



Gentofte Kommune

Kontraktbilag 1: Kravspecifikation

Kaldeanlæg til Gentofte Kommune



Indholdsfortegnelse

1.	Kravklassifikation	7
1.1	Minimumskrav (MK).....	7
1.2	Evalueringskrav (EK)	7
1.3	Minimumsoption (MO)	7
1.4	Leverancens omfang	9
1.5	Nuværende situation.....	9
2.	Leverancen	10
2.1	Totalleverance (MK)	10
2.2	Udskiftning af installationer (MK)	10
2.3	Nye installationer (MK)	11
2.4	Dimensionering af løsning (EK)	11
2.5	Levetid af produkter der udgør Den Tilbudte Løsning (EK)	11
2.6	Dataoverførsel til Kundens server (EK).....	11
2.7	Prissætning.....	12
2.8	Leverandøren skal beskrive Den Tilbudte Løsning (MK).....	12
2.9	Leverandørens krav til kabling og strøm (MK).....	12
2.10	Implementering af yderligere 2 plejehjem (MO).....	13
3.	Krav til løsningens delelementer.....	14
3.1	Alarmsendere og andet udstyrs udseende (EK)	14
3.2	Holdbarhed af fastmonteret og bærbart Udstyr (EK).....	14
3.3	Borgernes alarmsendere (EK).....	14
3.4	Klargøring af nyt udstyr (EK).....	15
3.5	Løbende batteriskift i perifert udstyr (EK)	15
3.6	Krav til alarmmodtagelse på Smartphone (EK).....	16
3.7	Krav til whitelist over Smartphones (MK).....	16
3.8	Usecase 1 – møde ind på arbejde (EK)	17
3.9	Usecase 2 – modtage kald fra borger (EK).....	17
3.10	Usecase 3 – GPS overvågning (EK)	17
3.11	Usecase 4 overvågning af det leverede system (EK)	18
3.12	Brugervenlighedstest (EK)	18
3.13	Tilkobling af 3 parts udstyr (EK).....	18
3.14	Trådløs teknologi i Den Tilbudte Løsning (EK)	19
3.15	Sammenhængende, løsning for plejehjem og hjemmeplejen (EK)	19
3.16	Vagtcentralfunktion – routning af kald (EK)	20
3.17	Mobildækning af nødkaldeudstyr som anvender GSM (EK).....	21
3.18	Anvendelse af infrastrukturen til telemedicinske formål (EK)	21



3.19	Roadmap for videreudvikling (EK)	22
3.20	Anvendelse af standarder (EK)	23
3.21	Leverandørens kvalitetssikring (EK).....	23
3.22	Brugervenligt system (EK).....	23
3.23	Nødprocedurer (EK)	24
4.	Funktionalitet.....	24
4.1	AD login til Den Tilbudte Løsning (MK).....	24
4.2	Rollebaserede rettigheder til Den Tilbudte Løsning på AD (EK)	24
4.3	Kommunikation – 2 vejs tale med beboeren (EK)	25
4.4	Sikring af at nødkald sendes og modtages (EK).....	25
4.5	Vagtcentral funktion og overvågning (EK)	26
4.6	Dækning for modtagelse af nødkald (EK)	26
4.7	Dækning for mobil alarmmodtager (Smartphone) (EK)	27
4.8	Alarmsendere til beboerne – sortiment (EK)	28
4.9	Nødkald fra personale (EK).....	28
4.10	Open speech i forbindelse med nødkald (EK)	28
4.11	Overvågning af nødkaldeudstyrets funktionsduelighed (EK)	29
4.12	Lokalisering af beboere og personale (EK)	29
4.13	GPS tracker til brug for lokalisering af borgere (EK)	30
4.14	GPS tracker der understøtter LoRaWAN (EK)	30
4.15	Konfiguration af routning af alarmkald (EK)	31
4.16	Dørtelefoner, låsesystemer og andre alarmsystemer (EK)	31
4.17	Snitflade til Fire Eater (EK).....	32
4.18	Snitflade til Gearteam (EK)	32
4.19	Snitflade til Safecall GPS tracking system (EK).....	33
4.20	Snitflade til ABA systemer (EK)	33
4.21	Samspil med nyt perifert udstyr fra andre producenter (EK)	33
4.22	Placering af decentralt alarmudstyr på plejehjem (EK).....	34
4.23	Hygiejnekrav til alt perifert udstyr (EK)	34
5.	Service og drift	35
5.1	Service- og driftsaftale (MK).....	35
5.2	Overvågning og fjernadgang (MK).....	36
5.3	Logning af hændelser (MK)	36
5.4	Logning af anden aktivitet (EK).....	36
5.5	Forebyggelse og imødegåelser af driftsforstyrrelser (EK).....	37
5.6	Optimering og udvikling (MK)	37
5.7	Softwareopgradering (EK)	37
5.8	Migrering til eget MDM system - InTune (EK)	38



5.9	Strategisk samarbejde (EK).....	39
5.10	Support (MK).....	39
6.	Administration	42
6.1	Statistikmodul (MK).....	42
6.2	Systemadministrationsklient (EK).....	44
7.	Uddannelse	46
7.1	Uddannelse – generelt (EK).....	46
7.2	Uddannelse – Systemadministratorer (EK).....	46
8.	Implementering.....	47
8.1	Projektledelse for leverancen (EK)	47
8.2	Tidsplan (MK)	48
8.3	Dokumentation (EK)	49
8.4	Implementerings- og serviceorganisation (EK).....	50
9.	Prøver	51
9.1	Generelt (MK).....	51
10.	Timepriser for konsulentassistance (MK)	51

**Instruktion til Leverandøren:**

Teksten i denne instruktion er ikke en del af Kontrakten og vil blive fjernet ved kontraktindgåelse.

Formål med bilag:

Formålet med Kontraktbilag 01 er at specificere Kundens behov og de konkrete krav, som gør sig gældende for den ønskede løsning.

Instruks vedr. bilag:

I forbindelse med afgivelse af tilbud skal Leverandøren udarbejde en besvarelse af bilaget.

Besvarelsen af bilaget skal ske ved besvarelse af Kontraktbilag 2, 4A, 5, 6 og 7. Opfyldelse af krav skal ske i overensstemmelse med den under punkt 1 anførte kravmetodik.

I nærværende Kravspecifikation er visse af Kundens krav angivet som Minimumskrav (MK). Der er tale om krav fra Kundens side, som skal accepteres uden forbehold fra Leverandørens side.

Leverandøren kan ikke besvare MK og afgivelse af tilbud opfattes som en accept af samtlige MK.

*For Evalueringskrav (EK) skal Leverandøren beskrive sin opfyldelse i henholdsvis **bilag 2 og bilag 5-7**.*

I nærværende Kravspecifikation er visse af Kundens krav angivet som Minimumsoptioner (MO). Der er tale om krav fra Kundens side, som skal accepteres uden forbehold fra Leverandørens side.

Leverandøren kan ikke besvare MO og afgivelse af tilbud opfattes som en accept af samtlige MO.

Leverandørens tilbudte opfyldelse af Prioriterede krav og Krav indgår i tilbudsevalueringen.

Leverandøren skal udfylde/vedlægge følgende:

Bilag 2: Udfyldt løsningbeskrivelse med angivelse af besvarelse af alle Prioriterede krav og Krav.

Bilag 4a: Priser på Den Tilbudte Løsning

Bilag 5: Tidsplan, jf. krav 8.2 og 8.2.1

Bilag 6: Drift og service, jf. afsnit 5.

Bilag 7: Implementerings- og serviceorganisation, jf. krav 8.4 og 8.4.1.

Evaluerings af besvarelse

Leverandørens besvarelse af kravspecifikationen vil indgå i tilbudsevalueringen i tilknytning til kriteriet "Kvalitet" med underkriterier "Funktionalitet, Bruger-venlighedstest, Drift og vedligehold samt Implementering.



Leverandørens opfyldelse af Evalueringskrav (EK), som fremgår af Leverandørens løsningsbeskrivelse, vil blive evalueret i henhold til kriteriet "Kvalitet" på baggrund af de evalueringstekster, der fremgår for hvert enkelt af de Evalueringskrav (EK) med kursiv.

Krav i afsnit 5 der skal opfyldes ved beskrivelse af Kontraktbilag 6 vil blive evalueret i underkriteriet "Drift og vedligehold".

Minimumskrav og Minimumsoptioner indgår ikke i vurderingen, da disse krav skal være opfyldt.



1. Kravklassifikation

Kundens krav til Leverandøren er klassificeret i tre kategorier benævnt som følger:

MK = Minimumskrav

EK = Evalueringskrav

MO = Minimumsoption

1.1 Minimumskrav (MK)

Minimumskrav (MK) **skal** opfyldes af Leverandøren og skal indgå i tilbuddet. Leverandøren kan således ikke i sit tilbud fravige det i minimumskravet (MK) anførte.

Leverandøren kan ikke besvare minimumskrav (MK), og afgivelse af tilbud opfattes som en accept af samtlige minimumskrav (MK).

Minimumskrav skal **ikke** besvares i Leverandørens løsningsbeskrivelse.

Dog vil Leverandørerne skulle afgive pris på enkelte af de stillede minimumskrav, hvilket vil fremgå af Kontraktbilag 4A.

1.2 Evalueringskrav (EK)

Kundens krav formuleret som et Evalueringskrav (EK) **kan** opfyldes af Leverandøren.

Leverandørens opfyldelse af Evalueringskrav (EK), som fremgår af Leverandørens løsningsbeskrivelse i Kontraktbilag 2, 5, 6 og 7, vil blive evalueret i henhold til underkriterierne "Funktionalitet", "Brugervenlighedstest", "Drift og vedligehold" og "Implementering" på baggrund af de evalueringstekster, der fremgår for hvert enkelt Evalueringskrav (EK) i Kontraktbilag 1.

Opfyldelsen af et Evalueringskrav (EK) vil i evalueringen vægte ligeligt i henhold til de opstillede evalueringskriterier, som oplyst i bilag XX.

1.3 Minimumsoption (MO)

Behov formuleret som Minimumsoption (MO), skal opfyldes af Leverandøren og skal indgå i tilbuddet. Opfyldes en Minimumsoption (MO) ikke, vil tilbuddet blive anset som ikke konditionsmæssigt.



For Minimumsoptioner (MO) gælder, at Leverandøren særskilt skal prisfastsætte hver enkelt Minimumsoption (MO) entydigt. Denne pris skal omfatte omkostninger til alle elementer, der er nødvendige for pågældende Minimumsoptions (MO) anvendelighed for Kunden.



1.4 Leverancens omfang

Kunden ønsker at indgå en aftale med én leverandør om levering af en ny kaldeanlægsløsning, som initielt skal installeres på 7 af Gentofte Kommunes plejehjem og 4 af Gentofte Kommunes plejebolig tilbud. Dette er første fase, på sigt forventes det at de resterende plejehjem og plejeboliger også skal anvende den nye kaldeanlægsløsning, men præcis hvornår dette vil ske, er endnu ikke planlagt.

