



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Eksterne rettslige krav	JA/NEI
	2. <u>Forskrift om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften)</u> 3. <u>Lov om behandling av helseopplysninger ved ytelse av helsehjelp (pasientjournalloven)</u> 4. <u>Lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger (helseregisterloven)</u> 5. <u>Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven)</u> 6. <u>Lov om helsepersonell mv. (helsepersonelloven)</u> 7. <u>Lov om pasient – og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven)</u> <u>Nasjonale standarder</u> a) <u>Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgstjenesten</u> <u>Utformingskrav:</u> Leverandøren skriver «lest og akseptert».	
Leverandørens besvarelse: Lest og akseptert.		

Tabell 5 – Eksterne rettslige krav

6. Krav til informasjonssikkerhet

Følgende krav til informasjonssikkerhet skal besvares for alle delkonkurranser.

Krav markert med: Dersom dette ikke er på plass pr. d.d., skal Leverandøren dokumentere konkrete planer og tilnærming for at dette er på plass innen teststart. (Med «på plass» menes at løsningen er ferdig utviklet og testet av Leverandør.)*

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NEI
Generelle krav til informasjonssikkerhet		
6.1 (M)	Samtidig med kontraktsignering skal det inngås en databehandleravtale (se bilag 12). Kravene til personvern og informasjonssikkerhet i denne skal ivaretas og Leverandøren plikter å behandle all informasjon i henhold til databehandleravtalen og Behandlingsansvarliges sikkerhetsprinsipper. Resultat fra gjennomført risikovurdering skal fremlegges av databehandler som dokumentasjon av egen og eventuelle underleverandørers sikkerhet. Kundens Akseptansetest vil innebefatte en sikkerhetsgjennomgang av Leverandøren. <u>Utformingskrav</u>	JA



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
	Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.2 (E1)	Leverandøren bør vedlegge sine sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi og oversikt over hvem som har ansvar for informasjonssikkerheten. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren legger ved dokumentasjon på sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi og ansvar for informasjonssikkerheten.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet. Se vedlegg Hep_bilag2_DK1-5_v3_ved3		
6.3 (M)	Leverandøren skal ikke benytte underleverandører i forbindelse med løsningen uten at det er skriftlig avtalt med Behandlingsansvarlig. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.4 (M)	Leverandøren skal sikre at informasjon som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig holdes adskilt fra egne og andre virksomheters informasjon og tjenester. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.5* (M)	Leverandøren plikter å dokumentere sitt system for behandling av helse- og personopplysninger i forbindelse med databehandleravtalen. Med dokumentasjon menes bl.a. beskrivelse av prosedyrer for autorisasjon, autentisering og bruk, samt tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for Behandlingsansvarlig, Datatilsynet og Helsetilsynet. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
Autorisering		
6.6 (M)	Tilgangsstyring skal etableres for alt utstyr, jf. Normen kapittel 5.2 Tilgangsstyring. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Tilgangsstyring for alt utstyr etableres med brukernavn, passord og mulighet for to-faktor autentisering med SMS-kode. I tillegg kan tilgang begrenses med IP filtrering for innlogging i systemet.		
6.7 (M)	All tildeling av autorisasjon skal registreres i et autorisasjonsregister, jf. Normen kap. 5.2.1.1 <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.8 (M)	Tildelt autorisasjon skal sikre at den enkelte kan få tilgang til relevante og nødvendige helse- og personopplysninger, jf. Normen kap. 5.2.1 <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Løsningen benytter roller og soner slik som definert av Kunden for å sikre at den enkelte får tilgang til relevante og nødvendige helse- og personopplysninger, og ingen ting utover dette.		



