



KONKURRANSEGRUNNLAG

Ett-trinnsprosedyre

etter forskriftens del I

for anskaffelse av

Ny skybasert EPJ-løsning for Innherred Interkommunale Leg- evakt IKS

OPPDRAKSGIVER

Innherred anskaffelser

Ansvarlig anskaffer: Espen Næss (espen.ness@inderoy.kommune.no)

Anskaffelsesoversikt

Hovedtype, estimert verdi, CPV-koder og utførelsessted fremgår under Konkurransedetaljer.

Kontraktsmal

Navn:

SSA-L

Bakgrunn

Innherred interkommunale Legevakt IKS (ILL) er et legevaktsamarbeid mellom kommunene Levanger, Verdal, Inderøy og Frosta. Legevakten er lokalisert i Kombinasjonsbygget ved Sykehuset i Levanger, adresse: Kirkegata 2D, 7600 Levanger.

ILL har behov for å anskaffe en ny elektronisk pasientjournaløsning (EPJ) som en skybasert tjeneste. Formålet er å erstatte dagens løsning, som ikke støtter skybasert drift, med en moderne og fremtidsrettet løsning som gir bedre tilgjengelighet, sikkerhet og støtte for legevaktens døgnkontinuerlige virksomhet.

EPJ-løsningen er et kritisk arbeidsverktøy i legevakten og skal understøtte forsvarlig pasientbehandling, effektiv arbeidsflyt og god samhandling mellom sentrale brukergrupper som lege, sykepleier og administrativt personell. Virksomheten har behov for en løsning som i større grad er tilpasset legevaktens arbeidsprosesser, herunder mottak, triagering, journaldokumentasjon, meldingshåndtering og informasjonsdeling.

Anskaffelsen skal også bidra til å redusere teknologisk og operasjonell risiko gjennom høy tilgjengelighet, robust drift, rask feilretting og leverandørstøtte hele døgnet. Videre er det viktig å sikre at løsningen ivaretar gjeldende krav til informasjonssikkerhet, personvern og håndtering av helseopplysninger, samt legger til rette for nødvendig samhandling med relevante nasjonale e-helseløsninger.

Beskrivelse av oppdraget

Oppdraget omfatter levering, etablering og innføring av en skybasert EPJ-løsning for Innherred Interkommunale Legevakt IKS. Leveransen skal dekke virksomhetens behov for journaldokumentasjon og tilhørende arbeidsprosesser i legevakt, og skal inkludere nødvendige tjenester for å ta løsningen i bruk og forvalte den i avtaleperioden.

Løsningen skal understøtte sentrale brukergrupper i legevakten og være egnet for en arbeidshverdag med høyt tempo, samtidige oppgaver og behov for tilgang gjennom hele døgnet. Det etterspørres en løsning med god brukervennlighet, høy tilgjengelighet og funksjonalitet som støtter blant annet registrering, dokumentasjon, triagering, timebok, meldingsflyt og relevant samhandling.

Anskaffelsen omfatter også tilhørende etablerings- og overgangsaktiviteter, herunder konfigurering, nødvendige integrasjoner, migrering av relevante data, opplæring, support og forvaltning. Leveransen skal samlet sett gi en trygg overgang fra eksisterende løsning og etablere et stabilt og fremtidsrettet grunnlag for videre drift og utvikling.

Beskrivelse av Innherred interkommunale legevakt IKS

Innherred interkommunale legevakt IKS er en interkommunalt drevet legevakt som i dag bruker journalsystemet CGM Allmenn via lokal server. Legevakten har pt 35 stk legevaktsleger, 15 stk sykepleiere/paramedisinere og 3 personer på administrasjon - som alle behov for egen bruker i nytt system.

Legevakten dekker øyeblikkelig hjelp-behov for 4 kommuner (Levanger, Verdal, Inderøy og Frosta) på ettermiddagstid fra kl: 15:30-08:00 påfallende dag alle ukedager, samt hele døgnet gjennom helg og høytidsdager. Legevakten er åpent for publikum pr telefon til alle døgnets tider. Det vil si at det vil være behov for tilgang til journalsystemet 24/7 alle dager i året.

Legene trenger i tillegg tilgang til journalsystemet utenfor kontortid/åpningstid, og utenfor kontorets lokaler (hjemmekontor mm).

Samtidig påloggede brukere:

- Leger: normalt 2 stk, men med mulighet for en tredje.
- Sykepleiere/paramedisinere: 3 stk.
- Administrator: Sporadisk.

