**Kravspecifikation**

**Udbud af Løsning til Virtuelle besøg til Aarhus Kommune**

**Bilag 2**

INDHOLDSFORTEGNELSE

[1. Indledning 3](#_Toc103542561)

[2. Introduktion til Kunden 3](#_Toc103542562)

[2.1. Samarbejde med Fælles Service Center 4](#_Toc103542563)

[2.2. Organisering i Pleje & Rehabilitering og Sundhed & Forebyggelse 4](#_Toc103542564)

[2.3. E-Distrikt 6](#_Toc103542565)

[2.4. Uddannelse og implementering 6](#_Toc103542566)

[2.5. Aarhus kommune og MSO-strategier 7](#_Toc103542567)

[2.6. Implementering i Aarhus Kommune 8](#_Toc103542568)

[3. Definitioner 8](#_Toc103542569)

[4. Vejledning til kravspecifikation 10](#_Toc103542570)

[4.1. Beskrivelse af krav 10](#_Toc103542571)

[4.2. Leverandørs besvarelse af Ordregivers Kravspecifikation 11](#_Toc103542572)

[4.3. Rollebeskrivelse 12](#_Toc103542573)

[4.4. Forventet antal Brugere 13](#_Toc103542574)

[4.5. Leverancens omfang 14](#_Toc103542575)

[5. funktionelle krav 14](#_Toc103542576)

[5.1. Funktionelle krav til administrationssystem 14](#_Toc103542577)

[5.2. Funktionelle krav til applikationen (App) 19](#_Toc103542578)

[6. Non-funktionelle krav til Løsningen 23](#_Toc103542579)

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens funktionelle og non-funktionelle krav til den udbudte Løsning. Leverandøren bedes redegøre for den tilbudte Løsning i overensstemmelse med vejledningen i punkt 4 nedenfor.

Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg (MSO) ønsker at tilbyde Virtuelle besøg leveret fra et eller flere e-Distrikter. De Virtuelle besøg forventes implementeret hos Borgere med visiterede ydelser efter Serviceloven eller Sundhedsloven. Der er derfor tale om Borgere der modtager hjælp fra enten forvaltningen for Sundhed & Forebyggelse eller forvaltningen for Pleje & Rehabilitering. Dette udbud knytter sig til indkøb af en egnet softwareløsning, som kan understøtte tilbuddet af Virtuelle besøg. Projektet er forankret i Velfærdsteknologi og Hjælpemidler (VTH) i forvaltningen Strategi og Udvikling (S&U).

# Introduktion til Kunden

MSO er ansvarlig for sundheds- og omsorgsområdet i Aarhus Kommune og udgør en af de største arbejdspladser i Aarhus Kommune. Cirka 7.000 medarbejdere arbejder på at give ældre og andre med funktionsnedsættelse sygepleje, træning og pleje-/praktisk hjælp og således sikre kommunens Borgere en sundere tilværelse.

Målgruppen for de Virtuelle besøg er primært ældre Borgere, der ikke kan forventes at have særlige it-kompetencer, hvilket udløser behov for indkøb af brugervenlige it-løsninger, der understøtter denne gruppe af Borgere.

MSO har i alt fem forvaltninger: Sundhed og Forebyggelse (herunder Folkesundhed), Pleje og Rehabilitering (herunder hjemmeplejen), Ældre og Omsorg (herunder plejehjem), Strategi og Udvikling (herunder folkehuse/lokalcentre) og Økonomi og Bygninger. Se nedenstående oversigt.



I første omgang vil implementering af Virtuelle besøg være målrettet Borgere der modtager hjælp fra hjemmeplejeteams i P&R og sundhedsenheder i S&F. På sigt vil der være potentiale til at udvide anvendelse af den udbudte Løsning til også at omfatte andre enheder inden for disse forvaltninger, andre forvaltninger i MSO og private leverandører, der er godkendt af Kunden til levering af sundheds- og servicelovsydelser. MSO kaldes i det følgende for ”Kunden”, se også definitioner i afsnit 3 nedenfor.

## Samarbejde med IT og Digitalisering i Borgmesteren Afdeling samt Digitalisering og Kvalitet i Sundhed og Omsorg

Samarbejdet vil bl.a. omfatte kommunikation mellem Leverandøren og Digitalisering og Kvalitet og i enkelte tilfælde også med IT & Digitalisering vedrørende installering af Løsningen på Borgertablets. Leverandøren skal forvente kommunikation med nøglepersoner fra Digitalisering og Kvalitet samt e-Teamet/VTH i forhold til at at sikre løbende vedligehold og opdatering af Løsningen på Borgertablets. Digitalisering og Kvalitet vil være repræsenteret i Vedligeholdelses- og driftsorganisation, jf. bilag 8.

##  Organisering i Pleje & Rehabilitering og Sundhed & Forebyggelse

Pleje & Rehabilitering (P&R) er organiseret i 36 hjemmeplejeteams fordelt i de tre Distrikter i form af Distrikt 1, Distrikt 2 og Distrikt 3. De tre Distrikter er fordelt på følgende lokationer:

* Distrikt 1: Syd
* Distrikt 2: Nord eller Midt
* Distrikt 3: Nord eller Midt

Sundhed og Forebyggelse (S&F) er organiseret i 12 sundhedsenheder fordelt i de tre Distrikter (Nord, Midt, Syd).

Generationernes Hus løser opgaver på tværs af de to forvaltninger. Se nedenstående skemaer for fordeling af teams/enheder.

|  |
| --- |
| **Distrikt Syd (= Distrikt 1)**  |
|  **Hjemmeplejeteam (P&R)** |  **Sundhedsenhed (S&F)** |
|  Beder/Malling |  Sundhedsenhed Eskegården |
|  Mårslet |
|  Solbjerg |
|  Holme |  Sundhedsenhed Holme-Skåde |
|  Skåde 1(Bushøj) |
|  Skåde 2(Hestehavevej) |
|  Kolt-Harlev |  Sundhedsenhed Tranbjerg |
|  Tranbjerg |
|  Viby 1 |  Sundhedsenhed Viby-Stavtrup |
|  Viby 2 |
|  Søholm-Bøgeskovhus |

|  |
| --- |
| **Distrikt Nord (= Distrikt 2 eller 3)** |
|  **Hjemmeplejeteam (P&R)** |  **Sundhedsenhed (S&F)** |
|  Risskov |  Sundhedsenhed Vejlby Risskov |
|  Vejlby A |
|  Vejlby B |
|  Tilst  |  Sundhedsenhed Tilst |
|  Tilst/Sabro |
|  Toftegården |
|  Abildgården-Bjerggården |  Sundhedsenhed Skelager |
|  Skelager Dag |
|  Trige |
|  Hjortshøj |  Sundhedsenhed Hjortshøj |
|  Lystrup |
|  Skæring |
|  Skødstrup |

|  |
| --- |
| **Distrikt Midt (= Distrikt 2 eller 3)** |
|  **Hjemmeplejeteam (P&R)** |  **Sundhedsenhed (S&F)** |
|  Brabrand |  Sundhedsenhed Brabrand |
|  Gellerup/Brabrand |
|  Åbygård |
|  Frederiksbjerg |  Sundhedsenhed Carl Blochs Gade |
|  Hasle |
|  Møllestien-Trøjborg |
|  Fuglebakken A |  Sundhedsenhed Fuglebakken |
|  Fuglebakken B |
|  Vestervang |
|  Dalgas |  Sundhedsenhed Marselisborg |
|  Rosenvang |
|  Marselis |
|  Aarhus Ø - Generationernes Hus |

Den udbudte Løsning vil i første omgang blive implementeret i Distrikt 1 (Syd). Herefter er det forventningen, at Løsningen implementeres i Distrikt 2 (Nord eller Midt) og i Distrikt 3: (Nord eller Midt). Kunden kan derfor vælge at implementere Løsningen i alle Distrikterne, ved at benytte sig af Kontraktens optioner. Se Kontrakten og Bilag 10A for yderligere beskrivelse af optionerne.

