Förfrågningsunderlag

Upphandling av hyra av interaktivt IT-system för vård- och omsorgsinsatser inom ramen för kommunalt vård- och omsorgsuppdrag, samt driftsättning, support och tillhörande hårdvara.

**N.N. inbjuder er att lämna anbud enligt nedan.**

Instruktion: Gulmarkerad text utgör ställen där kompletterande uppgifter eller ställningstaganden krävs av den upphandlande myndigheten.

UPPHANDLANDE MYNDIGHETS UPPGIFTER

|  |
| --- |
| **Myndighetens namn:**  Postadress:  Postnummer och ort:  Eventuell webbadress:  Kontaktperson:  Kontaktpersonens e-postadress:  Kontaktpersonens telefonnummer: |

Detta förfrågningsunderlag/anbudsformulär **ska** besvaras och skrivas under av anbudsgivaren.

ANBUDSGIVARENS UPPGIFTER

|  |
| --- |
| **Företagsnamn:**  Organisationsnummer:  Postadress:  Postnummer och ort:  Eventuell webbadress:  Kontaktperson för anbudsgivaren:  Kontaktpersonens e-postadress:  Kontaktpersonens telefonnummer: |

BILAGA:  
1. Leveransavtal

ANBUDSGIVARENS BILAGOR

**Ange övriga bilagor här:**

|  |
| --- |
|  |

Innehåll

[1 Allmänt 4](#_Toc418158226)

[1.1 Bakgrund 4](#_Toc418158227)

[1.2 Mål med upphandlingen 4](#_Toc418158228)

[1.3 Upphandlande myndighet 4](#_Toc418158229)

[1.4 Ansvarig handläggare 4](#_Toc418158230)

[1.5 Upphandlingsförfarande 4](#_Toc418158231)

[1.6 Avtalsstart 5](#_Toc418158232)

[1.7 Avtalsslut 5](#_Toc418158233)

[1.8 Förlängning av avtalet 5](#_Toc418158234)

[1.9 Avtalets omfattning 5](#_Toc418158235)

[1.10 Verksamheten 5](#_Toc418158236)

[1.11 Volymer avseende antalet boende och abonnemang 5](#_Toc418158237)

[2 Anbud 5](#_Toc418158238)

[2.1 Lämna anbud 6](#_Toc418158239)

[2.2 Helt eller delat anbud 6](#_Toc418158240)

[2.3 Tilldelning av kontrakt 6](#_Toc418158241)

[2.4 Anbudets giltighetstid 6](#_Toc418158242)

[2.5 Inlämning av anbud 6](#_Toc418158243)

[2.6 Frågor och kommunikation under svarstiden 6](#_Toc418158244)

[2.7 Komplettering och förtydliganden 7](#_Toc418158245)

[2.8 Meddelande om tilldelning av avtal 7](#_Toc418158246)

[2.9 Offentlighet och sekretess 7](#_Toc418158247)

[2.10 Avtalsspärr 7](#_Toc418158248)

[3 Definitioner 8](#_Toc418158249)

[4 Krav på anbudsgivaren 9](#_Toc418158250)

[4.1 Krav på registrering 9](#_Toc418158251)

[4.2 Socialförsäkringsavgifter och skatt 9](#_Toc418158252)

[4.3 Teknisk förmåga och erfarenhet 9](#_Toc418158253)

[4.4 Referenser 9](#_Toc418158254)

[4.5 Konsulter 9](#_Toc418158255)

[5 Teknisk specifikation och behov – obligatoriska krav på systemet 10](#_Toc418158256)

[5.1 Administrationen av systemet ska uppfylla följande krav 10](#_Toc418158257)

[5.2 Signering och funktionalitet 10](#_Toc418158258)

[5.3 Aviseringar och påminnelser om insatser 11](#_Toc418158259)

[5.4 Delegeringsadministration 11](#_Toc418158260)

[5.5 Loggning - vad har utförts och av vem? 12](#_Toc418158261)

[5.6 Uppföljning och statistik 12](#_Toc418158262)

[5.7 Säkerhet, behörighet och sekretess 13](#_Toc418158263)

[6. Driftsättning och support 14](#_Toc418158264)

[6.1 Konfigurationstjänster 14](#_Toc418158265)

[6.2 Drift och underhåll av systemet: 14](#_Toc418158266)

[6.3 Drift och underhåll av hårdvara 14](#_Toc418158267)

[6.4 Miljö och återtagande 15](#_Toc418158268)

[6.5 Support och uppdateringar 15](#_Toc418158269)