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.9 (M)	Kun teknisk personell med særskilt behov for tilgang, skal kunne autoriseres for større mengder helse- og personopplysninger, jf. Normen kap. 5.2.1 <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Løsningen benytter roller og soner slik som definert av Kunden, og kan på den måten avgrense at det er kun teknisk personell med særskilt behov som får autorisasjon for større mengder helse- og personopplysninger. Hepro sikrer at kun teknisk personell med tjenstlig behov i egen og underleverandørers organisasjon har tilgang til systemet for nødvendig vedlikehold og teknisk overvåkning. Dette er også regulert i Databehandleravtalen.		
6.10 (M)	Systemet som administrerer autorisasjon skal skille mellom rettigheter til å lese, registrere, redigere, rette, slette og/eller sperre helse- og personopplysninger, jf. Normen kap. 5.2.1 <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: All autorisasjon for rettigheter til en systembruker er definert av hvilken rolle systembrukeren er tildelt. Det kan opprettes flere roller ved behov dersom autorisasjonen trenger å nyanseres. Via rolle-begrepet styres derfor autorisasjon til rettigheter til å lese, registrere, redigere, rette slette og / eller sperre helse- og personopplysninger.		
6.11* (M)	Systembrukeres tilganger skal kunne tidsbegrenses. Med «tidsbegrensning» menes at systembrukeres tilgang kun er aktiv i en gitt periode, f.eks. mellom en start- og sluttdato. Funksjonen vil blant annet være spesielt nyttig når vikarer benyttes, disse kan gjerne legges inn som systembrukere før vedkommende starter, men tilgangen skal kun være aktiv i f.eks. juni og juli. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Alle systembrukere vil være registrert i systemet med en profil. I denne profilen kan det registreres et start- og sluttidspunkt for å kunne tidsbegrense tilganger. Start- og sluttidspunkter kan kun administreres av en systemadministrator.		
Autentisering		
6.12 (M)	Autentisering skal sikre identifisering i korrekt rolle i hvert enkelt tilfelle, jf. Normen kap. 5.2.2. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
Leverandørens besvarelse: Hver systembruker registrert i systemet kan logge inn i RoomMate-systemet og velge blant de rollene som en systemadministrator har tildelt. Innlogging med brukernavn, passord, to-faktor autentisering og eventuelt IP-filtrering sikrer at korrekt systembruker logger inn. Systemet tillater ikke systembrukeren å velge en rolle som ikke er tildelt.		
6.13* (M)	Tilgang til applikasjonen skal kunne beskyttes av tofaktorautentisering (f.eks. SMS med engangskode) i henhold til «Rammeverk for autentisering og uavviselighet i elektronisk kommunikasjon med og i offentlig sektor*». To-faktorautentisering kan aktiveres pr. rolle. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert». * https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/rammeverk-for-autentisering-og-uavviseli/id505958/	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.14* (M)	Påloggings-ID (brukernavn) for systembrukere skal ikke være autogenerated. For ansatte i Oslo kommune skal standard ansattnummer benyttes (dvs. kun siffer i påloggings-id). Andre systembrukere (f.eks. ansatte på alarmsentral, pårørende eller andre) skal kunne benytte en påloggings-ID som består av enten kun tall, kun bokstaver, eller en kombinasjon av disse, samt epostadresser. Påloggings-ID skal være unik. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Brukernavn kan velges fritt av en systemadministrator. Dette gjør at Kunden kan bruke standard ansattnummer for ansatte i Oslo kommune, eller en annen fritt valgt påloggings-ID for andre systembrukere. Systemet vil gjøre en sjekk av valgt brukernavn, for å sikre at brukernavnene som registreres er unike.		
6.15 (M)	Flere personer skal ikke benytte samme autentiseringskriteria, jf. Normen kap. 5.2.2. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.16 (M)	Ulike roller skal kunne tildeles ulike autentiseringskriteria ved behov, jf. Normen kap. 5.2.2. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.17* (M)	Passord skal tilfredsstille følgende krav: • Passordkompleksitet: ○ Passord skal bestå av minimum 8 tegn ○ Passord skal bestå av siffer og store og små bokstaver ○ Passord kan inneholde spesialtegn som +?=&%# ○ Passord kan ikke inneholde bokstavene æøå • Varighet og historikk: ○ Passordets varighet skal være konfigurerbart, eksempelvis «90 dager» eller «utløper ikke» ○ Det skal ikke være tillatt å gjenbruke de 5 siste passordene ○ Passord skal ikke kunne byttes mer enn 1 gang i døgnet • Bytte av passord: ○ Tvunget bytte av passord skal være mulig. Skal være valgfritt for Kunden ○ Ved tvunget bytte av passord varsles brukeren minst fem dager før utløp, ved innlogging og/eller pr epost. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA

ACE
15



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
Leverandørens besvarelse: Løsningens system for generering og bytte av passord, tilfredsstiller kravene stilt av Kunden. Passordkompleksitet: Passord som genereres i løsningen vil bestå av minimum 8 tegn og består av siffer og store og små bokstaver. Systemet sjekker dette, og gir tilbakemelding hvis det er prøvd å generere passord med manglende oppfyllelse av disse kriteriene. Passord kan inneholde spesialtegn, men ikke bokstavene æ, ø, å. Varighet og historikk: Systemet har et register / logg for passord. Passordets varighet registreres i dette registeret. Registeret registrerer hvilke passord som er benyttet. Ved passordbytte, vil systemet sjekke mot dette registeret for å sikre at det ikke gjenbrukes passord som er benyttet de siste 5 ganger. Samme sjekk vil fange opp om passordet er byttet under 1 døgn, og gi systembruker varsel om dette. Bytte av passord: Tvinget bytte av passord kan settes opp i løsningen. Dette er valgfritt for Kunden. Dersom Kunden velger tvunget bytte av passord, vil systembrukeren bli varslet valgt antall dager før utløp via e-post og / eller ved innlogging til løsningen med en pop-up boks med informasjon om utløpstidspunkt.		
6.18* (M)	Applikasjonen skal ha en funksjon der systembruker selv kan be om automatisk å få tilsendt nytt passord. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Systembruker kan selv be om nytt passord fra innloggingssiden i løsningen via en knapp for "Bytt passord". Dette sendes til systembrukeren på SMS eller e-post adresse som er registrert i systembrukerens profil.		
6.19 (M)	Tekniske tiltak skal iverksettes slik at personer i eller utenfor virksomheten ikke skal kunne endre opplysninger uten at det registreres i løsningen, jf. Normen kap.5.2.1 <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Alle endringer i konfigurasjonen loggføres i systemet. På denne måten kan Kunden når som helst ta ut rapporter over eventuelle endringer som er gjort i konfigurasjonen og hvem som har gjort endringen og når. I tillegg til konfigurasjon gjelder ovenstående også for annen informasjon i systemet inkludert informasjon om tjenestemottaker.		



