



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

av Ace



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.		

CS

HA



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

CS
me



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.		

Cib Ace



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 tilfredsstillende 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

As
Alle



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.		

Ar

Arce



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.		

✓

Arce



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.		

CE

Aice



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.		



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 ivaretatt 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.		

as
ava



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
----------	---	----

95 4400



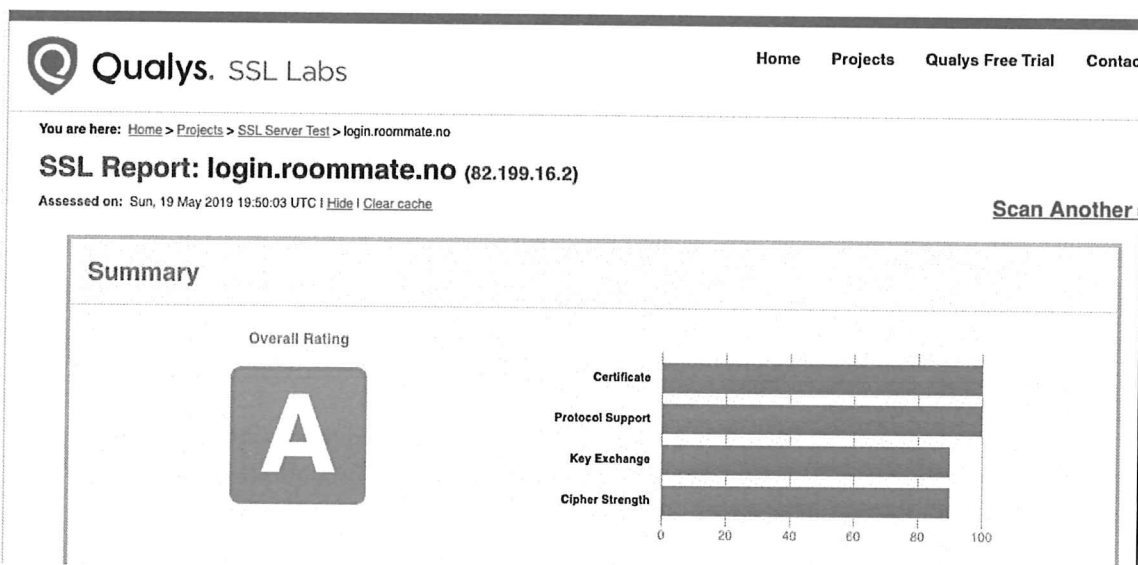
Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

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

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-faktorautentisering 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

Ca
ARCE



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til informasjonssikkerhet	JA/NEI
	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 ellersystem 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

✓ LAIR



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.		

Cy ACE



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 hvorefter 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		



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 videoopplæringsmoduler 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



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-selvhjelp» 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-selvhjelp» 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

as
Vare



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til opplæring, bistand og utvikling	JA/NEI
Leverandørens besvarelse: Hepro legger plan i Bilag 4 til grunn for sin opplæring. Denne beskriver opplæring av ansatte og brukere i kommunes utvalgte bydeler/sykehjem. Kommunen må definere hvilke bydeler/sykehjem som skal ha opplæring. Her bør kommunen ha en formening om antall brukere, pleiere og personer med administratorrettigheter som skal delta. Samt om pårørende også skal ha opplæring da all opplæring er basert på roller og funksjoner. Opplæringen gjøres primært i kommunens egne lokaler på tidspunkt som velges av Kunden. Opplæringen vil følge strukturoppbygging med tanke på rolle og funksjonalitet. Dette betyr at tjenestemottakere/pårørende, pleiere og superbrukere/administratorbrukere har opplæring på ulikt tidspunkt ihht oppsett besvart i punkt 8.2 Desto flere personer som blir definert som superbrukere desto lettere er implementeringen i etterkant. Opplæring av pårørende og sluttbrukere kan gjøres innenfor lokalt område i bydel/sykehjem av superbrukere, pleier eller av Hepro. For ansatte Oslo kommune som har roller som berører systemet kan man ha felles opplæring uavhengig av bydel/sykehjem. Det avsettes det antall dager som viser seg nødvendig for opplæring basert på antall personer som deltar på Opplæringssekvensene. Bydelene kan gjennomføre sine kurs separat, eller det settes opp de ulike kursene beskrevet i punkt 8.2 for Kunden totalt sett. Dette kan Kunden være med å påvirke. Hepro kan gjennomføre uke 1 for administratorer, uke 2 for teknikere og uke 3 for tjenesteutøvere som et eksempel på konkret gjennomføring. Det kan avholdes flere parallelle kurs om nødvendig for å komme gjennom alt personell i tide. Hepro ser ingen utfordringer med å gjennomføre opplæringen i henhold til vårt forslag beskrevet i punkt 8.2 i kombinasjon med Kundens Bilag 4.		
8.5 (M)	Leverandøren skal oppdatere Kunden skriftlig om endringer i produkt/løsning fortløpende, gjennom f.eks. releasenotes ved hver nye versjon/endring. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro vil sende ut nyhetsbrev i forkant av hver nye release, elektronisk på e-post og/eller pr brev om Kunden ønsker dette. Dette inneholder alle nye tjenester og endringer som kommer i neste release, når releasen er tilgjengelig for Kunden og annen informasjon som er nyttig i denne forbindelsen. Dette sendes ut til en forhåndsdefinert mottaksliste som Kunden utarbeider sammen med Hepro.		
8.6 (M)	Leverandøren skal tilby feilretting 24/7/365 for kritiske feil (A-feil) i henhold til definisjon i SSA-K pkt. 2.2.2 for å innfri krav 7.1. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan feilretting kan tilbys når løsningen er i drift.	JA