[6.6 Utbildning 15](#_Toc418158270)

[7. Krav på hårdvara 15](#_Toc418158271)

[7.1 Användarenhet alt Användarenhet för väggfast montering 16](#_Toc418158272)

[7.2 Tekniska krav 16](#_Toc418158273)

[7.3 Driftsäkerhet 16](#_Toc418158274)

[7.4 Felhantering 17](#_Toc418158275)

[7.5 Säkerhetsaspekter på användarenhet 17](#_Toc418158276)

[7.6 Operativsystem 17](#_Toc418158277)

[8 Demonstration av systemet/lösningen/tjänsten 18](#_Toc418158278)

[9. Utvärdering av anbud 18](#_Toc418158279)

[9.1 Utvärderingskriterier 18](#_Toc418158280)

# 1 Allmänt

## Bakgrund

N.N:s hantering av olika insatser inom olika omsorgsformer sker idag manuellt.   
Nuvarande manuella hantering gör det svårt att kvalitetssäkra och följa upp hanteringen. Detta medför risker för både personalen och vårdtagarna som i värsta fall kan få svåra konsekvenser. Exempelvis kan mediciner försvinna, vård och omsorgsinsatser ges vid fel tidpunkt eller till fel boende.   
Med insatser menas i denna upphandling t.ex. delning av läkemedel, genomförande av fysioterapi, gångträning, vätskelistor och vändlistor. Med omsorg menas i denna upphandling såväl äldreomsorg, hemtjänst, särskilda boenden, hemsjukvård, som annan omsorgsverksamhet som gruppboende och dagverksamhet.

## Mål med upphandlingen

Målet med upphandlingen är att erhålla ökad kontroll över processen för insatser inom N.N:s olika omsorgsverksamheter genom införande av ett digitalt stödsystem. Genom att minimera den manuella hanteringen av kontrollen och istället digitalisera densamma minskar risken för fel på grund av den mänskliga faktorn. N.N. vill skapa en mer proaktiv hantering av processen för insatser med hjälp av ett system som ser till att rätt brukare får rätt insatser, i rätt tid, av rätt person med rätt befogenhet och kunskap. Vidare ska systemet minimera risken för att läkemedel tar slut eller hamnar i orätta händer eller att andra vård- och omsorgsinsatser av misstag uteblir. Delegeringsprocessen ska också bli mycket säkrare så att personer med rätt behörighet, kunskap och utbildning utför delegerade arbetsuppgifter. N.N. vill också säkerställa att gällande direktiv för kontrollräkning av narkotika följs och kan kontrolleras och mätas.

## Upphandlande myndighet

N.N.

Organisationsnummer: XXXXXX-XXXX

BOX XX XXX

XXX XX XXXXXX  
För information om N.N., se webbplats: [www.N.N..se](http://www.sysav.se)

## Ansvarig handläggare

Ansvarig handläggare är N.N.

Telefonnummer:

E-post:

## Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs som en öppen/förenklad upphandling i enlighet med 4 kap 1 § LOU/15 kap LOU.

Kommentar: Öppen upphandling enligt 4 kap LOU görs om kontraktets totala värde överstiger 1 800 000 kr exklusive moms, inklusive optionsår. Under det beloppet gäller förenklat förfarande enligt 15 kap LOU.

## Avtalsstart

Ramavtalets beräknade startdatum är 20XX-XX-XX.

Kommentar: Avtalet bör vara minst 4-8 år, med möjlighet till förlängning, då detta är ett funktionsavtal som ska säkerställa hanteringen under lång tid. Detta möjliggörs av att systemet ständigt utvecklas och uppdateras.

## Avtalsslut

Ramavtalets beräknade slutdatum 20XX-XX-XX.

## Förlängning av avtalet

Efter avtalstidens utgång upphör avtalet att gälla utan föregående uppsägning om avtalet inte är förlängt enligt gällande förlängningsklausul. Avtalet kan förlängas med två (2) år i taget men längst till 20XX-XX-XX enligt de förutsättningar som regleras i avtalet.

## Avtalets omfattning

Omfattningen av avtalet beräknas uppgå till X antal brukare. (alt X kr per år).   
N.N. förbinder sig inte till att köpa några fastställda volymer enligt detta Avtal utan volymerna är ungefärliga.

Avtalets värde beräknas på antalet abonnemang samt antalet år som abonnemangen avses nyttjas, IT-tjänsternas värde samt värdet på den hårdvara som tillkommer (beroende av antalet boende).

