

# Veiledende bilag til SSA-R – Rammeavtalen - april 2018

## Table of contents

Bilag 1: Overordnet beskrivelse av de ytelser rammeavtalen gjelder og oversikt over de oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen

1.1 Kundens kravspesifikasjon

1.1.1 Kundens krav

1.1.2 Kundens spesifikasjoner/kriterier

Avtalens punkt 1.1 Formål og omfang

Bilag 2: Prosedyrer for bestilling av utstyr innenfor rammeavtalen

Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)

Avtalens punkt 3.2 Tilbudspunkt

Bilag 3: Avtalevilkår for kontrakter som kan tildeles innenfor rammeavtalen med utfylte bilag

Avtalens punkt 2.2 Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter

Bilag 4: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.3 Varighet og oppsigelse – opsjon på forlengelse

Avtalens punkt 1.4 Partenes representanter

Avtalens punkt 3.1 Plikt til å svare på henvendelser

Avtalens punkt 5.1 Samarbeid

Bilag 5: Pris og prisbestemmelser

Avtalens punkt 6.1 Priser

Avtalens punkt 6.2 Prisendringer

6 Bilag 6: Leverandørens løsningsspesifikasjon

# Bilag 1: Overordnet beskrivelse av de ytelser rammeavtalen gjelder og oversikt over de oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen

## 1.1 Kundens kravspesifikasjon

Kundens kravspesifikasjon skal besvares i Bilag 6.

### 1.1.1 Kundens krav

## 1.0 Formål med anskaffelsen (Information)

Det skal inngås en rammeavtale med én leverandør for kjøp av trygghetsskapende teknologi.

Anskaffelsen skal legge til rette for et enhetlig tjenestetilbud og høy kvalitet på trygghetsskapende teknologi i kommunen. Kommunen har som målsetting å øke bruk av trygghetsskapende teknologi for å fremme trygghet, selvstendighet, mestring og aktivitet, og for å *utsette behovet for mer omfattende helsetjenester*.

Anskaffelsen skal bidra til å forbedre tjenestetilbudet innenfor trygghetsskapende tjenester, gjennom å sikre tilgang på teknologi som kommunen ennå ikke har tatt i bruk. Det gjelder også nye tjenester som måtte komme på markedet gjennom avtaleperioden. Drammen kommune ønsker å være en foregangskommune i velferdsteknologi (jf. politisk plattform for ny kommune og Veivalg Nye Drammen vedtatt i juni 2019). Dette innebærer at Leverandøren skal være en tilbyder av *nye tjenester som kan testes ut i kontrollerte former*.

Anskaffelsen skal sikre at kommunen har varsling og mottak av varsling som fungerer for institusjoner/boliger. Med bakgrunn i den teknologiske utviklingen vil trolig teknologiske løsninger for varsling og mottak av varsling være annerledes enn det som nå er kjent.

Anskaffelsen skal ta høyde for at Drammen kommune har en *fremtidsrettet og offensiv tilnærming* til velferdsteknologi. Kommunen legger vekt på å *utvikle organisasjonen* til å kunne ta i bruk trygghetsskapende tjenester og å *realisere gevinster* av disse. De tre sammenslåtte kommunene har hatt ulike satsinger på og organisering av tjenestene. Organisasjonen trenger modning knyttet til å innføre trygghetsskapende teknologi. Det vil ta tid gjennom hele kontraktperioden å bygge ut og styrke de trygghetsskapende tjenestene.

Oppdragsgiver ønsker å ha en positiv innflytelse på miljøet og anskaffelsen skal derfor sikre *bærekraftige tjenester*.

Oppdragsgiver skal øke fokuset på innbyggermedvirkning fremover, også gjennom disse tjenestene.

## 2.0 Spesifikke krav for velferdsteknologisk plattform (Information)

### 2.1 Skytjeneste (Response required)

Oppdragsgiver har i sin IKT-strategi at applikasjonstjenester skal være skybasert (SaaS) der det tilbys. Leverandør skal bekrefte at den velferdsteknologiske plattformen leveres som SaaS.

## 3.0 Bærekraft (Information)

### 3.1 Sertifisering (Response required)

Leverandøren skal ta ansvar for hele leverandørkjeden for alle enheter som brukes under denne avtalen. Dette inkluderer råvareproduksjon, produksjon av enhetene, logistikk og transport, avviklinger og re-/oppsirkulering.

Leverandøren skal jobbe etter anerkjente standarder på området. Sertifisering legges ved.

### 3.2 Siste transportledd (Response required)

Leverandør skal tilpasse kjøretøy til omfang av leveransen.

Tunge kjøretøy (tillatt totalvekt over 3500 kg) som brukes ved levering under avtalen til Oppdragsgiver skal

minimum tilfredsstillende Euro VI standard.

Lette kjøretøy (tillatt totalvekt lik eller under 3500 kg), som varebiler, som brukes ved levering av IKT-utstyr til Oppdragsgivers lokasjon skal ha nullutslippsteknologi.

Kontraktsvilkåret omhandler det siste transportleddet frem til lokasjon, såkalt «last mile».

### **3.3 Styring av leverandørkjeden (Response required)**

Produkter som Leverandør leverer til Oppdragsgiver, skal komme fra produsenter (varemerkeieier) som har et system for ansvarlig styring av leverandørkjeden når følgende mineraler inngår i produktene som tilbys i denne kontrakten:

- tantal, tinn, tungsten, gull (såkalte 3TG konfliktmineraler)
- kobolt

Systemet skal være i henhold til OECDs Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas eller tilsvarende.

Leverandør plikter å påse at underleverandører i leverandørkjeden har et tilsvarende system.

### **3.4 Arbeidsvilkår i produksjonsland (Response required)**

Leverandøren skal under hele kontraktsperioden overholde internasjonale konvensjoner og arbeidsmiljølovgivning i produksjonsland. Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle kontrakten, er Leverandøren forpliktet til å videreføre og sørge for etterlevelse av kravene i leverandørkjeden.

Leverandøren skal som et minimum følge FNs barnekonvensjon og ILOs kjernekonvensjoner om tvangsarbeid, barnearbeid, diskriminering, fagforeningsrettigheter og retten til kollektive forhandlinger.

