hvorav én stasjonær trygghetsalarm og én mobil trygghetsalarm, funksjonelt. Produktblader og bruksanvisninger skal vedlegges.	E

Krav nr.	Krav	Type krav
2.2.12	Utstyr som skal bæres innendørs, som for eksempel alarmutløser for trygghetsalarm, må tåle fall på gulvet og i vann (vask/toalett/dusj). Utstyr som skal bæres utendørs må i tillegg tåle store temperatursvingninger, regn og støv/jord/sand. Utstyr som skal bæres innendørs må oppfylle følgende minimumskrav: - IP 67 i henhold til IEC 60529 (EN NEK 60529), komplett beskyttelse mot støvgjennomtrengning og ingen skadelig virkning ved kortvarig neddykking i vann (15 til 100 cm i inntil 30 minutter). - Tåle fritt fall fra 1.5 meter og ned i stein/betonggulv. Utstyr som skal bæres utendørs skal oppfylle følgende minimumskrav: - Bør helst oppfylle IP 67 i henhold til IEC 60529 (EN NEK 60529), som for utstyr som skal bæres innendørs. Som et minimum bør det oppfylle IP 64 (komplett beskyttelse mot støvgjennomtrengning og at vannsprut fra alle kanter ikke skal ha skadelig virkning). - Fungere i temperaturområdet -20 til +40 °C. - Tåle fritt fall fra 1,5 meter ned på stein-/betonggulv i -20 °C.	M
2.2.13	Dersom tilbudt produkt utgår fra Leverandørs sortiment, skal dette erstattes av produkt med tilsvarende eller bedre kvalitet til samme eller lavere pris. Dersom Leverandør utvikler nye modeller og løsninger, skal Oppdragsgiver ha mulighet til å bytte til disse. Leverandør skal da benytte samme priskalkyle som for tilbudte modeller og løsninger. På anmodning skal Leverandør levere bekreftelse på at kravet er oppfylt. Bekreftelsen skal være utarbeidet av selskapets revisor.	M
	Tekniske krav til løsningen	
2.2.14	Når en hendelse registreres i responscenteret, skal alarmer som trenger helsefaglig oppfølging (filtrerte/skarpe alarmer) komme inn i pasientjournalssystemet (eSense/Gerica) uten behov for dobbeltregistrering. Sanntidsinformasjon om filtrerte/skarpe alarmer fra alarmsentralen skal gjøres tilgjengelig på en åpen protokoll slik at det blir mulig å motta filtrerte/skarpe alarmer automatisk inn til pasientjournalssystemet Gerica gjennom pasientjournalssystemets API (eSense HomeAPI). Meldingen må minst inneholde bruker-id, alarmtype og alarm-id. Det vil bli vurdert som <u>svært</u> viktig at det er mulig for personalet på responscenteret å skrive inn en tekst som legges ved meldingen som en tekststreng. Hensikten med dette er å erstatte den manuelle overføringen av filtrerte/skarpe alarmer fra responscenteret til kommunen/hjemmetjenesten. <u>Dokumentasjonskrav:</u> Beskrivelse av tilbudt løsning, med referanser til slike løsninger i produksjon.	E