Herudover er det forventningen, at ved implementeringen af Løsningen vil Borgerne modtage tilbud om Virtuelle besøg fra et e-Distrikt. Se om e-Distrikter i punkt 2.3 nedenfor. Borgere i målgruppen for Virtuelle besøg kan være tilknyttet enten et hjemmeplejeteam eller en sundhedsenhed.

Sundhedsenhederne leverer ydelser til nye Borgere, og hjemmeplejen leverer ydelser til kendte Borgere i mere varige forløb. Hvis en ny Borger efter et forløb i en sundhedsenhed vurderes til at skulle have varig hjælp fra Aarhus Kommune, vil Borgeren blive overdraget til et varigt forløb hos det hjemmeplejeteam, der leverer ydelser i det område, hvor Borgeren bor. For at skabe kontinuitet for Borgeren samt udnytte personaleressourcer til bemanding af e-Distriktet bedst muligt, forventes det, at medarbejderne i e-Distriktet leverer Virtuelle besøg til både nye og kendte Borgere inden for samme Distrikt. E-Distrikterne forventes således at gå på tværs af de to forvaltninger P&R og S&F. Derfor vil uddannelsen af superbrugere også kunne ske på tværs af forvaltningerne – men Distriktsvis. Se mere om Kundens behov for undervisning i afsnit 6 nedenfor.

## E-Distrikt

Den udbudte Løsning skal i første omgang implementeres til anvendelse fra ét e-Distrikt i Distrikt 1 (Syd), hvorfra de virtuelle besøg foretages. Med ordet e-Distrikt forstås en fysisk enhed indrettet med et antal afskærmede arbejdspladser, hvorfra medarbejderne kan foretage Virtuelle besøg i rolige omgivelser med gode lyd- og lysforhold. Dette muliggør også, at medarbejderne foretager opkald fra en stabil netværksforbindelse med stor båndbreddekapacitet, som er en vigtig del i at sikre optimale betingelser for at lyd og billede går tydeligt igennem mellem Borger og Bruger.

Kunden forventer at etablere et e-Distrikt pr. distrikt jf. ovenstående beskrivelse af Distrikt Syd, Midt og Nord. Medarbejderne i e-Distrikterne vil foretage Virtuelle besøg til Borgere, der har bevilliget ydelser efter Serviceloven og Sundhedsloven. Medarbejderne har vagter i e-Distriktet svarende til Aftenvagt (AV) og Dagvagt (DV). E-Distriktet har således en åbningstid på alle ugens dage fra 7-23.

Borgerne der modtager Virtuelle besøg er tilknyttet enten et lokalt hjemmeplejeteam eller en sundhedsenhed og de virtuelle besøg kan træde i stedet for et eller flere af Borgerens fysiske besøg.

## Uddannelse og implementering

Implementering drejer sig om det samlede forløb fra Kundens initiering af projektet, og til Løsningen er blevet forankret hos Kunden, som en naturlig del af den daglige opgaveløsning. Implementeringsforløbet ønskes at understøtte, at Kunden får en succesfuld implementering af den nye Løsning og de nye arbejdsgange.

Det er bl.a. afgørende for Løsningens succes, at Brugere, herunder Superbrugere og Systemadministrator føler sig godt klædt på til at arbejde med den nye Løsning og de nye arbejdsgange, der følger med. Derfor er det vigtigt med et veltilrettelagt uddannelsesforløb for de forskellige typer af Brugere af Løsningen.

Kunden ønsker, at Leverandøren varetager uddannelse af systemadministrator og de superbrugere, der er med ved implementeringsopstart i hvert Distrikt. Herefter varetager Kunden selv uddannelse af øvrige slutbrugere i form af sidemandsoplæring. Kunden ønsker dog mulighed for kunne indkøbe yderligere undervisning, hvis behovet opstår.

Kunden varetager selv den faglige og organisatoriske del af uddannelsen og forventningerne til den uddannelse som Leverandøren tilbyder, fremgår af bilag 2, afsnit 6.

## Aarhus kommune og MSO-strategier

**Aarhuskompasset**

I 2019 vedtog et enigt byråd i Aarhus Kommune at kommunen skulle have en ny forståelsesramme for, hvordan man helt grundlæggende tænker styring af velfærden. Denne forståelsesramme betegnes som Aarhuskompasset og går grundlæggende ud på, at Aarhus Kommune i fremtiden skal sigte mod mindre system og mere Borger. I forståelsesrammen ligger der en ambition om at indlede et hvert samarbejde med at sætte sig i den andens sted. Med Aarhuskompasset beskrives en kultur, som skal indlejres i måden der arbejdes på i hele Aarhus Kommune. For nærmere beskrivelse se: [Aarhuskompasset](https://nyeveje.aarhus.dk/nye-veje-til-velfaerd-og-vaekst/aarhuskompasset/)

**Ledetrådene**

Siden 2010 har Kunden arbejdet med strategiske ledetråde, som skal sikre at opgaverne løses så de skaber værdi for Borgerne. Ledetrådenes DNA er, at de er sammensat provokerende, dilemmafyldte, postulerende og de er ingen facitliste. De lægger op til refleksion og diskussion. Fælles for ledetrådene er også at de ikke er et valg. Alle medarbejdere hos Kunden bliver introduceret til de fem ledetråde og forventes at integrere dem i sit daglige arbejde.

De fem ledetråde indeholder hver deres udsagn, f.eks. ”Vi holder borgerne væk” og har ligeledes tilknyttet forskellige mål. Et af målene under det gule kort ”Vi holder borgerne væk” er at Borgerne skal have en tilværelse uafhængig af Aarhus Kommune og vejen til målet skal gerne være med brug af teknologi og metoder, der øger Borgers selvhjulpenhed og værdighed. Se alle ledetrådene herunder.



**Eskalationspilen**

I tillæg til de tre borgerettede ledetråde har Kunden udarbejdet Eskalationspilen, som angiver at en Borgers situation og behov for hjælp altid skal understøttes med den mindst indgribende hjælp og på en måde, hvor Borgers selvhjulpenhed understøttes bedst muligt.



Et tilbud i form af Virtuelle besøg i Borgers eget hjem er i høj grad i overensstemmelse med den strategiske retning, der er angivet både i forbindelse med ledetråde og i eskalationspilen.

## Implementering i Aarhus Kommune

Når Velfærdsteknologi og Hjælpemidler (VTH) implementerer velfærdsteknologi i driften anvendes den lokale implementeringsguide (LIV). LIV guiden er udviklet af VTH, men i tæt samarbejde med den tidligere Implementeringsgruppe i VTH.

Formålet med LIV er at understøtte implementeringsprocesser med velfærdsteknologi i lokal kontekst. Guiden er baseret på de praksiserfaringer, der er gjort gennem tiden, når man har implementeret velfærdsteknologi hos Kunden. LIV tager udgangspunkt i Chefteamets Insisterende Paradigme og tilstræber at være handlings- og praksisnær.