Dokumentasjon som godtas er:

- medlemskap i Responsible Business Alliance eller lignende organisasjon
- sertifiseringer
- revisjon
- eller egenrapportering med relevant dokumentasjon

Dokumentasjon legges ved.

## **4.0 Generelle tekniske krav (Information)**

### **4.1 Arkitekturprinsipper (Response required)**

Leveransen skal være basert på Difis prinsipper for IT-arkitektur.

### **4.2 Integrasjon med EPJ (Response required)**

Integrasjon med EPJ (Geric) skal foregå gjennom Norsk Helsenett eller tilsvarende sikker løsning.

### **4.3 Systemdokumentasjon (Response required)**

Det skal tilgjengeliggjøres systemdokumentasjon og API-dokumentasjon før tjenester settes i drift. Dokumentasjonen skal gi innsikt i, og forståelse av, løsningen som tilbys.

### **4.4 Drifts- og installasjonsdokumentasjon (Response required)**

Det skal tilgjengeliggjøres drifts- og installasjonsdokumentasjon som dekker områder der tilbudte tjenester tangerer Oppdragsgivers systemer.

Overordnet beskrivelse av infrastruktur og IKT-løsninger som inngår i den tilbudte løsningen skal legges ved her.

### **4.5 Tilgang på dokumentasjon (Response required)**

All dokumentasjon skal foreligge elektronisk og kunne kopieres til intern bruk.

## 4.6 Kostnadsfri dokumentasjon (Response required)

Ved oppgradering/versjonsendring av tjenestene skal Leverandøren tilgjengeliggjøre ny, oppdatert dokumentasjon uten kostnader for Oppdragsgiver. Kravet gjelder all teknisk dokumentasjon.

## 5.0 Personvern og sikkerhet (Information)

### 5.1 Styringssystem (Response required)

Leverandøren skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet.

Leverandøren skal jobbe med sikkerhet etter anerkjente standarder, for eksempel ISO27001. Sertifiseringer skal legges ved.

### 5.2 Sikkerhetsrevisjoner (Response required)

Oppdragsgiver skal, på forespørsel, få konklusjonene fra Leverandørens sikkerhetsrevisjoner.

### 5.3 Normen (Response required)

Løsningen skal oppfylle sikkerhetskravene i Normen for relevante områder.

Dette gjelder alle krav i "Vedlegg Oversikt over Normens krav" med følgende unntak:

- Krav som ikke kan overlates til databehandler (grået ut i feltet "Kravet blir ivaretatt av databehandler")

Vedlegget finnes her: <https://ehelse.no/normen/aktuelt-om-normen/nytt-vedlegg-til-normen--oversikt-over-normens-krav>

Leverandøren skal oppgi hvilke deler av sikkerhetskravene i Normen som eventuelt ikke overholdes.

### 5.4 Kryptering av personopplysninger (Response required)

Enhver behandling av personopplysninger skal være kryptert.

### 5.5 Fysisk lagringssted for personopplysninger (Response required)

Ingen personopplysninger skal behandles utenfor EØS-området, med mindre landet er godkjent av EU-kommisjonen som sikkert tredjeland.

### 5.6 Databehandleravtale (Response required)

Partene skal signere Digitaliseringsdirektoratets Databehandleravtale (2020). Bilaget til databehandleravtalen skal fylles ut av Leverandør og Oppdragsgiver i samarbeid.

### 5.7 Teknisk lagringssted av personopplysninger (Response required)

Ingen personopplysninger av særlig kategori skal lagres på klienter eller lokale disk.

## 6.0 Administrative krav (Information)

### 6.1 Timer til opplæring (Response required)

Leverandøren skal bekrefte at Oppdragsgiver fritt kan disponere 20 timer til opplæring per år, der innhold og form bestilles av Oppdragsgiver.

### 6.2 Leverandørens leveringsevne (Response required)

Dersom det oppstår nye behov som ikke er dekket i avtalen, har valgt Leverandør førsteretten til å tilby trygghetsskapende tjenester som dekker dette, som endringer til avtalen.

Dersom Leverandøren ikke kan tilby denne tjenesten, står Oppdragsgiver fritt til å anskaffe den utenfor rammeavtalen.

## 1.1.2 Kundens spesifikasjoner/kriterier

Name	Type	Weight
1.0.0 Leverandørens oppdragsforståelse	No Response	3.0%
1.1.0 Oppdragsforståelse	Compliant	100.0%
Leverandøren skal beskrive hvordan oppdraget kan leveres og hvordan Leverandøren kan bidra til at Oppdragsgivers formål med anskaffelsen nås.		
2.0.0 Betjeningsevne	No Response	15.0%
For Oppdragsgiver er betjeningsevnen til Leverandøren viktig, slik at innbyggerne mottar gode tjenester. Betjeningsevnen gjelder hvordan Leverandøren bidrar til at Oppdragsgiver lykkes med satsingen på trygghetsskapende tjenester på strategisk, taktisk og operativt nivå.		
2.1.0 Strategisk samarbeid	Compliant	16.0%
Oppdragsgiver skal yte gode tjenester til innbyggerne og søker derfor en strategisk partner. For å møte fremtidens behov skal det legges vekt på digitalisering og at trygghetsskapende teknologi blir en del av den ordinære tjenesten.		
Som strategisk partner ønsker Oppdragsgiver å kjenne til Leverandørens relevante pågående og planlagte prosjekter, samt strategiske planer og samarbeidspartnere. I tillegg ønsker Oppdragsgiver å bidra med kompetanse til det beste for begge parter.		
Leverandøren skal beskrive hvordan et slikt samarbeid kan realiseres og hvilken verdi et slikt samarbeid gir Leverandøren.		
2.2.0 Operasjonelt og taktisk samarbeid	Compliant	8.6%
Oppdragsgiver har behov for operasjonelle og taktiske møter for å sikre at driften gjennomføres i henhold til kontrakt.		
Formålet med de operasjonelle møtene er å gjennomgå den daglige driften av leveransen, herunder oppetid og leveringstid på tjenester.		
Formålet med de taktiske møtene er oppfølging og planlegging på mellomlang sikt, for eksempel utrulling av ny teknologi og oppgraderinger, gevinstrealisering og igangsetting av større prosjekt.		
Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for operasjonelt og taktisk samarbeid kan innfris.		
2.3.0 Bli kjent med og teste ut trygghetsskapende teknologi	Compliant	8.6%
Oppdragsgiver har behov for: <ul style="list-style-type: none"> <li>• at brukere, pårørende og ansatte kan bli kjent med trygghetsskapende teknologi på egnede arenaer</li> <li>• at Kvarter Helleristningen benyttes som arena til å demonstrere og teste ut ny teknologi som er utviklet med tanke på brukere med kognitive lidelser</li> </ul>		

Kvarter Helleristningen skal etter planen være innflyttingsklar i januar 2021. Det består av 19 fullverdige leiligheter, samt fellesarealer for sosialt fellesskap og aktivitet.

Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov kan innfris.

2.4.0	Opplæring	Compliant	23.5%
<p>Oppdragsgiver har behov for opplæring knyttet til tjenestene.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det varierer hvem som har behov for opplæring: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ brukere og pårørende</li> <li>◦ ansatte, herunder superbrukere som skal kunne gi opplæring til andre</li> <li>◦ ledere på ulike nivåer</li> </ul> </li> <li>• Det varierer hva som er behovet knyttet til form, nivå og omfang på opplæringen. Opplæringen kan for eksempel gjelde konfigurering og praktisk benyttelse av tjenestene.</li> <li>• E-læring skal være tilgjengelig for tjenester der det er hensiktsmessig.</li> <li>• Opplæringen må være tilpasset mottaker.</li> <li>• Opplæringen må være kostnadseffektiv og hensiktsmessig.</li> </ul> <p>Dette kriteriet omhandler opplæring gjennom avtaleperioden. Opplæring i etableringsfasen omhandles i kriterium 3.2.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for opplæring kan innfris.</p>			
2.5.0	Styringsinformasjon	Compliant	8.6%
<p>Oppdragsgiver har behov for styringsinformasjon i form av logistikkstyring, statistikk og rapporter, for å følge opp og analysere hendelser, kvalitetsmål og måleindikatorer.</p> <p>Det er for eksempel behov for informasjon knyttet til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tid fra bestilling til tjenesten er i drift eller avvirket</li> <li>• avvik, egenbetalinger, antall utløste alarmer og responstid fra utløst alarm til hjelpen kommer</li> </ul> <p>Det er ønskelig med en løsning hvor Oppdragsgiver kan ta ut egendefinerte rapporter. Oppdragsgiver skal ha tilgang på alle egne rådata for å kunne hente ut til egne analyse- og logistikkverktøy m.m.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for styringsinformasjon kan innfris og hvilke muligheter som ligger i tilbudte tjenester.</p>			
2.6.0	Etablering og avvikling av tjenester	Compliant	8.6%
<p>Oppdragsgiver har behov for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• når en trygghetsskapende tjeneste skal etableres eller avvikles, gjøres dette smidig og hensynsfullt</li> <li>• tjenesten er klar til bruk innen tre virkedager etter bestilling</li> <li>• hastebestillinger er klare til bruk innen 24 timer etter bestilling</li> <li>• tjenesten avvikles fra det tidspunktet Oppdragsgiver ber om</li> </ul> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov kan ivaretas, herunder rutiner for etablering og avvikling.</p>			
2.7.0	Service og support	Compliant	8.6%
<p>Oppdragsgiver har behov for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ett kontaktpunkt for feilmeldinger og andre henvendelser (SPOC)</li> <li>• at kontaktpunktet kan nås på flere flater</li> <li>• at service og support oppleves effektivt, pedagogisk og hensiktsmessig</li> </ul>			

	Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for service og support kan innfris.		
2.8.0	Standardiserte tjenestenivåer	Compliant	8.6%
	Oppdragsgiver har behov for at de trygghetsskapende tjenestene er i drift hele døgnet hele året. Leverandøren bes beskrive sine standardiserte tjenestenivåer.		
2.9.0	Modell for kompensasjon ved brudd på SLA	Compliant	8.6%
	Eventuelle brudd på avtalte tjenestenivåer skal kompenseres etter fastsatte regler. Leverandøren skal beskrive en enkel modell for hvordan Oppdragsgiver kan kompenseres for brudd på SLA. Følgende vil bli tillagt ekstra vekt: enkelhet og omfang.		
3.0.0	Overganger mellom avtaleperioder	No Response	10.0%
3.1.0	Overgang og plan for en smidig implementering	Compliant	16.7%
	Oppdragsgiver har behov for at implementering av tjenester under denne anskaffelsen går smidig. Frist for når tilbudte tjenester er i drift er senest tre måneder etter kontraktstildeling. Tjenestene er ansett som i drift når: <ul style="list-style-type: none"> <li>• plattformen er satt opp og i drift</li> <li>• integrasjoner mot tjenester i kriteriene 4.2.1-4.2.5 er satt opp</li> <li>• integrasjon med Gerica er satt opp</li> <li>• opplæringsplan er ferdig utarbeidet og godkjent</li> <li>• de ulike elementene er testet og godkjent, ref. kriterium 7.4.0</li> </ul> Leverandøren skal utarbeide en plan for etableringsfasen av tjenestene for trygghetsskapende teknologi. Planen skal inneholde en tentativ tidsplan for alle elementer nevnt over. Etter at kontrakt er tildelt skal Oppdragsgiver og Leverandør sammen lage en konkret plan for etableringsfasen. En betalingsplan skal være inkludert i denne.		
3.2.0	Plan for opplæring i etableringsfasen	Compliant	33.3%
	Oppdragsgiver har behov for at tilstrekkelig opplæring blir gitt til ulike målgrupper i implementeringen av trygghetsskapende tjenester. Leverandør skal lage en opplæringsplan for etableringsfasen. Etter at kontrakt er undertegnet skal Oppdragsgiver og Leverandør sammen lage den endelige opplæringsplanen for etableringsfasen.		
3.3.0	Organisering av implementeringsprosjekt	Compliant	16.7%
	Leverandøren skal beskrive hvordan implementeringsprosjektet med egne og Oppdragsgivers ressurser kan organiseres. Det skal også beskrives hvilke forventninger Leverandøren har til medvirkning fra Oppdragsgiver.		
3.4.0	Plan for utskiftning	Compliant	16.7%



I dag brukes flere typer teknologier fra ulike leverandører både hos hjemmeboende og i institusjoner/boliger (ref. vedlegg *Oversikt over dagens bruk*). Oppdragsgiver har behov for at brukere fortsatt mottar tilsvarende eller bedre tjenester.

