



Kravspecifikation larm Lindens vårdboende i Lekebergs kommun

Generella krav

Uppdraget omfattar projektering, leverans, nedmontering av gammalt system, installation av nytt system, driftsättning och funktionsprovning av ett komplett, fungerande och driftsatt trygghetslarmsystem. Material och leveranser för systemets driftsättning ska ingå i anbudet. Kostnader för service, support, felsökningar och uppdateringar ska ingå i offererade priser under avtalsperioden. Beställaren efterfrågar en molnbaserad lösning. Trygghetslarmsystemet och dess komponenter ska vid köptillfället vara fullt funktionella och vara fabriksnya.

Offererat digitalt trygghetslarmsystem skall vara *användarvänligt* och enkelt att lära sig även för den som är teknikovan.

Det ska vara möjligt att föra på kommande produkter och utveckling på det digitala trygghetslarmsystemet. Leverantören ska under avtalstiden bidra till att ta in funktioner i sitt system som kommer på marknaden.

Trygghetslarmsystemet

Individlarm

- Individlarm ska bestå av en larmknapp som brukaren kan bära som armband eller halsband.
- Individlarmet/knappen ska kunna monteras med funktion för personer med nedsatt rörelseförmåga.
- Larmknappen ska ha mjuka band, upplevas användarvänlig och funktionell. Halsband ska vara av självutlösande typ. Larmknappen bör vara diskret, modern och estetiskt tilltalande att bära.
- Trycket på larmknappen bör ge en återkoppling om att larm skickats.
- Larmknappen ska vara stöttålig, damm- och vattentät.
- Larmsignaler från larmknappen ska kunna nå larmmottagare oavsett var personen befinner sig i fastigheten och ca 50 meter runt fastigheten (uteplatser och trädgård).

Individlarm/larmknappar ska kunna programmeras, aktiveras, stängas av och flyttas mellan olika individer och olika avdelningar på boendet. Personal hos beställaren ska kunna utföra detta.

Larmmottagning

- Ska bestå av en enhet som tar emot larm från individlarm/larmknapp samt funktionslarm eller andra tillbehör.



- Larm ska indikeras på alla larmmottagare kopplade till avdelningen eller brukaren. Larmet ska kunna kvittera i enheten. Enbart aktiva larm ska visas i enheten.
- Alla typer av larm ska ha möjlighet att synas i larmmottagaren och bör kunna konfigureras av personalen.
- Inget larm får ta mer än 10 sekunder från det att det avges till att det når aktuella larmmottagare.
- Enheten ska vid larm visa vart larmet utlöst, vilket lägenhetsnummer och vilken larmtyp t.ex. larmknapp eller dörrlarm. Informationen ska visas tydligt och vara lättläst.
- Vid larm från brukare ska mottagaren kunna välja kommunicera med brukaren (Om brukaren är i den egna lägenheten).
- Inkommande larm ska även kunna tas emot/kopplas till annan personalgrupp/hela boendet.
- Systemet ska medge extern telefoni det vill säga koppla till ett befintligt telefonabonnemang till larmmottagaren.
- Mottagningen ska stödja Android mobiler
- Ska kunna koppla talfunktion till porttelefon via enheten.
- Beställarens personal ska kunna koppla/programmera larmmottagaren/enheten med larmknappar och funktionslarm eller leverantören via fjärraccess.
- Brukarens position vid GPS larm ska vara möjlig att se i en mobil app

Funktionslarm

Beställarna ska kunna komplettera trygghetslarmsystemet med olika funktionslarm.

Funktionslarm som ska prissättas i prisformulär och utvärderas:

- Rörelselarm/sensorlarm
- Mattlarm
- Dörrlarm
- Sänglarm
- Inkontinenslarm
- GPS-larm/avvikelsearm
- Epilepsilarm
- Blåslarm

Minst fyra funktionslarm per individuellt larm/larmknapp ska kunna anslutas.

Behov av dörrlarm som funktionslarm vid allmänna utrymmen.

- 40 boendelås
- 40 larmknappar + fem i reserv
- 40 digitala medicinskåp
- 2 GPS larm
- 10 larmmattor
- 10 rörelselarm
- Larm på RWC toalett



- Utbildning vid införande

Medicinskåp ska vara "digitala", kopplade till systemet, nödöppningsnyckel ska finnas. De digitala boendelåsen ska öppnas och låsas automatiskt via larmknappen.

Batterier

- Batteri till larmknapp/funktionslarm ska hålla minst 1 år vid normal användning.
- Batteribyte ska kunna utföras av beställarens personal.
- Larmknappen ska avge batterilarm och/eller larm vid strömbortfall.
- Batteribackup ska finnas för systemet om huvudströmmen försvinner.

Övriga produkter/tjänster

Beställarna vill ha möjlighet att komplettera trygghetslarmsystemet med framtida utvecklingsmöjligheter, exempelvis trygghetskamera med bildvisning.

I prisformuläret efterfrågas ett fast pris för några övriga produkter. Offererade priser gällande dessa produkter utvärderas ej men kommer vara en del av avtalet.

Utbildning och manualer

Utbildning för personalen som ska hantera trygghetslarmen och utbildning av ansvariga vid boendet ska ingå i offererat pris utan extra kostnad. Utbildningen ska omfatta det som krävs för att uppnå säker hantering av trygghetslarmen, övrig utrustning och funktioner.