**LIV består af seks elementer:**

* Ledelseskraft
* Organisering
* Mål og Målopfyldelse
* Kompetencer og Ressourcer
* Kommunikation og Kultur
* Udstyr

Se Underbilag 1A for nærmere beskrivelse af implementeringsstrategi hos Kunden i forhold til Virtuelle besøg.

# Definitioner

Definerede termer fra Kontrakten skal have samme betydning i dette bilag. Ud over de i Kontrakten definerede termer, anvendes følgende særlige definitioner og termer i dette bilag:

|  |  |
| --- | --- |
| **TERM** | **BETYDNING** |
| App | Ved en ”App” forstås et program som kan downloades til en smartphone, tablet eller computer. Der lægges vægt på tilgængelig for både Borger og Brugere.  |
| e-Distrikt/E-Distrikt | Med e-Distrikt forstås en fysisk enhed indrettet med et antal afskærmede arbejdspladser, hvorfra medarbejderne kan foretage virtuelle besøg i rolige omgivelser med gode lyd- og lysforhold. Dette muliggør også, at medarbejderne foretager opkald fra en stabil netværksforbindelse med stor båndbreddekapacitet, som er en vigtig del i at sikre optimale betingelser for at lyd og billede går tydeligt igennem mellem Borger og Bruger.e-Distriktet forventes at gå på tværs af de to forvaltninger S&F og P&R. |
| Superbruger | Se afsnit 4.3 Rollebeskrivelse |
| Systemadministrator | Se afsnit 4.3 Rollebeskrivelse |
| Aarhus Kommune/Kunden/Ordregiver |  Ved ”Aarhus Kommune”, ”Kunden” eller ”Ordregiver” skal forstås de enheder, der på tidspunktet for offentliggørelse af udbuddet, var en del af udbuddet. |
| Hjemmeplejen | Ved “ Hjemmeplejen” forstås den/de offentlige ydelse(-r), der udføres i Borgerens eget hjem, når vedkommende har behov for støtte til at tage vare på egne behov. Det drejer sig om ydelser af praktisk karakter, herunder indkøb, rengøring m.v. samt ydelser til personlig pleje, sygepleje og træning. Hjemmeplejen leverer overvejende hjælp til de af Kundens Borgere, der har et varigt behov for hjælp. |
| Hjemmeplejeteam | Ved “Hjemmeplejeteams” forstås et team under Forvaltningen for Pleje & Rehabilitering, der leverer hjemmepleje.  |
| Sundhedsenhed | Ved “Sundhedsenhed” forstås den/de offentlige ydelse(-r) der udføres i Borgers eget hjem, når vedkommende har behov for støtte til at tage vare på egne behov eller på anden vis har brug for professionel hjælp. Sundheden leverer også ydelser til praktisk hjælp og personlig pleje, samt sygepleje og træning.Sundhedsenhederne leverer overvejende hjælp til de af Kundens Borgere, der har et midlertidigt behov for hjælp og hvor der er en forventning om at man kan rehabilitere Borgers funktionsniveau. |
| Databaseret ledelse | Ved Databaseret ledelse forstås, at ledelsen hos Kunden har mulighed for at basere sine vurderinger af fremdrift og beslutninger om videre fremdrift på baggrund af tilgængelige data i Løsningen.  |
| Distrikt 1, 2 og 3  | Distrikt 1 er svarende til Distrikt Syd. Da rækkefølgen på implementering af de kommende distrikter ikke er fastlagt og afgøres af om Option om tilkøb af yderligere licenser besluttes, kan Distrikt 2 svare til enten Distrikt Midt eller Nord og det samme gør sig gældende for Distrikt 3.  |
| Distrikt Syd, Midt og Nord  | De tre geografiske Distrikter hos Kunden, som hver indeholder 4 sundhedsenheder og 11-13 hjemmeplejeteams.  |
| Organisatorisk gruppe | Ved Organisatorisk gruppe forstås en gruppe eller et Team svarende til den organisatoriskstruktur, som kommer fra Kundens organisationskomponent |
| Stamdata | Ved “Stamdata” forstås de grundoplysninger om Brugerne, som er indeholdt i administrationssystemet. |

# Vejledning til kravspecifikation

## Beskrivelse af krav

De krav, der er beskrevet i dette bilag, samt i de øvrige bilag til Kontrakten, er beskrevet efter nedenstående model:



Betydning og formål med de enkelte felter i skabelonen er beskrevet herunder:

|  |  |
| --- | --- |
| **Feltnavn** | **Beskrivelse af indhold** |
| Krav-id: | Indeholder et unikt id på kravet.  |
| Krav-kategori: | Er Kundens kategorisering af kravet og angivet som:* Minimumskrav, forkortet ”MK” (opfyldes et minimumskrav ikke, er tilbuddet ikke konditionsmæssigt)
* Evalueringskrav, forkortet ”EK”
* Option, forkortet ”OO” (Obligatorisk Option)
* Øvrige krav: Er kravet ikke kategoriseret som et EK, MK eller OO indgår kravet ikke i tilbudsevalueringen og udgør heller ikke et mindstekrav eller en option. Kravet bedes besvaret i overensstemmelse med vejledningen indledningsvist i det relevante bilag.
 |
| Opfyldt (kode 1, 2, 3 eller 4): | * Leverandøren bedes markere opfyldelsen af kravene (se punkt nedenfor)
 |
| Evalueringskriterie | Her fremgår hvilket evalueringskriterie, som lægges til grund for vurderingen af Leverandørens Løsning |
| Ordregivers krav: | Indeholder en overskrift samt en forklarende tekst, der med flere detaljer skaber bedre forudsætninger for, at Leverandøren forstår kravet i sin helhed. Forventningerne til Leverandørens besvarelse er ligeledes beskrevet i dette felt. |
| Leverandørens svar: | Leverandøren bedes i dette felt henvise til, hvori bilag 3, at Leverandørens løsningsbesvarelse af kravet fremgår. Angivelsen bedes være til et afsnit eller på anden måde henvise direkte til Leverandørs besvarelse. Se også *Ordregivers Kravspecifikation* i punkt nedenfor. |

## Leverandørs besvarelse af Ordregivers Kravspecifikation

Leverandørens besvarelse bedes ske gennem udfyldelse af dette bilag, samt de øvrige bilag til Kontrakten, og i overensstemmelse med de retningslinjer, som er beskrevet herunder.

Det er kun de i bilagene med GULT markerede områder, som skal udfyldes af Leverandøren, mens andre er udfyldt af Kunden.

Leverandøren bedes udarbejde sin løsningsbeskrivelse, for så vidt angår underkriteriet ”Kvalitet” med udgangspunkt i udbudsbetingelsernes punkt 9.5.3 samt de nedenfor beskrevne evalueringskrav (EK), minimumskrav (MK) og Obligatorisk Option (OO).

For evalueringskrav (EK), minimumskrav (MK) og Obligatorisk Option (OO) bedes Leverandøren:

Henvise til den relevante del af tilbuddet, hvoraf en fyldestgørende beskrivelse af opfyldelse/manglende opfyldelse af EK, MK eller OO fremgår.

Give en fyldestgørende beskrivelse af, hvorfor det tilbudte opfylder - eller ikke opfylder kravene.

Beskrivelserne i tilbuddet anvendes i forbindelse med tilbudsevalueringen. Leverandøren opfordres derfor til at være så detaljeret som muligt i sine beskrivelser af de enkelte krav. Besvarelser med ”Ja”/”Nej” kan resultere i en lav score.