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til opplæring, bistand og utvikling	JA/NEI
Leverandørens besvarelse: Hepro har vaktordning 24/7 som sikrer at rett kompetanse alltid er tilgjengelig for drift og overvåking av tilbudte løsninger. Retting av A- og B-feil vil bli umiddelbart bli igangsatt av Hepro. Kunden kan følge status i Hepro Freshdesk-systemet og vil selvsagt også informeres per telefon etter Kundens liste over hvem som skal ha hvilken informasjon og når. C-feil kan kreve tilgang hjemme hos tjenestuteøver hvilket må koordineres med Kunden. C-feil vil i de fleste tilfeller kunne avhjelpes direkte av Kunden ved en bytte-enhet tilgjengelig.		
8.7 (M)	Leverandøren skal tilby teknisk og funksjonell support mellom kl. 08:00 – 16:00 på hverdager. Det gjøres oppmerksom på at Kunden har en sentral forvaltning i Helseetaten. Denne forvaltningsorganisasjonen vil ofte fungere som førstelinje-support for virksomhetene. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan support kan tilbys når løsningen er i drift.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro tilbyr teknisk og funksjonell support fra 08:00-16:00 hverdager og helt til 24/7-365. Hepro har vaktordning internt som sikrer at rett kompetanse alltid er tilgjengelig for drift og overvåking av tilbudte løsninger samt kundesupport. Support er tilgjengelig via e-post og telefon døgnet rundt. Det stilles ingen krav til hvem av Kundens ansatte som kan kontakte Support.		
8.8 (M)	Opsjon: Leverandør tilbyr teknisk og funksjonelle support utover kl. 08:00-16:00. Det gjøres oppmerksom på at Kunden har en sentral forvaltning i Helseetaten. Denne forvaltningsorganisasjonen vil ofte fungere som førstelinje-support for virksomhetene. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan support kan tilbys når løsningen er i drift, og priser følgende bistandsnivåer i SSA-K bilag 7: • Support kl. 16:00-22:30 på hverdager • Support helg og helligdager kl. 09:00-22:30 • Support 24/7/365 Pris på opsjonene evalueres ikke. Det bemerkes at priser på opsjoner vil være avgjørende for hvorvidt oppdragsgiver utløser opsjoner eller ikke.	JA

cut Ace



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til opplæring, bistand og utvikling	JA/NEI
Leverandørens besvarelse: Hepro kan tilby de tre ønskede variantene og har priset dette i SSA-K bilag 7.		
8.9 (M)	Leverandør skal ha en dedikert kundeansvarlig som er ansvarlig for Leverandørens leveranser. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro dedikerer et kundeansvarlig-team for Kunden. Teamet består av Hepro sin - Salgsdirektør som har ansvaret for avtalen - Key Account Manager som har kundeansvaret merkantilt - Senior Prosjektleder som har ansvaret for leveransene Kunden kan om ønskelig kommunisere alt via Key Account Manager for å ha ett punkt for kommunikasjon mellom Hepro og Kunden.		
8.10 (M)	Leverandøren skal etter forespørsel fra Kunden stille en ressursperson til disposisjon i forbindelse med testing, integrasjon og utvikling. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	JA
Leverandørens besvarelse: Hepro stiller ressurs fra egen organisasjon samt fra produsentene (RoomMate AS) sin organisasjon tilgjengelig for Kunden i forbindelse med testing, integrasjon og utvikling. Ressursene stiller onsite ved behov.		