Krav nr.	Krav	Type krav
2.2.15	All datakommunikasjon skal baseres på IP, og talekommunikasjon skal baseres på IP eller mobil. Nytt utstyr skal støtte IPv6. Kommunikasjonsgrensesnittet mellom teknisk løsning hos tjenestemottaker og responscenterløsning må følge de nasjonale anbefalingene gitt i IS-2402, «Arkitektur for velferdsteknologi – anbefaling for utprøving og faser for realisering»), eller senere utgaver.	M
2.2.16	SCAIP (SIS/STD-101762) standarden skal følges på stasjonære trygghetsalarmer. Leverandørspesifikke protokoller kan benyttes i tillegg til SCAIP der det er hensiktsmessig. Nødvendige tilpasninger kan være leverandørspesifikk transport av SCAIP-alarmer over HTTPS (TLS 1.2) med en egnet autentiseringsmekanisme, samt tilpassede meldinger for manglende funksjonalitet. Leverandører som leverer tilpassede grensesnitt må åpne sine spesifikasjoner slik at andre leverandører kan benytte samme grensesnitt uten begrensninger. Løsninger basert på STMF/DTMF godkjennes ikke.	M
2.2.17	Mobilkommunikasjon brukes som primærkanal for kommunikasjon mellom teknisk løsning hos tjenestemottaker og responscenterløsning. Fast bredbånd brukes som en redundant kommunikasjonskanal der dette er mulig. Fast bredbånd kan brukes som primærkanal hvis tjenesteyter eier, eller har kontroll over, abonnementet. Det skal være mulig å benytte ekstern antenne til trygghetsalarmen. Leverandør må planlegge for skifte fra 2G til 4G/LTE mobilkommunikasjon.	M
	Feil og mangler på utstyret/tjenesten	
2.2.18	Det er Leverandørs ansvar å følge med at alarmene/tjenesten fungerer normalt. - Løsningen må kunne gi informasjon om at den fungerer til teknisk driftsløsning med gitt tidsintervall (keep alive/heartbeat). Det bør være mulig å justere dette tidsintervallet for å kunne optimalisere batterilevetid og kommunikasjonsmengde i forhold til kritikalitet. - Ved feil/mangler skal utstyret sende varsel til teknisk driftsløsning. - Ved manglende kommunikasjon mellom utstyr hos brukeren og alarmsentral, skal dette fanges opp av teknisk driftsløsning.	M
2.2.19	Alarm og tilleggsutstyr erstattes eller repareres omkostningsfritt ved funksjonsfeil uansett når dette inntreffer i avtaleperioden.	M
2.2.20	Alarm og tilleggsutstyr som må skiftes ut skal være tilgjengelig på lokalt lager, uansett når dette inntreffer i avtaleperioden.	M

Krav nr.	Krav	Type krav
2.2.21	Oppdragsgiver skal fortløpende varsles hvis det er feil som Leverandør <u>ikke</u> kan utbedre umiddelbart gjennom sentralisert løsning fra responscenter/driftssentral. Leverandør skal ha personell tilgjengelig lokalt for feilretting og reparasjon av ødelagt utstyr i de tilfeller der dette må utføres hjemme hos bruker (dvs ikke kan håndteres gjennom sentralisert løsning fra responscenter/driftssentral). <u>Dokumentasjonskrav:</u> Beskrivelse av hvordan fortløpende varsling, feilretting og reparasjon organiseres, herunder lokal tilstedeværelse, feilrettingstider og bemanning.	E

2.3 Stasjonære trygghetsalarmer

Krav nr.	Krav	Type krav
2.3.1	Trådløs alarmutløser (smykkesender) skal være bekvem å bruke, slik at den kan bæres hele døgnet, og den skal kunne tilpasses individuelt.	M
2.3.2	Regelmessige sjekkrutiner skal fungere slik at bruker kan være trygg på at alarmer virker når man trenger den. Ved feil og linjesvikt skal alarmer skal kunne markere dette ved lys- og/eller lydsignal.	M
2.3.3	Systemet må gi en tilbakemelding (respons) når alarmer er utløst, slik at bruker vet at alarmer er registrert og er i ferd med å bli behandlet (toveiskommunikasjon) fra annet teknisk utstyr.	M
2.3.4	Ved utløst alarm må tjenestemottaker kunne nås ved toveis tale uansett hvor bruker befinner seg i boligen.	M
2.3.5	Alarmene skal kunne benytte både mobilnett og bredbåndnett (fastnett) for kommunikasjon (redundant løsning).	M
2.3.6	Utstyret må tilfredsstillende de til enhver tid gjeldende elektrotekniske krav (CE-merket), og være beskyttet mot overspenning forårsaket av f.eks. tordenvær.	M
2.3.7	Hver trygghetsalarm skal leveres med hovedenhet og trådløs alarmutløser («smykkesender»). Brukeren skal (minimum) kunne ha alarmutløseren i halssnor eller med reim på håndleddet (begge muligheter må følge hver leveranse). Hovedenheten skal minimum ha alarmknapp og angreknapp. Av/på-knapp skal være plassert slik at man unngår at alarmapparatet skrus av ved en feiltagelse. Betjeningspanel eller annen løsning for programmering av alarmer skal være utformet slik at bruker (tjenestemottaker) er forhindret fra å endre programmering av alarmer.	M
2.3.8	Alt utstyr som er avhengig av strømtilkobling fra strømmettet må ha batteri backup for minst 48 timers drift ved strømbrytning. Batteriet skal være oppladbart.	M
2.3.9	Batterier i alarmknapp (smykkesender) skal holde i minimum 20 000 klikk.	M