Vær opmærksom på, at et MK og OO er krav, der SKAL opfyldes af Leverandøren, for at dennes tilbud kan tages i betragtning (need to have), hvorimod et EK ikke er nødvendigt at opfylde fuldt ud, for at Leverandørens tilbud kan tages i betragtning (nice to have).

Opfyldelse af EK vil indgå i tilbudsevalueringen. Det skal fremhæves, at det i forbindelse med evalueringen vil tillægges stor vægt, at et EK ikke opfyldes, og det vil trække betydeligt ned.

I dette bilag skal Leverandøren desuden besvare alle de opstillede krav med angivelse af koderne "1", "2", ”3” eller ”4” i boksen med feltnavnet ”Opfyldt”. Koderne angiver følgende:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Funktionaliteten er en del af den tilbudte Løsning og forefindes allerede i en eksisterende version af Løsningen. |
| 2 | Funktionaliteten er en del af den tilbudte Løsning, men er først planlagt i en kommende version af Løsningen eller kræver kundespecifik tilretning af Løsningen. Angiv venligst versionsnummer samt forventet releasedato for den kommende version eller tilretning. |
| 3 | Funktionaliteten er ikke en del af den tilbudte Løsning, men er plan­lagt i en kommende version af Løsningen eller kræver kundespecifik tilretning af Løsningen. Angiv venligst versionsnummer samt forventet releasedato for en sådan kommende version eller tilretning.  |
| 4 | Kan ikke løses og er derfor ikke tilbudt. |

Såfremt Leverandøren kan opfylde samtlige af Kundens evalueringskrav i det enkelte EK og samtlige evalueringskrav er indeholdt i tilbuddet, bedes Leverandøren anvende kode 1.

Kan Leverandøren **IKKE** opfylde samtlige af Kunden evalueringskrav i det enkelte EK, så bedes Leverandøren angive kode 2 eller kode 3. Hvis Leverandøren ikke kan opfylde samtlige af Kundens evalueringskrav i det enkelte EK, bedes Leverandøren opdele besvarelsen af kravet, således at det tydeligt fremgår, hvilken del af kravet der tilbydes som kode 2 eller kode 3 og/eller kode 4.

Til svaret, der angives med kode 2 eller kode 3, bedes Leverandøren angive forventet tidspunkt for godkendt driftsprøve.

Såfremt svaret angives med kode 2 med en forventet godkendt driftsprøve på 6 måneder eller derunder efter at kontrakten er trådt i kraft, vil det ikke trække ned i evalueringen. Såfremt den forventede godkendte driftsprøve er på mere end 6 måneder, vil det trække ned i evalueringen. Angivelse af kode 2 vægter lige så højt i evalueringen som kode 1, såfremt driftsprøven forventes godkendt inden for 6 måneder efter at Kontrakten træder i kraft.

Til svaret, der angives med kode 3, anmodes endvidere om en fast pris for funktionaliteten. **HUSK** at denne pris skal sættes ind i tilbudslisten under fanen ”Kode 3-funktionalitet” i Underbilag 10A, Tilbudsliste.

Leverandøren skal vedlægge dokumentation for et svar i form af beskrivelser, meget gerne suppleret med skærmbilleder/illustrationer.

Kan Leverandøren opfylde samtlige af Kundens evalueringskrav, men kun en del er indeholdt i tilbuddets pris, bedes beskrivelsen deles op i en del, der er omfattet af tilbuddets pris (kode 1 eller 2), og i en del, der ikke er indeholdt i tilbuddets pris (kode 3).

Til svaret angivet med kode 4, har Leverandøren ikke en eksisterende løsning, og kan/ønsker ikke at byde med en løsning.

**Dokumenter til løsningsbeskrivelsen**
Det er i forbindelse med evalueringskrav (EK) angivet, at Leverandøren bedes beskrive, hvordan kravet opfyldes. Ønsker Leverandøren at vedlægge dokumenter til løsningsbeskrivelsen, bør disse angives som bilag med fortløbende nummerering, og der skal i Bilag 3, Løsningsbeskrivelsen refereres til relevante bilag. Referencen skal være konkret, afgrænset og nem at finde med sidetal og afsnitsnummer/overskrift. Er den ikke det, ignoreres referencen i tilbudsvurderingen.

## Rollebeskrivelse

Der er identificeret en række roller, som Løsningen ønskes at understøtte. Rollen kombineret med en organisatorisk afgrænsning giver en styring i forhold til den enkelte Brugers anvendelse af Løsningen.

Kunden har identificeret nedenstående roller som et udgangspunkt for anvendelsen af Løsningen. Når der i den følgende beskrivelse af de funktionelle krav er angivet bestemte rollers anvendelse af den ønskede funktionalitet, skal dette betragtes som et eksempel, og ikke nødvendigvis den/de eneste roller, der skal kunne anvende den beskrevne funktionalitet. De præcise rollers anvendelse af de forskellige typer funktionalitet forventes afklaret i forbindelse med afklaringsfasen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rolle** | **Beskrivelse** |
| System-administrator | Ved en “Systemadministrator” forstås en medarbejder hos Kunden, der varetager opsætningen af fælles parametre på tværs af Løsningen, således at opsætning og tilpasninger tager hensyn til fælles ønsker til Løsningen, men samtidig understøtter krav indenfor lovgivningen på det pågældende område.En systemadministrator yder central support til hovedsageligt Superbrugere af Løsningen. Rollen skal ikke have nogen organisatorisk afgrænsning, da systemtilpasninger og centrale opsætninger skal kunne foretages for hele organisationen. Som eksempel har digitaliseringskonsulenter rolle som Systemadministrator.Brugere med denne rolle har fuld adgang til alle funktioner i Løsningens administrationssystem og App |
| Superbruger | Ved en “Superbruger” forstås en medarbejder hos Kunden eller en medarbejder fra en af de af MSO godkendte leverandører af pleje og praktisk hjælp, der har udvidede rettigheder. Rollen skal have organisatorisk afgrænsning svarende til de organisatoriske enheder inden for hvilke superbrugeren skal kunne levere Virtuelle besøg. Er i stand til at bistå Brugerne af Løsningen med hjælp og vejledning, samt videreformidle fejl i Løsningen til Systemadministrator.Rollen vil typisk omfatte ledere, koordinator, medarbejder med opgaver i e-Distrikt med udvidede rettigheder og adgang til særlige funktionalitet i Løsningens administrationssystem og App. |
| Borger  | Ved “Borger” forstås en borger, der er bosiddende i Aarhus Kommune og som modtager visiterede indsatser efter Serviceloven eller Sundhedsloven. I denne sammenhæng har Borger adgang til anvendelse af Løsningen til at få leveret ydelser i form af Virtuelle besøg.  |
| Bruger(e) | Ved “Brugere” forstås Kunden og Kundens Øvrige Leverandører, samt medarbejdere hos Kunden og Øvrige Leverandører godkendt af Kunden, som anvender Løsningen i forbindelse med planlægning og/eller afvikling af Virtuelle besøg hos Borgere. “Brugere” kan have forskellige roller, herunder Systemadministrator, Superbrugere. En “Bruger” har en adgangslicens tildelt af Aarhus Kommune. |
| Tredjepart | Pårørende og professionelle samarbejdspartnere (ex læger, frivillige, bisiddere, socialrådgivere m.v.) relateret til den enkelte Borger. |
| Testborger | Testprofil med opsætning svarende til en Borger. Tilgås af medarbejdere i forbindelse med test af Løsningen. |