Se eget vedlegg - "Vedlegg 1 - Arbeidsflyt for sykepleiere ved Innherred interkommunale legevakt" - for å få oversikt over dagens arbeidsflyt for sykepleierne som er på vakt ved legevakten. (Kun ment som supplerende beskrivelse og informasjon om legevakten. Alle "krav" mm nevnt i dette vedlegget er ikke gjeldende som MÅ-krav dersom ikke nevnt under liste med MÅ-krav).

Omfang av avtale

Det skal anskaffes en digital, skybasert løsning som skal implementeres, driftes og videreutvikles. Innherred interkommunale legevakt IKS vil derfor signere avtale om både utvikling av løsning og løpende drift/support av ferdig løsning etter ferdig implementering. Kontrakten er tenkt være en løpende tjenesteavtale.

Maks budsjett for utvikling og implementering av ferdig løsning, inkl 4 års avtale med lisens for alle brukere og support er satt til **NOK 1.000.000,-** eks.mva. Tilbud over maks budsjett kan avvises.

Det gjøres oppmerksom på at dette er et estimat, og skal ikke medføre noen forpliktelser for oppdragsgiver eller rettigheter for leverandør. Det tas forbehold om endringer som følge av endrede økonomiske rammevilkår, organisatoriske endringer og legevaktens aktivitet.

Prosedyre

Ett-trinnsprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) FOR 2016-08-12-974. del I.

Oppdragsgiver planlegger å tildele kontrakt uten å ha dialog med leverandørene etter tilbudsfrist utover eventuell

demonstrasjon av tilbudte løsninger og det å foreta eventuelle avklaringer/korrigeringer.

Dialog gjennom forhandlinger kan likevel bli gjennomført dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, vurderer det som hensiktsmessig. Utvelgelsen vil i så fall bli gjort etter en vurdering av tildelingskriteriene. Det presiseres at ingen leverandører kan forvente dialog om sitt tilbud og derfor må levere sitt beste tilbud.

Leverandøren oppfordres på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter via meldingssystemet i HYYR.

Oppdragsgiver ønsker å legge til rette for reell konkurranse og best mulig løsning for legevakten. Leverandører oppfordres derfor til å stille spørsmål eller gi innspill i god tid før tilbudsfristen og senest innen fristen for å stille spørsmål dersom de mener at krav eller kombinasjoner av krav er uhensiktsmessige, unødvendig begrensende eller kan hindre tilbud om en bedre egnet løsning. Eventuelle innspill skal sendes via meldingssystemet i HYYR. Oppdragsgiver vil vurdere innspillene og eventuelt publisere endringer eller presiseringer som gjelder likt for alle leverandører.

Offentleglova og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentliglova. Oppdragsgiver og dennes ansatte 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. forvaltningsloven § 13.

Forbehold og avvik

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Vesentlige endringer håndteres etter gjeldende regler om kunngjøring og frister.

Tilbud med vesentlige forbehold eller avvik fra konkurransegrunnlaget skal avvises. Oppdragsgiver kan også avvise tilbud med forbehold, avvik eller uklarheter som ikke er ubetydelige.

Oppdatering og tilleggsopplysninger

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål til konkurransen med svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i Hyyr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, kan leverandøren be om tilleggsopplysninger via Hyyr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyyr.

Reglene for kommunikasjon

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje elektronisk og skriftlig via Hyrr (oppdragsgivers konkurransegjen-nomføringsverktøy). Dette gjelder også spørsmål og svar.

Juridisk ramme

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser (LOA) og anskaffelsesforskriften (FOA) del I.

Kostnader ved utarbeidelse av tilbud

Eventuelle kostnader leverandøren har ved utarbeidelse av tilbudet dekkes av leverandøren selv. Oppdragsgiver refunderer ikke kostnader knyttet til utarbeidelse eller innlevering av tilbud.

Deltilbud

Anskaffelsen er ikke delt i delkontrakter. Det er ikke adgang til deltilbud.

Alternative tilbud

Det er ikke tillatt å levere alternative tilbud.

Parallelle tilbud

Det er ikke tillatt å levere parallelle tilbud. Hver leverandør kan ha ett gjeldende tilbud per delkontrakt.

Forretningshemmeligheter og sladding

Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven. Leverandøren kan bli bedt om å levere en sladdet versjon av tilbudet dersom det fremsettes innsynskrav.

Behandling av personopplysninger

Personopplysninger som inngår i tilbudet behandles av oppdragsgiver for å gjennomføre anskaffelsen, evaluere tilbud og følge opp kontrakt. Behandlingen skjer i tråd med personvernregelverket. Leverandøren er ansvarlig for at personopplysninger i tilbudet er lovlig innhentet og nødvendige for tilbudet.