Tabell 8 – Krav til opplæring, bistand og utvikling

9. Krav til plan og metode for gjennomføring

Følgende krav til plan og metode for gjennomføring skal besvares for alle delkonkurranser.

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til plan og metode for gjennomføring	JA/NEI
9.1 (E3)	Fra kontraktsgenerering til driftsstart (fram til ibruktakelse i virksomhetene): Leverandørs plan og metode for gjennomføring av det aktuelle oppdraget bør være realistisk i forhold til Kundens utkast til fremdriftsplan (se Bilag 4 – «Leveringstidspunkt og andre frister»).	JA
	<u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver sin tilnærming til hvordan oppdraget kan gjennomføres. Beskriv aktuelle aktiviteter, ansvarsfordeling og tidsestimater,	



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til plan og metode for gjennomføring	JA/NEI
	og hva Kunden må legge til rette for/stille med av ressurser for at planen skal kunne gjennomføres (inkl. tidsestimat for Kundens ressursbruk).	
Leverandørens besvarelse: Plan og metode Hepro vil følge plan, ansvarsfordeling og milepæler som definert av Kunden i Bilag 4 – «Leveringstidspunkt og andre frister». Dette avspeiles i detaljert testplan som vedlegges i dokument «Hep_bilag2_DK1-5_v3_vedl 4». Hepro vil utnevne en prosjektleder for gjennomføring av leveransen som jobber tett sammen med Kundens prosjektleder. I tillegg vil Hepro i utstrakt grad ha tilgang på ressurspersoner fra produsent RoomMate AS som står bak RoomMate-systemet. Kunden har fullt innsyn i Hepros planer og fremdrift. Hepro vil jevnlig rapportere status hvor kritiske aktiviteter identifiseres og eventuelle korrigerende tiltak beskrives. Akseptansetest 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. Rommet må ha en utforming og møblering som gjør det mulig å teste alle hovedfunksjoner. Et dedikert RoomMate-testsystem (server) vil bli stilt til rådighet i hele avtaleperioden. Testmiljøet vil kun inneholde fiktive data og være underlagt hensiktsmessige sikkerhetsmekanismer. Hepro legger til rette for gjennomføring av Akseptansetest og bistår med nødvendig personell. Det estimeres at Kunden må stille med 2-3 personer i hele perioden fra kontraktsinngåelse til akseptansetesten er gjennomført. Før selve akseptansetesten startes vil disse personene måtte sette seg grundig inn i testgjennomføringen basert på den overordnede testplanen, ref krav 2.12. Kunden eier prosessen med akseptansetest. Akseptansetesten er en dynamisk og iterativ prosess med perioder med test og feilretting. For testmiljøet er Kunden ansvarlig for lokalet og egnet møblering. Hepro er ansvarlig for den tekniske løsningen herunder RoomMate-enheter og server. Hepro er ansvarlig for å stille med nødvendig teknisk personale for feilretting. Sikkerhetsgjennomgang og ROS-analyse Hepro presenterer sitt styringssystem for datasikkerhet og personvern og fremlegger nødvendig dokumentasjon for at styringssystemet er i henhold til «Norm for Informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgstjenesten» og øvrig relevant regelverk som nevnt i krav 5.1.		

CS
ACE



Oslo kommune Helseetaten

Seksjon for velferdsteknologi

Kunden gjennomfører ROS-analyse for løsningen etter standard prosedyre for dette i Oslo kommune. Hepro deltar med produsent RoomMate AS i gjennomføring av analysen. Det skal nevnes at RoomMate-systemet i sin nåværende form allerede har gjennomgått ROS-analyse i Oslo kommune med positivt resultat.

Kunden må stille med ressurser som erfaringsmessig er nødvendig for gjennomføring av sikkerhetsgjennomgang og ROS-analyse.

Pilotering

Hepro ser det som viktig å teste hele prosessen under piloteringen. Dvs helt fra behov avdekkes i kommunen, bestilling sendes, opplæring, installasjon og idriftsettelse. Pilotering gjennomføres der det er reelle behov og i en reell driftsituasjon.

I forbindelse med pilotering vil Hepro gjennomføre opplæring tilsvarende den som er planlagt for operativ drift.

Gjennomføring av pilottesten antas å kreve at Kunden stiller med en ressursperson som kan jobbe i tilnærmet full stilling i hele testperioden. I tillegg må personalet som jobber på det sted pilottesten gjennomføres gjennomgå ordinær opplæring i RoomMate-systemet.