Avtalet omfattar boende ange boendeform men om behov uppstår kan tjänsten utökas till att omfatta även följande boenden inom N.N. Ange boenden.

## Verksamheten

N.N. är en organisation med ca X anställda och X antal boende på boenden per år. N.N. består av följande delar: …

Text, ex. från N.N:s hemsida – görs enligt N.N:s önskemål. N.N. har en vision om att vara en hållbar upphandlande myndighet/stad/kommun.

## Volymer avseende antalet boende och abonnemang

N.N. har behov av abonnemang för X antal boende. Någon exakt volym kan dock inte garanteras utan volymen varierar beroende på antalet äldre i N.N.s äldreboenden. Inledningsvis finns dock ett behov av X abonnemang och X enheter hårdvara. Tjänster för IT-konfigurering och service **ska** vara anpassad och prissättas med utgångspunkt i antalet abonnemang som anges i prismallen.

2 Anbud

## 2.1 Lämna anbud

Anbud **ska** lämnas i förfrågningsunderlaget som även utgör anbudsformulär. Ytterligare inskickade blanketter kommer inte att beaktas. Samtlig information i anbudet inklusive bilagor **ska** vara skrivet på svenska. Anbudet **ska** vara undertecknat av behörig person.

## 2.2 Helt eller delat anbud

Endast ett komplett anbud får lämnas. Anbud får även lämnas med hjälp av underleverantör.

## 2.3 Tilldelning av kontrakt

Kontrakt tilldelas en (1) leverantör. N.N. kommer att anta det anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga, enligt förutsättningarna i kapitel 6 Utvärderingskriterier.

## 2.4 Anbudets giltighetstid

Anbud **ska** vara bindande till och med 20XX-XX-XX.

Kommentar: Anbuden bör vara bindande så pass länge att en eventuell överprövning kan hinnas med. 6-8 månader är lämpligt.

## 2.5 Inlämning av anbud

Anbud **ska** vara N.N. tillhanda senast 20XX-XX-XX.

Kommentar: Anbud **kan** lämnas elektroniskt exempelvis via www.tendsign.com. Men anbud kan även e-postas in eller lämnas via post. Myndigheten väljer själv vilket alternativ som är aktuellt.

Instruktioner för när anbudsbilagor ska bifogas finns i bilaga 1, Svarsmall. Det gäller framförallt beskrivningar, bilder eller verifikation av handlingar såsom certifikat, systemprocesser, intyg eller liknande.

(Support för hantering av upphandlingssystemet, i vilket det elektroniska anbudet lämnas, sker via Visma TendSign på telefonnummer 013-47 47 520 eller e-post [tendsignsupport@visma.com](mailto:tendsignsupport@visma.com))

Anbud ska vara prissatt i SEK enligt Bilaga 1 (svarsmall).

Om anbudsgivaren avstår från att svara på något av de ställda kraven så kommer detta att tolkas som att kravet inte kan uppfyllas eller att kravet inte accepteras. Anbudet riskerar då att uteslutas.

## 2.6 Frågor och kommunikation under svarstiden

All information och kommunikation i samband med denna upphandling hanteras och besvaras

skriftligt, antingen via e-post eller genom den elektroniska databasen Visma TendSign, www.tendsign.com (se länk i annons) eller annat elektroniskt upphandlingsverktyg som myndigheten använder.

(Svar på frågeställningar (avidentifierade) skickas, via upphandlingsverktyget, till samtliga anbudsgivare som laddat ner handlingarna. Endast skriftliga svar är bindande för beställaren.)

(Observera att av upphandlande myndigheten lämnade svar avseende upphandlingen och/eller Förfrågnings­underlaget endast är bindande om svaren lämnats via upphandlingsverktyget.

Frågor avseende upphandlingen och/eller förfrågningsunderlaget ställs senast 20XX-XX-XX.)

## 2.7 Komplettering och förtydliganden

Eventuella kompletteringar eller förtydliganden avseende förfrågningsunderlaget eller lämnade anbud kommer att administreras antingen via e-post eller genom elektroniskt upphandlingsverktyg.

Hämtare av elektroniskt Förfrågningsunderlag erhåller automatiskt information om kompletteringar av upphandlingen via registrerad e-post.

## 2.8 Meddelande om tilldelning av avtal

Anbudsgivare som deltagit i upphandlingen kommer snarast möjligt att meddelas beslut om tilldelning av avtal samt skälen för beslutet.