Leverandøren skal dog prissætte to optioner på at installere yderligere 2 af Gentofte Kommunes plejehjem til at kunne anvende Den Tilbudte Løsning.

Ydermere skal der tilbydes en samlet service- og driftsaftalen for hele Den Tilbudte Løsning.

1.5 Nuværende situation

1.5.1 Organisering og ansvar for kaldeanlægsløsningen

Ansaret for kaldeanlægsløsningen ligger i dag hos Gentofte Kommune, med IT afdelingen som teknisk backup og first level support fra teknisk service medarbejdere i plejeboligbebyggelserne. Se endvidere Kontraktbilag 12 *IT-miljø Gentofte Kommune*.

1.5.2 Nuværende løsning

Kontraktbilag 3 *Nuværende løsning* indeholder en beskrivelse af de nuværende løsninger. Dette bilag indeholder information om antal af plejeboliger, samt antal af nuværende tryk/træk kontakter og andet installeret hjælpemiddeludstyr.



2. Leverancen

2.1 Totalleverance (MK)

For leverancen gælder følgende:

- a) Ingen lokale servere på kommunens plejehjem
- b) Al hardware der skal anvendes til at opbygge de Centrale servere skal leveres af Leverandøren, og kan installeres hos Leverandøren eller efter aftale i Kundens hosting miljø.
- c) I det tilfælde at Leverandøren vælger at hoste de centrale servere hos sig selv, skal Leverandøren, i det fremsendte tilbud, inkludere en WAN forbindelse fra Leverandørens hosting center til Kundens IT miljø.
- d) Overførsel af data fra installationen og de enkelte sensorer skal ske til Leverandørens centrale server/enhed
- e) Den tilbudte løsning skal leveres fuldt funktionsdygtig inklusiv al nødvendig hardware/software, nødvendig projektledelse, detailspecifisering, installation, konfiguration, test, idriftsættelse og dokumentation. Alle omkostninger hertil skal være inkluderet i tilbuddet.
- f) Al kørsel, kopiering, sekretærbistand og lignende udlæg skal være inkluderet i tilbuddet.
- g) Tilslutning af radioenheder (IP-AP) sker til en af Kunden opsat RJ45 netværksstik med PoE og/eller 230V stik, placeret maksimum 2 meter fra radioenheden.
- h) Leverandøren skal redegøre for hvor der skal etableres ekstra PDS kabling, men kablingsopgaven udføres af Kunden.
- i) Al integration til øvrige applikationer/systemer, der er en forudsætning for leverancen, er inkluderet.

2.2 Udskiftning af installationer (MK)

Det er et minimumskrav, at Leverandøren udskifter de installationer fra Kundens nuværende leverandører, som ikke understøttes i Den Tilbudte Løsning. Der skal udskiftes udstyr på alle de nuværende installationsadresser, som er specificeret i Kontraktbilag 4A.



2.3 Nye installationer (MK)

Det er et minimumskrav, at installation (montering og konfiguration) af nye sensorer/nødtryk er indeholdt i prisen specificeret i Kontraktbilag 4A.

2.4 Dimensionering af løsning (EK)

Kunden lægger vægt på, at Den Tilbudte Løsning er dimensioneret, så den passer til opgavens omfang samt at den kan skalere ved udvikling heri.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan Den Tilbudte Løsning vil være dimensioneret til at håndtere den af Kunden angivne dimension af opgaven.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning er hensigtsmæssigt dimensioneret og kan skalere til eventuel udvikling i antallet af samtidige brugere på systemet og en udvikling i antallet af boliger der skal supporteres. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)

2.5 Levetid af produkter der udgør Den Tilbudte Løsning (EK)

Der må ikke være produkter i Den Tilbudte Løsning der på leveringstidspunktet er erklæret EOL fra producenten. Det skal være muligt at få leveret alle de tilbudte produkter sidst i kontraktperioden, og på dette tidspunkt skal leverandøren stadig garantere at disse produkter kan serviceres i mindst 3 år efter kontraktudløb.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren kan godtgøre at Den Tilbudte Løsnings produkter alle er af sidste generation og kan serviceres samt genanskaffes i hele kontraktperiodens løbetid. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

2.6 Dataoverførsel til Kundens server (EK)

Det er et minimumskrav, at Den Tilbudte Løsning kan overføre en csv-fil med specificeret funktionsdata jf. Afsnit 6.1.1 til en FTP server hos Kunden. Filen skal overføres en gang i døgnet og skal indeholde opdateret data for samtlige lokationer.

Del vægte positivt såfremt Leverandøren kan godtgøre at det er muligt at overføre funktionsdata til brug for viderebehandling til Kundens servere. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)



2.7 Prissætning

2.7.1 Prissætning af de enkelte plejehjem (MK)

Det er et minimumskrav, at Leverandøren prissætter (komplet og funktionsdygtigt), hvert plejehjem for sig under prisoplysninger i Kontraktbilag 4A.

2.7.2 Prissætning af yderligere installationer (MK)

Kunden skal have mulighed for i kontraktperioden at kunne indkøbe yderligere udstyr til brug for Den Tilbudte Løsning. Dette udstyr skal kunne installeres sådan, at det kan fungere uden problemer med Den Tilbudte Løsning. Det er et minimumskrav, at fremtidigt udstyr med samme funktion som det leverede, kan leveres til samme pris som det allerede leverede udstyr med samme funktionalitet.

2.8 Leverandøren skal beskrive Den Tilbudte Løsning (MK)

Det er et minimumskrav at Leverandøren vedlægger en grundig løsningsbeskrivelse i kontraktbilag 2, der beskriver, hvordan Leverandøren opfylder kravene til Den Tilbudte Løsning. Herunder skal tillige beskrives:

- a) Leverandøren skal indsætte en principskitse af Den Tilbudte Løsning.
- b) Hvilken teknologiplatform, der er benyttet i Den Tilbudte Løsning.
- c) Vedlægge eventuelle relevante produktblade (elektronisk form) over tilbudte løsninger og applikationer.
- d) Krav til netværksinfrastruktur, herunder diagrambeskrivelse.

2.9 Leverandørens krav til kabling og strøm (MK)

Leverandøren skal angive hvor denne vil have brug for PDS drop til eget udstyr, så som dedikerede radiosendere til modtagelse af alarmkald.

Kunden vil sørge for PDS stik på de af Leverandøren anviste placeringer, og for hvert PDS stik som Leverandøren anmode om, vil der blive tillagt en pris på 3.100, - kr. på Leverandørens samlede tilbud.

Leverandøren kan forvente at Kunden tilbyder PoE på det af Kunden leverende PDS drop. Såfremt Leverandøren anmoder om 240V udtag på den anviste placering, vil Kunden etablere dette, og Leverandørens tilbud vil blive tillagt en pris på 5.000, - kr. pr. 240V udtag.



2.10 Implementering af yderligere 2 plejehjem (MO)

Det er en minimumsoption at leverandøren tilbyder implementering af yderligere 2 plejehjem:

Tranehaven, Schioldannsvej 31, 2920 Charlottenlund

Rygaardscenteret, Niels Andersens Vej 22, 2900 Hellerup

Disse prissættes i Kontraktbilag 4A



3. Krav til løsningens delelementer

3.1 Alarmsendere og andet udstyrs udseende (EK)

Kunden ønsker, at det perifere udstyr, herunder såvel fastmonteret, fritstående som kropsbåret udstyr og apparatur fremstår med en tidssvarende æstetik. Leverandøren bedes gøre rede for sin holdning hertil samt til, hvordan Leverandøren metodisk eller systematisk sikrer sig en tidssvarende æstetik.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt en tidssvarende æstetik sandsynliggøres på en overbevisende måde. Det vil endvidere vægte positivt, hvis Leverandøren på en overbevisende måde kan sandsynliggøre, at denne har en virksom systematisk eller metodisk tilgang til at sikre en tidssvarende æstetik. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)

3.2 Holdbarhed af fastmonteret og bærbart Udstyr (EK)

Kunden ønsker, at perifert udstyr, herunder såvel fastmonteret, fritstående som kropsbåret udstyr og apparatur har en høj grad af holdbarhed og robusthed samt i relevante tilfælde vandtæthed, således at tilfælde af ikke-fungerende udstyr holdes på et minimum.

Leverandøren bedes gøre rede for, hvordan en høj grad af holdbarhed og robusthed samt i relevante tilfælde vandtæthed er opnået samt hvilke metodiske eller systematiske tiltag, Leverandøren har til sikring heraf.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt en høj grad af holdbarhed og robusthed samt i relevante tilfælde vandtæthed dokumenteres og/eller sandsynliggøres på en overbevisende måde. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt Leverandøren på en overbevisende måde kan sandsynliggøre, at denne har en virksom metodisk eller systematisk tilgang til sikring af en høj grad af holdbarhed og robusthed samt i relevante tilfælde vandtæthed. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)

3.3 Borgernes alarmsendere (EK)

Kunden ønsker, at kropsbåret udstyr kan anvendes med et minimum af ubehag eller gener til følge.

Leverandøren bedes gøre rede for, hvordan og hvorfor dennes kropsbårne udstyr kan anvendes med et minimum af ubehag eller gener til følge. Leverandøren bedes endvidere gøre rede for, hvordan denne systematisk



eller metodisk sikrer sig, at kropsbåret udstyr kan anvendes med et minimum af ubehag eller gener til følge.

Leverandøren bedes endelig gøre rede for, hvordan det sikres, at borger faktisk bærer udstyret eller eventuelt kan komme i kontakt med det alligevel.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren kan dokumentere eller på en overbevisende måde sandsynliggøre, at Leverandørens kropsbårne udstyr kan anvendes med et minimum af ubehag eller gener til følge. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt Leverandøren kan sandsynliggøre en metodisk eller systematisk tilgang til sikring af en høj grad af holdbarhed og robusthed. Det vil endelig vægte positivt, såfremt Leverandøren kan sandsynliggøre, at borger vil huske at bære udstyret og/eller kan komme i kontakt med udstyret alligevel. Det vil sluttelig vægte positivt, hvis Leverandøren derudover kan anføre forhold vedrørende det kropsbårne udstyr, som må antages at medvirke til behagelig, sikker og effektiv brug. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)

3.4 Klargøring af nyt udstyr (EK)

Kunden lægger vægt på, at tilkobling af perifert udstyr, uanset om der er tale om fastmonteret, fritstående eller kropsbåret udstyr, er en simpel operation, som kan foretages af personer uden særlige forudsætninger eller forudgående særlig instruktion.

Leverandøren bedes gøre rede for, hvordan tilkobling af perifert udstyr vil foregå.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det dokumenteres eller på overbevisende måde sandsynliggøres, at tilkobling af perifert udstyr vil foregå på en simpel måde. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt det dokumenteres eller på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Leverandøren har en metodisk eller systematisk tilgang til sikring af, at også fremtidigt udstyr kan tilkobles på en simpel måde. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.5 Løbende batteriskift i perifert udstyr (EK)

Kunden ønsker sikre og smidige processer for udskiftning af batterier i perifert udstyr.