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.20 (M)	Alle systemer skal ha mekanismer som hindrer uautoriserte endringer av helse- og personopplysninger. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Alle systembrukere registrert i systemet har tildelt minst én rolle og sone som definerer hva vedkommende har tilgang til. En systembruker har ingen rettigheter i systemet som ikke er definert inn i den rollen og sonen som systembrukeren er innlogget med. Brukere som ikke er registrert i systemet vil ikke ha tilgang til systemet.		
6.21* (M)	Tilgang til applikasjonen skal sikres med IP-filtrering. Den skal kunne gjelde for utvalgte roller, slik at eksempelvis pårørende kan unntas. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
Logging		
6.22 (M)	Logger med sikkerhetsmessig betydning, herunder registrering av autorisert bruk og forsøk på uautorisert bruk skal tas vare på til det av helsehjelpens karakter ikke lenger antas å være bruk for, jf. Normen kap. 2.3 og 5.4.4. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert».	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.23 (M)	Det skal registreres i logger i løsningen hvem som har hatt tilgang, jf. Normen kap. 3 (konfidensialitet). <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert». Leverandørene viser også hvordan kravet er oppfylt gjennom demonstrasjon iht. oppgitte demosituasjoner i Vedlegg 1 Beskrivelse av demonstrasjoner.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		

ACE
10



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.24 (M)	Det skal registreres hvem som har foretatt registrering, endring, retting og sletting, jf. Normen kap. 3 (integritet). <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert». Leverandørene viser også hvordan kravet er oppfylt gjennom demonstrasjon iht. oppgitte demosituasjoner i Vedlegg 1 Beskrivelse av demonstrasjoner.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.25 (M)	For å oppdage brudd eller forsøk på å bryte regelverket skal det som minimum føres logger over, jf. Normen kap. 5.4.4: • Autorisert bruk • Alle forsøk på uautorisert bruk <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert». Leverandørene viser også hvordan kravet er oppfylt gjennom demonstrasjon iht. oppgitte demosituasjoner i Vedlegg 1 Beskrivelse av demonstrasjoner.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		
6.26 (M)	Følgende skal minimum registreres i logger, jf. Normen kap.5.4.4.: • Entydig identifikator for den autoriserte brukeren • Hvilke type opplysninger det er gitt tilgang til • Hvilke endringer som er blitt utført («endret fra – endret til») • Hvem som har fått utlevert helseopplysninger som er knyttet til tjenestemottakers eller brukerens navn eller fødselsnummer • Grunnlaget for tilgangen • Tidspunkt og varighet for tilgangen <u>Utformingskrav</u> Leverandøren skriver «Lest og akseptert». Leverandørene viser også hvordan kravet er oppfylt gjennom demonstrasjon iht. oppgitte demosituasjoner i Vedlegg 1 Beskrivelse av demonstrasjoner.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro har lest og akseptert kravet.		



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.27* (E3)	Løsningen bør ivareta at Kunden kan ta ut en rapport over systembrukere, som viser systembrukers sonetilhørighet, tildelt(e) rolle(r) og tidsperiode for aktiv tilgang. Rapporten kan overføres til excel. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Løsningen gir muligheter for å ta ut en rapport over systembrukere med forespurt informasjon. Rapporten lages i et filformat som direkte kan åpnes i Excel for videre behandling.		
Integritet		
6.28 (M)	Helse- og personopplysninger skal være korrekte og knyttes til rett identifisert person, jf. Normen kap. 3 (integritet). <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: RoomMate-systemet har en entydig kobling mellom RoomMate-enhetene og tjenestemottakere slik at opplysninger (varsler og tilsyn) er koblet til rett person. Profilen til tjenestemottakere kan inneholde personnummer eller ID-nummer for ytterligere entydig identifikasjon. Normen stiller krav til både den tekniske løsningen samt bruken av denne. RoomMate-løsningen gjør det enkelt for systembrukere å holde informasjon om tjenestemottakere oppdatert til enhver tid.		
Innebygget personvern		
6.29 (M)	Løsningens standardinnstillinger skal på forhånd være satt til å være mest mulig personvernvennlig i henhold til Datatilsynets veileder for innebygget personvern eller tilsvarende: https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-verktoy/veiledere/programvareutvikling-med-innebygd-personvern/ <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Et overordnet mål med RoomMate-systemet er å levere en tjeneste som er best mulig i forhold til personvern og datasikkerhet. Eksempler på dette er anonymiseringen av både bilder og lyd. I tillegg er det et viktig poeng at alt databehandling av bilder skjer internt i RoomMate-enheten. Det sendes derfor kun informasjon ut fra enheten i en alarmsituasjon. Ved tilsyn er anonymisert bilde det som kommer opp som standard. Tilsvarende er tilsynet som standard begrenset til 60 sekunder. I tillegg er standardinnstillingen for alle alarmer og varsler at de er deaktivert. Ved installasjon av en ny RoomMate-enhet er det ingen som har tilgang til tilsyn eller alarmer før enheten har blitt plassert i sone-hierarkiet.		