Deltakelse fra ansatte hos oppdragsgiver

Ansatte hos oppdragsgiver eller andre som deltar i forberedelsen eller gjennomføringen av anskaffelsen, kan ikke delta på leverandørsiden i konkurransen på en måte som kan svekke tilliten til at konkurransen gjennomføres på en rettferdig måte. Spørsmål om habilitet avklares med oppdragsgiver via Hyyr.

Oppdragsgiver

Innherred anskaffelser

Org.nr: 922065020

Vennalivegen 7, 7670, Inderøy

E-post: hilde.melhus@inderoy.kommune.no

Telefon: +47 45 46 26 09

Kontaktperson

Espen Næss

E-post: espen.ness@inderoy.kommune.no

Telefon: +4793251156

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del I-anskaffelse - Under nasjonal terskelverdi	Utførelsessted:	Vennalivegen 7, Inderøy, NOR
Hovedtype:	Tjenester		
Estimert verdi:	1 000 000 NOK		

CPV-koder:

- 72260000 - Programvarerelaterte tjenester (Hoved)
- 72263000 - Implementering av programvare
- 72212180 - Utviklingstjenester relatert til Medisinskprogramvare
- 72212781 - Utviklingstjenester relatert til Programvare for systemforvaltning
- 72514200 - Drift av anlegg for datasystemutvikling
- 72514300 - Drift av dataanlegg i forbindelse med vedlikeholdstjenester av datasystemer
- 80590000 - Opplæringstjenester
- 72212516 - Utviklingstjenester relatert til Programvare for datautveksling
- 72227000 - Konsulentvirksomhet i forbindelse med integrasjon av programvare
- 72212780 - Utviklingstjenester relatert til Programvare for system, lagrings- og innholdsstyring
- 72212100 - Utviklingstjenester for Bransjespesifikk programvare
- 72220000 - Systemtjenester og tekniske konsulenttjenester
- 72514000 - Drift av dataanlegg
- 72510000 - Datamaskinrelaterte driftstjenester
- 80000000 - Tjenester i forbindelse med trening og utdanning

Varighet:

Oppstart:	1. desember 2026
Varighet:	Grunnet anskaffelsens karakter har kontrakten ingen definert sluttdato.
Tilleggsinformasjon:	Oppgitt oppstartsdato er foreløpig og settes endelig så snart leverandør er valgt. Ønsket oppstart er så snart som mulig etter kontraktsignering.

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	13. oktober 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	20. oktober 2026, 12:00
Tildeling:	12. november 2026, 12:00
Vedståelsesfrist:	120 dager

Kvalifikasjonskrav:

Nr.	Krav
1	Skatteattest Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Hentes automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn) ved at oppdragsgiver sender ut forespørsel om samtykke i etterkant av tilbudsfrist.
2	Firmaattest Leverandører skal fremlegge firmaattest fra Foretaksregisteret som bekrefter registrering, signaturrett og prokura. Hentes automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn) ved at oppdragsgiver sender ut forespørsel om samtykke i etterkant av tilbudsfrist.
3	Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner Filoplasting tillatt Leverandøren skal ha dokumentert erfaring med levering, implementering og drift av elektroniske pasientjournalløsninger til norsk helse- og omsorgssektor. Leverandøren bes gi en beskrivelse av inntil 3 mest relevante oppdrag i løpet av de siste 3 årene. Minst ett av referanseoppdragene skal gjelde offentlig legevakt, interkommunal legevakt eller annen virksomhet med sammenlignbar kompleksitet og krav til tilgjengelighet. Beskrivelsen <u>skal</u> inkludere angivelse av oppdragets verdi, tidspunkt og mottaker (navn, telefon og e-post). Leverandøren kan dokumentere erfaringen ved å vise til kompetanse til personell han råder over og kan benytte til dette oppdraget, selv om erfaringen er opparbeidet mens personellet har utført tjeneste for en annen leverandør. Det er leverandørens ansvar å dokumentere relevans gjennom beskrivelsen.
4	Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet Filoplasting tillatt Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten. Kredittverdighet uten krav til sikkerhetsstillelse vil være tilstrekkelig til å oppfylle kravet. Oppdragsgiver vil gjennomføre kredittsjekk av alle tilbydere gjennom Experian. Leverandører som scorer lavere enn "Kredittverdig" kan bli avvist.