Det skal være muligt for de tekniske servicemedarbejdere at modtage alarmer / informationer om batterifejl på perifert udstyr, enten som alarm



fra udstyret selv eller som en alarm fra det centrale system. Disse alarmer skal kunne modtages på medarbejderens mobiltelefon.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan batterier udskiftes i tide og af hvem.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på en overbevisende måde sandsynliggøres, at batterier i perifert udstyr udskiftes, inden udstyret taber funktionsevne, samt at udskiftningen organiseres på en for Kunden såvel som for den enkelte borger smidig og simpel måde. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.6 Krav til alarmmodtagelse på Smartphone (EK)

Kunden vil gerne anvende Smartphones med styresystemet Android 8.0 eller højere. Kunden ønsker også at det skal være muligt, dog sekundært, at anvende iPhones med IOS 13 eller højere. Alle enheder skal ligeledes kunne understøtte mobiltelefoni.

Leverandøren bedes beskrive krav til Smartphones samt til infrastruktur for en sikker alarmmodtagelse, herunder krav til WiFi- og mobildækning. Leverandøren bedes herunder beskrive eventuelle apps' energiforbrug. Leverandøren bedes beskrive forventede udfordringer og hvordan disse løses i praksis.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, at forhold, der har betydning for, at Nødkald modtages og betjenes, er beskrevet så Leverandøren kan medvirke til at sikre etablering af den nødvendige infrastruktur og dækning.

Ligeledes vil det vægte positivt hvis Leverandøren kan specificere hvilke krav der stilles til en smartphone, for at den kan virke optimalt sammen med den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.7 Krav til whitelist over Smartphones (MK)

Leverandøren skal udarbejde en whitelist over de smartphones som Den Tilbudte Løsning kan understøtte. Det er Leverandørens pligt, i kontraktperioden, at ajourføre denne whitelist over understøttede smartphones og at opdatering af whitelist udføres minimum hver 6 måned.

Ligeledes skal Leverandøren garantere, at alle smartphones der findes på denne whitelist, er testet med det af Leverandøren tilbudte software, som udgør Den Tilbudte Løsning.



3.8 Usecase 1 – møde ind på arbejde (EK)

Kunden anmoder leverandøren om at udfylde usecase 1 der omhandler login situationen på en smartphone. Kunden ønsker, at tilmelding af medarbejderes Smartphones til alarmmodtagelse kan foregå simpelt, smidigt og sikkert. Kunden lægger vægt på, at vagtskifte, sygdom, ferie og lignende ikke introducerer risici for alarmmodtagelsen, ligesom Kunden lægger vægt på, at disse forhold ikke introducerer administrative byrder for Kunden.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det dokumenteres eller på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning håndterer tilmelding af Smartphones til alarmmodtagelse simpelt og sikkert og således at der hverken introduceres risici for alarmmodtagelsen eller administrative byrder for Kunden. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.9 Usecase 2 – modtage kald fra borger (EK)

Kunden anmoder Leverandøren om at udfylde usecase 2 der omhandler situationen hvor en medarbejder modtager opkald fra en borger. Dette kan være et nødkaldstryk. Kunden lægger vægt på at det skal være intuitivt og nemt at besvare opkaldet, samt at andre medarbejdere som samtidigt modtager opkaldet, kan se at dette bliver besvaret.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det dokumenteres eller på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning kan håndtere opkald fra borger på en nem og sikker måde kan besvares af plejepersonalet, samt at ingen opkald tapes på gulvet og dermed ikke bliver besvaret. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.10 Usecase 3 – GPS overvågning (EK)

Kunden anmoder Leverandøren om at udfylde usecase 3 der omhandler situationen hvor en dement borger udløser en GPS alarm. Kunden lægger vægt på at plejepersonalet nemt og hurtigt kan se hvor og hvad der har udløst alarmen. Ligeledes skal man hurtigt og nemt kunne afstille alarmen, når situationen igen er normal og borgeren er indenfor det område hvor vedkommende kan bevæge sig.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det dokumenteres eller på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning kan håndtere GPS alarmer udløst af en borger på en nem og sikker måde. Ligeledes skal det sandsynliggøres at plejepersonalet på nem og intuitiv



måde kan afstille alarmen efter denne er håndteret. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.11 Usecase 4 overvågning af det leverede system (EK)

Kunden anmoder Leverandøren om at udfylde usecase 4 der omhandler hvordan Leverandøren kan håndtere overvågning af Den Tilbudte Løsning.

Det vil vægte positivt hvis Leverandøren kan overvåge samtlige komponenter i Den Tilbudte Løsning, og det helt nede på tryknap niveau.

Ligeledes vil det vægte positivt hvis Kunden kan få del i denne overvågning, så Kunden også kan reagere på alarmer udløst af overvågningen. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.12 Brugervenlighedstest (EK)

I forbindelse med evaluering af Den Tilbudte Løsning, skal Leverandøren afholde en live test som kan vise hvordan Den Tilbudte Løsning vil virke set fra en brugers synspunkt.

Denne test vil blive afholdt efter Leverandøren har afleveret tilbud, og skal gennemføres af samtlige tilbudsgivere.

Testen vil som minimum indeholde følgende aktiviteter:

Ved dagens start – bruger login og klarmelding

Modtage opkald fra borger – alarmtryk

Modtage alarm fra kollega – ”overfaldsalarm”

Se Kontraktbilag 1.1 ”Brugervenlighedstest” for yderligere uddybning.

Der vil blive vurderet på hvor nemt og intuitivt systemet er for brugeren. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Brugervenlighedstest)

3.13 Tilkobling af 3 parts udstyr (EK)

Kunden lægger vægt på, at det vil være muligt at tilkoble perifert udstyr fra andre producenter end Leverandørens.

Leverandøren bedes gøre rede for, hvordan tilkobling af perifert udstyr fra andre leverandører kan foregå og herunder loyalte gøre rede for eventuelle



begrænsninger, der måtte være heri med hensyn til udstyr eller udstyrs funktionalitet.

Alarmer der kommer fra 3 parts udstyr skal også visuelt kunne ses i den samme applikation som anvendes til Den Tilbudte Løsning.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det er muligt at tilkoble perifert udstyr fra andre leverandører/producenter. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt tilkobling af sådant udstyr kan foregå på en simpel måde. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt Leverandørens redegørelse for eventuelle begrænsninger eller ulemper ved anvendelse af perifert udstyr fra andre leverandører fremstår saglig, grundig og udtømmende.

Det vægter ligeledes positivt hvis Leverandøren kan godtgøre / vise at alarmer fra 3 parts udstyr håndteres på samme måde som alarmer fra grundsystemet som udgør Den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.14 Trådløs teknologi i Den Tilbudte Løsning (EK)

Kunden lægger vægt på, at Den Tilbudte Løsning anvender standardiserede frekvensbånd til de trådløse enheder. Leverandøren bedes oplyse hvilke standarder det leverede udstyr anvender, samt oplyse om hvilke frekvensbånd der yderligere kan understøttes for andet fremtidigt trådløst udstyr.

Kunden er i en initial fase på implementering af et lokalt LoRa baseret netværk, så Leverandøren skal gøre rede for mulighederne i Den Tilbudte Løsning til at samarbejde med enheder der anvender LoRa som kommunikationsteknologi.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt hvis den af Leverandøren tilbudte løsning anvender standard frekvensbånd til intern kommunikation. Ligeledes vil det vægte positivt at Leverandørens løsning kan understøtte LoRa til at opkoble trådløse enheder udenfor lokationens område. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)

3.15 Sammenhængende, løsning for plejehjem og hjemmeplejen (EK)

Kunden ønsker en Nødkalds-løsning, som, på sigt, kan udvides til at dække både hjemmeplejen, plejehjem og ældreboliger. Den Tilbudte Løsning bør således kunne rumme de forskellige forhold og vilkår, som dette indebærer.



Leverandøren bedes beskrive en samlet Nødkalds-løsning, som, på sigt, kan dække både hjemmeplejen, plejehjem og ældreboliger. Beskrivelsen bør omfatte gennemgang af, hvordan de forskellige usecase håndteres og hvordan vagtcentralfunktionalitet virker. Beskrivelsen bedes endvidere omfatte en gennemgang af, hvordan en samlet løsning bidrager til borgernes oplevede kvalitet samt hvordan en samlet løsning vil gøre det muligt for den enkelte borger, at perifert udstyr er det samme hen over eventuel flytning fra plejebolig til plejehjem.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt den beskrevne Nødkalds-løsning fremstår sammenhængende og gennemtænkt med fokus på at udstyr og funktionalitet er genkendelige for såvel borgere som personale på tværs af plejeboliger og plejehjem og med fokus på fleksibilitet og smidighed med hensyn til organisering af vagtcentralfunktionalitet og -organisering, samt med hensyn til drift, service og support. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Teknisk løsning)

3.16 Vagtcentralfunktion – routning af kald (EK)

Kunden ønsker en smidig og dynamisk organisering af vagtcentralfunktionen på tværs af plejehjem m.v. Eksempelvis bør Nødkald fra en borger på et plejehjem som udgangspunkt gå til "lokal vagtcentral" på plejehjemmet. Det skal være muligt at kald, som ikke bliver besvaret, kan gå videre til næste instans/person i en kæde. Kunden ønsker selv at kunne konfigurere denne kæde, således at det normalt ikke vil være nødvendigt at involvere Leverandøren heri. Kunden har som udgangspunkt ikke nogen holdning til, hvorvidt "vagtcentraler" er virtuelle eller fysiske.

Det skal være muligt for Kunden at anvende en manuel funktion der skifter mellem forskellige routnings mønstre, alt afhængig af tid på dagen. Der skal som minimum kunne oprettes 3 tidsperioder med hver sit kaldemønster. I dag anvendes dag-aften-nat som de tre tidsperioder der skiftes mellem. Dette kan enten være manuelt kontrolleret, eller automatisk. Begge muligheder skal kunne vælges.

Det skal være muligt, på afdelingsplan, at have et display der i real time viser de aktive kald. Det skal være muligt at denne visning kan konfigureres til kun at indeholde kald til de boliger som afdelingen har ansvar for.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan vagtcentralfunktionaliteten organiseres i Den Tilbudte Løsning.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning organiserer vagtcentralfunktionaliteten effektivt, sikkert og smidigt. Det vil endvidere



vægte positivt, såfremt det godtgøres, at Kunden selv kan konfigurere vagtcentralfunktionaliteten.

Det vil vægte positivt hvis Den Tilbudte Løsning kan anvende flere tidsperioder, hvor kald routes forskelligt i henhold til tid på dagen. Endvidere vil det vægte positivt, hvis dette både kan ske automatisk og manuelt, hvor Kunden selv kan vælge funktionen.

Endeligt vil det i Kundens evaluering vægte positivt, hvis Den Tilbudte Løsning indeholder mekanismer, der sikrer mod fejlfunktion af udstyret i forbindelse med Kundens egen konfiguration og opsætning, således at Nødkald altid håndteres og distribueres, evt. til anden Vagtcentral som Kunden har aftale med. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.17 Mobildækning af nødkaldeudstyr som anvender GSM (EK)

Kunden ønsker, at perifert udstyr og andet, som kommunikerer via et mobil-netværk, er robust over for eventuelle nedbrud, manglende dækning eller lignende hos leverandør af mobil kommunikation.

