



Invitasjon til markedsdialog om anskaffelse av låsesmedtjeneste og elektroniske låser til brukere av kommunale helse- og omsorgstjenester i Bergen kommune

Innhold

1. Innledning.....	2
2. Taushetsplikt	2
3. Gjennomføring.....	2
4. Beskrivelse	2
5. Skriftlige spørsmål	3
Del I: Elåser	3
Del II: Låsesmedtjeneste	5
Del III: Montering/ demontering.....	5
Del IV: Referanser.....	5



1. Innledning

Bergen kommune ved byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg (BEHO) inviterer til innspill knyttet til planlagt anskaffelse av elektroniske låser og låsesmedtjeneste.

Bergen kommune har som mål at alle innbyggere skal kunne bo i egen bolig så lenge de selv ønsker og det finnes mulighet for det. Et virkemiddel for å nå målet og understøtte arbeidet med å gi gode helse- og omsorgstjenester til innbyggere, er å ta i bruk velferdsteknologi (VFT) som støtter opp under innbyggernes behov og bidrar til gode, effektive og sømløse tjenesteforløp. Elektroniske låser gjør dette mulig ved å enkelt gi tilgang til tjenestemottakers bopel gjennom bruk av en mobilapplikasjon og digitale nøkler.

Bergen kommune ønsker nå mer informasjon fra markedet om låsesmedtjenester og elektroniske låser. Innspillene til markedsdialogen vil danne grunnlaget for en senere anskaffelse.

2. Taushetsplikt

Bergen kommune behandler opplysninger mottatt gjennom markedsdialogen med fortrolighet. Bergen kommune plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. anskaffelsesforskriften § 7-4, jf. forvaltningsloven § 13.

3. Gjennomføring

Det vil gjennomføres dialog i **ukene 25 og 26 (16.06.26 - 27.06.27)**. Formatet for markedsdialogen vil være en-til-en-møter der hver leverandør individuelt får presentere sine svar på spørsmålene som er beskrevet under. Det er satt av en time til hvert møte og møtene vil foregå via Teams.

Oppdragsgiver ber om at leverandør lager en PowerPoint-presentasjon med spørsmål og svar i forkant av dialogmøtet. Presentasjonen oversendes til oppdragsgiver før møtet via kommunikasjonsmodulen i Mercell. Påmeldte leverandører skal gi tilbakemelding på ønsket dag og tidspunkt for markedsdialog via kommunikasjonsfanen i Mercell, samt informasjon om hvem som deltar fra leverandørsiden med e-postadresse til disse. I møtet vil både oppdragsgiver og leverandør ha anledning til å stille spørsmål.

All kommunikasjon ellers i prosessen skal foregå via Mercell, www.mercell.no. Annen kommunikasjon med personer som deltar i beslutningsprosessen er ikke tillatt, og henvendelser som skjer på annen måte kan ikke forventes å bli besvart. Dette er for at all kommunikasjon skal loggføres. Ved spørsmål som angår alle interessenter, vil Bergen kommune besvare dette anonymisert ved å gi svaret som tilleggsinformasjon.

Påmeldingsfrist til markedsdialog er satt til **fredag 19.06 kl. 12:00**.

4. Beskrivelse

Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg (BEHO) har ansvar for kommunens pleie- og omsorgstjenester. Tjenestene ytes av åtte bydeler og av følgende fem etater: Etat for alders- og sykehjem, Etat for forvaltning, Etat for helsetjenester, Etat for hjemmebaserte tjenester og Etat for tjenester til utviklingshemmede samt Utviklingssenteret for sykehjem og hjemmetjenester.



Bergen kommune har i dag ca. 7000 elektroniske låser montert i forbindelse med ytelse av hjemmebaserte tjenester til våre tjenestemottakere. Elektroniske låser sikrer tilgang til enhver tid til de som har tjenstlig behov.