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode:	Fastsatt vekting per kriterium
Prisberegningsmetode:	Forholdsmessig (DFØ)

Formel:

$$r = r_{\text{max}} \times p_{\text{min}} / p$$

Hvor p_min = laveste tilbudte pris (Pb), p = evaluert pris (Pe), r_max = maksimalt antall poeng. Poengsummen blir ikke negativ.

Miljøkriterier:	Miljøkrav er uvesentlige
Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:	Anskaffelsen etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig. Unntak fra FOA § 7-9: Anskaffelsen gjelder anskaffelse av software, og anses etter sin art å ha uvesentlig klimaavtrykk og miljøbelastning, jf. FOA § 7-9 (5). Dette siden det etterspørres en SAAS-løsning som skal leveres som en generisk og standardisert skytjeneste. Her er løsningen identisk for alle kunder og det kreves ingen tilpasninger fra tilbyders side ifm denne konkurransen. Det er videre vurdert som ikke mulig eller formålstjenlig å måle/differensiere ressursene som benyttes i datasentre, for denne konkrete anskaffelsen.

Kriterie	Type	Vekt	Beskrivelse
Pris	Pris	25%	Under dette kriteriet vurderes priser tilknyttet tilbudet. Alle priser skal oppgis i NOK ekskl. mva.
Kvalitet	Kvalitet	75%	Kvalitet evalueres som en samlet vurdering innenfor følgende områder: 1 - Arbeidsflyt og brukervennlighet – hvor godt løsningen understøtter effektive arbeidsprosesser og god samhandling ved legevakten. 2 - Funksjonalitet og integrasjoner – hvilken merverdi løsningens funksjonalitet og integrasjonsmuligheter gir utover minimumskravene. 3 - Implementering og innføring – hvor realistisk, gjennomførbar og tilpasset leg-evaktens løpende drift leverandørens plan for implementering og innføring er. 4 - Forvaltning, support og tjenestenivå – hvor godt leverandørens opplegg under-støtter stabil og sikker drift gjennom avtaleperioden. Evalueringen baseres på leverandørens besvarelser av de 11 evalueringskravene (BØR-krav) som alle er knyttet til dette tildelingskriteriet. Svar på evalueringskravene inngår i en samlet kvalitativ vurdering av hvor godt den tilbudte løsningen og tjenesten samlet sett ivaretar Oppdragsgivers behov innenfor de fire angitte kva-lietsområdene. Det fastsettes ikke særskilt poengscore eller individuell prosentvekt for hvert enkelt evalueringskrav. Oppdragsgiver vil vurdere den samlede kvaliteten og relevante

			forskjeller mellom tilbudene innenfor de fire angitte kvalitetsområdene. Demonstrasjon av tilbudt EPJ-løsning kan inngå som del av evalueringen av relevante deler av kvalitetskriteriet, særlig arbeidsflyt og brukervennlighet, jf. MÅ-krav nr 1.9. «Demonstrasjon av tilbudt EPJ-løsning».
--	--	--	---

Kravspesifikasjon:

1. Generelle krav

Nr.	Krav	Type
1.1	Leverandøren skal levere en komplett, ferdig utviklet EPJ-løsning som en sky-basert tjeneste. Leveransen skal omfatte nødvendig standardprogramvare, skydrift, lisenser, vedlikehold, oppdateringer, support og nødvendige tekniske komponenter. Løsningen skal ikke kreve lokal server hos Kunden.	Må-krav
1.2	Løsningen skal støtte minst 53 personlige brukere: 35 leger, 15 sykepleiere/paramedisinere og 3 administrative brukere. Det skal være kapasitet til minst 7 samtidige brukere. Antall brukere skal kunne endres i avtaleperioden.	Må-krav
1.3	Løsningen skal kunne brukes i oppdaterte versjoner av vanlige nettlesere på Kundens arbeidsstasjoner. Autoriserte brukere skal kunne benytte løsningen sikkert utenfor legevaktes lokaler. Brukerne skal kunne bevege seg mellom flere autoriserte arbeidsstasjoner i løpet av en vakt, samtidig som alle sesjoner er personlige og sporbare.	Må-krav
1.4	Løsningen og leveransen skal til enhver tid oppfylle relevant norsk og europeisk regelverk. Dette omfatter blant annet helsepersonelloven, pasientjournalloven, pasientjournalforskriften, personopplysningsloven og personvernforordningen, pasient- og brukerrettighetsloven, helse- og omsorgstjenesteloven, akuttmedisinforskriften, forskrift om standarder og nasjonale e-helseløsninger samt gjeldende regler om dokumentasjon og arkiv.	Må-krav
1.5	Brukergrensesnitt, hjelpetekster, brukerdokumentasjon og opplæringsmateriell skal være på norsk. Løsningen skal støtte norske dato-, klokkeslett-, tall- og adresseformater. Dokumentasjonen skal holdes oppdatert gjennom avtaleperioden.	Må-krav
1.6		Må-krav