När beslut om leverantör fattats underrättas samtliga anbudsgivare om beslutet

via e-post. Det är av stor vikt att angiven e-postadress i upphandlingsverktyget är korrekt och hänvisar till behörig kontaktperson, eftersom samtlig korrespondens genom systemet skickas

till angiven e-post. Tilldelningsbeslut utgör ingen civilrättsligt bindande accept. Civilrättsligt bindande avtal föreligger när ett avtal, i två exemplar, har undertecknats av avtalsparterna.

Beslut om vilken leverantör som kommer att tilldelas avtal samt information om utvärderingen kommer att meddelas samtliga leverantörer som lämnat anbud via e-post till av leverantören angiven e-postadress. Tilldelningsbeslut beräknas till XXXX 20XX.

## 2.9 Offentlighet och sekretess

Absolut sekretess enligt 19 kap. 3 § andra stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller till dess att tilldelningsbeslut har fattats i upphandlingen. I enlighet med huvudregeln i offentlighets- och sekretesslagen blir samtliga handlingar offentliga efter fattat tilldelningsbeslut.

Vissa uppgifter i anbudet kan omfattas av sekretess enligt andra bestämmelser i offentlighets och

sekretesslagen. Anbudsgivare som begär att uppgifter i anbudet bör omfattas av sekretess, anmodas noga precisera vilka uppgifter (ej hela bilagor) som avses samt skälen till varför sekretess ska gälla för de uppgifterna. Endast om det finns särskild anledning att den enskilde kan antas lida skada vid utlämnande av uppgift omfattas uppgift av sekretess.

Det åligger leverantören att påvisa att ett sådant samband finns mellan röjande av uppgift och befarad skada. Beställaren gör sedan en självständig bedömning utifrån 19 kap. 3 § och 31 kap. 16-19 §§ offentlighets- och sekretesslagen och kan inte garantera att anbudsgivarens angivna delar blir sekretessbelagda uppgifter. Vid ej preciserad begäran eller ingen begäran om sekretess kan anbudshandlingar komma att lämnas ut i sin helhet

*Leverantör som vill begära sekretess kan i separat bilaga ange vilka uppgifter (precisera exakta uppgifter) i anbudet som bör sekretessbeläggas och redogöra för hur ett röjande av uppgifterna kan ge upphov till skada.*

2.10 Avtalsspärr  
N.N. kommer att iaktta en avtalsspärr om minst tio (10) dagar efter att tilldelningsbeslutet meddelats samtliga leverantörer innan tilldelningsbeslut meddelas.

# 3 Definitioner

Här definierar vi innebörden av tekniska och andra ord som förekommer i förfrågningsunderlaget.

**Digitalt kontrollsystem** = Interaktivt IT-system för vård- och omsorgsinsatser.

**Administrationsgränssnitt** = Avser den delen av systemet som den legitimerade och/eller behöriga personalen arbetar i och som når systemet via sin dator.

**Användargränssnitt** = Avser den del av systemet som insatser och händelser visas och signeras i.

**Användarenhet** = Kan exempelvis vara en surfplatta eller smartphone.

**Behörig person** = Behörighet till de olika delarna styrs genom roller.

**Omsorg** = Kommunalt biståndsbeslutad omsorg, t.ex. äldreomsorg/hemtjänst/ hemsjukvård/omsorgsverksamhet som gruppboende och dagverksamhet.

**Processen för signering, uppföljning och spårbarhet för insatser =** Process för att signera vårdinsatser, t.ex. utdelning av läkemedel, genomförande av fysioterapi, gångträning, vätskelistor eller vändlistor.

**Signering** = Via inloggning i realtid säkerställd identitet och behörighet för en given insats.

# 4 Krav på anbudsgivaren

## 4.1 Krav på registrering

Anbudsgivaren **ska** uppfylla lagenligt ställda krav på bolagsregistrering.

Om anbudsgivaren är utländsk, ska anbudsgivaren lämna dokumentation som intygar att anbudsgivaren uppfyller motsvarande krav i hemlandet.

## 4.2 Socialförsäkringsavgifter och skatt

Anbudsgivaren **ska** ha fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt. N.N. kommer att kontrollera att anbudsgivaren har fullgjort sina skyldigheter. Om så inte har skett, riskerar anbudet att uteslutas.

## 4.3 Teknisk förmåga och erfarenhet

Leverantören **ska** ha dokumenterad bred teknisk erfarenhet av implementering av EMM.

Detta **ska** kunna dokumenteras genom kundreferens, Konsult CV, certifieringar etc.