Krav nr.	Krav	Type krav
2.3.10	Utstyret skal ha en løsning for f.eks kontinuerlig funksjonsovervåking som overvåker følgende: - at enhetene har kontakt med og kan kommunisere med systemet for øvrig - lav signalstyrke - spenningsbortfall - lavt strømnivå på batteri - akkumulatorfeil Utstyret skal overvåkes hvert 2. minutt.	M
2.3.11	Utstyret skal fungere normalt uten behov for manuell omstart etter alarm, strømbrudd, nettbortfall etc. (automatisk restart).	M
2.3.12	Utstyret skal håndtere linjedropp (forsøke oppkobling på nytt hvis alarmer ikke får linje ut).	M
2.3.13	Trygghetsalarmen leveres tjenestemottaker ferdig programmert med et standardoppsett avtalt med Oppdragsgiver.	M
2.3.14	Trygghetsalarmene skal leveres med mobilabonnement ferdig oppsatt og inkludert i månedsprisen.	M
2.3.15	Antall alarmer kan økes eller reduseres uten at dette får påvirkning på enhetsprisen.	M
2.3.16	Det skal være mulig å få leid tilleggssmykke/armbånd for ektefelle/samboer.	M

2.4 Mobile trygghetsalarmer

Krav nr.	Krav	Type krav
2.4.1	Mobile trygghetsalarmer skal ha teknologi for presis lokalisering av bruker (som GPS eller lignende).	M
2.4.2	Løsningen skal inkludere funksjonalitet for «geo-fence», kunne betjenes fra sentral, være bærbar og kunne brukes både inne og ute.	M
2.4.3	Den mobile alarmer skal monitorere batterinivå og kommunikasjon med alarmsentral (og sensorer hvis sensorer tilbys for mobil trygghetsalarm), og varsle sentralen ved feil/mangler.	M
2.4.4	Den mobile alarmens batteri skal vare i minimum 24 timer, og være ladbart.	M
2.4.5	Ved alarmutløsning skal den mobile alarmer identifisere bruker automatisk og opplysninger om bruker gjøres tilgjengelig på responssenteret, samt sømløst kunne overføres til kommunens pasientjournalssystem (Gerica).	M
2.4.6	Alarmen skal være utformet slik at den er praktisk å ta med seg (for eksempel at den har lav vekt, får plass i en lomme, som klokkeutførelse eller kan henges i en snor, osv.)	M
2.4.7	Enheten skal ha alarmknapp som kan brukes til å sende varsel og støtte toveis kommunikasjon i hjemmet. Det skal være tydelig dersom alarmknapp er aktivert.	M
2.4.8	Det skal ikke være mulig å skru av enheten ved uhell.	M