## Forventet antal Brugere

Kunden forventer følgende antal Brugere fordelt på typer og roller:

|  |  |
| --- | --- |
| **Forventet antal Brugere**  | **Rolle**  |
| Fælles systemadministrator for alle 3 distrikter: **1**  | Systemadministrator |
| Forberedelsesfase i Distrikt 1 (Syd): **20**  | Superbruger |
| Forberedelsesfase i Distrikt 1 (Syd): **10** | Testborger |
| Distrikt 1 (Syd): **30**  | Superbruger |
| Distrikt 1 (Syd): **142**  | Borger  |
| Option på Distrikt 2 (Nord eller Midt): **30**  | Superbruger  |
| Option på Distrikt 2 (Nord eller Midt): **142** | Borger  |
| Option på Distrikt 3 (Nord eller Midt):**30**  | Superbruger  |
| Option på Distrikt 3 (Nord eller Midt): **142**  | Borger |

## Leverancens omfang

Leverancen forventes at omfatte følgende:

1. Et administrationssystem
2. En App som anvendes af Brugere, herunder Borgere og medarbejdere, til at tilgå og anvende Løsningen
3. Etablering af integrationer og snitflader til/fra andre systemer
4. Levering af uddannelse i henhold til aftalt omfang
5. Implementering af Løsningen – herunder projektledelse, afprøvning, dokumentation og kvalitetssikring i forbindelse med ibrugtagning af Løsningen
6. Drift af Løsningen
7. Vedligeholdelse og løbende support af Løsningen
8. Levering og vedligeholdelse af systemdokumentation og brugervejledninger

# funktionelle krav

## Funktionelle krav til administrationssystem

I Løsningen er der behov for en bred vifte af funktionalitet, som beskrives i de følgende afsnit. Afsnittet knytter sig til administrationssystemet, som er den del af Løsningen, der indeholder Stamdata på Brugerne, hvorfra rettigheder styres og opkaldslog kan fremsøges.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.01** | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Mindstekrav** |
| Ordregivers krav: | **Administrationssystem som webbaseret løsning*****Beskrivelse af krav*** Løsningen skal tilbydes som en webbaseret Løsning og skal kunne anvendes i overensstemmelse med Bilag 2A, Aarhus Kommunes IT-miljø.  |
| Leverandørens svar: |  |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.02** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Browserunderstøttelse af Løsningen*****Beskrivelse af krav*** Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan afvikles via en browser. Det er et ønske, at Løsningen ikke er afhængig af browsertype. Kundens standardbrowser er Microsoft Edge på PC. På medarbejdertablets er standardbrowseren ”Samsung browser”, som er baseret på open source Chromium. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse***Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvilke browsertyper Løsningen understøtter.  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.03** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet**  |
| Ordregivers krav: | **Sprog i Løsningen*****Beskrivelse af krav*** Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor sproget er dansk. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, samt vedlægge skærmbilleder af sproget i Løsningen.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.04** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Organisationsstruktur*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor administrationssystemet automatisk importerer fra Kundens organisationskomponent. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan organisationsstrukturen fremgår i Løsningen og illustrere dette med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.05** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Rettigheder og roller*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som understøtter oprettelse og funktionsanvendelse af de angivne roller som er skitseret i afsnit 4.3 Rollebeskrivelse. Løsningen ønskes at understøtte en begrænsning i brugeradgangen, således at Brugeren kun har adgang til de Borgere, som er tilknyttet vedkommendes organisationsstruktur.Det skal være muligt for Kunden at redigere og tilpasse den enkelte Brugers profil efter den automatiske overførsel af Kundens organisationsoplysning fra Kundens organisationskomponent.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvilke roller der er mulighed for at oprette i Løsningen, samt beskrive hvilke tilhørende funktioner der følger med rollerne.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.06** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Log i administrationssystem*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder mulighed for audit log af handlinger foretaget af Brugere i administrationssystemet. F.eks. oprettelse/sletning af Borgere eller tilknytning af organisatoriske enheder.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder mulighederne for logføring i Løsningen.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.07** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Alias (opsætning i administrationssystem)*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver mulighed for at Brugere kan oprette et alias i forbindelse med opkald til Borgere. Herudover ønsker Kunden tilbudt en Løsning, hvor Brugeren i forbindelse med opkald til Borgeren kan benytte det oprettede alias. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvilke muligheder der er for at oprette et alias i Løsningen og beskrive, hvorledes det kommer til udtryk i forbindelse med opkald til Borgere og Brugere.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.08** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Borgerprofil (opsætning i administrationssystemet)*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Kunden kan oprette Borgere i Løsningen.Kunden ønsker tilbudt, at Kunden gennem administrationssystemet kan oprette Borgere med navn, adresse, telefon og cpr-nummer. Det er nødvendigt med cpr-nr. for at sikre oprettelse af rette Borger. Det er et ønske at navn og adresse ikke indtastes af Brugeren, men hentes fra CPR-registret.Det ønskes endvidere at det fremgår oplysninger om borger er omfattet af navnebeskyttelse. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan Borgeren oprettes i Løsningen samt hvilke oplysninger der skal indtastes i Løsningen for at oprette Brugeren.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.09** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Borgerprofil (redigering i administrationssystemet)*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Kunden kan redigere i oprettede Brugere i Løsningen og tilpasse Borgerens profil på enkeltborger niveau. Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor det er muligt at redigere i Borgerprofilen, således at man f.eks. kan aktivere/deaktivere Borgers mulighed for opkald til Brugere. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan der redigeres i Borgerens brugerprofil.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.10** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Profilbillede af Borger og Bruger (opsætning i administrationssystemet)*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsningen, hvor der er mulighed for at tilknytte et profilbillede af Borgere og Brugere.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan Løsningen understøtte ønske om profil billede. Illustrer gerne med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.11** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Onlinestatus i administrationssystemet*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder en funktion til visuel angivelse af om en Borger, Bruger og/eller en organisatorisk gruppe er on-/offline eller i et opkald.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan det synliggøres i Løsningen, at Bruger/gruppe er online, offline eller i et opkald. Illustrer gerne med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.12** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Rapporter trukket fra administrationssystemet*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kan danne rapporter med ledelsesinformationer, som kan bruges til databaseret ledelse.Herudover ønsker Kunden at Løsningen kan generere rapporter indeholdende bl.a. følgende:* Hvem og hvor mange foretager opkald
* Hvem og hvor mange modtager opkald
* Organisatorisk placering hos Kunden (både opkald der foretages og modtages)
* Tidspunkt for opkald foretages og modtages
* Opkaldsvarighed
* Hvem afslutter opkald
* Mislykkede opkald/ubesvarede opkald
* Oprettede Borgere
* Oprettede Brugere
* Aktive Borgere/Brugere

Herudover ønsker Kunden at Løsningen kan vise rapporter der viser en udvikling over tid, samt at rapporten kan vise den ovenfor oplistede data i form af diagrammer, søjler og grafer med mulighed for at sortere i data.Rapporter ønskes tilbudt på dansk. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvilke data der kan genereres i den tilbudte rapport. Illustrer gerne med eksempel på rapport, eller skærmbilleder af rapportindhold.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **1.13** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Angivelse af at Løsningen arbejder med at hente data i administrationssystemet*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Løsningen ved en svartid der overstiger 1 sekund angiver, at Løsningen arbejder og der derfor kan være ventetid. Ventetiden ønskes grafisk illustreret og bl.a. angive ventetid i forbindelse med at Bruger logger ind, opretter data etc.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder illustrere det tilbudte i form af skærmbilleder mv.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