4.4 Referenser  
Leverantören **ska** kunna redovisa minst:

* två referenser
* med minst 100 licenser per referens
* referensuppdragen **ska** ha pågått i minst ett år
* referensuppdragen **ska** ha genomförts med bra resultat och fått gott omdöme av referensen

Dessa krav kommer att kontrolleras via referenstagning. Referenserna kommer att kontaktas via e-post och/eller per telefon. Om referenserna inte bekräftar dessa krav, så kan anbudet uteslutas. Fullständiga kontaktuppgifter till referenserna ska anges med namn på organisation, namn, e-post och telefonnummer till kontaktperson.

Bifoga bilaga med referenser, ange bilagenummer i rutan nedan

|  |
| --- |
|  |

4.5 Konsulter  
Leverantören **ska** erbjuda minst 1 konsult med bred teknisk erfarenhet av EMM kompetens.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# 5 Teknisk specifikation och behov – obligatoriska krav på systemet

De krav som presenteras nedan **ska** vara uppfyllda av leverantören vid anbudslämnandet.

Kraven kommer att verifieras av anbudsgivaren vid presentationstillfället, då samtliga funktioner nedan gås igenom och **ska** fungera.

## 5.1 Administrationen av systemet ska uppfylla följande krav

1. Systemet **ska** ha ett administrationsgränssnitt som ska vara lättöverskådligt och intuitivt.
2. Inmatning av information i systemet **ska** kunna göras av behörig person för olika typer av ordinerade insatser kopplad till brukaren.
3. Textfält för instruktioner **ska** finnas där behörig person kan skriva instruktioner.
4. Varje insats **ska** kunna kopplas ihop med specifik delegering som anges/definieras av N.N.
5. Symboler för risk/varningar **ska** finnas. Dessa ska minst omfatta risk för fall, undernäring, trycksår, munohälsa. Symboler för waran- och diabetesdiagnos ska vara också finnas och vara kopplat till brukaren.
6. Ytterligare risksymboler **ska** kunna tas fram vid behov.
7. Systemet **ska** ha en funktion för kontrollräkning av narkotika och orsakskoder för uttag.
8. Systemets administrationsgränssnitt **ska** innehålla uppgifter om aktuellt narkotikasaldo hos brukaren som **ska** synas både i användargränssnittet och administrationsgränssnittet.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 5.2 Signering och funktionalitet

1. Instruktion **ska** finnas kopplad till aktuell insats som genomförs och därefter signeras digitalt
2. Systemet **ska** vid signering ställa krav på att person har rätt behörighet.
3. Identitet på person **ska** vara kopplad till signeringen av genomförd insats.
4. Tid för signering **ska** registreras i systemet i realtid.
5. Vid utebliven signering i rätt tid **ska** systemet avisera detta.
6. Vid avvikande signering, d.v.s. när insatsen inte utförs normalt, **ska** systemet visa en av N.N. definierad instruktion till omsorgspersonal.
7. Vid inmatning av information om insatser **ska** olika tidsintervall inom vilken insatsen ska göras kunna anges i systemet.
8. Inmatning av information om behovsinsatser **ska** kunna göras i systemet.
9. Det **ska** gå att skriva ut signeringslistor för manuell signering.
10. Det **ska** gå att skriva ut ifyllda signeringslistor med tidstämpel, signatur samt signaturförtydligande för arkivering.
11. Det **ska** gå att pausa pågående insatser.
12. Om medarbetare saknar giltig delegering **ska** signering inte vara möjlig i användargränssnittet

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 5.3 Aviseringar och påminnelser om insatser

1. N.N. **ska** kunna definiera vilka tider som systemet **ska** avisera/ge larm om tiden för att utföra insatsen, eller tiden börjar löpa ut.
2. Systemet **ska** kunna skicka e-postmeddelande exempelvis för påminnelse att insats ska utföras vid viss tid.
3. Avisering av försenad och/eller utebliven signering **ska** ske i realtid, t.ex. när det inte varit möjligt att genomföra insatsen. Minst följande val **ska** då finnas: ”ej given” resp. ”medskickad”.
4. Funktion för att kunna avisera behov av påfyllning av läkemedel hos brukare **ska** finnas. Denna funktion **ska** visa vemsom begärt påfyllning samt när det skedde.
5. Det **ska** finnas en funktion i administrationsgränssnittet där legitimerad personal kan se vad som är begärt för påfyllnad samt om detta är beställt.
6. Systemet **ska** ha en kalenderfunktion kopplad till brukaren med stöd för avisering och kvittering i administrationsgränssnittet, samt i den mobila signeringsenheten
7. Avisering att beställning och påfyllning av läkemedel är utförd **ska** finnas.
8. Funktion för att avisera att läkemedel behöver fyllas på **ska** innefatta spårbarhet med avseende på vem som gjort notifieringen samt när.
9. Avisering om kommande kalenderhändelser **ska** finnas.
10. Funktion för att avisera kommande utlöpande delegeringar **ska** finnas.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 5.4 Delegeringsadministration

