

Kundens kravspesifikasjon For brukerhistorie Tone

Innledning

Utfylling av dokument:

Tilbyder skal

- fylle ut svarkodene i dette skjema med tilhørende dato for ferdigstillelse av eventuelt tilpasningsarbeid (Svarkode T)
- legge ved eget vedlegg der man beskriver sin løsning. Vedlegg skal ha samme struktur som dette vedlegg og ha tydelige henvisning til relevant krav. nr.

Hvert krav skal besvares av leverandør med svarkode J eller N. Betydningen av svar kodene er beskrevet i tabellen nedenfor. I noen av kravene er det satt opp eksempler på situasjoner eller forhold der kravet kan være aktuelt. Det betyr ikke at kravene låses til akkurat disse eksemplene, men er ment som en utdypende forklaring på hva som er ment i formuleringen.

Nomenklatur

Kravkode:	
M – Må krav	<p>Må krav er krav som Leverandørens løsning må tilfredsstillе. Manglende oppfyllelse av Må krav medfører avvisning. Må krav vil ikke bli evaluert under tildelingskriterier.</p> <p>Kunden kan for enkelte krav be om beskrivelse/dokumentasjon for å kunne verifisere at kravet er oppfylt. Dette fremgår i kravtabellen.</p> <p>Har Leverandør forbehold/forutsetninger til M-krav, vil Kunden ut fra beskrivelse/forbehold vurdere om kravet er oppfylt eller ikke. Dersom Kunden vurderer kravet som ikke oppfylt, vil tilbudet avvises.</p>
B – Bør krav	<p>Bør krav er krav der Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet. Kravet besvares som beskrevet i Tilbudsmappen, kap.5.2. Alle Bør krav blir evaluert under tildelingskriterier.</p> <p>Gjentakelse av Kundens kravtekst regnes ikke som beskrivelse på oppfyllelse av kravet.</p> <p>Besvarelse på det enkelte kravet skal ikke henvise til besvarelse på andre krav.</p>
Svarkode:	
J -Ja	Løsning finnes i dagens produkt.
N - Nei	Løsning finnes ikke i dagens produkt.
T - Tilpasses	<p>Krav som <u>kan</u> oppfylles og tilpasningsarbeidet er inkludert i tilbudet. Leverandør beskriver når kravet er oppfylt.</p> <p>Alternativt funksjonalitet som leverandøren mener kan dekke Kundens beskrevne behov kan også beskrives med denne svarkoden.</p> <p>Kunden ber om at leverandør beskriver sin forståelse av det behovet som ligger til grunn for kravet og hvordan dette behovet kan dekkes på alternativ måte i besvarelsen</p>

Brukerbeskrivelse Tone



Tone er 66 år gammel og bor sammen med sin voksne sønn. Hun har lite nettverk utover sønnen og en søster. Hun har diagnose ustabil personlighetsforstyrrelse og er medikamentavhengig. Tone ivaretar dagligdagse rutiner og aktiviteter på egen hånd. Men hun har store utfordringer i forhold til medikamentavhengighet og i forhold til sin ustabile personlighetsforstyrrelse. Hun har også utfordringer med å forholde seg til avtaler og

til tider har det blitt mange henvendelser om utlevering av ekstra medisiner.

Tone ble sagt opp av apoteket grunnet atferdsvansker. Hun fikk da innvilget bistand fra kommunen i form av medisinadministrering og samtaler. Hun får medisiner utlevert daglig av kommunehelsetjeneste. Hun ringer i tillegg for å undersøke muligheten for å få ut mer medisiner. Hun ringer nødnettet og leger hyppig.

Tone har ingen problemer med å holde styr på medisiner og har ikke behov for påminning for å ta de. For Tone er det vanskelig å ha tablettene liggende da hun blir fristet til å ta alle på en gang.