Leverandøren skal være behjælpelig med at definere den bedste løsning, ud fra kriterierne, at det er Kunden som leverer mobiltelefoner og SIMkort, samt sikrer at der er WiFi og GSM dækning på lokationen. Leverandøren skal ud fra disse betingelser, designe den bedste/mest robuste løsning, i henhold til Den tilbudte Løsning, hvor de personlige kaldeenheder kan anvende både WiFi og GSM dækning.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan Den Tilbudte Løsning vil imødegå de ovenfor nævnte risici.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på dokumenteres eller på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning effektivt, sikkert og smidigt imødegår de nævnte risici. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.18 Anvendelse af infrastrukturen til telemedicinske formål (EK)

Kunden finder, at Nødkald kan anses for at være en variant af telemedicin. Navnlig og eksempelvis mellem passive Nødkald og telemedicinsk monitorering finder Kunden, at der er en gråzone, som givetvis endda vil blive uddybet i fremtiden. Kunden ønsker derfor, at den infrastruktur, som Den Tilbudte Løsning omfatter, også kan understøtte telemedicinsk monitorering og herunder at apparatur til passive Nødkald kan anvendes til monitorering og at apparatur til monitorering kan anvendes til passive



Nødkald. Nødkaldeudstyr bør således kunne modtage data fra telemedicinsk monitorering ligesom den Centrale Alarmenhed bør kunne aflevere data til opsamling uden for Nødkaldsservicen. Leverandøren bedes beskrive, hvordan og i hvilket omfang Den Tilbudte Løsnings infrastruktur kan anvendes til supplerende formål som f.eks. telemedicinsk monitorering.

Leverandøren bedes endvidere oplyse muligheder for tilslutning af telemedicinsk udstyr, herunder udstyr i Kundens portefølje og evt. udstyr fra andre Leverandører. Tilsvarende bedes Leverandøren beskrive snitflader for tilslutning af Telemedicinsk udstyr og lign.

For Telemedicinsk udstyr og lign. tilsluttet med andre trådløse teknologi, som f.eks. Bluetooth ønskes det oplyst, hvilke standarder der er anvendt (Bluetooth versioner og profiler). Leverandøren bedes beskrive sikkerheden i forbindelse med de anvendte teknologier.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren på en klar, overskuelig og tydelig måde godtgør, at Den Tilbudte Løsnings infrastruktur kan anvendes til supplerende formål som fx telemedicinsk monitorering. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt en sådan anvendelse kan være omfattende både med hensyn til formål og intensitet. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning understøtter tilslutning af Telemedicinsk udstyr og dette bl.a. kan ske med nye trådløse teknologier på en sikker måde. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.19 Roadmap for videreudvikling (EK)

Kunden ønsker løbende at have et kendskab til og indflydelse på Leverandørens roadmap for videreudvikling af Den Tilbudte Løsning.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan Kunden løbende vil blive holdt informeret om roadmap for videreudvikling af Den Tilbudte Løsning. Leverandøren bedes endvidere beskrive, hvordan Kunden får indflydelse på roadmap for videreudvikling af Den Tilbudte Løsning.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Kunden holdes godt og stabilt underrettet om roadmap for videreudvikling af Den Tilbudte Løsning. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt det godtgøres, at Kunden får indflydelse på roadmap for videreudvikling af Den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)



3.20 **Anvendelse af standarder (EK)**

Kunden forventer, at Den Tilbudte Løsning opfylder gældende standarder for udstyr inden for Nødkald, personsikring samt behandling af personfølsomme data.

Leverandøren bedes opremse relevante standarder samt oplyse og dokumentere Den Tilbudte Løsnings opfyldelse af disse standarder, herunder anvendte kommunikationsstandarder (fx SCAIP), anvendte frekvenser (fx 869 MHz), Zoner (Frekvenser eller lignende), EMC standarder mv.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren kan dokumentere, at relevante standarder i Den Tilbudte Løsning er opfyldt. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

3.21 **Leverandørens kvalitetssikring (EK)**

Leverandøren bedes gøre rede for, hvordan denne vil sikre den løbende kvalitet i udførelsen af opgaverne i forbindelse med Nødkaldsservice sikres, herunder hvordan det sikres, at egne og eventuelle underleverandørers medarbejdere er tilstrækkeligt kompetente til udførelsen af de pålagte arbejdsopgaver.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det godtgøres, at Leverandøren har processer m.m. til sikring af disse forhold. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

3.22 **Brugervenligt system (EK)**

Kunden lægger vægt på, at Den Tilbudte Løsning i alt væsentligt fremstår som et brugervenligt system.

Leverandøren bedes beskrive de metoder, som denne bruger i sit arbejde med at sikre brugervenlighed i Den Tilbudte Løsning.

Ligeledes vil Den Tilbudte Løsnings administrative interface blive genstand for en visning i forbindelse med Brugervenlighedstesten, se Kontraktbilag 1.1 Brugervenlighedstest.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt beskrivelsen på en overbevisende måde godtgør, at Leverandøren behersker metoder, som retter sig mod en høj grad af brugervenlighed og at denne anvender disse



metoder systematisk. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

3.23 Nødprocedurer (EK)

Kunden lægger vægt på, at Den Tilbudte Løsning omfatter nødprocedurer til imødegåelse af situationer, hvor Den Tilbudte Løsning er helt eller delvist utilgængelig.

Leverandøren bedes beskrive den nødprocedure samt processer og planer for Disaster recovery, som agtes iværksat til anvendelse i situationer, hvor Den Tilbudte Løsning er utilgængelig – uanset årsagen hertil.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt der beskrives planer og processer for Disaster recovery samt en nødprocedure, som sandsynliggør et driftssikkert setup. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4. Funktionalitet

4.1 AD login til Den Tilbudte Løsning (MK)

Kunden ønsker at anvende eget Microsoft AD som grundlag for brugeroprettelser, samt til brug for login til Den Tilbudte Løsning. Alle relevante AD brugere, som findes i Kundens AD skal kunne synkroniseres over i brugerdatabase på Den Tilbudte Løsning. Det skal være muligt at filtrere på container niveau, sådan at kun relevante brugercontainere synkroniseres over til Den Tilbudte Løsningens brugerdatabase.

Det skal herefter være muligt for brugerne at logge ind i Den Tilbudte Løsning ved at anvende deres egen unikke AD login, med tilhørende AD password.

4.2 Rollebaserede rettigheder til Den Tilbudte Løsning på AD (EK)

Kunden ønsker at kunne anvende eget AD's muligheder for at kunne udnytte definerede roller i AD, som grundlag for hvad enkeltpersoner har af rettigheder i Den Tilbudte Løsning. Der kunne for eksempel i AD være oprettet følgende roller:

- Standardbruger med begrænsede rettigheder til at kunne tilgå dele af systemet
- Admin bruger med fulde rettigheder
- Bruger der kun har læseret til systemets opsætning



Og så skal den Den Tilbudte Løsning kunne agere forskelligt i henhold til hvilke gruppe den indloggede bruger tilhører.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt den tilbudte løsning kan understøtte brug af rollebaseret adgang i henhold til hvad der er defineret i Kundens AD. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.3 Kommunikation – 2 vejs tale med beboeren (EK)

Kunden ønsker, at Den Tilbudte Løsning udstyr til alle boligtyper, understøtter 2-vejs tale mellem en beboer og personalet eller en Vagtcentral.

Der stilles høje krav til en god talekvalitet, der kan sikre korrekt afklaring og håndtering af borgerens behov ved aktivering af Nødkald. Leverandøren bedes beskrive, hvordan talekvaliteten sikres og evt. overvåges, samt hvilke standarder eller metoder, der anvendes.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på en overbevisende måde godtgøres, at Den Tilbudte Løsning indebærer den højest mulige talekvalitet. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.4 Sikring af at nødkald sendes og modtages (EK)

Den Tilbudte Løsning design skal sikre at Nødkald kan sendes og modtages i tilfælde af fejl på et system, f.eks. netværk eller mobilnet.

Leverandøren bedes beskrive mulige løsninger, der sikrer, at et Nødkald gennemføres fra start til slut for Den Tilbudte Løsning til Plejehjemmene.

I beskrivelserne kan indgå betragtninger, hvor løsninger baseres på Redundans (dublering af systemer, netværk mv.) og løsninger baseres på ø-drift (Autonome enheder). Endeligt kan oplyses mulige garanterede servicemål for tilgængelighed (opetid) for de forskellige løsninger, jf. bilag 6 Drift og Service.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på en overbevisende måde sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning indebærer en tilstrækkelig leveringsmæssig sikring af, at Nødkald sendes og modtages sikkert. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



4.5 Vagtcentral funktion og overvågning (EK)

Kunden forventer, at Den Tilbudte Løsning indeholder en Vagtcentralfunktion (Applikation eller brugergrænseflade), dvs. en applikation, der kan besvare Nødkald, såfremt disse ikke er besvaret af primære Alarmmodtagere.

For Plejehjemmene, varetages denne funktion lokalt i de enkelte plejehjem, med Gentofte Hjemmepleje til at håndtere plejeboliger med hjemmehjælp.

Vagtcentralen bør give personalet et overblik over igangværende Nødkalds status, dette kan være med lister suppleret med en geografisk visning af Personale og Borgeres placeringer på et kort over Bygninger (Plejehjem).

Vagtcentral har også mulighed for at monitere Den Tilbudte Løsnings samlede driftsstatus, herunder tekniske alarmer fra udstyr i de enkelte boligtyper.

Leverandøren bedes beskrive Vagtcentralens funktioner i Den Tilbudte Løsning herunder monitoring af Nødkald og Den Tilbudte Løsnings aktuelle driftsstatus.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren på en overbevisende måde sandsynliggør, at Vagtcentralen på en nem og overskuelig måde kan give Brugerne et overblik over Nødkalds status, samt status på Den Tilbudte Løsnings samlede operationelle driftsstatus.

Det vil i Kundens evaluering endvidere vægte positivt, såfremt præsentationen af Nødkaldsstatus og driftsstatus kan ske med visninger på kort over plejehjemmene. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.6 Dækning for modtagelse af nødkald (EK)

Der skal være tilstrækkelig dækning for modtagelse (IP baseret radiosender leveret af Leverandøren=IP-AP) af Nødkald fra Alarmsendere inde i bygningen såvel som for de udendørsarealer, som er normalt tilgængelige for Beboerne.

For løbende at sikre, at der dækning for Nødkald med Alarmsendere skal Den Tilbudte Løsning overvåge om de af Leverandøren monterede IP baserede radiosendere som alarmanlægget benytter sig af og sikre at disse er funktionsduelige.



Leverandøren skal for hver installation dvs. nødkaldeudstyr på de berørte Plejehjem, dokumentere tilstrækkelig dækning i forbindelse med idriftsættelsen.