Krav nr.	Krav	Type krav
2.4.9	Det skal også være enkelt å se om enheten har mobildekning og kontakt med GPS satellitter.	M
2.4.10	Administrasjonssystem skal kunne kjøres via nettleser og man skal kunne lokalisere GPS via forskjellige enheter som PC/Nettbrett og smarttelefon.	M
2.4.11	Tilgangsstyring til systemene må håndteres i henhold til "Norm for informasjonssikkerhet".	M
2.4.12	Leverandør må kunne tilby mobile alarmer som dekker minimum to forskjellige brukerscenarioer: 1. Funksjonaliteten bør være tilpasset brukere som er klar og orientert, men som er redd for å falle eller lignende. 2. Det må kunne leveres alarmer som dekker brukere som har behov for tilpasset utstyr med geofence funksjonalitet.	M

2.5 Alarmsentral og responscenter

Krav nr.	Krav	Type krav
2.5.1	Responscenteret skal motta og håndtere alarm- og feilsignaler fra de ulike trygghetsalarmer og sensorer. <u>Dokumentasjonskrav:</u> Beskrivelse av responscenterets funksjoner, herunder alarmanrop, informasjonsformidling og rapportering til bruker, pårørende og Oppdragsgiver. Her vil vi ha spesielt fokus på kommunikasjon, effektive rutiner og samhandling mellom Leverandør, Oppdragsgiver og bruker.	E
2.5.2	Leverandør skal sikre stabil drift av alarmsentralen og responscenteret, og gjennomføre nødvendige tiltak for å redusere risiko (både intern og ekstern risiko) i kontraktperioden. Ved strømstans skal responscenteret ha forsvarlig drift i minimum 8 timer. Leverandør må tilby backup-løsninger for feilsituasjoner i strøm-, tele-, eller bredbåndsnett som sikrer en oppetid på minimum 99,8 %. Dersom oppetid faller til under 99,8 % vil Oppdragsgiver kunne holde tilbake hele eller deler av betalingen for alarmsentral/responscenter for den aktuelle måneden. Leverandør skal ha en teknisk løsning som sikrer at dersom tjenesten faller ut, f.eks at kommunikasjon mellom responscenter løsning og pasientjournalssystemet ikke er operativ, skal det automatisk bli overtatt av en annen tjeneste uten at bruker blir påvirket (redundant løsning). Valg av mobiloperatør bør tilpasses lokale dekningsforhold der hvor løsningen skal benyttes. I områder med begrenset mobildekning bør det være mulig å benytte utstyr som kan tilkobles ekstern antenne og/eller mulighet for å benytte	E