15



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
6.30 (M)	Løsningen skal kun innhente nødvendige personopplysninger iht. det besluttede formålet. Metoder for å begrense mengden personopplysninger kan være: • Særlige kategorier av personopplysninger er utelatt • Fødselsnummer er utelatt • Informasjon som registreres kan kun indirekte identifisere en person (en person vil være indirekte identifiserbar dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som f.eks. bostedskommune eller institusjonstilknytning med opplysninger om alder, kjønn, yrke, diagnose eller liknende) • Navn er erstattet med pseudonym <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: Systemet etterspør ikke personopplysninger utover det som er nødvendig i forhold til det besluttede formålet. For eksempel, ved opprettelse av nye tjenestemottakere og systembrukere brukes dedikerte skjema for innhenting av nødvendig informasjon. Det etterspørres ikke informasjon som ikke er nødvendig for etterspurt funksjon. Et eksempel på dette er personnummer eller D-nummer som ifølge krav 4.17 etterspørres ved opprettelse av tjenestemottakere. For systembrukere etterspørres dette kun dersom systembrukeren skal journalføre via VKP (Nasjonalt velferdsteknologisk knutepunkt). Ref. krav 6.14 brukes en unik påloggings-ID for å identifisere systembrukere og ikke personnummer.		
6.31* (M)	Sletterutiner skal være etablert, og informasjon kan slettes automatisk etter bestemte tidsintervaller, eller når formålet ved behandlingen er opphevet. Dette forutsetter at opplysningene ikke er journalpliktige iht. pasientjournalloven. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivarettatt og hvordan dette er dokumentert.	JA
Leverandørens besvarelse: Journalpliktig informasjon journalføres via Velferdsteknologisk Knutepunkt, eller manuelt av Kunden. All informasjon som ikke lenger er relevant slettes automatisk etter bestemte tidsintervaller eller manuelt. Måten dette utføres på er dokumentert i brukerdokumentasjon for systemadministratorer.		



Oslo kommune
Helseetaten

Seksjon for velferdsteknologi

6.32 (E3)	Løsningen bør ha muligheter for konfigurering av egendefinerte tidsintervaller for automatisk sletting av spesifikk informasjon. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvilke typer data som kan tilknyttes egendefinerte tidsintervaller for sletting. Dette kan f.eks. være data knyttet til: • Tekniske varsler Aktivitetsrelaterte data (bilder, video, lyd, hendelser, varsler, målinger m.m.).	JA
-----------	---	----

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
----------	--	---------

Leverandørens besvarelse:

RoomMate lagrer minst mulig informasjon i løsningen. Den informasjonen som av forskjellige grunner må lagres og som har nytteverdi i en tidsbegrenset periode har full støtte for automatisk sletting etter egendefinerte tidsintervaller. Dette gjelder følgende informasjon:

- All tilgang til RoomMate løsningen blir loggført med brukernavn og tidspunkt. For alle tilsyn blir det lagret informasjon om hvem som gjør tilsyn, bildetype (anonymisert/detaljert) og tidspunkt og varighet for tilsynet. Denne tilgangsloggen blir automatisk slettet etter et egendefinert tidsintervall.
- Alle genererte varsler blir loggført i en varslingslogg med varseltype, tidspunkt og til hvem de er sendt, og hvem som har kvittert. Denne varslingsloggen blir automatisk slettet etter et egendefinert tidsintervall.
- Når et varsel trigges, tas det et stillbilde av situasjonen som lagres i RoomMate-server. Link til bilde sendes med SMS-varsel til vakttelefonen. Disse bildene vil bli automatisk slettet etter en egendefinert tid, typisk 30 minutter.

6.33* (M)	Brukergrensesnittet skal begrense muligheten til å oppgi unødvendig personlig informasjon. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
-----------	---	----

Leverandørens besvarelse:

Løsningens brukergrensesnitt etterspør kun informasjon og opplysninger som er relevant og nødvendig. Presentasjon av informasjon vil variere med rollen som systembrukeren er innlogget med.

6.34 (M)	Lagret informasjon skal være kryptert for å begrense tilgangen til hva for eksempel systemadministrator kan se av personopplysninger. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
----------	--	----

Leverandørens besvarelse:

Sensitiv informasjon som personnummer lagres kryptert i systemets database for å sikre utilsiktet tilgang.