For hver installation i Plejehjem skal Leverandøren anslå antallet af IP-AP, som forventes opsat.

Det vil vægte positivt såfremt Leverandøren kan godtgøre hvordan der opnås tilstrækkelig dækning på indendørs og udendørs arealer hvor beboerne færdes. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.7 Dækning for mobil alarmmodtager (Smartphone) (EK)

Kunden er ansvarlig for og skal sikre at der er tilstrækkelig dækning for Alarmmodtagere (Smartphones). Det gælder både inde i bygningen/boligen såvel som de udendørsarealer, der normalt er tilgængelige for Beboere og Personale.

Leverandøren bedes beskrive krav til Mobildækning, samt ved målinger medvirke til undersøgelser og vurdering af, om der er tilstrækkelig dækning for mobil modtagelse.

For dækning med Wi-Fi bedes Leverandøren beskrive, hvordan Wi-Fi mest hensigtsmæssigt konfigureres således, at Personalets Alarmmodtager altid er prioriteret og at det sikres at talevejen har den tilstrækkelige kapacitet (QoS).

Leverandøren bedes beskrive krav til Wi-Fi dækning, samt ved målinger medvirke til undersøgelser og vurdering af, om der er tilstrækkelig dækning.

Leverandøren bedes beskrive den Tilbudte Løsnings Mulighed for at Alarmmodtagere "seamless" kan skifte mellem de to teknologier (Wi-Fi og Mobildata).

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det udførligt er beskrevet, hvordan dækning kan sikres og hvordan tilstrækkelig dækning for såvel mobil som Wi-Fi kan måles. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt det udførligt er beskrevet, hvordan tilstrækkelig QoS opnås. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



4.8 Alarmsendere til beboerne – sortiment (EK)

Kunden forventer, at Nødkald skal kunne aktiveres passivt og aktivt via trådløse Alarmsendere.

Leverandøren bedes beskrive sit standardsortiment af aktive såvel som passive Alarmsendere.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning omfatter et relevant og anvendeligt udvalg af Alarmsendere, der dækker de forskellige behov for og typer af nødkald, der er omfattet af Den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.9 Nødkald fra personale (EK)

Kunden forventer, at Den Tilbudte Løsning kan håndtere Nødkald (Overfaldsalarmer) fra Personalet.

Personalet bør således kunne aktivere et Nødkald, fx ved overfald, fra deres Smartphone eller fra en Alarmsender eller lignende. Den Tilbudte Løsning bør tilsvarende, i realtid, kunne vise overfaldsalarmer og hjælpealarmer på vagthavende kollegaers Alarmmodtagere samt i Vagtcentralen. Alarmen bør i givet fald indeholde information om hvem alarmen kommer fra, samt hvor kollegaen befinder sig.

Leverandøren bedes beskrive mulighederne i Den Tilbudte Løsning, herunder muligheder for lokalisering af den nødstedte, indendørs såvel som udendørs, herunder hvilke teknologier der kan anvendes (fx: Zoner (RF-sendere), GPS, Wi-Fi triangulering).

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning indebærer en nem, sikker og diskret mulighed for personalet til at aktivere en overfaldsalarmer. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning på en sikker og effektiv måde kan angive en lokalisering af Personalet fra alarmen afgives og til den afstilles. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.10 Open speech i forbindelse med nødkald (EK)

Kunden ønsker at det er muligt at anvende open speech i forbindelse med alarmkald fra en kollega. Det skal være muligt at få åbnet en talekanal automatisk når der bliver trykket på alarmknappen, sådan at ens kollegaer kan høre hvad der bliver sagt i situationen hvor en beboer ikke længere opfører sig hensigtsmæssigt. Personalets bærbare enhed vil i dette tilfælde vil være en mobiltelefon.



Det vil i Kundens evaluering vægte positivt såfremt Leverandøren kan tilbyde Open Speech funktionalitet i Den Tilbudte Løsning og at personalets alarmerhed kan være en standard mobiltelefon, som kan understøtte den efterspurgte funktionalitet. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.11 Overvågning af nødkaldeudstyrets funktionsduelighed (EK)

Kunden forventer, at Nødkaldeudstyr og Alarmsendere så vidt muligt er overvåget for funktionsduelighed, det være sig adgang til Den Centrale Alarmerhed eller Alarmsenderes adgang til Nødkaldsudstyr eller IP-AP.

Leverandøren bedes beskrive, hvilket udstyr der i Den Tilbudte Løsning er overvåget, hvordan og hvor ofte det overvåges, samt hvordan fejlrapporteres.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt flest mulige led og elementer i forløbet for et Nødkald er overvåget, samt at denne overvågning sker systematisk og så ofte, at evt. fejl kan imødegås eller rettes i god tid. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

4.12 Lokalisering af beboere og personale (EK)

Kunden forventer, at det på Plejehjemmene i Den Tilbudte Løsning vil være muligt at etablere et system til lokalisering af beboere og personale i forbindelse med et Nødkald.

Den Tilbudte Løsning bør således understøtte demensløsninger med lokalisering, hvor en dement beboer udstyres med en Alarmsender (armbånd, smykke, e.l.), som (passivt) kan trigge en alarm når den demente krydser en bestemt linje eller selv aktivt afgiver alarm.

Nødkald fra Beboere og Personale bør indeholde information om hvem alarmeren kommer fra, samt hvor i bygningen eller på matriklen de befinder sig.

Leverandøren bedes beskrive mulighederne i Den Tilbudte Løsning, herunder muligheder / teknologier for lokalisering indendørs såvel som udendørs, herunder hvilke teknologier der anvendes, fx zoner, GPS, Wi-Fi triangulering.

Leverandøren bedes oplyse i hvilket omfang eksisterende (nagelfast) udstyr til lokalisering (zoner) kan genanvendes i Den Tilbudte Løsning fsva. selve sendeenheden og/eller antennen hhv. sløjfer.



Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren på en overbevisende måde kan dokumentere, at Den Tilbudte Løsning sikrer en præcis lokalisering, der omfatter de ovenfor nævnte punkter. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt løsningen kan kombineres på flere samtidigt anvendte teknologier. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.13 GPS tracker til brug for lokalisering af borgere (EK)

Leverandøren skal kunne levere en GPS tracker, som en dement borger kan bære på sig, og som i realtid kan angive hvor borgeren befinder sig. Denne løsning skal kunne integreres som en del af Den Tilbudte Løsning, og det skal være muligt for plejepersonalet at få en alarm når borgeren forlader det tilladte område. Denne alarm skal være synlig på plejepersonalets smartphone og der skal på den anvendte smartphone, være en tydelig angivelse hvor borgeren befinder sig.

Den tilbudte GPS tracker skal kunne holde strøm i minimum 24 timer, og skal kunne oplades fuldt på maksimalt 1 time.

Det vil vægte positivt såfremt Leverandøren kan tilbyde en GPS tracker som kan holde strøm i minimum 24 timer, samt at denne kan integreres til Den Tilbudte Løsning, sådan at alarmer fra GPS tracker kan ses og håndteres i den applikation som personalet har installeret på deres mobiltelefon. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.14 GPS tracker der understøtter LoRaWAN (EK)

Leverandøren kan tilbyde en GPS tracker der anvender LoRaWAN til radiokommunikation mellem GPS tracker og Det Tilbudte System. Den tilbudte enhed skal kunne fungere og integreres i Det Tilbudte System.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det godtgøres, at den tilbudte enhed kan håndteres fra Det Tilbudte System, sådan at information om hvem der har enheden, samt tilstand af enheden kan ses i platformen.

Ligeledes vil det vægte positivt, at Leverandøren kan dokumentere kendskab til en GPS tracker der anvender LoRaWAN som kommunikationsmedie. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



4.15 Konfiguration af routning af alarmkald (EK)

Kunden forventer, at konfiguration af Den Tilbudte Løsning kan foregå nemt og effektivt.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan Den Tilbudte Løsning understøtter en god og effektiv konfigurationsoplevelse hos Kunden, således at Kunden sættes i stand til egenhændigt at konfigurere Den Tilbudte Løsning i forhold til opsætning og tilpasning af eksempelvis vikarer, nye fastansatte, organisatoriske ændringer, etc.

Den Tilbudte Løsning bør kunne konfigureres med hensyn til hvem, der får hvilke alarmer, og hvilken information, der følger med alarmen.

Leverandøren bedes tillige beskrive processen fra aktivering af Alarmsender til den modtages hos personalet i Alarmmodtageren eller i Vagtcentralen

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det godtgøres, at Kunden sættes i stand til egenhændigt at foretage konfiguration uden at introducere fejl i Systemet.

Det vægter endvidere positivt, hvis Leverandøren godtgør, hvordan der sikres en sammenhængende og konsistent konfiguration i Den Tilbudte Løsning.

Det vil i Kundens evaluering desuden vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning har stor fleksibilitet med hensyn til hvordan forretningsregler (personale, grupper, afdelinger, tidspunkter osv.) til distribution af alarmer kan konfigureres, samt at det samlede forløb kan dokumenteres og rekonstrueres (logging).

Endeligt vil det i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsningen indeholder mekanismer, der sikrer mod fejlfunktion af udstyret i forbindelse med brugernes opsætning af routninger således at Nødkald altid håndteres og distribueres evt. Til en anden Vagtcentral uden for Kundens domæne. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.16 Dørtelefoner, låsesystemer og andre alarmsystemer (EK)

Kunden forventer, at Den Tilbudte Løsning lokalt kan integrere med dørtelefoner, låsesystemer og alarmsystemer på det enkelte Plejehjem.

Leverandøren bedes beskrive hvilke systemer (Leverandør/Producenter) og integrationsmetodikker, der understøttes i Den Tilbudte Løsning. Herunder



hvilke API'er løsningen stiller til rådighed med henblik på integration med andre systemer, jvf. kontraktbilag 12, afsnit 7.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning kan integrere med gængse dørtelefoner, låsesystemer og alarmsystemer, samt at flere producenters produkter understøttes. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.17 Snitflade til Fire Eater (EK)

Den Tilbudte Løsning skal kunne integreres til et produkt som Kunden anvender i dag. Det er produktet [Fire Eater](#) som anvendes på nogle af Kundens plejehjem. En alarm fra Fire Eater skal kunne vises på plejepersonalets alarmerhed, som er en smartphone.

Alarmeren skal kunne vises i den applikation som er leveret sammen med Den Tilbudte Løsning og som er installeret på den anvendte smartphone.

Det vil vægte positivt hvis Fire Eater kan integreres til Den Tilbudte Løsning.

Det vil yderligere vægte positivt at alarmer fra Fire Eater vises i realtid på mobiltelefonen, og at disse alarmer kan integreres i den applikation der tilbydes til Den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.18 Snitflade til Gearteam (EK)

Den Tilbudte Løsning skal kunne integreres til et produkt som kunden anvender i dag. Det er et produkt fra Gearteam som anvendes på nogle af Kundens plejehjem. En alarm fra Gearteam's slukningsudstyr skal kunne vises på plejepersonalets alarmerhed, som er en smartphone.