## Funktionelle krav til applikationen (App)

I Løsningen er der behov for en bred vifte af funktionalitet, som beskrives i det følgende afsnit. Afsnittet beskriver Kundens krav til den tilbudte App.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id:  | **2.01** | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Mindstekrav** |
| Ordregivers krav: | **App*****Beskrivelse af krav***Løsningen skal tilbydes med en App til brug for virtuelle opkald.  |
| Leverandørens svar: |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.02** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Sprog i Appen*****Beskrivelse af krav*** Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor sproget er dansk. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, samt vedlægge skærmbilleder af sproget i Løsningen.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.03** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Borgers brugergrænseflade*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som kræver minimal oplæring. Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Borger alene kan se fornavn eller alias og billede på den Bruger der foretager opkaldet. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes redegøre for det tilbudte, herunder en beskrivelse af hvilke oplysninger der er tilgængelige for Borger på Appens brugergrænseflade.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.05** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Profilbillede af Borger og Bruger*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor der er mulighed for at Borger og Bruger kan oprettes med et profilbillede.Kunden ønsker at Borger ved indgående opkald kan se et billede af, hvem der ringer. Opkaldspartens profilbillede skal fremkomme for modtageren i forbindelse med opkald og i kontaktlisterne i Løsningen. Ligeledes skal modtagerpartens profilbillede fremkomme for den part, der kalder op.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan Løsningen understøtte dette krav. Illustrer gerne med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.06** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Opkald mellem to parter i Appen** ***Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som giver Brugerne mulighed for at gennemføre videosamtaler med en Borger. Herudover ønsker Kunden tilbudt, at opkaldet kan afsluttes af begge parter, hvis den ene part vælger at afbryde forbindelsen (afslutte opkaldet).***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan der foretages opkald i App’en. Illustrer gerne med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.07** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Kontaktoplysninger i Appen** ***Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor der tilbydes adgang i App’en til Kundens kontaktoplysninger på hhv. de grupper/teams af Brugere, som den enkelte Bruger via opsætning i administrationssystemet har rettigheder til at foretage videoopkald med.Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor der tilbydes adgang i App’en til Borgerens kontaktoplysninger på de teams af Brugere, som den enkelte Borger via opsætning i administrationssystemet har rettigheder til at modtage videoopkald fra.Hvis Borger har rettighed til at starte et videoopkald, skal der tilbydes adgang i App’en til Borgerens kontaktoplysninger på de teams af Brugere, som den enkelte Borger via opsætning i administrationssystemet har rettigheder til at foretage videoopkald til.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan kontakter vises for Brugeren. Illustrer gerne med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.08** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav*:* | **Favoritkontakter*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning med mulighed for at Brugeren kan markere andre Brugere og Borgere, som favoritkontakter på en måde hvor disse kontakter bliver synlige øverst i kontaktlisten. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan der foretages opkald i App’en. Illustrer gerne med skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.09** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Gruppeopkald*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsningen, som giver Brugere mulighed for at gennemføre gruppeopkald med flere Borgere og andre Brugere/Tredjepart på samme tid.Mulighed for opkald til en gruppe af Borgere, hvor den enkelte Borger ved modtagelse af opkaldet kan vælge at acceptere eller afvise at deltage i et gruppeopkald. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan Borger kan vælge at acceptere eller afvise at deltage i et gruppeopkald. Leverandøren bedes desuden angive, hvor mange deltagere der er mulighed for at tilføje til et gruppeopkald.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.10** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Skifte mellem apps under opkald*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Brugeren kan tilgå andre apps, herunder f.eks. Kundens journalsystem, under opkaldet uden at miste forbindelsen til Borgeren.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte. Der ønskes en detaljeret beskrivelse af, hvilke krav der stilles til enheden for at applikationen kan opretholde forbindelse til videoopkaldet mens der tilgås en anden app.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.11** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Indstillingsmuligheder på borgertablet*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor der er mulighed for at Borger kan vælge at mute og skrue op eller ned for lyden på enhedens lydknapper eller via funktion i App’en. Herudover er det et ønske, at det er muligt for Borger at slå kamera til eller fra samt vende kameravinklen.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.12** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Opkald til modtagerenhed i skærmlåstilstand*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Bruger kan ringe op til Borger selvom devices (tablets/telefoner) er skærmlåst.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.13** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Onlinestatus i App*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder en funktion til angivelse af status på om Borgere og andre Brugere er on-/offline.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder muligheden for at se on-/offline status i Appen. Tilføj gerne illustrationer eller skærmbilleder.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.14** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Billedkvalitet** ***Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Brugere f.eks. skal kunne læse skriften på en dosispakke med medicin eller aflæse en måling af Borgers blodsukkerværdi.Der ønskes en løsning hvor applikationen skal kunne understøtte en billedopløsning på minimum 1080 p. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder redegøre for den tilbudte billedkvalitet.* *Leverandøren bedes tilsvarende redegøre for, hvordan billedkvalitet testes og vurderes af Leverandøren.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **2.15** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Angivelse af at Løsningen arbejder med at hente data i App*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Løsningen ved en svartid der overstiger 1 sekund angiver, at Løsningen arbejder og der derfor kan være ventetid. Ventetiden ønskes grafisk illustreret og bl.a. angive ventetid i forbindelse med at Bruger logger ind, opretter data etc.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder illustrere det tilbudte i form af skærmbilleder mv.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

# Non-funktionelle krav til Løsningen

For at Løsningen kan levere den service, Bruger og Borger har behov for, er det nødvendigt at stille en række tekniske krav, som blandt andet skal sikre, at Løsningen kan integreres i et eksisterende it-landskab baseret på en række principper og standarder. Denne type krav kaldes non-funktionelle krav, idet de ikke direkte relaterer sig til Brugerens forretningsmæssige behov, men beskæftiger sig med Løsningens servicemæssige kvalitet. De non-funktionelle krav ønskes således at understøtte de funktionelle krav beskrevet i afsnit i afsnit 5 ovenfor, og koblingen hertil sker gennem Løsningens arkitektur, integrationer og brugervenlighed, som beskrives i dette afsnit 6.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id:  | **3.01** | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Mindstekrav** |
| Ordregivers krav: | **Devices*****Beskrivelse af krav***Løsningen skal kunne anvendes på Kundens pc’er og mobile enheder, som angivet i bilag 2A. Herudover skal Løsningen kunne anvendes på mobile enheder som understøtter følgende: * Android med den nyeste tilgængelige softwareversion eller en af de 3 seneste hovedversioner af styresystemet.
* iOS med den nyeste tilgængelige softwareversion eller en af de 3 seneste hovedversioner af styresystemet.
 |
| Leverandørens svar: |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.02** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Administrationssystem og App – Adgangsstyring*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker en Løsning, der enten anvender context handler og den fælleskommunale adgangsstyring eller Azure IdP til implementering af adgangsstyring.Azure IdP er Kundens Azure-baserede føderationsløsning og er ikke at forveksle med Microsofts Azure AD-loginfunktioner via Enterprise Applications.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder bedes Leverandøren beskrive, hvilken af de to metoder for adgangsstyring, der tilbydes.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.03** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Administrationssystem og App - Adgangs- og rettighedsstyring*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor adgang til Løsningen baserer sig på en Azure AD-konto i Kundens Azure-tenant.Rettighedsstyring ønskes baseret på en Brugers medlemskab af en Azure AD-gruppe. Rettigheden sendes til Løsningen som en claim i en token i forbindelse med login.Rettigheder ønskes ikke at kunne tildeles direkte i Løsningen, men ønskes tildelt via claims.Claims ønskes udvekslet via SAML 2.0- eller OIDC-protokollen med Kundens Azure IdP.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.04** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Administrationssystem og App - Dataintegration til Azure og O365** ***Beskrivelse af krav***I forbindelse med dataintegration til Azure og Office365 backend – herunder men ikke begrænset til, SharePoint Online, Teams/Skype4Business og Exchange Online – ønsker Kunden tilbudt en Løsning, som anvender følgende teknologier og standarder:* Microsoft Graph API
* Integrationer fra Løsningen til Microsoft backend ønskes rettighedsstyret via App Registrations i Azure.
* API Permissions til App Registrations ønskes begrænset til de specifikke relevante ressourcer, data ligger i.