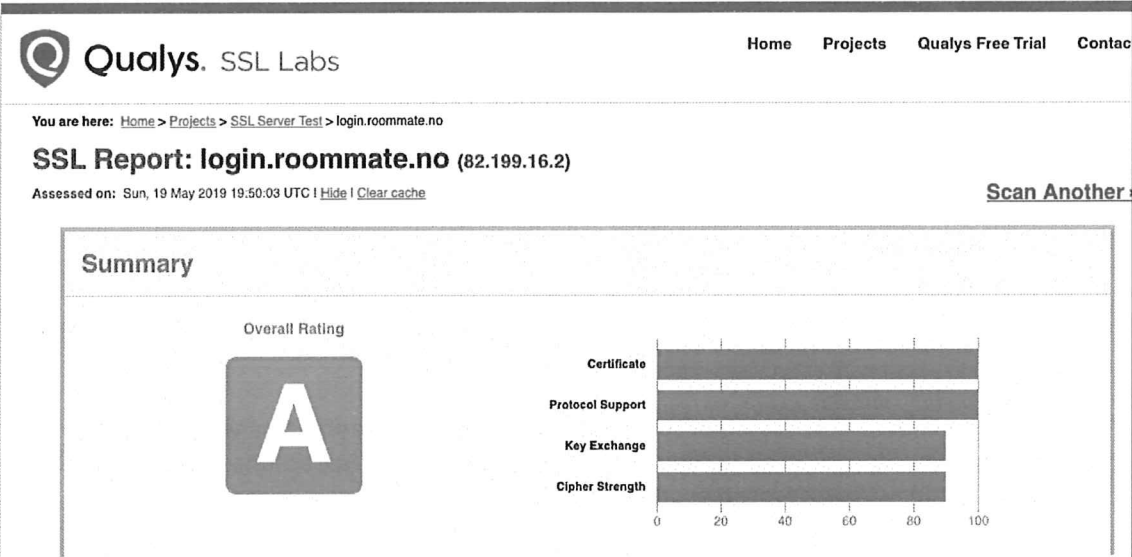
Oslo kommune
Helseetaten

Seksjon for velferdsteknologi

6.35 (M)	Enkelte systembrukere skal kunne sperres for innsyn til enkelte tjenestemottakere, slik at vi kan ivareta innbyggernes rettigheter til å sperre egne helseopplysninger for enkelte ansatte. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
Leverandørens besvarelse: Det er implementert et eget reservasjonsregister på tvers av rolle- og sonebegrepet, som overstyrer rolle- og sonebegrepet. Dette sikrer at tjenestemottakere kan sperre for innsyn for enkelte systembrukere. Reservasjonsregisteret oppdateres av administratorbrukere av systemet.		
6.36 (M)	Det skal være etablert kryptert kommunikasjon over Internett, i databaser og på mobile enheter. Kryptering gjelder alle ledd av verdikjeden som tjenesten består av. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA
Leverandørens besvarelse: All informasjon i RoomMate systemet som sendes over Internett, krypteres med standard metoder som VPN eller HTTPS. Kryptering er en innbygd funksjon i RoomMate-systemet og ikke noe som må konfigureres eller settes opp av Kunden.		
Håndtering av teknisk sårbarhet		
6.37 (M)	Det skal finnes prosedyrer for å innhente informasjon om tekniske sårbarheter i løsningen. Informasjon innhentes jevnlig, eksponering overfor disse sårbarhetene evalueres og egnede tiltak iverksettes for å håndtere risikoen forbundet med dem. Eksempler på kilder til dette er <u>Microsoft Security TechCenter</u> , <u>Security Bulletins</u> , <u>Cisco Security Advisories and Alerts</u> og <u>Symantec Security Center</u> . <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NEI
	Leverandørens besvarelse: Det er etablert prosedyrer for jevnlig vurdering av sårbarheter i løsningen, og som sikrer at det blir iverksatt tiltak ved behov for å håndtere risikoen forbundet med dem. Prosedyrene omfatter blant annet at det jevnlig kjøres analyser som denne: https://www.ssllabs.com/ssltest/analyze.html?d=login.roommate.no . Karakter «A» vises nedenfor.  Flere kommuner samt Norsk Helsenett har også gjennomført sikkerhetsanalyser av RoomMate-systemet med positivt resultat. Ved mistanke om uakseptabel sårbarhet eller risiko iverksettes tiltak som beskrevet i Hepro og/eller leverandørens sikkerhetssystem. Her er det klart definerte kriterier for klassifisering av risiko i 3 nivåer: Høy, Middels og Lav. Ved Høy risiko skal det umiddelbart iverksettes risikoreduserende tiltak. Ved Middels risiko skal tiltak vurderes og ved Lav risiko trengs ingen tiltak.	
Testmiljø		
6.38 (M)	Det skal tilgjengeliggjøres et testmiljø for applikasjonen som er isolert fra produksjonsmiljøet, der oppgraderinger/nye funksjoner/nye enheter kan testes, før de tilgjengeliggjøres i produksjonsmiljøet. Dette miljøet skal også kunne brukes til utprøving og opplæring av ansatte, med mindre det i tillegg settes opp et eget kursmiljø. Testmiljøet skal kun inneholde fiktive data og må kunne underlegges andre sikkerhetsmekanismer/innstillinger enn produksjonsmiljøet (f.eks. mulighet for å deaktivere to-faktorausautentisering og IP-filtrering). Testmiljøet skal være tilgjengelig til teststart hos Kunden. Se <u>Normens faktaark nr. 43</u> Bruk av testdata som inneholder helse- og personopplysninger for ytterligere informasjon. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet oppfylles.	JA

4411
13



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NE I
Leverandørens besvarelse: Til teststart hos Kunden etableres et eget RoomMate-testmiljø som vil være helt adskilt fra produksjonsmiljøet. To RoomMate-enheter vil fritt bli installert på et egnet sted som Kunden disponerer og som kan benyttes til test og opplæring. En dedikert server som Hepro disponerer vil bli stilt til rådighet i hele avtaleperioden. Testmiljøet vil kun inneholde fiktive data og være underlagt hensiktsmessige sikkerhetsmekanismer.		