Leverandøren skal lage et forslag på hva som bør byttes ut eller overtas av Leverandøren, samt en tentativ tidsplan for utskiftningen.

Med "overtas" menes at Leverandøren skal integrere kommunens enhet med plattformen, samt drifte og levere enheten som en tjeneste. Ved feil på kommunens enhet skal Leverandøren avvikle denne og erstatte den med Leverandørens tilbudte tilsvarende tjeneste. Kriterier for tjenester er beskrevet i kapittel 4.

Etter kontraktsgivning skal Oppdragsgiver og Leverandør sammen lage en konkret plan for utskiftning.

3.5.0	Utskiftning for særskilte grupper	Compliant	8.3%
	<p>Oppdragsgiver har brukergrupper som vil slite med endringer, og bytte av trygghetsskapende teknologi kan bli en utfordring.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvilke erfaringer de har med denne typen utfordringer og hvordan dette kan løses og prises.</p>		
3.6.0	Plan for en smidig overføring når kontraktperioden er over	Compliant	8.3%
	<p>Oppdragsgiver har behov for en smidig overgang til at trygghetsskapende tjenester for hjemmeboende og i institusjon/bolig overføres til ny(e) leverandør(er) når kontraktperioden er over. Det kan gjøres ved at ny(e) leverandør(er) overtar utstyret eller at partene samarbeider om en utskiftningsplan (ref. forventet volum i kriterium 4.0.0).</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov kan løses for en smidig overføring når kontraktperioden er over.</p>		
4.0.0	Spesifikke kriterier for trygghetsskapende tjenester hos hjemmeboende og i institusjoner/boliger	No Response	10.0%
	<p><u>Dagens prosessflyt knyttet til hjemmeboende</u> Oppdragsgiver har ulike prosesser knyttet til trygghetsskapende teknologi hos hjemmeboende – fra et behov oppstår til det ikke lenger er et behov. I prosessene er bruker, tjenestetildeling og andre kommunale instanser, IT-systemer, responscenter og pårørende/naboer involvert på ulike måter.</p> <p>I vedlegg <i>Prosessbeskrivelser</i> er det satt opp to diagram som gir et bilde på hvordan prosessene er i dag (ikke utfyllende). Diagrammene gir en oversikt over dagens prosess for trygghetsskapende teknologiske enheter koblet til hub/trygghetsalarm (se gruppe 1 under) og for enheter som er selvstendige systemer (se gruppe 3 under).</p> <p><u>Oversikt over dagens bruk av trygghetsskapende teknologiske enheter, samt varsling i institusjon/bolig</u></p> <p>Vedlegg <i>Oversikt over dagens bruk</i> viser hvilke typer trygghetsskapende teknologi i ulike varianter kommunen benytter i dag. Oversikten er delt inn i bruk hos hjemmeboende og bruk i institusjon/bolig.</p> <p>Enheter hos hjemmeboende er inndelt i tre grupper. Gruppe 1 er enheter koblet til hub/trygghetsalarm, gruppe 2 er tilleggsutstyr koblet til hub/trygghetsalarm og gruppe 3 er enheter som er selvstendige systemer som ikke er koblet til hub/trygghetsalarm.</p>		

Tilsvarende er enhetene i institusjon/bolig også inndelt i tre grupper. Gruppe 1 er enheter koblet til lokalt varslingsmottak, gruppe 2 er tilleggsutstyr koblet til lokalt varslingsmottak og gruppe 3 er enheter som er selvstendige systemer som per i dag ikke er koblet til lokalt varslingsmottak.

Vedlegget viser også dagens bruk av varsling i institusjon/bolig på de ulike lokasjonene.

#### Forventede kjøp av tjenester i perioden

Oppdragsgiver har gjort et anslag på forventet uttak i løpet av avtaleperioden. Oppdragsgiver tar forbehold om omfanget siden det er vanskelig å forutsi utskiftningstakt og fremtidige behov.

Nye tjenester Oppdragsgiver enda ikke benytter seg av, vil komme i tillegg.

	Dagens bruk	år 6
Trygghetsalarm	2307	2700
Brannvarsler	31	2700
Nøkkelboks	2215	2700
Medisindispenser	205	250
GPS	88	100
Digitalt tilsyn	9	400

4.1.0	Pris for overtakelse og drift av eksisterende enheter	Price	4.3%
-------	---	-------	------

Overtagelse av Oppdragsgivers eksisterende utstyr, ref. beskrivelsen i kriteriet 3.4.0, skal prises per måned for en stykk og inkludere integrasjon, drift og avvikling.

Trygghetsskapende enheter:

- Trygghetsalarm DorolP 628
- Trygghetsalarm Elliot
- Nøkkelboks Swedlock BLUE
- Røykvarsling Smoke
- Optisk røykvarsler LIFE
- Passiv varsling Sense
- Passiv varsling Motion 869
- Passiv varsling mBox 869MHz
- GPS Thrigger Three
- GPS Watch One
- GPS SL12
- Medisindispenser E300
- Medisindispenser Medido
- Medisindispenser Pilly
- Digitalt tilsyn RoomMate

4.2.0	Trygghetsskapende tjenester hos hjemmeboende	No Response	42.6%
-------	--	-------------	-------

Oppdragsgiver har behov for trygghetsskapende tjenester som Leverandøren skal levere på bestilling. Tjenestene skal være brukervennlige for både brukere og ansatte. Tjenestene skal som et minimum dekke funksjonaliteten som beskrevet i dette kapittelet.

Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for trygghetsskapende tjenester hos hjemmeboende kan dekkes, inkludert brukeropplæring. Videoer skal legges ved for å dokumentere brukervennlighet og funksjonalitet.