1. Sökbarhet **ska** finnas i systemet av medarbetare med viss roll **ska** finnas.
2. Funktion för att kunna filtrera fram medarbetare med viss delegering **ska** finnas.
3. Det **ska** vara möjligt att filtrera fram mottagna delegeringar kopplad till viss delegat.
4. Det **ska** vara möjligt att se under vilken tidsperiod en delegering är giltig
5. Delegering **ska** kunna kopplas till en eller flera enskilda brukare
6. Det **ska** vara möjligt att se hur många dagar som kvarstår innan en delegering löper ut respektive med hur många dagar den har löpt ut.
7. Delegerings **ska** aktiveras manuellt efter överenskommelse mellan delegerande medarbetare och delegat
8. Underlag för delegeringsbeslut **ska** kunna skrivas ut
9. Utfört kunskapstest **ska** kunna dokumenteras för enskild medarbetare

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 5.5 Loggning - vad har utförts och av vem?

1. Varje signering **ska** loggas i realtid och vara kopplad till den insatts som utförts, t.ex. mängden medicin som delas ut.
2. Avvikelser **ska** loggas.
3. Registrerade insatser och signeringar **ska** kunna ångras men ångrade signeringar **ska** loggas.
4. Vid inloggning för signering av personal som delat ut medicin, **ska** systemet kontrollera att aktuell delegering finns för den specifika ordinationen och den person som delar ut medicinen/genomför insatsen. Om inte detta aviseras **ska** medarbetaren inte kunna signera.
5. Inloggning i administrationsgränssnittet **ska** kunna ske via siths-kort.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 5.6 Uppföljning och statistik

För att verksamheten **ska** kunna utvecklas har N.N. behov av att systemet kan leverera tillförlitlig statistik.

1. Systemet **ska** innehålla en statistikmodul med filtrering på typ av insats samt sökbar på olika nivåer - individ/enhet/medarbetare för signerade händelser/insatser/avvikelser/vid behovsordinationer, mm
2. Statistiken **ska** vara lättillgänglig och jämförbar.
3. Statistikmodul **ska** kunna filtreras på högsta organisatoriska nivå ner till enskild medarbetare och eller enskild boende.
4. Statistikmodulen **ska** kunna filtrera på typ av signerad händelse inklusive kalenderaktivitet.
5. Statistikmodulen **ska** gå att filtrera på tid.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 5.7 Säkerhet, behörighet och sekretess

#### 5.7.1 Säker miljö

1. Ingen patient-data **ska** lagras på användarenheterna eller klienter.
2. All kommunikation mellan klienter och driftmiljö **ska** skickas krypterad över HTTPS-protokollet
3. Databaser **ska** lagras på för applikationen dedikerade fysiska serverar
4. Server-applikationen **ska** driftas i en redundant miljö med redundant strömförsörjning och redundant internet-förbindelse
5. Driftmiljön **ska** logga samtliga aktiviteter och övervakas; dels för att mäta användning av resurser och förutse framtida resursbehov samt att förebygga angrepp eller obehörig access.
6. Säkerhetskopior av information och program **ska** tas och testas regelbundet
7. Händelseloggar som registrerar användaraktivitet, avvikelser, fel och informationssäkerhetshändelser ska skapas och bevaras.
8. Lagrad information **ska** hostas i säker miljö i Sverige ochendast vara tillgänglig i systemet.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

#### 5.7.2 Hantering av behörighet och delegering av behörighet

1. Systemet **ska** ha funktion för behörighetsstyrning avseende såväl administration av systemet som användning av systemet.
2. Systemet **ska** kunna hantera olika behörighetsnivåer.
3. Person **ska** vara behörig att utföra insatsen. Behörighet **ska** därför kunna delegeras via systemet.
4. Systemet **ska** kunna hantera olika roller som gers olika behörigheter. Dessa roller **ska** kunna styras av N.N. genom behörig personal som arbetar i administrationsgränssnittet.
5. Utlöpande delegeringar **ska** aviseras 50 dagar innan de löper ut för att säkerställa att kunskapstester hinner att göras samt att förnyelse görs.
6. Systemet **ska** ha funktion för att styra vem som har behörighet att ändra behörighetsnivåer.
7. Inloggning och tillgång till information i systemet **ska** inte vara beroende av en viss användarenhet, utan behöriga personer **ska** kunna logga in i systemet oavsett vilken enhet på avdelningen som används.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

#### 5.7.3 Sekretess

1. Systemet **ska** uppfylla de krav som lagstiftningen ställer på hantering av personuppgifter och sekretess.
2. Systemet **ska** ge förutsättningar för systematisk loggkontroll i enlighet med Datainspektionens föreskrifter.