	Løsningen skal oppfylle relevante krav til universell utforming i gjeldende EN 301 549 eller tilsvarende standard. Leverandøren skal svare ja/nei på om kravet er oppfylt. Eventuelle kjente avvik skal beskrives i vedlegg eller annen opplastet dokumentasjon.	
1.7	Brukervennlighet og arbeidsflyt: Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen gir en intuitiv og effektiv arbeidsflate for lege, sykepleier/paramedisiner og administrativt personell. Representative arbeidsprosesser skal illustreres. Det vurderes blant annet oversiktighet, navigasjon, samhandling mellom helsepersonell, antall manuelle operasjoner, behov for skifte mellom skjermbilder og støtte for arbeid i høyt tempo.	Kvalitet
1.8	Konfigurerbarhet og fleksibilitet: Leverandøren skal beskrive hvilke arbeidsflyter, maler, skjermbilder, roller og varsler Kunden selv kan konfigurere uten utviklingsbistand. Det vurderes hvor enkelt løsningen kan tilpasses og videreutvikles uten kundespesifikk programmering, høye kostnader eller stor ressursbruk hos Kunden.	Kvalitet
1.9	Demonstrasjon av tilbudt EPJ-løsning Oppdragsgiver ønsker, etter en foreløpig evaluering av tilbudt kvalitet og pris, å invitere de leverandører som fortsatt vurderes å ha en reell mulighet til å bli tildelt kontrakt, til demonstrasjon av tilbudt EPJ-løsning og eventuell dialog/forhandling. Demonstrasjon vil gjennomføres i løpet av uke 46 (og uke 47 om nødvendig) . Leverandør som mottar invitasjon til demonstrasjon, skal delta og demonstrere tilbudt løsning innenfor den tid, på den datoen og i henhold til de scenarioene Oppdragsgiver angir. Demonstrasjonen skal gjennomføres i tilbudt standardløsning. Funksjonalitet som demonstreres skal inngå i tilbudet og være tilgjengelig ved tilbudsfristens utløp. Det skal ikke benyttes spesialutviklet prototype eller funksjonalitet som ikke inngår i tilbudet. Scenarioene og praktiske rammer for demonstrasjonen oversendes samtidig til inviterte leverandører etter tilbudsfristens utløp. Scenarioene vil konkretisere, men ikke endre eller utvide, de kravene eller evalueringsmomentene som fremgår av konkurransegrunnlaget. Demonstrasjonen kan benyttes til å verifisere opplysninger i tilbudet og vil inngå i den endelige vurderingen av tildelingskriteriet kvalitet, særlig rundt arbeidsflyt og brukervennlighet.	Må-krav

	Demonstrasjonen gir ikke leverandøren anledning til å endre eller forbedre tilbudet. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å ikke gjennomføre demonstrasjon, dersom de etter evaluering av tilbudene ønsker å tildele kontrakt uten gjennomføring av demonstrasjon.	
--	--	--

2. Funksjonalitet

Nr.	Krav	Type
2.1	Løsningen skal støtte søk, kontroll og registrering av pasienter ved bruk av fødselsnummer, D-nummer og andre tillatte identifikatorer. Den skal benytte Persontjenesten og relevante nasjonale grunndata, herunder Helsepersonellregisteret og Fastlegeregisteret. Det skal kunne opprettes en midlertidig pasient når identitet ikke er kjent, og opplysningene skal senere kunne sammenføres uten tap av historikk eller sporbarhet.	Må-krav
2.2	Løsningen skal gi en samlet og løpende oppdatert oversikt over registrerte henvendelser, pasienter som venter, hastegrad, triage, ansvarlig helsepersonell, status og videre tiltak på tvers av behandlere. Overføring av ansvar mellom brukere skal være sporbar.	Må-krav
2.3	Løsningen skal støtte strukturert og fritekstbasert journaldokumentasjon, journalmaler, diagnoser og kodeverk, kliniske målinger og vedlegg. Den skal ha automatisk lagring, signering, retting, tillegg og full versjonshistorikk i samsvar med reglene for pasientjournal.	Må-krav
2.4	Løsningen skal støtte timebok eller tilsvarende funksjonalitet for avtale- og ressursplanlegging, samt samtidig pasienthåndtering hos flere behandlere. Autorisert personell skal kunne tildele og omfordele pasienter til konkret behandler. Den enkelte behandler skal ha oversikt over egne tildelte pasienter. Opprettelse, flytting, avlysning, omfordeling og historikk for avtaler skal kunne dokumenteres. Leverandøren skal kort beskrive hvordan funksjonaliteten løses i tilbudt standardløsning.	Må-krav
2.5	Løsningen skal støtte godkjent elektronisk rekvirering av legemidler, e-resept og SFM/PLL gjennom godkjent integrasjon. Den skal også støtte dokumentasjon av legemidler som utleveres eller administreres fra legevaktens lokale beholdning, herunder preparat, styrke, mengde, dose, administrasjonsform, tidspunkt og ansvarlig bruker.	Må-krav