Tabell 6 – Krav til informasjonssikkerhet

7. Krav til drift og robusthet

Følgende krav til drift og robusthet skal besvares for alle delkonkurranser.

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til drift og robusthet	JA/NEI
7.1 (M)	Drift av løsningen Leverandøren tilbyr en tjenestenivåavtale (SLA) som omfatter: • oppetid på minimum 99,9 % på månedlig basis (basert på A og B feil) • tjenesten kan reetableres innen 24 timer dersom datasenter eller system blir utilgjengelig. • økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå • overvåking av løsningen og varsling om avvik fra avtalt tjenestenivå/driftsproblemer/feil til Kunden uten ugrunnet opphold • fortløpende dokumentasjon av tilgjengelighet, innmeldte feil med kritikalitetsnivå og feilrettingstid • daglig sikkerhetskopiering av logger, data og konfigurasjoner • jevnlig rapportering av servicenivå/oppetid • rutiner for oppdateringer, vedlikehold og annen planlagt nedetid • definisjonen av A-, B- og C-feil slik den fremgår av SSA-K punkt 2.2.2 • rutiner for håndtering av A, B og C feil (Rapporteringer skjer til sentral forvaltning i Fagsystemavdelingen i Helseetaten) <u>Utformingskrav:</u> Leverandøren dokumenterer sin tjenestenivåavtale (SLA). Denne vil inngå som SSA-K bilag 13.	JA



Oslo kommune
Helseetaten

Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til drift og robusthet	JA/NEI
Leverandørens besvarelse: • Hepro bekrefter at opptiden for RoomMate-systemet er minst 99.9% på månedlig basis for A- og B-feil. • Hepro bekrefter at tjenesten kan reetableres innen 24 timer dersom datasenter eller system blir utilgjengelig. • Hepro bekrefter at det utbetales en økonomisk kompensasjon ved brudd på avtalt tjenestenivå. For hver påbegynt promille reduksjon i opptid under 99,9% målt pr mnd. skal det gis prisavslag på 1% av månedsprisen, begrenset oppad til maks 50% reduksjon av månedspris. • Hepro sender en månedlig rapport om avvik fra avtalt tjenestenivå/driftsproblemer/feil via Hepros Freshdesk-system for feilmeldinger og status. • Hepro tilbyr fortløpende dokumentasjon av tilgjengelighet, innmeldte feil med kritikalitetsnivå og feilrettingstid via Hepro sitt Freshdesk-system • Sikkerhetskopiering: Alle innstillinger, logger,-konfigurasjon og annen informasjon i RoomMate-systemet sikkerhetskopieres daglig. Sikkerhetskopien lagres på annen fysisk lokasjon enn drifts- serveren. • Hepro tilbyr jevnlig rapportering av servicenivå/opptid via Hepros Freshdesk system • Hepro har gode rutiner for oppdateringer, vedlikehold og annen planlagt nedetid. Kunden vil få god og riktig informasjon slik at daglig drift ivaretas som avtalt. • Hepro vil følge definisjoner av A-, B- og C-feil i henhold til beskrivelse i SSA-K punkt 2.2.2 • Retting av A- og B-feil vil umiddelbart bli igangsatt av Hepro. C-feil kan kreve tilgang hjemme hos tjenesteutøver, hvilket må koordineres med Kunden. C-feil vil i de fleste tilfeller kunne avhjelpes direkte av Kunden ved en bytte-enhet.		