Tone har behov for strengt regime og gode rutiner på administreringen av medisiner, samtidig som hun må oppleve trygghet på at hun får de medisinene hun skal ha til riktig tid 6 ganger om dagen. Hun kan ikke ha tilgang på flere medisiner enn akkurat den dosen hun skal ha til fastsatt tid. Tone kan få riktige medisiner når hjemmesykepleien og legen får oversikt over når Tone tar medisin og om det er avvik. Tones medisiner er pakket i Multidoseposer.

Tabell T1A - Brukerbehov Tone

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav- kode M, B	Svar- kode J/N/T
T1A-1	Behovsbeskrivelse Leverandøren beskriver hvordan deres tilbudte løsning for elektronisk medisineringsstøtte dekker Tones behov.	B	
Krav til utstyr			
T1A-2	Innbruddsforsøk på utstyr Forsøk på eller innbrudd i dispenser bør kunne varsles Kunden.	M	
T1A-3	Sikkerhetsmekanisme mot feil innsetting Løsningen har en sikkerhetsmekanisme i produktet som gjør at Multidose posen ikke kan legges feil inn i produktet. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt. Legg ved video.	B	
T1A-4	Enkelt å få tak i medisiner Dispenseren er designet for at Tone kan få tak i medisiner på en enkel og sikker måte. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt. Legg ved video.	B	
T1A-5	Tilgjengelighet utenfor forskrevet tidspunkt Medisiner kan være tilgjengelig for bruker i lengre tid enn tidspunktet for forskrevet tid. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
Krav til varsling			
T1A-6	Varsling Leverandør beskriver hvordan varslingen foregår, eksempelvis ved lys, lyd, vibrasjoner og visninger i eventuelt display, varsling på andre flater (eks.	B	

	smarttelefon). Leverandør bes om å beskrive sin løsning (kan beskrives via video).		
T1A-7	<p>Individuell tilpasning av varsling</p> <p>Mulighet til individuell tilpassning av varsling: f.eks. justere volum ved behov, velge favoritt låt/melodi som er enkelt å endre. Visuell varsling og vibrasjon for hørselshemmede. Legge inn stemme beskjed osv. Leverandør bes beskrive sin løsning (kan beskrives via video).</p>	B	
T1A-8	<p>Ekstern varsling</p> <p>Løsningen har mulighet for ekstern varsling eller å koble til ekstern utstyr/signalgiver, f.eks. vibrasjon, lyssignal, tv som flimrer, osv. Leverandør beskriver muligheter i løsningen.</p>	B	
T1A-9	<p>Tidspunkt for neste dose vises</p> <p>Tidspunktet for neste dose vises på display/skjerm. Leverandør bes beskrive hvilken informasjon som vises på display (kan vises via video).</p>	B	

Tabell T-2A Ansattes behov

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Kravkode M, B	Svarkode J/N/T
T2A-1	<p>Enkelt å ta kontakt med tjenestemottaker ved varsel</p> <p>Det er enkelt å ta kontakt med tjenestemottaker ved mottatt varsel, eksempelvis at man kan ringe direkte fra varselet uten å måtte søke opp bruker i andre system. Leverandør bes beskrive mulighetene.</p>	B	
T2A-2	<p>Type varsel er tydelig</p> <p>Løsningen sender identifiserbare meldinger til administrativt system ved for eksempel testing, utløst varsel eller teknisk svikt som følge av strømbrydd, lavt batterinivå og eventuelle oppdagede funksjonsfeil. Leverandør viser til hvordan løsningen håndterer ulike typer varsler.</p>	B	
T2A-3	<p>Konfigurering av varsling</p> <p>Løsningen muliggjør at varsling kan konfigureres, eksempelvis antall mottakere, pårørende varsling, tidsinnstilt varsling (f.eks. fra kl. 17-22 går varsling til pårørende, mellom 22-7 til natttjenesten og mellom 7-17 til hjemmetjeneste/responscenteret). Leverandør viser til hvordan varsling konfigureres, respons vises og sendes videre til neste mottaker.</p>	B	
T2A-4	<p>Identitet og plassering</p> <p>Utstyr identifiseres med navn/type/plassering, og ved utløst varsel kommer det tydelig frem type utstyr og plassering. Dette gjelder også utstyr fra NAV Hjelpemiddelsentral. Leverandør viser til hvordan løsningen dekker kravet.</p>	B	
T2A-5	<p>Oversikt</p> <p>Løsningen tilbyr følgende oversikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • statusoversikt over enheter i bruk, • oversikt over konfigurasjon på alle eller utvalgte enheter • oversikt over endringer i konfigurasjon i en utvalgt periode (sporbarhet) 	B	