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til plan og metode for gjennomføring	JA/NEI
9.2 (M)	Godkjenningsprøve Før løsningen aksepteres for drift skal det gjennomføres en godkjenningsprøve. Art og omfang av denne prøven er beskrevet i «SSA-K Bilag 5 – Godkjenningsprøve», ref. SSA-K punkt 2.2.2. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver sin tilnærming til hvordan oppdraget kan gjennomføres. Beskriv aktuelle aktiviteter, ansvarsfordeling og tidsestimater, og hva Kunden må legge til rette for/stille med av ressurser for at planen skal kunne gjennomføres (inkl. tidsestimat for Kundens ressursbruk).	JA



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Leverandørens besvarelse:

Godkjenningsprøven består av akseptansetest og pilotering.

Som underlag for akseptansetesten skriver Hepro en overordnet testplan hvor verifikasjon av alle kravene er ivarettatt. Selve testen gjennomføres av Kunden med nødvendig assistanse fra Hepro og produsent RoomMate AS. Testen gjennomføres med flere iterasjoner og retesting av feil ved behov. Alle feil klassifiseres fortløpende som A-, B- eller C-feil med referanse til SSA-K punkt 2.2.2. Akseptansetesten anses som godkjent når kriteriene i Avtalens bilag 5, «Godkjenningsprøve» er oppfylt.

Pilotering vil starte etter godkjent akseptansetest og gjenstående B- og C-feil fra Akseptansetesten vil bli rettet fortløpende.

Hepro legger til rette for gjennomføring av Akseptansetest og bistår med nødvendig personell. Akseptansetesten gjennomføres i egnet testmiljø hos Kunden som beskrevet i krav 9.1. Det estimeres at Kunden må stille med 2-3 personer i hele perioden fra kontraktsinngåelse til akseptansetesten er gjennomført iht til Kundens plan i bilag 4.

Gjennomføring av pilottesten antas å kreve at Kunden stiller med en ressursperson som kan jobbe i tilnærmet full stilling i hele testperioden. Hepro mener at piloteringen kan gjennomføres på en god måte i løpet en tidsperiode på 1 måned.

Kunden eier prosessen med godkjenningsprøven og Hepro jobber aktivt og etter Kundens anvisninger.

Krav-nr.	Leverandørens løsningsbeskrivelse – Krav til plan og metode for gjennomføring	JA/NEI
9.3 (E3)	Løpende drift: Leverandøren bør ha god leveransekapasitet av tjenesten. Dette innebærer rask og smidig levering etter bestilling fra Kunden, samt gode forutsetninger for skalerbarhet/elasticitet knyttet til leveransebehov. <u>Utformingskrav</u> Leverandøren beskriver sin tilnærming til løpende drift. Beskriv responstid fra bestilling til hovedfunksjonen(e) er tilgjengelig for tjenestemottaker, hvilke aktiviteter som må gjennomføres for at hovedfunksjon skal være tilgjengelig for tjenestemottaker, ansvarsfordeling og tidsestimater, og hva Kunden må legge til rette for/stille med av ressurser for at planen skal kunne gjennomføres (inkl. tidsestimat for Kundens ressursbruk).	JA

Leverandørens besvarelse:

Hepro vil ha egne dedikerte ressurser i Oslo for disse oppdragene for å tilby best og raskest mulig service.

Hepro vil levere en responstid fra mottak av bestilling fra Kunden til hovedfunksjon levert hos tjenestemottaker etter «next business day»-prinsippet. Dette fordrer at Hepro sin representant ikke må vente på Kundens ressurser som skal være med i et privat hjem. Ved bestilling skal bestillingen være merket slik at det fremkommer kontaktperson for denne konkrete installasjonen, telefonnummer til kontaktpersonen, adresse for installasjonen og ønsket hovedfunksjon som er bestilt.