Beskriv hur systemet uppfyller krav a och b

|  |
| --- |
|  |

# 6. Driftsättning och support

## 6.1 Konfigurationstjänster

Leverantören **ska** kunna leverera följande konfigurationstjänster:

1. Stöldskyddsmärkning med bricka inklusive registrering i stöldskyddsdatabas.
2. System för registrering av befintliga enheter.
3. Applicering av skyddsfilm.
4. Uppackning, aktivering och kontroll av varje enhet.
5. Sampaketering av användarenhet och väggkonsol.
6. Hantering av SIM-kort.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 6.2 Drift och underhåll av systemet:

1. Leverantören **ska** driftsätta, aktivera samt konfigurera systemet.
2. Leverantören **ska** drifta server-applikationen
3. Leverantören **ska** leverera löpande uppdateringar så att användaren alltid  
   har tillgång till senaste versionen av systemet.

## 6.3 Drift och underhåll av hårdvara

1. Uppdatering av systemet **ska** kunna ske via Enterprise Mobility Management (EMM)
2. Leverantören **ska** kunna erbjuda EMM-verktyg för hantering av mobila enheter såsom exempelvis:   
   - Mobileiron,  
   - Airwatch,  
   - XenMobile,  
   - IBM Maas360,  
   - Microsoft Intune,  
   - Good technology,

eller likvärdig.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 6.4 Miljö och återtagande

I tjänster för miljö och återtagande av gammal utrustning ska följande ingå:

1. Insamlingssystem för uttjänt elektronik i syfte att på ett säkert och miljömässigt sätt hantera produkter som ska skrotas.
2. Säker radering.
3. Återtag av fungerande användarenheter.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 6.5 Support och uppdateringar

1. Kundsupport **ska** finnas mellan kl. 8.00 – 17.00 vardagar.
2. Anmälan av fel **ska** ske via serviceportal.
3. Vid hårdvarufel **ska** användarenheten lagas eller bytas ut inom 7 dagar.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 6.6 Utbildning

Leverantören **ska** kunna tillhandahålla utbildning av den legitimerade personalen. (Obs, detta får ej vara enbart en webb-utbildning)

Beskriv hur krav a uppfylls

|  |
| --- |
|  |

# 7. Krav på hårdvara

Erbjuden hårdvara måste stödja erbjuden applikation/licens

Alt

Erbjuden licens/applikation ska fungera på befintlig hårdvara.

(Förfrågningsunderlaget är tänkt att omfatta hela tjänsten, inklusive hårdvara. Om N.N. har tillräckligt med surfplattor redan, kan man ta bort kraven på att hårdvara ska ingå i abonnemangen. I så fall utgår kapitel 6 krav på hårdvara. Det ställer krav på att sådana skrivningar som i övrigt hänvisar till hårdvara tas bort ur förfrågningsunderlaget och avtalet.)

## 7.1 Användarenhet alt Användarenhet för väggfast montering

1. Erbjuden hårdvara **ska** utgöras av användarenhet med elektrisk adapter och som mobila enheter till verksamheten

alt

1. Erbjuden hårdvara **ska** kunna levereras anpassad för väggfast montering med elektrisk adapter och som mobila enheter till verksamheten.

Beskriv hur användarenheter uppfyller krav a alt b

|  |
| --- |
|  |

## 7.2 Tekniska krav

Användarenheten **ska** ha:

1. pekskärmsteknik, s.k. touchskärm.
2. Två storlekar ska erbjudas

**Användarenhet 1 – Stor**

Skärmstorlek: min – max 9,5- 10 tum

Pixeltäthet: Pixlar per tum minst 220 ppi

Nätverk: WiFi

Intern lagringsutrymme: Minst 16GB

**Användarenhet 2 – Liten**

Skärmstorlek: min – max 7,5-8 tum

Pixeltäthet: Pixlar per tum minst 150 ppi

Nätverk: WiFi

Intern lagringsutrymme: Minst 16GB

## 7.3 Driftsäkerhet

För att säkerställa att enheterna fungerar även vid strömavbrott **ska** användarenhet uppfylla följande krav.