	Leverandøren beskriver hvordan løsningen dekker kravet, gjerne med bilder med eksempler eller video.		
T2A-6	<p>Innhold i hendelseslogg</p> <p>Alle hendelser loggføres i en hendelseslogg som minimum inneholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tidspunkt for varsel • hvilket varsel som er utløst • tidspunkt for formidling av varsel (videresendt fra varslingsliste) • hvilket nummer alarmen er formidlet videre til (videresendt fra varslingsliste) • hvilket utstyr som har utløst varsel • gjentatte varsler i påvente av hjelp på aktuell hendelse • tidspunkt for kvittering av varsel <p>Hendelsesloggen dokumenterer også tekniske alarmer. Viktig å kunne skille på medisinske og tekniske varsler og kritikalitet.</p> <p>Leverandør bes vise til og beskrive hvordan hendelser logges.</p>	B	

Tabell T-3A Krav til dokumentasjon

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav-kode M, B	Svar-kode J/N/T
T3A-1	<p>Tidsplan for dokumentasjon</p> <p>Leverandøren beskriver her forslag til hvordan aktiviteter knyttet til "Krav til dokumentasjon" skal foregå, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke aktiviteter skal gjennomføres 	B	

	<ul style="list-style-type: none"> • Tydelige tidsfrister for den enkelte aktivitet • Kundens rolle og Leverandørens rolle i utførelse av disse aktivitetene • Rutiner og retningslinjer for arbeidet i denne fasen 		
T3A-2	<p>Datakommunikasjon og datalagring</p> <p>Leverandøren har dokumentasjon som viser hvordan datakommunikasjon og datalagring foregår og hvordan dette er sikret. Dokumentasjonen skal også vise hvor, hvordan og hvilke helse- og personopplysninger lagres og hvordan informasjonssikkerhet er ivaretatt.</p> <p>Dokumentasjonen leveres på norsk/skandinavisk eller engelsk.</p>	B	

Tabell T-4A Generelle evalueringskrav

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav-kode M, B	Svar-kode J/N/T
Tilgjengelighet til medisindose			
T4A-1	<p>Håndtering av ikke tatt medisindose</p> <p>Løsningen skal kunne håndtere at tjenestemottaker ikke tar en medisindose til forskrevet/forhånds konfigurert tid. Tjenestemottaker får ikke denne medisindosen sammen med neste dose med medisiner.</p> <p>Leverandør beskriver hvordan løsningen håndterer medisin doser som ikke blir tatt før tid for neste dose.</p>	B	
Utstyrskrav			
T4A-2	<p>Batterikapasitet ved normal bruk</p> <p>Utstyret har batterikapasitet ut over 12 timer ved normal bruk.</p> <p>Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt. Det er ønskelig at Leverandør legger fram dokumentasjon på gjennomført batteritest og vise til eksempel i daglig bruk.</p>	B	
T4A-3	<p>Produktkvalitet</p> <p>Produktet/utstyret bør tåle normal bruk, dvs. tåle dunk, støt eller vannsøl.</p>	B	