Oslo kommune
Helseetaten
Seksjon for velferdsteknologi

Aktivitet	Ansvar	
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 . Mottatt bestillingsdokument inneholder informasjon om tid og sted for leveransen.	Kunden	
Bestillingsdokument returneres til Oppdragsgiver med signatur fra Hepro, samt informasjon om bestillingsreferanse.	Hepro	
Hepro vil ved mottak av bestillingen iverksette planlegging av ressurs for neste dag.	Hepro	
Tekniker fra Hepro kontakter bestiller for å avtale tidspunkt for oppmøte hos tjenestemottaker.	Hepro	
Oppmøte tjenestemottaker	Hepro / Kunden	
Hepro's teknikker monterer opp enhet(ene) og verifiserer funksjonalitet.	Hepro	
Kundens representant går gjennom opplæringsdelen for tjenestemottaker mens installasjon pågår.	Kunden	
Hepro's teknikker plasserer RoomMate-enheten i sone-hierarkiet som en inaktiv enhet	Hepro	
Teknisk SPOC vil så varsle bestiller når enheten er montert og enheten er klar for at Kunden kan definere og ferdigstille konfigurasjon iht. ønsket oppsett og da aktivere enheten.	Hepro	
Kunden kan ferdigstille konfigurasjon av enheten.	Kunden	
Hepro anslår total tidsbruk til mellom 45 minutter og 2 timer (avhenger av antall enheter som skal installeres) for en tjenestemottaker. Reisetid tilkommer i tidsestimat for Kundens ressurs.		

Tabell 9 – Krav til plan og metode for gjennomføring

CE
LARE

Cy Ace

TILBUDSBREV

Hepro AS
Øvermoan 9
8250 Rognan

Rognan 18.10.2019

Oslo Kommune
Helseetaten
v/Tale Rønne (utviklings – og kompetanseetaten)

Konkurranse 207507 – Leie av teknologi knyttet til digitalt tilsyn (Digitalt tilsyn og passiv varslingsteknologi)

Hepro AS svarer herved på konkurranse om Leie av teknologi knyttet til digitalt tilsyn med deres referansenummer 207507 og har gleden av å oversende vår besvarelse.

Vår besvarelse er bygd opp med bagrunn i Deres konkurransegrunnlag og mottatte vedlegg. Hepro bekrefter at vår besvarelse omhandler delkonkurranser 1, 3, 4 og 5.

Hepro ønsker å opplyse Oppdragsgiver om følgende forhold:

- Det jobbes med å utvikle en app til mobil som vil lanseres 2019/2020.
- Ved situasjoner hvor en RoomMate-enhet går tapt eller blir ødelagt som følge av uaktsomhet og hvor det resulterer i at enheten ikke kan leveres tilbake, må Hepro kompenseres for enheten. Prisen for dette er 7 500 kr. Merk at dette kun gjelder for selve RoomMate-enheten og ikke for tilbehør (veggfeste, strømadapter, etc) som måtte gå tapt. Hepro krever ikke betaling for tilbehør som går tapt.
- Hepro baserer sitt tilbud på at det er tilgjengelig strøm samt WiFi eller Ethernet der hvor utstyret skal installeres. Hepro kan tilby ekstern 4G-router med abonnement til kr 250 per måned per tjenestemottaker inkl 5GB data.
- Delkonkurranse 5 omfatter all funksjonalitet inkludert i de andre delkonkurransene. Hepro har derfor valgt å legge hele etableringskostnaden på denne konkurransen og har avstått fra etableringskostnad i de andre konkurransene. Dette for å forenkle tilbudet og for ikke å komme i en situasjon hvor etableringskostnaden blir avkrevd to ganger for samme delfunksjon.

TILBUDSBREV

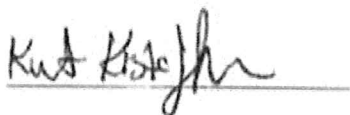
Eventuelle spørsmål i forbindelse med vår besvarelse kan rettes til kontaktperson nedenfor:

Kontaktperson:	Geir Tore Jakobsen
Rolle	Salgsdirektør
Mobilnummer	957 74 766
E-postadresse:	gtj@hepro.no
Organisasjonsnummer	NO 937 162 103 MVA

Bekreftelse på tilbudets vedståelsesfrist:	Hepro AS aksepterer oppgitte vedståelsesfrist
Erklæring om at samtlige vilkår som oppstilles i de mottatte dokumenter og innbydelsen er akseptert:	Hepro AS erklærer herved at samtlige vilkår som oppstilles i de mottatte dokumenter og innbydelsen er akseptert. Hepro AS har ingen forbehold.

Vi håper vår besvarelse er i henhold til Deres behov og forventninger, og vi ser frem til et godt samarbeid sammen ved gjennomføring av et spennende og vellykket prosjekt.