Bergen kommune ønsker å få mer informasjon fra markedet om eLåser med åpne grensesnitt. Kommunens ambisjon er å skape et økosystem som kan inkludere flere leverandører av elektroniske låser, slik at kommunen fortløpende kan vedlikeholde og installere nye låser kun etter behov – men at samtlige låser administreres i ett felles system. Ambisjonen er også at bruk av elektroniske låser kan skje på tvers av aktører, for eksempel borettslag, boligbyggelag og andre private aktører slik at tjenesteyteren kan samhandle med elektroniske låser uavhengig av hvem som eier og administrerer låsen. Dette gir smidigere drift og en mer bærekraftig løsning, både for kommunen og miljøet.

Bergen kommune har anskaffet en skybasert systemløsning fra Avarn for administrasjon av de elektroniske låsene i hjemmetjenesten. Løsningen er basert på plattformene OpenCare og Unloc, og benyttes som kommunens overordnede system. Løsningen er oppdrags- og rollebasert, og legger til rette for at ansatte i hjemmetjenesten kan få midlertidig og behovsstyrt tilgang til låser basert på registrerte oppdrag i kommunens fagsystemer. Døråpningen skjer via mobiltelefon, og alle hendelser loggføres for sporbarhet og etterkontroll.

Systemløsningen er utformet som en skybasert plattform med støtte for integrasjon mot eksterne systemer gjennom API. Det er i dag tilrettelagt for bruk av elektroniske låser fra flere leverandører.

5. Skriftlige spørsmål

Oppdragsgiver presiserer at man ideelt sett ønsker svar på alle spørsmålene i dokumentet, men at det er anledning for leverandør til å avgrense til kun å svare på spørsmål i "Del I: E-låser" og til "Del IV: Referanser" dersom leverandørs kompetansefelt hovedsakelig knytter seg til leveranse av e-låser og til tekniske løsninger, og ikke til låsesmedtjenester.

Del I: Elåser

Formålet med markedsdialogen er å avklare i hvilken grad markedet kan levere elektroniske låser som kan driftes fullt ut via Oppdragsgivers eksisterende systemløsning (Avarn/Unloc/OpenCare), og hvilke konsekvenser alternative arkitekturer har for drift, risiko og fremtidige anskaffelser.

1. API og datautveksling

1.1. Kan låsene driftes fullt ut gjennom Bks eksisterende systemløsning via API, uten krav om bruk av leverandørens egen sluttbrukerapp, montørapp eller skyplattform i daglig drift?

1.1.1. **Alternativ A:** Uten mellom-app, ved bruk av f.eks. hylleware med åpen API:

i. Finnes det tekniske, sikkerhetsmessige eller kommersielle begrensninger knyttet til bruk av API-et (f.eks. funksjonelle begrensninger, volum, ytelse, lisensiering), herunder forhold som påvirker responstid, kapasitet, tilgjengelighet eller lisens- og kostnadsmodell?

ii. Kan alle relevante data overføres via API?

iii. Finnes det oppetidsgarantier for API?

iv. Hva skjer med API-tilgang ved oppgradering av lås, nye systemversjoner, og leverandørbytte?

v. Hvordan distribueres firmware-oppdateringer til låsene?



- vi. Kan oppdateringer styres sentralt via API?
- vii. Har dere levert elektroniske låser som er integrert mot en tredjeparts systemløsning for hjemmetjeneste, der daglig drift skjer uten bruk av egen sluttbrukerapp eller montørapp? (Oppgi gjerne eksempler)

1.1.2. **Alternativ B:** Dersom leverandørens egen systemløsning (app, portal eller skyplattform) inngår helt eller delvis i løsningen beskriv:

- i. Hvilke drifts- og administrasjonsfunksjoner som kan håndteres via integrasjon mot eksternt system (som Unloc), og hvilke funksjoner som må håndteres direkte i leverandørens løsning?
- ii. Hvorfor funksjonene beskrevet i (i) ikke kan håndteres via integrasjon?
- iii. Hva er deres dokumentert kapasitet (antall låser, samtidige API-kall og brukere)?