4.2.1	Trygghetsalarm	Compliant	12.5%
-------	----------------	-----------	-------

## Trygghetsalarm (gruppe 1):

- funksjonsnivå 1: Ulike alarmutløsere til stasjonær hub
- funksjonsnivå 2: Ulike alarmutløsere til mobil hub

## 4.2.2 Nøkkelboks

Compliant 12.5%

## Nøkkelboks (gruppe 1):

- enhet for å oppbevare nøkkel utenfor brukers hjem, låses opp med elektronisk nøkkel som er tidsstyrt

## 4.2.3 Røykvarsling

Compliant 12.5%

## Røykvarsling (gruppe 1):

- varsling direkte til brannvesen

## 4.2.4 GPS

Compliant 12.5%

## GPS (gruppe 2 og 3):

- enhet som kan lokalisere hvor bruker er
- enhet som kan benyttes til varsling ved behov
- enhet med geofence som kan konfigureres gjennom frihåndstegning eller tilsvarende funksjonalitet

## 4.2.5 Elektroniske medisindispensere

Compliant 12.5%

## Elektroniske medisindispensere (gruppe 3):

- funksjonsnivå 1: Dispenser som kan benyttes til å dosere medisiner. Varsler bruker med lydsignal ved definert tidspunkt. Varsler helsepersonell eller pårørende hvis medisin ikke tas ut i definert tidsvindu. Kan enkelt tas med utenfor hjemmet
- funksjonsnivå 2: Dispenser som kan benyttes til multidoseruller. Varsler bruker med lydsignal ved definert tidsvindu. Varsler helsepersonell eller pårørende hvis medisin ikke tas ut i definert tidsvindu. Kan enkelt flyttes og tas med på reiser
- funksjonsnivå 3: Dispenser som kan benyttes til multidoser. Varsler bruker ved gitt tidspunkt med lydsignal og skriftlig og muntlig veiledning. Varsler helsepersonell hvis medisin ikke tas ut til riktig tidspunkt

## 4.2.6 Passiv varsling

Compliant 12.5%

## Passiv varsling (gruppe 2):

- systemer og enheter som gir et varsel ved aktivitet eller inaktivitet

## 4.2.7 Digitalt tilsyn

Compliant 12.5%

## Digitalt tilsyn (gruppe 3):

- funksjonsnivå 1: Enhet som kan gjennomføre et tilsyn uten fysisk å besøke bruker
- funksjonsnivå 2: Enhet som kan avdekke fall og fravær i et rom hos bruker

## 4.2.8 Nye tjenester

Compliant 6.3%

Oppdragsgiver har behov for tilgang på trygghetsskapende teknologi som Oppdragsgiver ennå ikke har tatt i bruk, for eksempel kollegavarsling for ansatte i hjemmetjenesten. Oppdragsgiver har også behov for å ta i bruk ny teknologi som måtte komme på markedet i avtaleperioden. Ny teknologi skal kunne testes i kontrollerte former.

Leverandør skal beskrive hvilke tjenester som tilbys utover det som er definert i dette kapittelet, og hvordan Leverandøren jobber med å ta inn ny teknologi.

4.2.9	Prising av nye tjenester	Compliant	6.3%
-------	--------------------------	-----------	------

Leverandøren skal beskrive sin prismodell for nye tjenester.

4.3.0	Trygghetsskapende tjenester og varsling i institusjoner/boliger	Compliant	42.6%
-------	---	-----------	-------

Oppdragsgiver har behov for de samme trygghetsskapende tjenestene i institusjon/bolig som hos hjemmeboende. I tillegg er det behov for kollegavarsling, med ulike former for alarmutløsere.

Oppdragsgiver har behov for tjenester knyttet til varsling og mottak av varsler. Disse skal være brukervennlige for brukere og ansatte og skal som et minimum ha følgende funksjoner:

- Varsler fra trygghetsskapende tjenester skal kunne gå til både lokalt mottak i institusjonen/boligen og gjennom plattformen til andre steder.
- Varslene skal gå til rett sted til rett tid, for eksempel med regelstyring.
- Der det er behov for lokalt varslingsmottak, skal varsler håndteres med mobile enheter og varslingen skal være trådløs.
- Det er viktig at ansatte og brukere opplever tjenesten som helhetlig og effektiv.

I tillegg til eksisterende institusjoner/boliger, er det vedtatt to nye. Den første av disse har planlagt innflytting i januar 2021, ref. kriterium 2.3. Flere er under utredning og bygging er avhengig av politiske beslutninger.

Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for trygghetsskapende tjenester og varsling i institusjoner/boliger kan innfris. Videoer skal legges ved for å dokumentere brukervennlighet og funksjonalitet.

4.4.0	Ny teknologi i institusjoner/boliger	Compliant	10.6%
-------	--------------------------------------	-----------	-------

Det er ulik kvalitet, status og tilstand på varsling ved dagens institusjoner og boliger, ref. vedlegg *Oversikt over dagens bruk*. Basert på den vedlagte oversikten, vil Leverandør og Oppdragsgiver sammen lage en plan for utskiftning slik at behovene i kriteriene 4.2 og 4.3 blir ivaretatt.

I en overgangsperiode vil det være behov for å få ny trygghetsskapende teknologi inn i institusjoner/boliger hvor det allerede finnes lokalt varslingsmottak.

Leverandøren skal beskrive hvilke erfaringer de har med denne typen utfordringer og hvordan dette kan løses.

5.0.0	Spesifikke kriterier for velferdsteknologisk plattform	No Response	9.0%
-------	--	-------------	------

Oppdragsgiver ønsker å anskaffe en velferdsteknologisk plattform som en tjeneste (SaaS). Plattformen skal håndtere de trygghetsskapende tjenestene hos hjemmeboende og i institusjon/bolig. Plattformen skal være tilkoblet enheter i drift og formidle signaler mellom enhetene og varslingsmottakere som pårørende, respsenssenter, kommunen, andre IT-system med videre.

5.1.0	Endringer i kommunens organisering	Compliant	25.0%
-------	------------------------------------	-----------	-------

Oppdragsgiver har behov for en tjeneste som ikke er avhengig av hvordan kommunen organiserer sin tjenesteproduksjon. Det er ikke kjent hvordan morgendagens omsorg vil være organisert. Tjenestene må enkelt kunne tilpasses endringer i organiseringen.

Leverandøren skal beskrive sin løsning.

5.2.0	Varsling av hendelser hos hjemmeboende og i institusjoner/boliger	Compliant	25.0%
-------	---	-----------	-------

Oppdragsgiver har behov for at tjenesten ivaretar at varsler går til rett sted til rett tid, på en enkel måte. Dette kan variere avhengig av type tjeneste og tider på døgnet, for eksempel gjennom regelstyring.