	Beskriv hvordan løsningen dekker kravet.		
Konfigurering av dispenser			
T4A-4	Fjernkonfigurering/fjernstyring Endringer i konfigurasjon/innstillinger/feilretting kan gjøres fra basen/enheten/responscenter eller annen fysisk lokasjon. Produktet kan fjernstyres. Leverandør beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
Sikkerhet og tilgangsstyring			
T4A-5	AD-integrasjon Leverandør samarbeider med Kunde om AD-integrasjon. En systembruker bør være knyttet til en rolle, men kan også ha flere roller. Systembrukeren bør kunne inaktiveres og aktiveres igjen. Ulike ansettelsesforhold må også kunne identifiseres. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
T4A-6	Rollebasert tilgangsstyring Autorisasjoner/tilganger kan tildeles til forhåndsdefinerte roller, ikke til enkeltpersoner/systembrukere. Oppretting av roller kan skje uten behov for videreutvikling av løsningen. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
T4A-7	Sperring av innsyn Enkelte systembrukere kan sperres for innsyn i enkelte tjenestemottakere, slik at vi kan ivareta innbyggernes rettigheter til å sperre egne helseopplysninger. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
T4A-8	Fleksibel tilgangs- og rettighetsstyring Løsningens rollebaserte tilgangs - og rettighetsstyring er fleksibel og tilpasses til eventuelle endringer i organisering. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
T4A-9	Kobling mellom produkt og bruker Produktet kan knyttes til en bruker i administrasjonssystemet og det er lett å se tilhørighet på produktet. F.eks. ID nummer/løpenr. eller navn i display. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
Øvrige krav			

T4A-10	Tilknytning til andre teknologier Leverandør åpner opp for å kunne koble løsningen til annen type teknologi, f.eks. trygghetsalarmer. Leverandør bes beskrive deres muligheter for dette.	B	
T4A-11	Mulighet for individuelle talebeskjeder Det er behov for å kunne legge inn individuelle talebeskjeder av feks pårørende eller på tjenestemottakers morsmål. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	

Tabell T-5A Logging

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Kravkode M, B	Svarkode J/N/T
T5A-1	Løsningen har mekanismer for å ivareta historikk Løsningen har mekanismer for å ivareta historikk som registrering, varsler og endringer som følger tjenestemottaker. Historikken ivaretas digitalt og det er sømløs overføring av informasjon dersom den skal benyttes i mer enn ett system. Leverandør bes beskrive hvordan løsningen ivaretar historikk.	B	
T5A-2	Tjenesteeier i kommunene Administrator i kommunen kan se oversikt over varslingslogg, ansattelogg, oversikt og status på alle produkter i kommunen. Leverandør bes beskrive hvordan kravet ivaretas.	B	
T5A-3	Logging av varsler og statusmeldinger Alle varsler og statusmeldinger logges. Beskriv hvordan varsler og statusmeldinger som blir sendt fra brukerutstyret til administrasjonsverktøyet logges..	B	

	Beskrivelsen kan vises ved hjelp av rapport eller skjermbilde som er mulig å lagre og skrive ut.		
T5A-4	Oppbevaring og arkivering av logg Loggene over bruk/forsøk på bruk oppbevares etter gjeldende arkivregler og i tidsperiode som er nærmere avtalt med Kunden. Leverandør beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
T5A-6	Analyse av logg Tjenesten har funksjoner for at loggene enkelt kan analyseres med henblikk på å oppdage sikkerhetsbrudd. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	
T5A-7	Automatisk loggkontroll Automatisk kontroll av logg varsler ved definert uønsket aktivitet. Eksempel kan være gjentatte oppslag på hendelser uten tjenstlig behov.	B	

Tabell T-6A Rapportering og statistikk

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav-kode M, B	Svar-kode J/N/T
T6A-1	Tilpassede rapporter Leverandør skal gi tilgang til tilpassede rapporter for beslutningsstøtte til Kunden for å kunne kvalitetssikre tjenesten. For eksempel: rapport på antall varsler/avvik pr bruker og avdeling, rapport på varslings som kan brukes til å analysere varslingsmønstre, bidrag fra pårørende, osv. Leverandør bes beskrive løsningen og legger ved eksempel på slik rapport.	B	