Handwritten signature and date 19



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til drift og robusthet	JA/NEI
7.2 (E2)	Leverandøren tilbyr en SLA utover minimumskravene i krav 7.1. <u>Utformingskrav:</u> Leverandøren dokumenterer meroppfyllelse i sin tjenestenivåavtale.	JA
Leverandørens besvarelse: I tillegg til minimumskravene i avsnitt 7.1 over, tilbyr Hepro følgende: • Reetablering av RoomMate tjenesten tilbys på tidsbruk under 5 timer sammenlignet med kravet om 24 timer. Erfaringen fra over 3 års drift av RoomMate-systemet i Oslo kommune er en driftsstabilitet som overstiger kravene i punkt 7.1. • Ved innmeldt feil på enhet vil Hepro erstatte med ny enhet etter «Next business day»-prinsippet. • Erstatningsenheter for feilsituasjoner kan kostnadsfritt stilles til rådighet for Kunden slik at Kunden selv kan erstatte defekte enheter fra eget lager. Dette øker fleksibiliteten for Kunden ytterligere ut over «Next business day»-prinsippet. • Løsning for teknisk overvåkning av alle RoomMate-enheter med automatisk registrering av avvikende verdier for kritiske parametere. Eksempler på dette er temperatur, driftsspenning, strømforbruk og systembelastning. Hepro benytter aktivt løsningen for å oppdage feil eller tidlige indikasjoner på feil. • Det er konkrete planer for implementasjon av en løsning med full redundans og automatisk overføring av tjenesten til backup-server. Dette vil bli implementert i løpet av kontraktsperioden. • Ved innlogging i RoomMate-løsningen vil den enkelte tjenestemottaker bli varslet om eventuelle driftsmeldinger inklusiv informasjon om planlagt nedetid for systemet. • Kunden har tilgang til Hepros Freshdesk-system for kontinuerlig oversikt over pågående innmeldte support eller feilmeldte saker. https://hepro.freshdesk.com/support/login. Driftsorganisasjon – Kundeteam. Ved ingåelse av avtale vil Hepro vil opprette et eget kundeteam som vil ha ansvar for avtalen. Kundeteamet har hovedansvar for den løpende daglige kommunikasjonen, være en rådgiver for kommunen, håndtere ordrer, logistikk og fakturering, implementering og prosjekledelse, sørge for nødvendig utarbeidelse og løpende oppdatering av dokumentasjon, rapporter og statistikk, og kundeteamet vil også ivareta Oppdragsgivers behov for brukerstøtte og supporttjenester. I tillegg ligger ansvaret for avtaleforvaltning og sørge for at alle kontraktsforpliktelser ivaretas her. Dette i tillegg til høy teknisk kompetanse hos egne konsulenter, men også via vårt tette samarbeid med RoomMate. I daglige vil det være to primærkontaktpersoner Oppdragsgiver skal forholde seg til, hver kontakt dedikeres for eget spesifikt ansvarsområde. Disse er: En SPOC (Single Point Of Contact) som har det overordnede ansvaret som Oppdragsgivers kundeansvarlig på alle ikke- tekniske henvendelser. I tillegg vil det utnevnes en SPOC som har det overordnede ansvaret for konfigurasjonstjenester, leveranseplaner, koordinering av implementering og videre oppfølging av leveransen i driftssituasjon. Teknisk prosjektleder har også ansvar for all dokumentasjon, rapporter og statistikk som skal utarbeides som en del av prosjektleveransen og i driftssituasjon. Kvalitetssikring av leveranser. Hepro mottar en bestilling fra Kunden iht. SSA-K-bilag 11, "Kontraktsdokument for det enkelte avrop". Dette dokumentet sendes med signatur til velferd@hepro.no hvoretter Hepro returnerer dokumentet med kontrasignatur. Mottatt bestillingsdokument inneholder informasjon om tid og sted for leveransen. Tekniker fra Hepro kontakter bestiller for å avtale tidspunkt for oppmøte hos tjenestemottaker. Hepro's teknikker monterer opp enhet(ene) og verifiserer funksjonalitet. Teknikeren plasserer RoomMate-enheten i sone-hierarkiet som en inaktiv enhet. Teknisk SPOC varsler bestiller når enheten er klar for at Kunden selv kan konfigurere og idriftsette enheten. Tabell 7 – Krav til drift og robusthet		

AKC ID



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

8. Krav til opplæring, bistand og utvikling

Følgende krav til opplæring, bistand og utvikling skal besvares for alle delkonkurranser.

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til opplæring, bistand og utvikling	JA/NEI
8.1 (M)	Leverandøren skal gi opplæring som er tilpasset ulike roller og funksjoner. Opplæring skal minimum omfatte bruk og konfigurering av enheter og applikasjoner. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet er oppfylt.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro bekrefter å gi opplæring tilpasset ulike roller og funksjoner. Hepro tilbyr opplæring både på teknologi/funksjoner og tilhørende arbeidsprosesser knyttet til definerte roller. Opplæringen gjelder både for tjenestemottakere/pårørende, pleiere/helsepersonell, superbrukere/admin og IT-avdeling. Dersom det viser seg at andre personer skulle ha behov for opplæring tilpasses dette etter mottakergruppen og informasjonsbehovet. Opplæringen tar for seg mulighetsbildet innen funksjonalitet slik som hvilke typer varsler, hvordan varslene fremkommer, håndtering av varsler o.l. Samt funksjoner knyttet til administrasjonsgrensesnittet, slik som hvordan programmere nye tjenestemottakere, tilpassing av funksjonalitet, rapportmuligheter, endringer i brukerbehov og varslingsbehov o.l. samt drift og vedlikehold av enheten. Hepro tilbyr også videopplæringsmoduler som raskt og enkelt beskriver de mest brukte funksjoner o.l. Dette deles kostnadsfritt med Kunden. Hepro anbefaler å dele inn opplæring i forhold til roller der det settes opp egne klasseromsundervisning opplæring for Administratorer, egne for Teknikere og egne for tjenesteutøvere. Opplæring av tjenestemottakere og pårørende vil foregå via informasjonsdokumentasjon som overleveres installasjonsdagen og eventuell opplæring som vises på installasjonsdag av kommunens tjenesteutøver som er med under installasjon hjemme eller på institusjon. Pårørende kan også ved behov få tilgang til video opplæringsmodulene.		
8.2 (E2)	Leverandøren bør ha et opplæringsopplegg som er godt tilpasset de ulike rollene i løsningen. <u>Utformingskrav</u> Beskriv hvilke roller/funksjoner det foreslås å tilpasse opplæring for, og hvordan innhold og struktur i kurset kan legges opp. Beskriv også eventuelle muligheter for e-læring.	JA