Eksempler:

- Elektronisk medisindispenser: Hendelse «medisin ikke tatt». Varsel går via plattformen til responscenter og eventuelt videre til hjemmetjenesten.
- GPS: Hendelse «person gått utenfor geofence». Varsel går via plattformen til pårørende sin mobiltelefon.
- Trygghetsalarm: Hendelse «teknisk feil». Varsel går via plattformen til leverandør, som kan rykke ut for reparasjon.
- Varsling på institusjon: Alarm utløses. Varsel går via plattformen, til varslingsmottak på institusjonen og videre til rett ansatt.

Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for varsling av hendelser hos hjemmeboende og i institusjoner/boliger kan innfris.

5.3.0	Integrasjon mot plattform	Compliant	25.0%
-------	---------------------------	-----------	-------

Oppdragsgiver har behov for:

- å integrere plattformen med Oppdragsgivers Elektroniske pasientjournal (EPJ), for å sikre journalføring og arkivering av relevante data. For tiden benyttes Gerica.
- å kunne videreføre deler av den trygghetsskapende teknologien som benyttes i dag. Dette er utstyr fra ulike leverandører. (Ref. kriterium 3.4).
- å kunne ta i bruk nye trygghetsskapende tjenester, som skal integreres med plattformen.
- å være med på nasjonale fellesløsninger, som for eksempel velferdsteknologisk knutepunkt og Akson (En innbygger – én journal), så snart de er i drift.

Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for integrasjon med Gerica kan innfris, samt plattformens fleksibilitet og eventuelle begrensninger for å koble på nye og eksisterende trygghetsskapende tjenester.

5.4.0	Videreutvikling	Compliant	25.0%
-------	-----------------	-----------	-------

Oppdragsgiver kan i fremtiden ha behov for:

- at data kan utveksles med andre IT-systemer og løsninger, slik at informasjonen kan brukes og tilgjengeliggjøres på nye måter
- at informasjon fra velferdsteknologi som ikke er en del av denne avtalen også kan integreres med plattformen, ref. kvalifiseringen, krav 1.2.0 Avgrensninger
- å etablere tjenester knyttet til for eksempel smarthus-/omgivelseskontroll og smartklokker, som kan integreres til plattformen dersom det er hensiktsmessig

Leverandøren skal beskrive hvordan Oppdragsgivers behov for videreutvikling kan innfris.

6.0.0	Bærekraft	No Response	30.0%
-------	-----------	-------------	-------

6.1.0	Positiv miljøinnflytelse	Compliant	25.0%
-------	--------------------------	-----------	-------

Oppdragsgiver ønsker å ha en positiv innflytelse på miljø og skal senke klimagassutslipp.

Følgende vil vektlegges: Systematisk og gjennomgående arbeid med miljø og klima, tydelige og gode krav til underleverandører, faktiske resultater i arbeidet.

Leverandøren skal beskrive hvordan de arbeider med miljø og klima. Dokumentasjon

vedlegges.

6.2.0	Leverandøroppfølging	Compliant	25.0%
	<p>Oppdragsgiver ønsker samarbeid med leverandører som tar ansvar for hele leverandørkjeden for teknologi benyttet i tilbudte tjenester.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan de jobber med leverandørkjeden og hvordan Oppdragsgivers prioritering av miljø kan innfris.</p>		
6.3.0	Bærekraftig design	Compliant	25.0%
	<p>Hvorvidt teknologi kan ombrukes eller re-/oppsirkuleres er i stor grad knyttet til hvordan den er designet.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan det gjennom hele leverandørkjeden jobbes med bærekraftig design, for å øke levetid og gjenbruk av utstyr og materialer.</p>		
6.4.0	Håndtering av kasserte produkter	Compliant	25.0%
	<p>Når enheter knyttet til de tilbudte tjenestene tas ut av drift, er Oppdragsgiver opptatt av at disse håndteres på en måte som minimerer miljøbelastningen. Ikke-fornybare råvarer skal resirkuleres i så høy grad som mulig.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan de håndterer ombruk, kassering og re-/oppsirkulering.</p>		
7.0.0	Tekniske kriterier	No Response	1.0%
7.1.0	API	Compliant	20.0%
	<p>Oppdragsgiver har behov for en innovativ og åpen plattform som sikrer muligheter for integrasjon mot andre løsninger, enten det er egne IT-system, nasjonale fellesløsninger eller nye teknologier.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan integrasjoner utvikles og tilpasses, samt teknisk tilnærming, metodikk og kvalitetssikring. Leverandøren skal også legge ved dokumentasjon på tilgangsstyring av API-er. Åpne standarder vil tillegges særlig vekt.</p>		
7.2.0	Responstid	Compliant	20.0%
	<p>Oppdragsgiver er opptatt av opplevd responstid på tjenestene.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan den kan sikre Oppdragsgiver god responstid, samt hvordan dette kan måles og dokumenteres når tjenestene er i drift.</p>		
7.3.0	Infrastruktur	Compliant	20.0%
	<p>Oppdragsgiver har høye forventninger til oppetid for tjenestene og har behov for å kjenne til hvordan Leverandøren planlegger å sette opp kommunikasjon mellom enhetene og plattformen. Oppdragsgiver kan tilby eget nett etter behov, men anbefaler at Leverandøren prioriterer mobilnett.</p> <p>Leverandøren skal beskrive sin løsning for kommunikasjon mellom enheter og plattform, for eksempel trådløst nett, 4G/5G og Narrowband. Skisse over dataflyt skal legges ved.</p>		

Hvis kommunikasjon skal gå på Oppdragsgivers nett, må den støtte Cisco trådløsteknologi.

7.4.0	Test og godkjenning	Compliant	20.0%
-------	---------------------	-----------	-------

Alle tilbudte tjenester skal testes tilstrekkelig uten virkelige personopplysninger før de settes i drift. Testrapport skal sendes Oppdragsgiver i god tid før implementering, slik at Oppdragsgiver vet hva som er testet, hvordan og med hvilket resultat. Dette gjelder også fremtidige oppdateringer.

For etablering av nye tjenester skal Oppdragsgiver være en delaktig part i testingen.

Leverandøren skal beskrive sine testrutiner, samt hva som forventes av Oppdragsgiver i sammenheng med test.

7.5.0	Ressursbehov fra Oppdragsgivers IT-avdeling	Compliant	20.0%
-------	---	-----------	-------

Leverandøren skal beskrive hvilken ressursbruk som forventes fra Oppdragsgivers IT-avdeling ved implementering og drift av tilbudte tjenester.