2.6	Løsningen skal støtte rekvirering, mottak, visning og oppfølging av laboratorie- og billediagnostiske undersøkelser. Nye og avvikende prøvesvar skal varsles tydelig, og det skal fremgå om resultatet er lest og fulgt opp. Historiske resultater skal kunne vises på en oversiktlig måte. Autorisert personell skal kunne omfordele eller gjøre ubehandlede prøvesvar tilgjengelige for annen behandler eller definert felles arbeidsliste. Løsningen skal sikre sporbarhet, vise relevant status og synliggjøre hvem som har oppfølgingsansvaret. Omfordeling eller tilgjengeliggjøring skal ikke i seg selv endre status til behandlet eller fulgt opp.	Må-krav
2.7	Løsningen skal støtte sending, mottak og oppfølging av relevante standardiserte elektroniske meldinger over Norsk helsenett, i samsvar med gjeldende nasjonale meldingsstandarder og samhandlingskrav. Adresseregisteret skal benyttes for adressering. Dette skal blant annet omfatte henvisninger, epikriser, dialogmeldinger og sykmeldinger. Meldingsstatus, transport- og applikasjonskvitteringer samt feil skal være synlige. Løsningen skal støtte varsling og oppfølging av meldinger der levering eller behandling ikke er bekreftet, eller der meldingen er avvist. Eventuell ny sending skal være sporbar.	Må-krav
2.8	Løsningen skal gi helsepersonell tilgang til Kjernejournal gjennom godkjent integrasjon og HelseID. Tilgjengelige tjenester, herunder kritisk informasjon, legemiddelopplysninger og Pasientens journaldokumenter, skal kunne åpnes fra pasientens arbeidsflate.	Må-krav
2.9	Løsningen skal støtte registrering og kontroll av takster, egenandeler og øvrige betalingskrav, frikortspørring, innsending av behandlerkrav til Helfo og avstemming. Løsningen skal kunne benyttes sammen med vanlige betalingsløsninger eller gi et egnet faktura- og betalingsgrunnlag.	Må-krav
2.10	Løsningen skal støtte skanning, import, lagring, visning, utskrift og sikker eksport av dokumenter og bilder i pasientjournalen, inkludert tilknytning av resultater fra eksisterende Spirare EKG. Leverandøren skal bekrefte at løsningen støtter dette gjennom integrasjon eller sikker import. Dokumentasjon kan gis ved produktbeskrivelse, løsningskisse eller tilsvarende vedlegg.	Må-krav
2.11	Løsningen skal inneholde standardrapporter for aktivitet, ventetid, konsultasjoner, meldingsflyt og økonomisk oppfølging. Den skal støtte nødvendig myndighetsrapportering, herunder rapportering til KPR når dette er relevant, og gi Kunden uttrekk av egne data i et strukturert og dokumentert format.	Må-krav