4400
10



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til opplæring, bistand og utvikling	JA/NEI
	Leverandørens besvarelse: Hepro anbefaler å dele inn opplæring i forhold til roller der det settes opp egen klasseromsundervisning for administratorer, teknikere og tjenesteutøvere. Det vil bli utdelt undervisningsmateriell knyttet til relevant rolle, som beskriver hvordan utstyret skal brukes. Opplæring av tjenestemottakere og pårørende vil foregå via informasjonsdokumentasjon som overleveres installasjonsdagen og eventuell opplæring som vises på installasjonsdag av kommunens tjenesteutøver som er med under installasjon hjemme eller på institusjon. Pårørende kan også ved behov få tilgang til video opplæringsmodulene. Opplæring administratorer: Opplæringen foregår tradisjonelt i halvdags-sesjoner som klasseromsundervisning. Normal standardplan bygger på dette oppsettet for opplæring av administratorer: 08:00 – 11:30 Gruppe 1 12:00 – 15:30 Gruppe 2 Denne opplæringen tar for seg hele administrasjonsdelen i tillegg til basisfunksjonaliteten og deltakene får derfor full opplæring med alt som trengs for å kunne administrere løsningen. Løsningen er meget intuitiv og ved å «utdanne» superbrukere vil disse også være gode instruktører for sine kollegaer. Leverandør har også som intensjon å nyttiggjøre seg av opplæring via demorommet som tilgjengeliggjøres i Oslo Kommune Opplæring tjenesteutøvere: Denne opplæringen tar for seg bruken av RoomMate i det daglige. Her vil opplæring foregå enten ved klasseromsundervisning eller på egnet sted som på institusjoner eller i lokaler til hjemmesykepleien. 1,5 timers varighet anses være godt tidsbruk. 08:00 – 09:30 Gruppe 1 09:30 – 11:00 Gruppe 2 11:30 – 13:00 Gruppe 3 13:00 – 14:30 Gruppe 4 14:30 – 16:00 Gruppe 5 Denne opplæringen belyser alle funksjonaliteter slik at pleierne får en innføring av daglige funksjonaliteter knyttet til daglige bruk. Hepro anbefaler maks 15 -20 personer per gruppe. Her vil pleiere ha mulighet til å teste ut, spørre og erfare funksjonalitet og hensikt. Opplæring for IT/teknisk personell: Opplæringen foregår tradisjonelt i halvdags-sesjoner som klasseromsundervisning. Normal standard plan bygger på dette oppsettet for opplæring av IT/teknisk personell: 08:00 – 11:30 Gruppe 1 12:00 – 15:30 Gruppe 2 Hepro tilgjengeliggjør dokumentasjon, elektronisk samt gir tilgang på opplæringsvideoer. E-læring: Hepro utarbeider opplæringsvideoer som gjøres tilgjengelig for Kunden der korte, informative videoer tar ansatt gjennom hovedelementene i løsningen. Disse opplæringsmodulene kan legges fritt tilgjengelig på leverandørens hjemmeside alternativt på Oslo Kommune sin egen intranett for enkelt distribusjon og tilgang for Kommunens ansatte.	



Oslo kommune
Helseetaten

Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til opplæring, bistand og utvikling	JA/NEI
8.3 (E2)	Leverandøren bør tilby gode brukerveiledninger og tilgang til veiledningsmateriale som sikrer «hjelp-til-selvhelp» for ansatte i utførende tjeneste. Materialet bør bidra til at ansatte på stedet (hos tjenestemottaker), kan få hjelp og friske opp kompetanse fra kurs når de står fast. <u>Utformingskrav</u> Beskriv hvordan ansatte kan få «hjelp-til-selvhelp» i sin arbeidshverdag. Beskriv f.eks. tilgang på instruksjonsvideoer eller annen e-læring «on-the-spot».	JA
Leverandørens besvarelse: Gjennom god opplæring av de ansatte vil disse være gode interne ressurser i den daglige bruken og for veiledning av andre ansatte og tjenestemottakere. Det vil være tilgjengelige dokumenter i form av informasjonsskriv, opplæringsmateriale, og tilgjengelige e-læringsmoduler/videomoduler. All dokumentasjon vil være tilgjengelig både i papirform samt elektronisk. Dersom det er behov for informasjon på andre språk kan dette tilbys etter avtale. Det bør også være mulig for Kundens ansatte å ha tilgang til Kundens eget demorom slik at den enkelte kan prøve, observere og erfare funksjonalitetene i løsningen som er tilbudt.		
8.4 (M)	Leverandøren skal ha en realistisk og gjennomførbar plan for opplæring. Leverandøren skal utarbeide en plan for gjennomføring av opplæring iht. plan i Bilag 4. Planen skal godkjennes av Kunden. <u>Utformingskrav</u> Beskriv hvordan et opplæringsløp kan gjennomføres.	JA