8.0.0	Personvern og sikkerhet	No Response	2.0%
-------	-------------------------	-------------	------

8.1.0	Innebygget personvern og personvern som standardinnstilling	Compliant	14.3%
-------	---	-----------	-------

Alle systemer som benyttes i de tilbudte tjenestene skal være designet etter prinsipper om innebygget personvern og personvern som standardinnstilling. Løsninger som setter personvern foran andre hensyn tillegges særlig vekt.

Leverandøren skal beskrive sin løsning.

8.2.0	Dybdeforsvar	Compliant	14.3%
-------	--------------	-----------	-------

Oppdragsgiver er opptatt av at alle systemer som benyttes i de tilbudte tjenestene har flere sikkerhetsmekanismer for å beskytte tilgangen til data og systemer, for eksempel gjennom prinsippet «Defence in Depth».

Leverandøren skal beskrive sin løsning.

8.3.0	Tilgangsstyring	Compliant	14.3%
-------	-----------------	-----------	-------

Oppdragsgiver har behov for at all innlogging har sterk tilgangsstyring.

Følgende vil tillegges ekstra vekt:

- kun de med tjenstlig behov får tilgang på personopplysninger
- individuell autentisering av brukeren
- dersom det gis tilgang over internett, at to-faktorpålogging, Min ID eller tilsvarende sikkerhet tilbys
- dersom Single Sign-On tilbys, at denne kan konfigureres med Oppdragsgivers Azure AD

Leverandøren skal beskrive sin løsning.

8.4.0	Lese- og endringslogg	Compliant	14.3%
-------	-----------------------	-----------	-------

Oppdragsgiver er opptatt av personvern og at uautorisert bruk eller tilgang avdekkes og/eller forhindres.

Alle systemer som benyttes i de tilbudte tjenestene, skal ha lese- og endringslogg. Automatiske varslingsystem og brukervennlighet tillegges særlig vekt.

	Leverandøren skal beskrive sin løsning.		
8.5.0	Retting og sletting	Compliant	14.3%
	Alle systemer som benyttes i de tilbudte tjenestene og som behandler personopplysninger, skal ha funksjonalitet som sikrer at disse kan rettes og slettes.  Løsninger som tilrettelegger for automatisk sletting av personopplysninger etter regelsett tillegges særlig vekt. Leverandøren skal beskrive sin løsning.		
8.6.0	Automatisk fjerning av tilganger	Compliant	14.3%
	Oppdragsgiver har behov for å kunne fjerne tilganger automatisk basert på inaktivitet. Brukervennlighet tillegges særlig vekt. Leverandøren skal beskrive sin løsning.		
8.7.0	Skille mellom Oppdragsgivers og andres data	Compliant	14.3%
	Oppdragsgiver har behov for at data ikke kan bli aksessert av Leverandørens øvrige kunder. Leverandøren skal beskrive hvordan maskinvare, datalagring og nettverk er designet for å unngå dette.  Leverandøren skal også legge ved arkitekturskisse.		
9.0.0	Pris	Price	20.0%
	<p>Prising av Produkter skal gjøres i henhold til beskrivelsene.</p> <p><u>Implementeringsprosjektet</u>: Leverandørens totalpris for implementeringsprosjektet frem til operativ drift, ref. kriteriet 3.1.0 og SSA-L kapittel 3.1 - 3.3.</p> <p><u>Opplæring i etableringsfasen</u>: Leverandørens totalpris for opplæring i etableringsfasen, ref. kriteriet 3.2.0 og SSA-L kapittel 3.4.</p> <p><u>Integrasjon mellom den velferdsteknologiske plattformen (SaaS) og Geric (EPJ)</u> skal prises som en engangskostnad, ref. kriteriet 5.3.0.</p> <p><u>Opplæring</u> skal prises per time.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Timepris skal inkludere reisekostnader.</li> </ul> <p><u>Konsulentbistand</u> skal prises per time, basert på disse kategoriene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konsulentkategori A (2 - 4 års relevant erfaring)</li> <li>• konsulentkategori B (4 - 9 års relevant erfaring)</li> <li>• konsulentkategori C (mer enn 9 års relevant erfaring)</li> </ul> <p>Reisekostnader skal ikke inkluderes og kan faktureres etter avtale iht. Statens reiseregulativ</p> <p><u>Drift av velferdsteknologisk plattform</u>, basert på Leverandørens standard tjenestenivå (SLA), skal prises per måned.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drift og vedlikehold av integrasjonen med Geric skal være inkludert.</li> </ul> <p><u>Tjenester</u> skal prises per måned og inkluderer brukeropplæring knyttet til tjenester i gruppe 1 og 2 (Leverandør etablerer tjenesten og gir opplæring/informasjon til bruker). Tjenester i gruppe 3 skal ikke inkludere opplæring. Tjenester som ligger i flere grupper skal prises med opplæring.</p>		



Priser skal være uten MVA.

Leverandørens priser for tilbudte tjenester vil i evalueringen bli multiplisert med 48 måneder samt forventet volum, ref. kriterium 4.0.0. Dette vil ikke gjøres for etableringskostnader og timepriser.

Betalingsplan for tjenester

Leverandøren skal fakturere kommunen for tjenester basert på følgende prinsipper:

- betaling starter den dagen tjenesten er etablert og i drift
- betaling avsluttes den dagen Oppdragsgiver ber om at tjenesten avvikles

## Avtalens punkt 1.1 Formål og omfang

Overordnet beskrivelse:

Det skal inngås en rammeavtale med én leverandør for kjøp av trygghetsskapende teknologi.

Anskaffelsen skal legge til rette for et enhetlig tjenestetilbud og høy kvalitet på trygghetsskapende teknologi i kommunen. Kommunen har som målsetting å øke bruk av trygghetsskapende teknologi. Tjenestene skal fremme trygghet, selvstendighet, mestring og aktivitet, samt utsette behovet for mer omfattende helsetjenester.

Anskaffelsen skal bidra til å forbedre tjenestetilbudet innenfor området og til at nye tjenester kan testes ut i kontrollerte former.

Det skal videre anskaffes en velferdsteknologisk plattform som håndterer de trygghetsskapende tjenestene, samt varsling ved institusjoner/boliger.