Løsningens adgang til slutbrugerdata ønskes at afspejle slutbrugerens rettigheder til at tilgå de pågældende data. Der må derfor ikke gives adgang til en slutbrugers data uden slutbrugerens credentials.Løsningens adgang til andre typer af data ønskes afgrænset til kun at omfatte relevante data.Nedenstående er et eksempel på applikationsadgang, som ikke ønskes tilbudt, til slutbrugerens data:* Application Impersonation til slutbrugeres Exchange Mailboxes via en ServiceAccount.
* Application Permission via Azure Application Registration eller Enterprise Application, hvor permissionset baserer sig på:
	+ Read.ALL
	+ ReadWrite.ALL
	+ Alt, der giver adgang til en slutbrugers data uden slutbrugerens credentials.
* Application Permission via Azure Application Registration eller Enterprise Application, hvor der gives adgang til mere end relevante data.

***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder den tilbudte applikationsadgang.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.05** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **App - Bruger og adgangsstyring vedr. Borgere** ***Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder en funktion til første log-in af Borgere ved brug af et brugernavn og en adgangskode. Herefter er Borger logget ind indtil der sker automatisk log-ud. Se krav 3.09. Første log-in for Borger fortages af en Bruger. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan første log-in kan administreres og hvordan det sikres, at der ikke lagres nogen form for data via Appen med denne type adgangsprofil.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.06** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **App – Bruger- og adgangsstyring vedr. Borgere med to-faktor-login*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder mulighed for to-faktor-login med Nem- login eller tilsvarende sikker to-faktor validering.Kunden ønsker desuden tilbudt en Løsning, som understøtter at Borger kan besvare et opkald med et enkelt tryk på, f.eks. ”accepter opkald” eller ”Afvis opkald” – svarende til en grøn og en rød knap.Herudover ønsker Kunden tilbudt en Løsning, som minimerer risikoen for, at Borgeren ved en fejl ”logger af” Løsningen. Dette kan f.eks. opstå, hvor Borgerne kan ”logge af” med et enkelt tryk på skærmen. Der ønskes tilbudt en Løsning, som indeholder en mulighed for at Brugere kan afslutte Borgerne fra gruppeopkald.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder illustrere mulighederne for Borgers login og ud, samt besvarelse af opkald.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.07** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **App – Mulighed for log-in med brug af biometri** ***Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, som indeholder mulighed for log-in med brug af biometri herunder Touch ID og ansigtsgenkendelse. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder illustrere mulighederne for Borgers login og ud, samt besvarelse af opkald.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.08** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **App - Adgangsstyring for opkald til Tredjepart*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Løsningen indeholder mulighed for at tilkoble tredjepart til videoopkald med adgang via NemLog-in privat/erhverv eller CVR-nummer og med mindst muligt behov for støtte og support fra Kunden.Kunden ønsker mulighed for, at Løsningen kan anvendes til at gennemføre opkald af f.eks. andre professionelle samarbejdspartnere eller borgers pårørende. Herunder til følgende brugere:* Pårørende
* Professionelle samarbejdspartnere

***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvilke muligheder der er for at tilkoble tredjepart til opkaldsliste. F.eks. pårørende eller læge.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.09** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Administrationssystem - Mulighed for automatisk log ud og sletning af borgeradgange*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Borger automatisk bliver logget ud og/eller slettes, hvis Borgeren ikke har været aktiv inden for en foruddefineret tidsramme. Borgeren skal re-authentificere sig for igen at logge ind i Løsningen.Såfremt Borgeren i en nærmere tidsdefineret periode ikke har været aktiv i et opkald, ønsker Kunden at modtage en notifikation herom. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, herunder hvordan Borger automatisk bliver logget ud og/eller slettes, hvis Borgeren ikke har været aktiv inden for en foruddefineret tidsramme.*  |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.10** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Administrationssystem - Mulighed for automatisk log ud og sletning af Brugeradgange*****Beskrivelse af krav***Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Kunden kan definere en given tidsramme for, hvornår Brugere automatisk bliver logget ud som følge af inaktivitet. Brugere skal re-authentificere sig for igen at logge ind i Løsningen.***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse****Leverandøren bedes beskrive det tilbudte, hvordan der sker integration mellem Løsningen og Kunden, herunder angive hvor ofte administrationssystemet henter opdateringer fra Kunden ift. roller og adgangsstyring og hvordan Brugerprofilerne kan slettes.* |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.11** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | ***Dataleverance til Kundens Datavarehus******Beskrivelse af krav****Dataleverance*Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor samtlige data stilles til rådighed og kan eksporteres til andre formål f.eks. således at Kundens BI afdeling kan hente og anvende data.Der ønskes eksport i form af følgende: * transaktionsdata (f.eks. opkald og opkaldsvarighed)
* logningsdata (f.eks. log over opkaldstidspunkt samt hvem der har ringet til hvem (team og Borger)).

Data ønskes leveret med højeste detaljeringsgrad (rå form), så Kunden til enhver tid kan rekonstruere indtastede eller genererede data.    Såfremt Leverandøren som del af dataadgangen også giver mulighed for leverance af mere modellerede data, ønskes disse ligeledes at indgå i Kundens dataadgang. Dokumentation i form af vejledningKunden ønsker dokumentation af datamodellen bag Løsningen. Ved dokumentation forstås vejledninger eller forklarende tekst til brug for at hente og anvende data. Vejledningerne kan bestå af følgende: * E/R model
* Nøgler (primære nøgler og fremmednøgler)
* Begreber
* Definitioner
* Beregninger
* Tabelstrukturer og dataformater