2.12	Integrert beslutningsstøtte for triage: Leverandøren skal beskrive eventuell integrasjon med Legevaktindeks eller tilsvarende faglig beslutningsstøtte. Det vurderes hvor godt beslutningsstøtten inngår i arbeidsflyten, graden av automatisk overføring til journal, sporbarhet og hvordan faglig innhold holdes oppdatert.	Kvalitet
2.13	Digital pasientkommunikasjon: Leverandøren skal beskrive støtte for sikker SMS, digitale innkallinger og eventuell integrasjon med Helsenorge. Det vurderes hvilke kanaler som støttes, integrasjon i arbeidsflyten, sikkerhet, leveringsstatus og graden av automatisering.	Kvalitet
2.14	Åpne grensesnitt: Leverandøren skal beskrive løsningens API-er og støtte for åpne standarder, herunder HL7 FHIR og SMART on FHIR. Det vurderes hvor stor del av løsningen som er tilgjengelig gjennom dokumenterte grensesnitt, modenhet, testmiljø, versjonshåndtering og muligheten for å unngå leverandørinnlåsing.	Kvalitet
2.15	Pasienttransport: Leverandøren skal beskrive eventuell integrasjon med NISSY eller annen løsning for elektronisk rekvirering av pasienttransport. Det vurderes funksjonell modenhet, integrasjon i pasientarbeidsflyten og tilbakemelding om status.	Kvalitet
2.16	Analyse og styringsinformasjon: Leverandøren skal beskrive tilgjengelige dashboards og muligheter for videre analyse i Power BI eller tilsvarende løsning. Det vurderes hvilke ferdige analyser som tilbys, mulighet for filtrering og detaljering, eksportmuligheter og ivaretagelse av tilgangsstyring og personvern.	Kvalitet
2.17	Regelstyrt oppfølging av prøvesvar i krav pkt 2.6. Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen støtter regelstyrt automatisk omfordeling eller eskalering av ubehandlede laboratorie- og radiologisvar, samt tilhørende oppfølgingsoppgaver, ved fravær, avsluttet vakt eller endret brukertilgang. Det vurderes om funksjonaliteten omfatter både eksisterende ubehandlede svar og senere innkommende svar på tidligere rekvisisjoner, mulighet for konfigurering av regler, stedfortredere og felles arbeidslister, samt sporbarhet og tydelig synliggjøring av oppfølgingsansvar. Leverandøren skal opplyse om funksjonaliteten er standard, krever konfigurasjon, tilleggsmodul, integrasjon eller kundeunik utvikling, og om den er tilgjengelig ved planlagt produksjonssetting.	Kvalitet

3. Sikkerhet og personvern

Nr.	Krav	Type

3.1	Leverandøren skal ha et dokumentert styringssystem for informasjonssikkerhet basert på ISO 27001 eller tilsvarende, og leveransen skal tilfredsstillende Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren versjon 7.0 eller nyere. Leverandøren skal på forespørsel fremlegge relevant sikkerhetsdokumentasjon og bistå Kunden med ROS-analyse og eventuell personvernkonsekvensvurdering.	Må-krav
3.2	Leverandøren skal legge ved utkast til databehandleravtale som del av tilbudet. Utkastet skal lastes opp som vedlegg og dekke kravene i personvernforordningen artikkel 28 nr. 3 bokstav a–h. Manglende vedlegg eller vesentlig mangelfullt utkast anses som avvik. Endelig databehandleravtale skal være inngått før Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden.	Må-krav
3.3	Leverandøren skal oppgi alle underdatabehandlere, behandlingssteder og lagringssteder. Behandling, lagring, sikkerhetskopiering og ordinær supporttilgang skal skje innenfor EØS, med mindre Kunden på forhånd har godkjent annet skriftlig og lovlig overføringsgrunnlag foreligger. Kundens data skal ikke brukes til leverandørens egne formål, herunder trening av KI-modeller, uten uttrykkelig skriftlig instruks fra Kunden.	Må-krav
3.4	Løsningen skal ivareta innebygd personvern, dataminimering og personvernvennlige standardinnstillinger. Den skal støtte innsyn, retting, sperring, begrensning og sletting der regelverket tillater dette, samt lovbestemt oppbevaring, bevaring og arkivering.	Må-krav
3.5	Løsningen skal støtte føderert pålogging og single sign-on med Kundens Microsoft Entra ID. Flerfaktoraутентisering skal benyttes. HelseID skal benyttes der dette kreves for nasjonale e-helseløsninger. Eventuell nødpålogging skal være særskilt sikret, begrenset og fullt ut logget.	Må-krav
3.6	Automatisk utlogging Løsningen skal støtte automatisk utlogging etter en konfigurert periode med inaktivitet. Det skal være mulig for Kunden å konfigurere tidsgrensen innenfor rammene av gjeldende sikkerhetspolicy og regelverk.	Må-krav
3.7	Alle brukere skal ha personlige kontoer. Felleskontoer skal ikke benyttes. Tilgang skal styres etter roller, tjenstlig behov og minste privilegiums prinsipp. Privilegerte kontoer skal være særskilt sikret, og løsningen skal støtte opprettelse, endring, sperring og periodisk kontroll av tilganger.	Må-krav
3.8	Løsningen skal støtte effektiv administrasjon av brukere og tilganger.	Må-krav