Alarmeren skal kunne vises i den applikation som er leveret sammen med Den Tilbudte Løsning og som er installeret på den anvendte smartphone.

Det vil vægte positivt hvis Gearteam kan integreres til Den Tilbudte Løsning.

Det vil yderligere vægte positivt at alarmer fra Gearteam vises i realtid på mobiltelefonen, og at disse alarmer kan integreres i den applikation der tilbydes til Den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



4.19 Snitflade til Safecall GPS tracking system (EK)

Kunden anvender i dag et GPS tracking system fra firmaet [Safecall](#). Det er et krav at alarmer genereret af Safecall systemet kan vises på den smartphone plejepersonalet anvender.

Det er yderligere et krav at disse alarmer kan håndteres i den samme applikation som Den Tilbudte Løsning anvender.

De vil vægte positivt at Den Tilbudte Løsning kan integreres med SafeCall GPS systemet, sådan at GPS alarmer fra Safecall kan afleveres på plejepersonalets smartphone.

Det vil endvidere vægte positivt såfremt applikationen som anvendes af Den Tilbudte Løsning kan vise alarmer fra Safecall direkte, uden at der skal installeres yderligere software på den anvendte smartphone. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.20 Snitflade til ABA systemer (EK)

Den Tilbudte Løsning skal i realtid, på baggrund af ABA alarmer kunne sende besked/alarm til alle relevante medarbejdere med information om, hvor ABA-alarmen er gået.

Af Kontrakt Bilag 3 – nuværende løsning, fremgår plejehjem med ABA tilsluttet eksisterende kaldeanlæg samt protokolversion.

Alarmer skal kunne distribueres til, og modtages på personalets Alarmmodtager og til Vagtcentral. Beskeden skal indeholde nøjagtig information om hvor alarmen er indtruffet fx Plejehjem, bygningsnummer, etage og lejlighedsnummer.

Det vægtes positivt at kravet opfyldes. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.21 Samspil med nyt perifert udstyr fra andre producenter (EK)

Kunden forventer, at Leverandøren fremover løbende kan inkludere nyt perifert udstyr fra andre leverandører – aktivt såvel som passivt udstyr.

Leverandøren bedes beskrive en testprocedure til afprøvning af samspillet mellem nyt perifert udstyr og Den Tilbudte Løsning.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren beskriver en procedure, der på en overbevisende måde sandsynliggør, at nyt perifert udstyr fra andre leverandører kan anvendes i Den Tilbudte Løsning på en



sikker måde. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt proceduren demonstrerer indsigt i kendte problematikker i samspil mellem enheder.

Det vil i Kundens evaluering endelig vægte positivt, såfremt Leverandøren kan dokumentere processer for udvikling og test for tilslutning af nye enheder. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.22 Placering af decentralt alarmudstyr på plejehjem (EK)

Leverandøren bedes oplyse krav til plads, strøm og UPS samt evt. køling til eventuelt Decentralt Alarmudstyr i Den Tilbudte Løsning.

I tillæg hertil bedes de nødvendige monteringskrav til opsætning af de nødvendige modtagere (IP-AP), som skal understøtte Den Tilbudte Løsnings Alarmsendere, beskrevet.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det af det beskrevne fremgår, at installationen kan gennemføres med minimale gener for beboere og personale.

Det vil ligeledes vægte positivt, såfremt de indvendige modtagere (IP-AP) kan strømføres via PoE. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

4.23 Hygiejnekrav til alt perifert udstyr (EK)

Det er et krav fra Kunden at perifert udstyr som er i kontakt med borger eller plejepersonale skal kunne rengøres med dertil egnede rengøringsmidler. Det er et krav at alle perifere enheder leveres med en hygiejnisk overflade der gør dem lette at rengøre og at de kan tåle at blive desinficeret med spritbaserede og klorbaserede rensesubstanter.

Det er også et krav at alle perifere enheder kan opfylde IP65 standarden henholdt til IP-koden defineret i IEC 60529 standarden.

Det vægter positivt såfremt de perifere enheder i Den Tilbudte Løsning kan tåle at blive rengjort med desinficeringsmidler, samt at de er hygiejniske i daglig drift.

Det vil yderligere vægte positivt såfremt alle perifere enheder, som er i interaktion med borger eller plejepersonale, opfylder IP 65 standarden. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



5. Service og drift

5.1 Service- og driftsaftale (MK)

Leverandøren skal vedlægge en service- og driftsaftale. Service og driftsaftalen skal indsættes som kontraktbilag 6 og indgå i Den Tilbudte Løsning. Det forventes at aftalen indeholder aftaler for implementering af krav i afsnit 4.1 til 4.23.

Hertil følgende indhold i service- og driftsaftale:

- a) Beskrivelse
- b) Omfang af servicevinduer, med hyppighed og varighed.
- c) Formel for beregning af garanteret opetid, herunder servicevinduernes påvirkning af beregningen.
- d) Kriterier for manglende tilgængelighed
- e) Kategoriseringer af fejl
- f) Proaktiv overvågning
- g) Reaktionstider for påbegyndelse af remote fejlretning (2 timer M-S)
- h) Reaktionstider for on-site tilstedeværelse og fejlretning (4 timer M-S)
- i) Single Point of Contact (SPOC) 3. line support herunder dokumentation af henvendelser
- j) Hardware udskiftning ved defekter
- k) Backup og restore rutiner
- l) Software- og firmwareopgradering
- m) Eskaleringsrutiner
- n) Bod ved manglende garanteret tilgængelighed
- o) Bod ved manglende nøjagtighed, skal fremgå af bilag 6 Drift og service
- p) Serviceorganisation
- q) Driftsstatusmøder 2 gang årligt á 2 timer.
- r) Driftsrapport for hvert halvår, der beskriver hvor mange hændelser der har været i perioden, samt hvilke afhjælpningsmetoder der har været anvendt.



5.2 Overvågning og fjernadgang (MK)

Det skal være muligt for Leverandøren at fjernovervåge den driftsmæssige tilstand af Den Tilbudte Løsning, samt servicere systemet ved fejl eller ved planlagte opgraderinger og udvidelser. Skal være indeholdt i bilag 6 Drift og service.

5.2.1 Fjernadgang til centrale og decentrale enheder (MK)

Det skal være muligt ved fjernadgang at tilgå centrale og decentrale dele af Den Tilbudte Løsning, med henblik på fejldiagnosticering, evt. fejludbedring og konfiguration af systemet. Det skal også være muligt at udføre opgaver som vedrører administration af kaldeanlægget.

Leverandøren skal beskrive hvilke dele af Den Tilbudte Løsning, der kan tilgås med fjernadgang, samt hvordan denne adgang sikres mod utilsigtet adgang.

Skal være indeholdt i bilag 6 Drift og service.

5.3 Logning af hændelser (MK)

Det er et minimumskrav, Leverandøren skal sikre fuld sporbarhed i Den Tilbudte Løsning, således at alle hændelser logges med oplysning om hvem, der har udført hvilken handling hvornår. Det skal være muligt at få vist historik i Den Tilbudte Løsning.

5.4 Logning af anden aktivitet (EK)

Kunden forventer, at Den Tilbudte Løsning yderligere understøtter logning af enhver aktivitet på Den Centrale Alarmenhed. Dette gælder uanset hvilken rolle og funktion, der måtte blive udført. For personale kan det være oprettelse af brugere, ændringer af alarmer, indlogging af medarbejder og personale mv. For alarmkald er det fra Nødkaldet aktiveres til det er afsluttet f. eks. ved nærværsmarkeringer. Endvidere registreres tekniske alarmer (f. eks. ved batteriskift) og registrering af udbedring.

Leverandøren bedes beskrive Den Tilbudte Løsning's logningsmuligheder, herunder evt. funktionsopdeling baseret på teknisk drift og systemstatus, samt logning til rekonstruktion af forløb i et Nødkald samt styring af adgangen til loggen.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren på en overbevisende måde sandsynliggør, at Logning af aktiviteter på Den Centrale Enhed på en enkel måde sikrer Den Tilbudte Løsning's drift samt



mulighed for at rekonstruere hændelsesforløb ved Nødkald. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.5 Forebyggelse og imødegåelser af driftsforstyrrelser (EK)

Leverandøren skal oplyse foranstaltninger, der sikrer fortsat drift af hele eller dele af Den Tilbudte Løsning ved fejl, der medfører væsentlig nedsat drift i form af funktionalitet og/eller kapacitet, eller systemet ikke er tilgængeligt. Bl.a. skal leverandøren overvåge og tage aktion på væsentlige afvigelser i data fra Den Tilbudte Løsning på en given installation.

Det vægtes positivt, at Leverandøren kan anvise flere løsninger for forebyggelse af fejl og imødegåelse af fejl, når Den Tilbudte Løsning er i en given fejltilstand, baseret på en række sandsynlige fejlscenarier. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.6 Optimering og udvikling (MK)

Det er et minimumskrav, at Leverandøren i forbindelse med systemopdateringer:

- varsler Kunden 14 Arbejdsdage inden
- har testet opdateringen inden idriftsættelsen
- leverer en beskrivelse af opdateringen
- får godkendelse af Kunden inden idriftsættelsen

Skal være indeholdt i bilag 6 Drift og service.

5.7 Softwareopgradering (EK)

Leverandøren skal sammen med Kunden udarbejde procedurer for vedligehold af software og opsætning af de anvendte Smartphones. Dette omfatter operativsystem (Android / IOS) samt App's, der er leveret som en del af Den Tilbudte Løsning.

Hertil skal Leverandøren ved evt. udskiftninger, levere råd og vejledning ved Kundens valg af fabrikat og model af Smartphone som er fuldt kompatibel med Den Tilbudte Løsning i henhold til krav 3.7.

Leverandøren skal beskrive hvordan Smartphones bedst og sikrest løbende vedligeholdes, opgraderes eller udskiftes, herunder muligheder for



automatisk vedligehold med det MDM system som Kunden har adgang til at bruge.

Kunden beslutter sig for valg af MDM system inden implementering af Løsningen. Valget træffes på baggrund af en teknisk/strategisk vurdering. Men Kunden foretrækker at anvende Microsoft Intune. Der er 2 MDM kandidater i spil.

- Workspace One (Airwatch) i samarbejde med Københavns Kommune
- Microsoft Intune i drift hos Kunden / Kundes Azure miljø.

Kunden vil så vidt muligt anvende Intune som MDM løsning.

Når der kommer nye modeller af Smartphones som skal anvendes til Den Tilbudte Løsning, skal Leverandøren være behjælpelig med at tilpasse disse i det af Kunden anvendte MDM system.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, ud fra Leverandørens beskrivelse, at der kan etableres procedurer der medfører en effektiv og sikker vedligeholdelse af de anvendte Smartphones, som er baseret på anvendelse af det eksisterende Workspace One eller InTune MDM system. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.8 Migrering til eget MDM system - InTune (EK)

I tilfælde af at Kundens InTune miljø ikke er klart ved implementerings start, så ønskes det at Leverandøren på et senere tidspunkt, aktivt medvirker til at migrere mobiltelefoner fra Workspace One til Kundens egen MDM løsning, som vil være Microsofts InTune MDM system.