Dokumentationen skal være tilgængelig for Kunden og ønskes vedligeholdt af Leverandøren, så oplysninger til enhver tid er ajourførte. Leveringsmetode / dataadgang Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor data på sikker vis gøres tilgængelig for Kunden. Det skal være muligt at fuldt automatisere udtræk herfra f.eks. via API eller CSV-format på sftp server. Løsningens data ønskes leveret med omkostningsfri adgang til samtlige data.Hvis der foretages ændringer i Løsningen, herunder udvidelser af Løsningen, ønskes dataleverancen ændret tilsvarende uden yderligere omkostninger for Kunden.Leverandøren skal give sit forslag til, hvordan test af dataadgangen gennemføres, så Kunden kan se at data løbende opdateres. Kunden ønsker at have mulighed for at få testadgang til dataleverancen, så der er mulighed for at teste leverancen i god tid forud for driftsstart af Løsningen. Ved ændringer af datasnitfladen meddeles til Kunden minimum tre måneder inden ændringerne gennemføres, så Kunden har mulighed for at tilrette de bagvedliggende processer. Mindre ændringer kan gennemføres med kortere frist efter aftale. Leveringsfrekvens Data ønskes at være tilgængeligt med aftalt frekvens bestemt af behovet og informationernes karakter. Som udgangspunkt forventes dagens data ”leveret”/gjort tilgængelige senest kl. 21:00 på daglig basis (7 dage på en uge).Advisering ved manglende leverancer og adgang til dataleverance log Hvis levering af data ikke kan foretages eller hvis leverancen er fejlbehæftet skal der gives besked om fejlen til en eller flere aftalte mailadresser. ***Beskrivelse af forventninger til Leverandørens besvarelse*** *Leverandøren bedes beskrive:*1. *Hvordan og i hvilket omfang krav til udtræk og aflevering af data understøttes*.
2. *Hvordan dataleverancen vil blive dokumenteret – gerne med eksempel og arkitektur visualisering.*
3. *Hvordan leverancen af data kan finde sted,*
4. *Hvordan data struktureres,*
5. *Test af dataleverancen, så Kundens behov er dækket i forbindelse med test af dataadgangen,*
6. *Hvordan dataleverancen i kontraktperioden løbende tilpasses med eventuelle ændringer/udvidelser af Løsningen.*
7. *Frekvens som data kan gøres tilgængelig.*
8. *Hvordan Kunden adviseres om fejlleverancer.*
9. *Hvordan Kunden får adgang til en medarbejder hos Leverandøren ved eventuelle spørgsmål vedr. dataleverancer.*

 |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.12** | Kravkategori: | **MK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Mindstekrav** |
| Ordregivers krav: | **Databehandleraftale*****Beskrivelse af krav***Leverandøren skal indgå en databehandleraftale med Kunden. Skabelon til databehandleraftale er vedlagt i bilag 4. |
| Leverandørens svar: |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.13** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Uddannelsesforløb af Superbrugere og Systemadministrator(-er) i forbindelse med implementeringen**Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Leverandøren i forbindelse med implementering af Løsningen tilbyder et uddannelsesforløb af Superbrugere og Systemadministrator(-er), herunder udarbejdelse af undervisningsmateriale. *Leverandøren bedes beskrive det tilbudte undervisningsforløb samt undervisningsmateriale, således:* * *Undervisningsforløbet omfatter en tidsplan, der tager højde for, at der gennemføres forskellige uddannelsesforløb på forskellige tidspunkter:*
	1. *Uddannelse af brugere forud for ibrugtagning af Løsningen til brug for test*
	2. *Uddannelse af 50 Superbrugere og 1 Systemadministrator inden generel ibrugtagning af Løsningen som en del af den generelle implementering af Løsningen*
* *Undervisningsforløbet tager højde for, at forløbet skal omfatte forskellige målgrupper med forskellige opgaver ind i Løsningen svarende til niveau for Superbrugere og Systemadministrator*
* *Undervisningsforløbet tager højde for en inddeling af kursisterne i distrikter og på tvær af teams el.lign.*
* *Undervisningsforløbet tager højde for, at Brugere har forskellige erfaringer med at anvende digitale værktøjer*
* *Undervisningen tager højde for mulig anvendelse af forskellige former for undervisning, eksempelvis både fysisk/virtuel undervisning og e-learning, webinarer og lignende.*
* *Oplægget til undervisningsforløbet omfatter samarbejde med repræsentanter for Kunden vedrørende indhold i uddannelsesforløbet, plan for uddannelse og undervisningsmaterialer*
* *Leverandøren stiller kompetente undervisere til rådighed med undervisningserfaring og kendskab til det domæne, Brugerne arbejder i*
* *Kunden har mulighed for at stille med 1 medunderviser*
* *Undervisningen og undervisningsmaterialet er på dansk*
* *Undervisningen foregår i Kundens lokaler og på Kundens enheder*
* *Undervisningen foregår som holdundervisning med mulighed for deltagelse af op til 30 personer fra Kunden pr. hold*
* *Undervisningen foregår i tidsrummet 8.00-19.00*
* *Kunden sørger for forplejning*
* *Leverandøren leverer undervisningsmateriale, som er tilpasset de forskellige målgrupper, eksempelvis også som e-læring og webinarer*
* *Kunden kan efterfølgende anvende undervisningsmaterialet i forbindelse med Kundens egen undervisning af Brugere, og indgår således i den samlede dokumentation, jf. Bilag 12*
* *Leverandøren udarbejder undervisningsmateriale med input fra Kunden*
* *Leverandøren forestår, at undervisningsmateriale og gennemførelse evalueres løbende i samarbejde med Kunden, hvorefter Leverandøren foretager evt. relevante tilpasninger af forløb, indhold eller praktiske forhold*
 |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | **3.14** | Kravkategori: | **EK** | Opfyldt: |   | Evalueringskriterie: | **Kvalitet** |
| Ordregivers krav: | **Øvrig uddannelse og uddannelsesforløb af superbrugere, systemadministratorer og slutbrugere**Kunden ønsker tilbudt en Løsning, hvor Kunden løbende i kontraktperioden kan tilkøbe uddannelse og uddannelsesforløb af Superbrugere, Systemadministratorer og slutbrugere leveret af Leverandøren, herunder at Leverandøren står for udarbejdelse af undervisningsmaterialet. *Leverandøren bedes beskrive det tilbudte undervisningsforløb samt undervisningsmateriale, således:** *Undervisningsforløbet tager højde for, at forløbet skal omfatte forskellige målgrupper med forskellige opgaver ind i Løsningen svarende til niveau for Superbruger, Systemadministrator og slutbruger*
* *Undervisningsforløbet tager højde for en inddeling af kursisterne i Distrikter og på tvær af teams el.lign.*
* *Undervisningsforløbet tager højde for, at Brugere har forskellige erfaringer med at anvende digitale værktøjer.*
* *Undervisningen tager højde for mulig anvendelse af forskellige former for undervisning, eksempelvis både fysisk/virtuel undervisning og e-learning, webinarer og lignende.*
* *Oplægget til undervisningsforløbet omfatter samarbejde med repræsentanter for Kunden vedrørende indhold i uddannelsesforløbet, plan for uddannelse og undervisningsmaterialer.*
* *Leverandøren stiller kompetente undervisere til rådighed med undervisningserfaring og kendskab til det domæne, Brugerne arbejder i.*
* *Kunden har mulighed for at stille med 1 medunderviser.*
* *Undervisningen og undervisningsmaterialet er på dansk.*
* *Kunden kan benytte Leverandørens undervisningsmateriale i forbindelse med Kundens undervisning.*
* *Undervisningen foregår i Kundens lokaler og på Kundens enheder.*
* *Undervisningen foregår som holdundervisning med mulighed for deltagelse af op til 30 personer fra Kunden pr. hold.*
* *Undervisningen foregår i tidsrummet 8.00-19.00.*
* *Kunden sørger for forplejning.*
* *Leverandøren leverer undervisningsmateriale, som er tilpasset de forskellige målgrupper, eksempelvis også som e-læring og webinarer.*
* *Kunden kan efterfølgende anvende undervisningsmaterialet i forbindelse med Kundens egen undervisning af Brugere, og indgår således i den samlede dokumentation, jf. Bilag 12.*
* *Leverandøren udarbejder undervisningsmateriale med input fra Kunden.*
* *Leverandøren forestår, at undervisningsmateriale og gennemførelse evalueres løbende i samarbejde med Kunden, hvorefter Leverandøren foretager evt. relevante tilpasninger af forløb, indhold eller praktiske forhold.*
 |
| Leverandørens svar: |  *Leverandørens løsningsforslag* |