1.1.3. Hvilke datatyper utveksles via API (f.eks. tilgangsdata, hendelseslogger, konfigurasjon)?

- i. Forventet batterilevetid og varsling ved lavt batteri
- ii. Kan status på låser overvåkes (helse, batteri, feil)?
- iii. Hvordan håndteres masseopprettelse og endring av brukere via API?

2. Mekanismer for nødåpning og nettverksutfall

- 2.1. Fallback mekanismer: Finnes det en nødåpning (lokal kode, fysisk nøkkel, osv.)? Og hvordan håndteres dette evt. sikkert?
- 2.2. Offline funksjonalitet: Hvordan fungerer låsene ved nettverksutfall? Hvor lenge kan de operere offline? Hvordan synkroniseres data når forbindelsen gjenopprettes?

3. Vedlikehold: Er det behov for vedlikehold? Hva slags?

4. Erfaring: Er løsningen/API-et som beskrives i bruk i produksjon hos andre kunder i dag? (Ja/nei, med kort beskrivelse)

5. Prismodell:

- 5.1. Hvilke kostnader kommer i tillegg til kjøp av låser (integrasjon, API-bruk, drift og support)? (Oppgi om kostnadene er engangskostnader eller løpende).
- 5.2. Hva er standard prismodell i elåsmarkedet?

6. Leverandørbytte: Hvordan påvirkes låsene dersom kommunen på sikt bytter systemløsning for administrasjon av låser?

7. Hva er leveringstiden på store bestillinger (5400+)?

8. Hvilke valg mener dere er viktigst for Bk å avklare før en konkurranse om elektroniske låser, gitt at systemløsningen allerede er anskaffet?



Del II: Låsesmedtjeneste

1. Hva er forskjellen på å utføre arbeid på manuelle/mekaniske låssystemer versus elektroniske låssystemer? Hva slags kompetanse kreves for å håndtere elektroniske låssystemer (utdanning, kurs, spesialverktøy)?
2. Hva er vanlige utfordringer knyttet til reparasjon av e-låser og kan dere utføre reparasjon på de fleste typer e-låser på markedet?
3. Per dags dato har Etat for hjemmebaserte tjenester i Bergen kommune ca. 5400 elektroniske låser montert på døren til tjenestemottakerne sine, og på ca. 1600 hoveddører. Det er ønskelig at tilbyder kan levere hasteutrykning i Bergensområdet med kort utrykningstid (maks 60 min). Hvordan er kapasiteten deres til å levere på en slik avtale? Hvilke utfordringer ser dere og hvordan håndterer dere større og samtidige oppdrag?
4. Bergen kommune har behov for tilgang til låsesmedtjenester for brukerne hele døgnet. Hvordan organiserer dere døgnvakt hos dere?
5. Hva er normal leveringstid på installasjoner, vedlikehold og reparasjoner? Hvilke faktorer spiller inn på leveringstid og hva bør oppdragsgiver spesielt ta høyde for i utformingen av avtalen?
6. Kan dere gi eksempler på totalkostnader for typiske oppdrag knyttet til utrykning og reparasjon? Hvilke prismodeller anbefaler dere (per oppdrag, timepris, pakkepris)?

Del III: Montering/ demontering

Bergen kommune vil også sannsynligvis ha behov for full utskiftning av flere e-låser (demontering av gammel e-lås og montering av ny e-lås) i private hjem hos brukere i ny avtale for låsesmedtjenester.

1. Hva anslår dere å være sannsynlig tidsbruk per demontering og montering? Hvordan planlegger dere rute og tidsbruk per bolig?
2. Hvordan vurderer dere egen kapasitet til å gjennomføre demontering og montering av et større antall e-låser i mange private hjem i Bergen kommune innenfor en gitt tidsperiode, og hvilke forutsetninger (bemanning, geografi og planlegging) må være på plass for å sikre effektiv gjennomføring? Merk at Bergen kommune kan ha behov for å skifte ut 5400-7000 e-låser

Del IV: Referanser

1. Hvilke andre kommuner bruker løsningen/tjenesten i tilsvarende omfang og funksjon?
2. Hva har vært de største utfordringene i disse prosjektene?