Kunden er bekendt med at der er/tidligere har været udfordringer med anvendelse af InTune i denne sammenhæng, så migrering skal først finde sted når InTune er klar til at kunne håndtere mobiltelefoner som ikke har en fast ejer. Kunden forventer dog at evt. udfordringer vil være løst når implementering påbegyndes.

Leverandøren skal være behjælpelig med denne opgave, og omkostningen for denne migration skal være indregnet i det af Leverandøren afgivne tilbud.

Det vil vægte positivt såfremt Leverandøren kan løfte denne opgave i samarbejde med kunden, og at Leverandøren kan redegøre for hvordan denne migration kan foregå på en måde så det genererer brugerne mindst



muligt. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.9 Strategisk samarbejde (EK)

Kunden ønsker en leverandør, som vil påtage sig opgaven som Kundens strategiske samarbejdspartner. Der ligger heri fx, at Leverandøren proaktivt medvirker til at sikre Kundens effektive drift og ressourceudnyttelse. Eksempelvis kan Leverandøren medvirke til at mængden af Nødkald reduceres, til at Kundens ressourceforbrug på andre måder reduceres eller til at Kunden får øget værdi af Nødkaldsservicen.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan denne kan medvirke til effektiv drift og ressourceudnyttelse.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren sandsynliggør, at denne kan medvirke til effektiv drift og ressourceudnyttelse. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.10 Support (MK)

Leverandøren skal udpege et enkelt kontaktpunkt for Kunden for alle service- og supportrelaterede (Hotline) henvendelser, et Single Point of Contact (SPOC).

Skal være indeholdt i bilag 6 Drift og service.

5.10.1 Sprog (EK)

Det skal være muligt til enhver tid at blive betjent af fortrinsvis dansksproget, sekundært engelsk eller skandinavisk sproget i SPOC.

Det vægtes positivt, at Leverandøren kan garantere dansksproget personale i hele den aftalte driftstid. Leverandøren bedes oplyse tidsrum for garanteret tilgængelighed for dansktalende personale. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.10.2 Henvendelser til support (MK)

Kunden skal kunne få telefonisk assistance fra Leverandørens hotline service. Kunden skal kunne kontakte Hotline service vedrørende fejl/observationer.



Skal være indeholdt i bilag 6 Drift og service.

5.10.3 Erfaring hos Leverandørens hotline (EK)

Kunden skal kunne få direkte adgang til support personale der kender til den leverende kaldeanlægsløsning og som selv har erfaring med konfiguration og drift af den leverede løsning.

Det vægtes positivt, at Leverandøren kan garantere at dennes hotline 24/7 er bemandet med support personale der er uddannet i den leverede kaldeanlægsløsning og dermed direkte kan selv kan udføre 1 level support til Kunden. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.10.4 Andre former for henvendelser (EK)

Det er et prioriteret krav, at Leverandøren stiller et webinterface til rådighed for Kunden til indrapportering af fejl/observationer.

Det vægtes positivt, at Den Tilbudte Løsning indeholder et webinterface til indrapportering af fejl/observationer. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)

5.10.5 Kommunikationsform med support (MK)

Det er et krav, at Leverandørens SPOC kan modtage fejlmeldinger fra Kunden i elektronisk standardiseret form og ved telefonisk henvendelse. Ved telefoniske henvendelser skal Leverandøren sikre, at henvendelsen registreres i Leverandørens fejlhåndteringssystem. Kunden skal have mulighed for at få udleveret rapporter over fejl og udbedring af fejl, pr. lokation og fejltype.

Skal være indeholdt i bilag 6 Drift og service.

5.10.6 Kommunikation over for Kunden (EK)

Leverandøren skal beskrive, hvorledes Kunden kan holdes orienteret på status vedr. hændelser, fejlmeldinger, support og ændringer. Herunder skal Leverandøren beskrive hvilke medier (f.eks. mail, internetside) der kommunikeres på.

Leverandøren skal udarbejde statistik for hvert plejehjem der benytter hvilken supporttype samt omfanget af denne support. Disse statistikker skal opgøres halvårligt og være til rådighed ved de halvårlige statusmøder med Kunden.



Det vægtes positivt, at Leverandøren kan orientere Kunden på en operationel og enkel måde i forhold til Kundens mulige handlinger. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Drift og vedligehold)



6. Administration

6.1 Statistikmodul (MK)

Den Tilbudte Løsning skal indeholde et statistikmodul. Statistikker skal gemmes i hele kontraktens løbetid.

6.1.1 Statistikfunktioner (EK)

Den Tilbudte Løsning skal indeholde følgende:

- a) Statistikmodul skal være webbaseret
- b) Statistik skal kunne trækkes for hele Den Tilbudte Løsning og pr. lokation
- c) Leverancen skal indeholde minimum 2 kundetilpassede rapporter, der er umiddelbart anvendelige for Kunden.
- d) Derudover skal Kunden selv kunne designe nye rapporter.
- e) Kundens egne designede rapport-skabeloner skal kunne gemmes
- f) Der skal på et hvilket som helst tidspunkt kunne trækkes statistikker for en selvvalgt dato eller et selvvalgt tidsinterval.
- g) Rapporterne skal kunne genereres pr. døgn, pr. måned og pr. år.
- h) Brugere skal ikke kunne ændre statistiktal.

Det tillægges vægt, at flest mulige af ovenstående statistikfunktioner kan leveres. Leverandøren bedes angive afvigelser fra ovenstående liste, samt supplere med øvrige muligheder. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.1.2 Statistikmodul, supplerende funktioner (EK)

Den Tilbudte Løsnings statistikmodul kan opfylde følgende supplerende krav.

- a) Systemadministrator skal kunne tidsstyre udtrækningen af statistikker, så bestemte rapporter automatisk udskrives/sendes til bestemte medarbejdere på bestemte tider.
- b) Rapporter trukket på bestemte tider skal kunne gemmes på definerede serverplaceringer, udskrives på printer og/eller sendes på e-mail.
- c) Rapporterne skal kunne vises i tabelform og på grafisk form.
- d) Rapporterne skal kunne genereres både pr. kvarter, pr. time, pr. døgn, pr. måned, pr. kvartal og pr. år.
- e) Data skal opdateres hvert 15. minut med seneste 15 minutter data.



Det tillægges vægt, at flest mulige af ovenstående supplerende statistikfunktioner kan leveres. Leverandøren bedes angive afvigelser fra ovenstående liste, samt supplere med øvrige muligheder. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.1.3 Ledelsesinformation (EK)

Kunden forventer, at Den Tilbudte Løsning understøtter ledelsens behov for information. Leverandøren bedes beskrive, hvordan Den Tilbudte Løsning understøtter ledelsesinformation i form af eksempelvis rapporter over nødkald fordelt på tid, art og geografi samt hvilke typer af ledelsesinformation/rapporter, som der er adgang til.

Det bør således eksempelvis være muligt for Kunden at kunne foretage udtræk, der muliggør kontrol af vederlag og dermed den løbende revision. Den Tilbudte Løsning bør således opsamle data til udarbejdelse af statistikker på relevante processer og varigheder heraf samt antal af hændelser.

Til statistikker bør også kunne trækkes data til beregning af servicemål. Statistikker bør kunne præsenteres i overskuelige rapporter for områder og hændelser, der er relevante for en organisatorisk enhed, fx et plejehjem. Adgang til at trække statistik bør kunne ske lokalt på de enkelte enheder.

Leverandøren bedes beskrive indhold i statistikker og rapporteringsfunktioner (brugerinterface).

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det sandsynliggøres, at Den Tilbudte Løsning stiller samtlige data til rådighed for Kundens Ledelsesinformationssystem. Det vil endvidere vægte positivt, hvis Den Tilbudte Løsning indeholder ledelsesinformationsfunktionalitet, som tager hensyn til levering af simple og overskuelige rapporter som kan sammensættes ud fra forskellige parametre. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.1.4 Statistikmodul, Brugervenlighed (EK)

Leverandøren skal beskrive hvorledes statistikmodulet fungerer brugervenligheds-mæssigt. Leverandøren skal indsætte skærbilleder som understøtter brugervenligheden i modulet.

Det vægtes, positivt at statistikmodulet er intuitivt for brugerne. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



6.1.5 Eksport af statistik (EK)

Udvalgte statistikdata skal kunne udtrækkes og eksporteres som Comma Separated Values (CSV-filer).

Det vægtes positivt såfremt det er muligt at kunne eksportere CSV filer fra Den Tilbudte Løsning. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.1.6 Andet format til eksport af statistik (EK)

Det er et krav, at der kan eksporteres til andre filtyper og formater. Leverandøren bedes beskrive andre filtyper og formater der kan eksporteres til.

Det vægtes positivt, at jo flere filtyper og formater Den Tilbudte Løsning kan understøtte i forhold til eksport. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.1.7 Standard API (EK)

Det er et prioriteret krav, at Leverandøren beskriver Den Tilbudte Løsnings mulige standard API'er som kan benyttes til automatisk overførsel af statistikdata.

Det vægtes positivt, at Den Tilbudte Løsning har flere standard API'er som Kunden kan benytte. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.2 Systemadministrationsklient (EK)

Kunden har behov for, at minimum 5 systemadministratorer kan tilgå systemet og varetage overordnede systemændringer samt oprette, ændre og nedlægge brugere til statistik, herunder tildele rettigheder til specifikke lokationer. Ændringer som systemadministratoren har udført skal logges i systemet.

Det vægtes positivt, at Den Tilbudte Løsning understøtte at flere systemadministratorer kan være logget ind til systemet samtidigt, og at disse kan defineres til kun at have en begrænset fuld adgang til dele af systemet. Det vægtes ligeledes positivt hvis man i systemlog kan se hvem der har udført ændringer på systemet. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)



6.2.1 Beskrivelse af systemadministration (EK)

Leverandøren bedes beskrive, hvilke yderligere faciliteter en systemadministrator har adgang til i Den Tilbudte Løsning, og beskrive hvilke af disse, som kan have forretningsmæssig værdi for Kunden.

Det vægtes positivt, at systemadministratoren har adgang til så meget funktionalitet i Den Tilbudte Løsning som muligt, som baseret på beskrivelsen må antages at have forretningsmæssig værdi for Kunden. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

6.2.2 Sikkerhedsadministration (EK)

Kunden ønsker tilstrækkelige muligheder for sikkerheds- og rettighedsstyring i Den Tilbudte Løsning. Den Tilbudte Løsning bør således være et flerbrugersystem og understøtte, at flere brugere fra forskellige organisatoriske enheder samtidigt har adgang til de for dem relevante dele af systemet. Det bør sikres, at en enkelt organisatorisk enheds fejlagtige brug af systemet ikke ødelægger en anden organisatorisk enheds mulighed for at benytte dette.

Leverandøren bedes beskrive Den Tilbudte Løsningens sikkerheds- og rettighedsstruktur herunder muligheder og værktøjer for Kundens sikkerhedsadministration.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren sættes i stand til at oprette, nedlægge, spærre og tildele rettigheder på baggrund af roller og autorisationer, som samtidig kan danne grundlag for rollebaserede brugeroplevelser.