1. Batteritiden **ska** uppgå till 10 timmar via WiFi.
2. Användarenhet **ska** kunna kopplas upp via WiFi.
3. Användarenhet **ska** vid behov även kunna kopplas upp via 3G/4G för att säkerställa ständig uppkoppling till systemet.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 7.4 Felhantering

1. Vid fel på en enhet ska den bytas ut inom sju dagar.
2. Vid behov av service eller felavhjälpning **ska** beställaren kunna vända sig till leverantören för handläggning. Detta skall i första hand ske via en serviceportal i leverantörens webbutik.
3. Leverantören **ska** även kunna skicka utbytesenheter vardagar mellan kl. 8-16 vid serviceärenden.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 7.5 Säkerhetsaspekter på användarenhet

1. Enheten **ska** stödja inloggning med fingeravtrycksläsning för autentisering och inloggning.
2. Enheten **ska** innehålla funktion för att kunna registrera enheten samt lokalisera enheten vid händelse av att enheten förflyttas, t.ex. till annat boende.
3. Ingen information **ska** kunna lagras eller kommas åt på användarenheten utan inloggning i systemet.
4. Enheten **ska** vara stöldskyddsmärkt och finnas med i leverantörsoberoende stöldskyddsregister.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 7.6 Operativsystem

1. Användarenheten **ska** vid leverans ha operativsystem installerat som stödjer erbjuden licens.
2. Uppdatering av operativsystem och nytt operativsystem **ska** varefter utveckling sker tillhandahållas automatiskt utan extra kostnad för den N.N. Uppdateringen ska inte påverka licensens funktion.

Uppfylls kraven?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# 8 Demonstration av systemet/lösningen/tjänsten

Demonstration **ska** ske av systemet, som ska vara en fastställd tjänst som erbjuds på marknaden. Prototyper betaversioner och skisser godkänns inte, utan systemet **ska** finnas på marknaden för direkt implementering med full funktionalitet från första dagen.

1. Systemet **ska** demonstreras på plats hos N.N.
2. Demonstrationen **ska** utgå från och verifiera att samtliga krav på systemet i kapitel 5, 6 och 7 uppfylls.
3. Systemet **ska** innehålla samtliga funktioner som krävs i förfrågningsunderlaget och systemet **ska** kunna driftsättas direkt efter tecknat avtal med full funktionalitet.
4. Leverantören **ska** som bevis för att systemet fungerar inställa sig hos N.N. och presentera systemet installerad på erbjuden användarenhet hos N.N. där samtliga funktioner genomgås.

Leverantören åtar sig att infinna sig för demonstration av systemet för verifiering av de tekniska kraven enligt senare fastställd tidpunkt.

Uppfylls kravet?

Ja Nej

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# 9. Utvärdering av anbud

9.1 Utvärdering

Anbud som uppfyller samtliga **ska** krav, kommer att utvärderas utifrån den lägsta totalkostnad per år/månad/hela avtalstiden avseende antalet abonnemang, tjänster och hårdvara.

Leverantören **ska** kontinuerligt ersätta icke fungerande, utslitna eller sådana användarenheter som inte uppfyller kraven i upphandlingen och andra nödvändiga tekniska produkter inom ramen för avtalad hyresersättning.

Samtliga tjänster enligt förfrågningsunderlaget **ska** ingå i hyran, såsomKonfigurationstjänster och miljö/recycling.

N.N. är i behov av nedanstående enheter och tjänster för systemet:

**Fylls i av   
N.N.**

**Produkt Antal**

Användarenhet stor 4 G och WiFi 0

Användarenhet liten 4 G och WiFi 0

EMM manageringsverktyg 0

Licenser/Abonnemang 0

Utbildningstillfällen á X timmar 0

**Ange totalkostnad per månad/år/hela avtalstiden:**

|  |
| --- |
|  |

**Pris fylls i av anbudsgivaren**

Genom att underteckna detta anbud accepterar vi och intygar att samtliga **ska** krav enligt förfrågningsunderlaget uppfylls samt att samtliga efterfrågade tjänster för ett fullt fungerande system omfattas av vårt pris.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Leverantörens underskrift

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Namnförtydligande

­­­­­­­­­­­­­

|  |
| --- |
| Ort: |

|  |
| --- |
| Datum: |