- Utbildningen ska genomföras på plats på boendet i anslutning till att installationen av larmet slutförs. Vid framtida behov av utbildning av ny personal ska prissättning för sådan utbildning framgå i avtalet.
- Utbildningen planeras i god tid i förväg genom samråd med beställaren.
- Manual/instruktionsbok till trygghetssystemet och tillbehör ska vara skrivna på svenska och ska levereras till beställaren kostnadsfritt i samband med leverans
- Behov av uppdaterad information/instruktion säkerhetsställs av Leverantören.

Statistik och loggning

Av loggade händelser och historik ska rapporter och statistik kunna tas fram. Informationen ska vara enkel att hämta ur systemet och vara lätt att utläsa.

- Samtliga användare ska ha individuell behörighet och personlig inloggning
- Spårbarhet ska enkelt gå att ta ut ur systemet och lätt att utläsa.

Exempel på statistik som ska vara möjlig att ta fram:

- Samlad händelselogg per boende och per personal
- Tid från att larm startas till det att de besvaras/kvitteras
- Obesvarade larm
- Antal larm per tidsintervall



- Närvarotid för personal vid larm etc.
- Användare ska kunna avslutas utan att dess historik försvinner.
- Systemet ska föra statistik och sökbar/spårbar information över larm och händelser och finnas tillgänglig minst 13 månader.

Service och support

Service och support ska ingå i avtalet, alla dagar året om. Samtliga omkostnader som föranleds av nedan beskrivna arbeten, inklusive resor, reservdelar m.m. ska ingå i offererat pris för serviceavtalet. Ingen kostnad utöver avtalat supportavtal får tillkomma.

Om det uppstår fel på komponenter som t.ex. ledningsnät, kommunikation, larmknappar och funktionslarm ska systemlarm skickas, i realtid, genom överenskomna passande/fungerande kanaler mellan aktuell Leverantör och beställare.

När behov av felsökning föreligger ska Leverantören samarbeta med beställarens IT-avdelning.

Felanmälan ska kunna ske via e-post och telefon. Beställarens utpekade och utbildade personer ska kunna ringa teknisk service/support kostnadsfritt dygnet runt, året om, ingen begräsning av antalet samtal bör finnas.

Leverantören ska kunna serva systemet via fjärraccess som kunden/beställaren tillhandahåller. För avhjälpande underhåll och support. Från det att Beställaren gjort en felanmälan ska Leverantören ha startat en åtgärd för att avhjälpa felet inom åtta (8) timmar.

Det ska finnas en väl fungerande serviceorganisation för Beställare ingående i upphandlingen.

Om Beställaren över telefon med sin utbildade personal och er support inte kan lösa stora problem i tekniken, t.ex. om hela larmfunktionen är borta på boendet ska Beställaren ha rätt att få ut en tekniker följande dag.

Ersättningsprodukter ska utan kostnad skickas inom 24 timmar. Med timmar menas timmar i intervallet kl. 08. 00-17. 00 helgfria vardagar.

I de fall komponenter är för gamla eller behöver bytas ut eller reservdelar inte finns att tillgå så ska Leverantören byta ut dessa till motsvarande eller bättre komponenter för Beställaren, varken avseende demontering/montering, installation. Priset för komponenter ska framgå av offererat pris.

Tillgänglighet

Leverantören ansvarar för att åtkomsttiden och driften för tjänsten gäller dygnet runt alla årets dagar

Generella krav

Leverantören ska följa datainspektionens allmänna råd.



IT-krav

- Lösning som efterfrågas ska vara en molntjänst
- Data i systemet ska stanna inom EU.
- Systemet ska kunna använda kommunens befintliga nät för data- och telekommunikation.
- Leverantör för lösningen ska hantera backuper och byta ut trasig ändustrustning.
- Larmmottagning från brukare får inte vara beroende av kommunens växel.
- Systemet ska ha en plattform som stödjer mobil larmhantering via Wi-Fi från kommunens ordinarie nätverk.
- Systemet ska ha möjlighet till redundant kommunikation förutom via nätverk exempelvis via mobilt nät.
- Larmfunktionen ska fungera även om anslutningen till det centrala IT-systemet bryts t.ex. om servern går ner.
- Larmutrustningen ska vara CE-märkt och uppfylla andra för ändamålet gällande standarder.
- Batteribackup ska finnas som automatiskt kopplas in om huvudströmmen försvinner.
- Batteridrift ska klara strömförsörjning i minst 4 timmar för att ge full funktionalitet till all nödvändig utrustning i larmsystemet som leverantören ansvarar för.

All radiokommunikation ska använda för ändamålet godkända radiofrekvenser.

Lagrad information på handenheten för larmmottagning ska vara krypterad.

De system som används för larmmottagningen ska skyddas med:

- Brandväggar
- Kryptering (mellan larmutrustning, server och handenhet)
- Logghantering
- Back-up

Utöver ovanstående IT-krav bör systemet även kunna federera personalens login uppgifter via kommunens katalogtjänst (active directory, AD).

Personuppgiftsbiträdesavtal

Leverantören ska vara beredd att teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med Beställaren i samband med avtalstecknandet.

Kravuppfyllnad

Leverantören accepterar och uppfyller samtliga ställda krav i upphandlingsdokumenten. Leverantören ska med det garantera efterfrågad funktionalitet under hela avtalstiden.