Det vægter endvidere positivt, hvis det fremgår, hvilke rettigheder og muligheder en systemadministrator har med hensyn til tilpasning og konfiguration af systemet samt hvis det fremgår, hvordan Den Tilbudte Løsningens rettighedsstruktur er og hvordan rettigheder i systemet administreres, herunder systemets muligheder for at tildele, oprette, fjerne eller spærre rettigheder for en bruger ift. funktionalitet og data.

Det vægter herudover positivt, hvis Den Tilbudte Løsning giver mulighed for rollebaseret autorisation - privilegier/rettigheder, som altid knyttes til brugere gennem et rollebegreb, hvor en bruger kan have flere roller.

Det vægter desuden positivt, såfremt Den Tilbudte Løsning er en flerbrugerløsning.



Det vægter endelig positivt, hvis Den Tilbudte Løsning giver systemadministrator en oversigt over, hvem der har ret til hvad og om der eksempelvis er en rettighed, som ingen har. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Funktionalitet)

7. Uddannelse

7.1 Uddannelse – generelt (EK)

Al uddannelse afholdes som udgangspunkt hos Kunden. Kunden afholder udgifter til lokaler og PC-udstyr. Leverandøren stiller med underviser, samt nødvendig software. Uddannelsen foregår på dansk.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren kan tilbyde undervisning på Kundens lokation, samt at uddannelse kan gennemføres på dansk. Ligeledes vægter det positivt at Leverandøren medvirker til at opsætte og klargøre kursuslokalet. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

7.2 Uddannelse – Systemadministratorer (EK)

Der skal uddannes i alt op til 14 medarbejdere fra Kunden som systemadministratorer af Den Tilbudte Løsning med tilhørende applikationer. Uddannelsen af systemadministratorerne skal afholdes via 3 separate gentagne kurser. Det forventes, at uddannelsen kan foretages med Kundens egne systemdata.

Undervisningsmaterialer skal leveres på dansk i redigérbart format, så det efterfølgende kan anvendes af Kunden. F.eks. ved oplæring af nye medarbejdere.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren kan tilbyde at afholde det samme kursus flere gange, og at undervisningsmateriale kan foreligge før kurset starter. Det vægtes ligeledes positivt at undervisningsmaterialer foreligger i et format der nemt kan tilgås af Kunden efterfølgende, for eksempel Microsoft PowerPoint format. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)



8. Implementering

8.1 Projektledelse for leverancen (EK)

Leverandøren skal stille med en projektleder som skal godkendes af Kunden. Leverandørens projektledelse skal være indeholdt i tilbuddet.

Ved projektledelse forstås, at Leverandøren som minimum skal foretage:

- a) Udarbejde en detaljeret tidsplan med alle væsentlige milepæle
- b) Planlægning og implementering af det tilbudte system
- c) Koordinering med Kundens interne projektleder eller projektkoordinator. Planlægning af og deltagelse i projektgruppemøder minimum hver 14. dag.
- d) Udarbejdelse af mødedokumentation i form af statusrapporter og opgavelister senest 3 dage efter afholdt møde.
- e) Opfølgning på tidsplan forud for projektgruppemøder.
- f) Instruering af Kundens interne projektleder i indsamling af data og sparring omkring samme.
- g) Udarbejdelse af detailplaner for prøver
- h) Udarbejdelse af detailplaner for idriftsættelse
- i) Udarbejdelse af en plan for fall-back i tilfælde at idriftsættelse ikke forløber som planlagt.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt Leverandøren kan tilbyde en erfaren projektleder som kan følge projektet fra start til slut, sådan at der ikke skiftes projektleder i implementeringsfasen. Det vægtes ligeledes positivt hvis Leverandøren kan godtgøre at kravene til implementering er imødekommet i henhold til ovenstående punkter. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.1.1 Beskrivelse af implementering (EK)

Leverandøren skal i Kontraktbilag 7, Implementering, beskrive hvordan implementeringen forventes at gennemføres herunder:

- a) Forslag til en faseopdelt implementering
- b) Udskiftning af eksisterende sensorer – hvordan vil det blive gennemført med minimal drift forstyrrelse
- c) Beskrive monteringen og evt. afmontering



- d) Beskrivelse af hvilke opgaver og ressourcer Kunden skal levere, samt et estimat af omfanget heraf
- e) Plan for uddannelse
- f) Projektorganisering
- g) Transitionsperioden

Det vægtes positivt, at leverandøren kan sandsynliggøre at den forelagte implementeringsplan kan holdes. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.1.2 Beskrivelse af overgang fra gammelt til nyt system (EK)

Kunden ønsker en sikker og smidig overgang, når et eksisterende Nødkaldssystem erstattes med Den Tilbudte Løsning.

Leverandøren bedes beskrive, hvordan overgang fra et gammelt system til Den Tilbudte Løsning vil foregå.

Det vil i Kundens evaluering vægte positivt, såfremt det på en overbevisende måde sandsynliggøres, at overgang fra et gammelt system til Den Tilbudte Løsning vil foregå sikkert, effektivt og smidigt. Det vil endvidere vægte positivt, såfremt det godtgøres, at overgangen indebærer et så kort tidsrum, som muligt, hvor plejehjemmet er uden Nødkald. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.2 Tidsplan (MK)

Leverandøren skal i **Kontraktbilag 5, Tidsplaner**, i tilbuddet vedlægge et forslag til en detaljeret og realistisk faseopdelte implementeringstidsplan med start **ultimo november 2020** og slut senest 1 juni 2021.

På nuværende tidspunkt er der opstillet følgende udrulningsplan for de plejehjem og plejeboliger der indgår i dette udbud:

Plejehjem og plejeboliger:	Antal boliger i alt	Udrulningsdato
Brogårdshøj	44	Ultimo november 2020 (uge 48)
Jægersborghave	72	Ultimo november 2020 (uge 49)
Søndersøhave	69	Primo januar 2021 (uge 1)
Egebjerg	70	Primo januar 2021 (uge 2)



Nymosehave (Berthe og Aula)	93	Medio februar 2021 (uge 8)
Lindely	72	Medio februar 2021 (uge 9)
Jægersborghave Nord	72	Primo april 2021
Kløckershav	50	Primo maj 2021
Salem	45	Primo maj 2021

8.2.1 Krav til tidsplan (EK)

Leverandørens **Kontraktbilag 5, Tidsplaner** skal give Kunden et overblik over det samlede projektomfang

- Planen skal sikre overblik over hele projektet
- Planen skal vise forslag til en faset implementering for udskiftning af de eksisterende installationer og nye installationer.
- Planen skal vise væsentlige milepæle leverancer og evt. delleverancer, herunder prøver og idriftsættelser
- Planen skal indeholde en plan for afholdte kursusforløb
- Det skal oplyses kritiske faser i planen og indregnede usikkerheder

Det vægtes positivt, at tidsplanen indeholder flest mulige af ovenstående egenskaber beskrevet fyldestgørende. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.2.2 Idriftsættelsestidspunkt (EK)

Idriftsættelse af leverancer skal ske efter aftale med Kunden. Det skal fremgå af **Kontraktbilag 5, Tidsplaner**, hvornår Leverandøren forventer at idriftsættelse af de forskellige etaper kan finde sted.

Det vægtes positivt, at Leverandøren kan sandsynliggøre at de foreslåede idriftsættelsestidspunkter kan overholdes og at disse fremgår tydeligt af tidsplanen. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.3 Dokumentation (EK)

Leverandøren skal dokumentere den tilbudte løsning. Dokumentationen skal leveres løbende og senest 2 uger før overtagelsesprøven for den samlede løsning. Dokumentationen skal leveres i elektronisk redigerbar form og tilhører herefter Kunden. Vedligeholdelse af dokumentationen indgår som en del af Kontraktbilag 5.



Dokumentationen skal som minimum indeholde en oversigt over samtlige installationer, inkl. placering, type. Endvidere henvises der til kontraktens punkt 3.2.

Det vægtes positivt, at Leverandøren kan levere en dokumentation i henhold til de krav der er omtalt. Ligeledes vægtes det positivt at dokumentation afleveres i et elektronisk format som Kunden selv kan redigere i. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.3.1 Standard brugerdokumentation (EK)

Standard brugerdokumentation for profilen Administrator og skal foreligge på dansk eller på engelsk.

Det vægtes positivt, at brugermanualer og brugerdokumentation forefindes på dansk eller engelsk. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.4 Implementerings- og serviceorganisation (EK)

Leverandøren skal som Kontraktbilag 7 i tilbuddet, vedlægge en beskrivelse af implementering- og serviceorganisation.

Det vægtes positivt, at beskrivelse af implementerings- og serviceorganisation er fyldestgørende og nemt forståelig. Samt at der redegøres for hvilke personer der tilknyttes denne leverance til Kunden. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)

8.4.1 Beskrivelse af implementerings- og serviceorganisation (EK)

Leverandøren skal beskrive implementerings- og serviceorganisation i Kontraktbilag 6, Drift og service samt Kontraktbilag 7, Implementering. Beskrivelsen skal omfatte processer, møder og ansvarsfordelinger, herunder angivelse af ressourceforbrug og ressourcepersoner hos Kunden.

Det vægtes positivt, at leverandøren beskriver implementerings- og serviceorganisationen som beskrevet i kravet. (Kravet vil blive vurderet under tildelingskriteriet kvalitet i underkategori Implementering)



9. Prøver

9.1 Generelt (MK)

Generelt gælder det, at alt prøvemateriale, som er aftalt og nødvendigt for gennemførelsen af prøven, skal være udarbejdet og skriftligt godkendt af Kunden før prøverne påbegyndes samt at en given prøve først påbegyndes, når forudgående prøver er gennemført og godkendt af kunden.

Der henvises til Kontraktbilag 1.2 Prøver, som definerer hvordan Leverandøren skal forholde sig ved aflevering af en leverance.

10. Timepriser for konsulentassistance (MK)

Timepriserne finder anvendelse ved ændringer og/eller tilføjelser til Den Tilbudte Løsning i Kontraktens løbetid.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 4A prissætte de i nedenstående tabel for hver af de nævnte medarbejderkategoriers timepriser for konsulentassistance.

Medarbejderkategori	Definition
Tekniker (Supportspecialist)	Teknikeren skal som minimum have 12 måneders fuldtidserfaring med kaldeanlægsopgaver inden for den pågældende Leveranceaftales område.
Montør	Montøren skal have som minimum 12 måneders fuldtidserfaring med montering og konfiguration af Den Tilbudte Løsnings komponenter.

Leverandøren skal sørge for at bemane opgaven korrekt i forhold til de kompetencer og kvalifikationer, opgaven tilsiger. Leverandøren kan forlange op til 50 % tillæg på ovenstående uden for Arbejdsdag kl 8-17, efter forudgående godkendelse af Kunden. Al kørsel, kopiering, sekretærbistand og lignende udlæg skal være inkluderet i timepriser.