Tabell T-7A Universell utforming

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav- kode M, B	Svar- kode J/N/T
T7A-1	<p>Oversiktlig og selvforklarende skjermbilder i administrasjonsløsningen</p> <p>Brukergrensesnitt har en logikk som er lettforståelig og som er gjenkjennbar (bruk av konvensjoner). Ledetekst kan endres og tilpasses i administrasjonsverktøyet. Leverandør beskriver hvordan kravet blir ivaretatt</p>	B	
T7A-2	<p>Enkelt å lade</p> <p>Det er intuitivt og enkelt og koble til ladere eller annet tilleggsutstyr, evt bytte batterier på ikke-oppladbart utstyr.</p>	B	
T7A-3	<p>Uttak av medisiner</p> <p>Ved uttak av medisin fra dispenserens ivaretar løsningen brukerens behov ved å følge prinsippene for universell utforming, f.eks. få knapper, berøring, tale instruksjon etc. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.</p>		
Krav til skjerm på dispenser			
T7A-4	<p>Brukervennlig skjerm</p> <p>Produktet er utformet med et brukervennlig skjerm for tydelig kommunikasjon for alle typer brukere. Skjermen har tydelig kontrast og lesbarhet. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt. Legg ved video av display med tekst.</p>	B	
T7A-5	<p>Andre språk</p> <p>Løsningen er tilrettelagt for at informasjon gjennom tale og tekst på skjermen kan gis til sluttbruker på andre språk enn norsk og engelsk, etter behov. Leverandøren beskriver løsning.</p>	B	

Tabell T-8A Opplæring

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav-	Svar-
----------	-----------------	-------	-------

		kode M, B	kode J/N/T
T8A-1	Opplæringsvideo Leverandør tilbyr deler av opplæringsmaterialet som video med norsk tale. F.eks. opplæringsvideo for tjenstemottakere og pårørende som viser hvordan løsningen fungerer. Leverandøren beskriver hva som kan tilbys. Vis video	B	
T8A-2	E-læring Leverandør tilbyr en e-læringsmodul som er tilpasset: tjenstemottaker, ansatte og pårørende. Leverandør beskriver løsning.	B	
T8A-3	Brukerveiledning for tjenstemottaker Brukerveiledning til tjenstemottaker er tilgjengelig og lett forståelig med eksempelvis bilder, video og lite tekst. Veiledningen er skrevet slik at den er lett forståelig for en person med nedsatt kognitiv svikt. Leverandør legger ved eksempler på brukerveiledning og beskriver kundens mulighet til å påvirke utformingen.	B	
T8A-4	Brukerveiledning for ansatte Brukerveiledning til ansatte er tilgjengelig og lett forståelig med eksempelvis bilder og video. Leverandør legger ved eksempler på brukerveiledning og beskriver kundens mulighet til å påvirke utformingen.	B	
T8A-5	Brukerveiledning for pårørende Brukerveiledning til pårørende er tilgjengelig og lett forståelig med eksempelvis bilder og video. Leverandør -legger ved eksempler på brukerveiledning og beskriver kundens mulighet til å påvirke utformingen.	B	
	Brukerinformasjon		
T8A-6	Leverandøren utarbeider brukerveiledning for løsningen på norsk med gode illustrasjoner/bilder som underbygger veiledningen. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt og viser forslag til brukerveiledning.	B	
T8A-7	Leverandøren utarbeider informasjonsskriv og brukerveiledning for dispensereren til sluttbruker på andre språk enn norsk og engelsk, på forespørsel. Leverandøren beskriver hvordan kravet blir ivaretatt.	B	

Tabell T-9A Prosjekt og fremdriftsplan

Krav nr.	Kravbeskrivelse	Krav- kode M, B	Svar- kode J/N/T
T9A-1	Etableringsprosjekt Leverandør legger ved overordnet plan for prosjektgjennomføring hvor oppstarts aktiviteter som 1) etablering og detaljspesifisering (ref. M10 og M11), 2) testing og godkjenning (ref. M12), 3) idriftsettelse (ref. M13) 4) og opplæring er beskrevet med anslått tidsplan og ressursbruk.	B	