Kommunen har en fremtidsrettet og offensiv tilnærming til velferdsteknologi. Den legger vekt på å utvikle organisasjonen til å kunne ta i bruk trygghetsskapende tjenester og å realisere gevinster av disse. Bærekraft er en sentral del av kommunens prioriteringer og vektlegges derfor høyt i konkurransen.

Rammeavtaler inngås der oppdragsgiver har behov for gjentatte ytelser. En overordnet beskrivelse av de varer og/eller tjenester som skal anskaffes under rammeavtalen skal fremkomme her. SSA-R er ment å regulere de overordnede forpliktelsene mellom partene. De enkelte leveranser reguleres gjennom avropskontraktene, se bilag 3.

Selv om det klare utgangspunktet er at oppdragsgiveren ikke er forpliktet til å kjøpe noen bestemt mengde varer eller tjenester i rammeavtaleperioden, er det en klar presumsjon for at dersom oppdragsgiver faktisk har et behov som dekkes av rammeavtalen, plikter han å benytte den. Det betyr at Kunden bør opplyse om avvik fra dette utgangspunktet. Dette kan for eksempel være hvis rammeavtalen ikke er ment å være eksklusiv og/eller at det er inngått sideordnede (ramme)avtaler som har helt eller delvis overlappende virkningsfelt som den aktuelle rammeavtalen

Oversikt over eventuelle andre oppdragsgivere enn Kunden som kan tildele kontrakter:

Navn på oppdragsgiver	Navn og tittel på kontaktperson hos oppdragsgiver	Kontaktinformasjon

Det er av avgjørende betydning at øvrige oppdragsgivere som skal ha anledning til å gjøre avrop på rammeavtalen fremkommer her. En rammeavtale inngått etter regelverket om offentlige anskaffelser er i utgangspunktet et «lukket system» der øvrige oppdragsgivere ikke har tilgang til å benytte avtalen med mindre disse oppdragsgiverne ble angitt i dokumentene som ble kunngjort. Oppdragsgiver må dermed alltid før kunngjøring av en rammeavtale vurdere om avtalen kan være interessant også for andre oppdragsgivere.

Der det er naturlig kan oppdragsgiver også legge ved mer detaljert kravspesifikasjon for ytelsene, enten i dette bilaget eller som et tilleggsbilag. Da kan det også være relevant å be om at tilbydere fyller ut et løsningsforslag som også inntas som et eget, nytt bilag.

Vær for øvrig oppmerksom på at dynamisk innkjøpsordning kan være et godt alternativ til rammeavtaler. En dynamisk innkjøpsordning er en prosess innenfor anskaffelsesregelverket som har som formål å gi rask og enkel tilgang på tilbud fra et stort leverandørmarked hva gjelder standardiserte ytelser. I en dynamisk innkjøpsordning blir oppdragsgiver i mindre grad enn i en rammeavtale låst til én eller et lite antall leverandører. På den annen side, der man trenger en mer langsiktig samarbeidspartner, er rammeavtaler å foretrekke.

## **Bilag 2: Prosedyrer for bestilling av utstyr innenfor rammeavtalen**

*Kunden skal i bilag 2 beskrive hvilke(n) prosedyre(r) som skal gjelde for tildeling av kontrakter (avrop) i avtaleperioden*

### **Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)**

Bestilling av enkelttjenester skal gjøres gjennom kommunens e-handelplattform.

Ved oppstart av avtalen skal det utformes en SSA-L som skal regulere forholdet rundt den velferdsteknologiske plattformen.

Andre avtaler kan inngås.

### **Avtalens punkt 3.2 Tilbudspåskjult**

## Bilag 3: Avtalevilkår for kontrakter som kan tildeles innenfor rammeavtalen med utfylte bilag

Kunden skal i bilag 3 angi avtalevilkår for avropene. Dette gjøres ved å krysse av for hvilke avtaler som skal benyttes ved avrop, eventuelt ved å legge ved den enkelte avtale. I eksempelet nedenfor er SSA-avtalene listet opp, men det kan også være andre relevante avtaler tilpasset den aktuelle anskaffelse. Bilagene vil normalt måtte fylles ut for det enkelte avropet, men det som er generisk for alle avrop kan med fordel fylles ut allerede ved utlysningen av rammeavtalen.

Kryss av for relevant(e) avtale(r):

	Avtale	Utgiver	Versjon	Valgt(e) tildelingskontrakt(er)
SSA-K	Kjøpsavtalen, avtale om kjøp av programvare og utstyr	Difi	desember 2018	[ ]
SSA-T	Utviklings- og tilpasningsavtalen, avtale om levering av programvare som utvikles eller tilpasses for Kunden	Difi	desember 2018	[ X ]
SSA-S	Smidigavtalen, avtale om smidig programvareutvikling	Difi	desember 2018	[ X ]
SSA-V	Vedlikeholdsavtalen, avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare	Difi	desember 2018	[ X ]
SSA-D	Driftsavtalen, avtale om kjøp av driftstjenester	Difi	desember 2018	[ ]
SSA-B	Bistandsavtalen, avtale om bistand fra Konsulent	Difi	desember 2018	[ X ]
SSA-O	Oppdragsavtalen, avtale om utrednings- og utviklingsoppdrag fra Konsulent	Difi	desember 2018	[ X ]
SSA-L	Avtale om løpende tjenestekjøp	Difi	desember 2018	[ X ]

### Avtalens punkt 2.2 Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter

## **Bilag 4: Administrative bestemmelser**

*Bilag 4 fylles ut av Kunden og av Leverandøren.*

### **Avtalens punkt 1.3 Varighet og oppsigelse – opsjon på forlengelse**

Rammeavtalen har en varighet på 4 år, med opsjon på forlengelse på inntil 2 år, med 1 år av gangen.

Avrop som er gjort i avtaleperioden løper inntil de sies opp.

### **Avtalens punkt 1.4 Partenes representanter**

### **Avtalens punkt 3.1 Plikt til å svare på henvendelser**

### **Avtalens punkt 5.1 Samarbeid**

## **Bilag 5: Pris og prisbestemmelser**

**Avtalens punkt 6.1 Priser**

**Avtalens punkt 6.2 Prisendringer**

## 6 Bilag 6: Leverandørens løsningsspesifikasjon