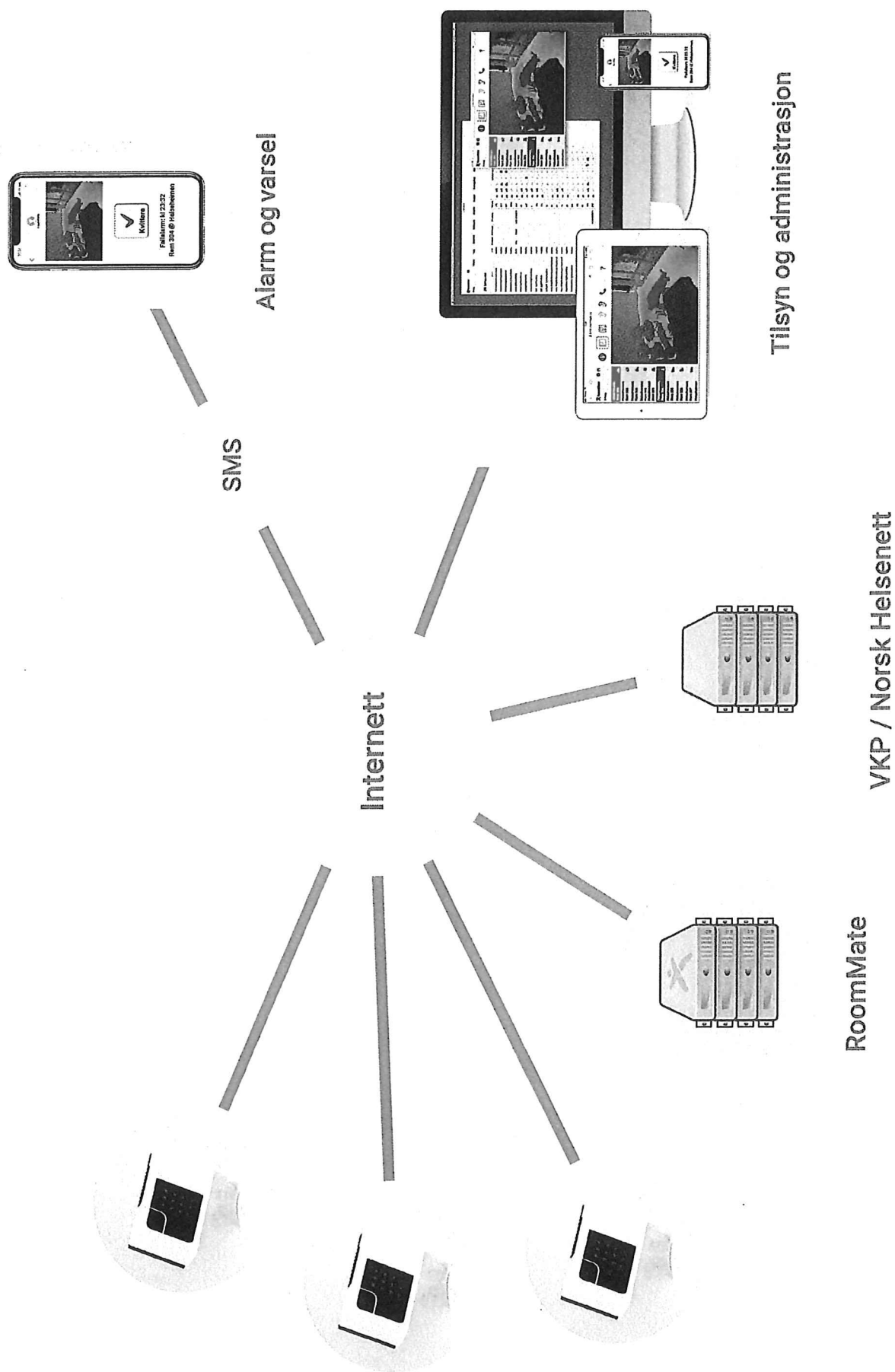
Sted/dato: Rognan 18.10.2019



KURT KRISTOFFERSEN
Administrerende direktør
Hepro AS
Mobil: 93 29 30 30
E-post: kk@hepro.no