Krav nr.	Krav	Type krav
	simkort fra annen nettverksleverandør (bytte SIM kort eller dual-SIM). Der det er mulig bør fast bredbånd benyttes som en alternativ kommunikasjonskanal. <u>Dokumentasjonskrav:</u> Beskrivelse av beredskapsrutiner for aksjon hvis de tekniske løsningene ikke fungerer, samt beskrivelse av tiltak som reduserer risikoen for kvalitetsbrudd. Her vil det legges vekt på om Leverandør har basert beredskapsrutiner på risikoanalyser for hele leveransekjeden.	
2.5.3	Leverandør er ansvarlig for å drifte alarmsentralen og responssettet, og har ansvaret for tilhørende infrastruktur i form av fysiske bygg, utstyr for mottak av alarm, servere m.m.	M
2.5.4	Responssettet er ansvarlig for forvaltning av brukerdata, all kommunikasjon og rapportering til bestiller kontoret og hjemmetjenesten. De skal til en hver tid kunne kommunisere med personell i hjemmetjenesten. Egen kontaktperson skal opprettes for hver kommune. Responssettet skal følge taushets- og journalforskrifter som gjelder for helsepersonell. Ved avsluttet abonnement skal alle personopplysninger slettes eller oppbevares i hht personopplysningsloven.	M
2.5.5	Responstiden skal måles og rapporteres til Oppdragsgiver månedlig. Gjennomsnittlig responstid per måned skal ikke overstige 60 sekund fra alarmen er utløst hos bruker (tjenestemottaker) til denne får kontakt med operatør. Responstid for det enkelte alarmoppkall skal aldri overstige 150 sekunder.	M
2.5.6	Ved alarmoppkall som skal formidles videre til hjemmetjenesten eller pårørende, må oppkallet kunne gå til minimum 3 mottakere (hvis ikke mottaker nr. 1 svarer innen gitt tid, kobles oppkallet videre til nr. 2, osv.). Dersom det ikke er mulig å etablere kontakt med noen av mottakerne skal anropet returneres til responssettet og håndteres etter nærmere vilkår satt av Oppdragsgiver.	M
2.5.7	Personell hos Leverandør som mottar og formidler alarmer, må ha minimum helsefaglig utdanning (fagbrev/tilsvarende), med til enhver tid tilgang til sykepleiefaglig kompetanse.	M
2.5.8	Personell hos Leverandør som jobber med trygghetsalarm- og responssettetjenester skal beherske norsk skriftlig og muntlig svært godt.	M
2.5.9	Leverandør skal ha system for loggføring av inngående alarmer og videreformidling av alarm. Alarmanrop skal loggføres i en hendelseslogg som minimum inneholder: • tidspunkt for alarmen • hvilken alarm som er utløst • hvilket nummer alarmen er formidlet videre til • hvilket ekstrapstyr (sensor) som har utløst alarmen • tidspunkt for kvittering av alarm Hendelsesloggen skal også dokumentere tekniske alarmer.	M
2.5.10	Hendelsesloggen er å betrakte som Oppdragsgivers eiendom, og Oppdragsgiver kan når som helst (innenfor ordinær arbeidstid)	M

Krav nr.	Krav	Type krav
	etterspørre data herfra. Det er Leverandørs ansvar at loggen til enhver tid er lesbar. Hendelsesloggen lagres hos Leverandør uten ekstra kostnad og ved kontraktens utløp overleveres disse data til Oppdragsgiver. Alle data skal leveres uten ekstra kostnad, og i et åpent format som er lesbart for Oppdragsgiver.	
2.5.11	Lydlogg fra alle samtaler mellom bruker, responscenter og utrykningstjeneste skal vederlagsfritt lagres forsvarlig etter gjeldende regelverk om datalagring. Leverandør skal ta sikkerhetskopier av alle data, som lagres etter gjeldende regler. Alle data om bruker er Oppdragsgivers eiendom, og ved kontraktens utløp skal disse overleveres på et egnet elektronisk format.	M
2.5.12	Tilbudet skal oppfylle regelverkets krav til informasjonssikkerhet og personvern som følger av norm for informasjonssikkerhet – Helsedirektoratet.	M
2.5.13	Oppdragsgiver kan når som helst kostnadsfritt få innsyn i dokumentasjon/opplysninger om brukere, og for øvrig skal Leverandør kostnadsfritt rapportere viktig informasjon om brukere til Oppdragsgiver.	M
2.5.14	Leverandør skal, uten ugrunnet opphold melde videre til Oppdragsgiver, kritisk viktig informasjon om brukere i tilfeller der responscenteroperatører fanger opp endringer i helsesituasjonen som de ser at hjemmetjenesten har behov for.	M
2.5.15	Alle brukere skal registreres med brukerdata, herunder helseopplysninger. Det skal være mulig å registrere brukere som krever spesielt rask respons på alarmanrop på en særskilt måte i databasen. Dette skal legge til rette for at Leverandør blir oppmerksom på alarmoppkall fra slike brukere umiddelbart ved anrop, og i disse tilfeller iverksetter forsvarlige tiltak. Leverandør plikter til enhver tid å oppdatere databasen med korrekte opplysninger om bruker, herunder hvilken type alarm som er installert, og hvor gammel alarmen er.	M