TRULS AANSTAD
Økonomidirektør
Hepro AS
Mobil: 91 54 09 04
E-post: taa@hepro.no

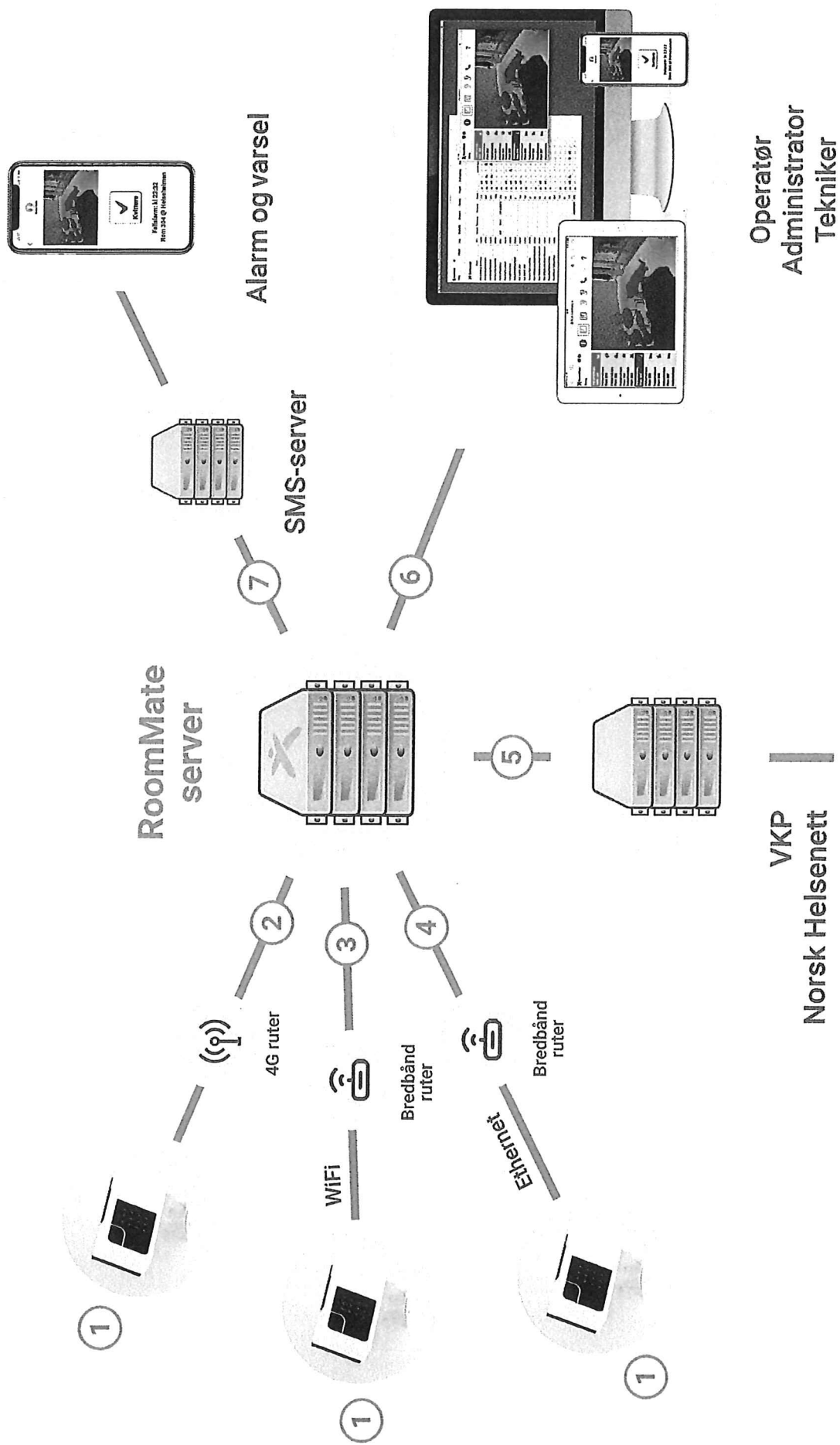


O

O

CD ANCE

Systemarkitekturskisse – vedlegg 2 til bilag 2, krav 2.11



Tilsyn eller administrasjon på
PC, nettbrett eller telefon

as Ace

○

○

51 Ace

Vedlegg HEP_bilag2_DK1-5_v3_ved 3

Sikkerhetsmål:

Arbeidet med informasjonssikkerhet skal gjennomføres etter prinsippet om et akseptabelt risikonivå innen konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og kvalitet. Tiltakene iverksettes ut fra det akseptable risikonivået.

Konfidensialitet:	at informasjonen er sikret mot innsyn fra uvedkommende
Integritet:	at informasjonen er sikret mot utilsiktet eller uautorisert endring eller sletting
Tilgjengelighet:	at informasjonen er tilgjengelig for brukerne
Kvalitet:	at informasjonen er korrekt, oppdatert, samt relevant og tilstrekkelig som grunnlag for å yte helsehjelp

Følgende sikkerhetsmål skal danne grunnlag for sikkerhetsstrategien og de enkelte prosedyrene:

- Gjeldende lovverk og retningslinjer skal til enhver tid følges
- Arbeidet med informasjonssikkerhet skal følges opp ved planlagte og systematiske tiltak slik at de ansatte får gode holdninger til behandling av helse- og personopplysninger
- Behandling av helse- og personopplysninger skal skje etter reglene om taushetsplikt og skal være sikret, slik at uautoriserte ikke får kjennskap til opplysningene
- Helse- og personopplysninger skal være fullstendige, oppdaterte og korrekte, og et resultat av rettmessige registreringer og kontrollerte aktiviteter.
- Registrering og bruk av helse- og personopplysninger skal skje etter et definert formål og etter et informert samtykke fra den registrerte, evt. annet lovlig grunnlag for registreringen. Føring av pasientjournal krever ikke samtykke
- Behandling av helse- og personopplysninger i fagsystemer skal skje på bakgrunn av et hjemmelsgrunnlag
- Tilgang til helse- og personopplysninger skal begrenses slik at kun det som er nødvendig av helse- og personopplysninger behandles.
- Skal sikre at helse- og personopplysninger er tilgjengelig for rett medarbeider til rett tid i henhold til fastsatte prinsipper for tilgangsstyring
- Utstyr som benyttes til behandling av helse- og personopplysninger i fagsystemet skal sikres mot uautorisert tilgang

Sikkerhetsstrategi og ansvarlig for informasjonssikkerheten

Hensikt med sikkerhetsstrategien er å gi nødvendige føringer for de enkelte prosedyrene og dermed kunne iverksette nødvendige tiltak for organisering og gjennomføring av sikkerhetsarbeidet.

Ansvar og organisering

- Det er daglig leder som har det overordnede sikkerhetsansvaret

Dokumentasjon

- Informasjonssikkerhet skal være dokumentert og kjent i et styringssystem for informasjonssikkerhet. Dokumentasjonen skal omfatte styrende, gjennomførende og kontrollerende områder. Minstekravet til innhold er kravene som stilles i Normen.
- All dokumentasjon skal være tilgjengelig for tilsynsmyndighetene.

Opplæring

- Alle medarbeidere skal ha et definert minimum av sikkerhetsopplæring. Dette skal dokumenteres gjennom en opplæringsplan.
- Opplæringsplanen skal være tilpasset medarbeiderens rolle og kompetansenivå.

Innhenting og forvaltning av helse- og personopplysninger

- Alle helse- og personopplysninger som behandles skal ha et formål og ha hjemmel i lovgivingen. Det skal føres en oversikt over alle behandlinger.
- Det skal være prosedyrer for å innhente informert samtykke, prosedyrer for personers innsyn i egne opplysninger, retting av feil i opplysningene og for sletting av opplysninger.

Databehandler

- Databehandler kan benyttes til drift og forvaltning av datamaskiner, programsystemer, nettverk, kommunikasjons og sikkerhetsløsninger. Dette skal reguleres i en skriftlig avtale.
- Databehandler skal utarbeide og revidere dokumentasjon innen tekniske løsninger.

Risikovurdering

- Det skal gjennomføres og dokumenteres en risikovurdering på bakgrunn av dokumentert nivå for akseptabel risiko. Risikovurderingen skal gjennomføres ved behov, og etter en fastlagt prosedyre.

Teknisk sikkerhetsløsning/sikkerhetsarkitektur

- Det skal være tekniske tiltak, slik at personer utenfor virksomheten ikke skal kunne få tilgang til og/eller kunne endre eller slette helse- og personopplysninger
- Ved dataoverføring av sensitive personopplysninger enten eksternt, internt i leide linjer eller ved hjelp av radiosamband skal informasjonen gjøres uleselig for uvedkommende ved hjelp av godkjent kryptering
- Oppkobling av eksterne parter skal skje etter en fastlagt prosedyre og på en slik måte at det fastlagte risikonivået ikke nedgraderes

Fysisk sikkerhet

- Alle rom, skap eller områder hvor sensitiv personinformasjon oppbevares, eller behandles, skal beskyttes mot uvedkommende. Kun tjenstlige behov skal ligge til grunn for tilgang

Sikkerhetsrevisjon

- Løpende gjennom året skal sikkerhetsarbeidet etterprøves for å verifisere at de sikkerhetstiltak som er etablert, etterleves og fungerer etter sin hensikt. Metode og plan for revisjon skal følge en fastlagt prosedyre

Avviksbehandling

- Virksomheten skal ha prosedyrer som sikrer at eventuelle sikkerhetsbrudd blir oppdaget, at konsekvenser av sikkerhetsbrudd blir minimalisert og at det blir iverksatt korrigerende tiltak

Handwritten signatures: Cyt, ACE