	Løsningen skal ha funksjonalitet for opprettelse, endring, sperring og deaktivering av brukere og tilganger. Leverandøren skal svare ja dersom dette støttes i standardløsningen. Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen kan integreres med Kundens identitetsforvaltning for opprettelse, endring, sperring og deaktivering av brukere og tilganger.	
3.9	Løsningen skal logge oppslag, lesing, opprettelse, endring, utskrift, eksport og administrativ tilgang til pasientopplysninger. Loggen skal vise hvem som utførte handlingen, tidspunkt, pasient eller data, og hvilken handling som ble utført. Autoriserte representanter for Kunden skal kunne søke i, filtrere og eksportere logger uten bistand fra leverandøren. Loggene skal beskyttes mot uautorisert endring og sletting.	Må-krav
3.10	Helse- og personopplysninger skal krypteres under overføring og ved lagring ved bruk av anerkjente og oppdaterte metoder. Leverandøren skal ha dokumenterte rutiner for sikker oppbevaring, tilgang, utskifting og tilbakekalling av krypteringsnøkler og hemmeligheter.	Må-krav
3.11	Sikring av API-er og integrasjonsgrensesnitt API-er og øvrige integrasjonsgrensesnitt som gir tilgang til Kundens data eller funksjonalitet, skal være beskyttet gjennom hensiktsmessig autentisering, autorisasjon og logging.	Må-krav
3.12	Leverandøren skal ha dokumenterte prosesser for sårbarhetshåndtering, sikkerhetsoppdateringer og beskyttelse av applikasjoner, API-er og infrastruktur. Det skal gjennomføres regelmessige sårbarhetsskanninger og minst årlig uavhengig penetrasjonstest. Sammendrag av resultater og korrigerende tiltak skal kunne fremlegges for Kunden.	Må-krav
3.13	Leverandøren skal ha døgntilgjengelig beredskap for sikkerhetshendelser. Kunden skal varsles uten ugrunnet opphold ved hendelser som kan påvirke Kundens data, tjenestetilgjengelighet eller personvern. Varslingen skal oppdateres fortløpende og inneholde nødvendig informasjon for at Kunden kan ivareta sine lovpålagte plikter.	Må-krav
3.14	Leverandøren skal ta krypterte og tilstrekkelig hyppige sikkerhetskopier som oppbevares fysisk eller logisk adskilt fra produksjonsmiljøet. Gjenoppretting skal testes regelmessig. Frekvens, oppbevaringstid, RPO, RTO og resultat av gjenopprettingstester skal dokumenteres i tjenestenivåavtalen.	Må-krav
3.15	Produksjons-, test- og utviklingsmiljø skal være adskilt. Produksjonsdata skal ikke brukes i test eller utvikling uten skriftlig godkjenning og tilsvarende sikkerhetstiltak. I flerbruker- eller flerleietakermiljø skal Kundens data være sikkert logisk eller fysisk adskilt fra andre kunders data.	Må-krav

4. Forvaltning, support og tjenestenivå

Nr.	Krav	Type
4.1	Tjenesten skal være tilgjengelig 24 timer i døgnet, alle dager i året, med en målt tilgjengelighet på minst 99,9 prosent per kalendermåned for de delene av tjenesten leverandøren kontrollerer. Planlagt vedlikehold kan bare holdes utenfor beregningen dersom det er varslet minst fem virkedager på forhånd og lagt til et tidspunkt med minst mulig driftsmessig belastning.	Må-krav
4.2	Support for kritiske feil skal være tilgjengelig på telefon og elektronisk 24/7/365. Første respons på kritisk feil skal gis innen 30 minutter, og leverandøren skal arbeide kontinuerlig til tjenesten er gjenopprettet eller en forsvarlig midlertidig løsning er etablert. Ordinær support skal tilbys på norsk.	Må-krav
4.3	Leverandøren skal laste opp standard tjenestenivåavtale som vedlegg. Vedlegget skal minst beskrive tilgjengelighet og målemetode, supporttider, prioritetsklasser, respons- og gjenopprettningstider, eskaleringsrutiner, planlagt vedlikehold, varsling, rapportering, RPO/RTO og kompensasjon ved avvik. Manglende vedlegg eller manglende omtale av disse punktene anses som avvik.	Må-krav
4.4	Vedlikehold, feilretting, sikkerhetsoppdateringer og ordinære versjonsoppgraderinger skal inngå i tjenesten. Endringer som påvirker arbeidsflyt, integrasjoner eller tilgjengelighet, skal normalt varsles minst ti virkedager på forhånd og følges av oppdatert dokumentasjon. Sikkerhetskritiske oppdateringer kan gjennomføres med kortere varsel.	Må-krav
4.5	Leverandøren skal levere periodiske rapporter over tilgjengelighet, hendelser, responstider, åpne supportsaker, gjennomførte endringer og eventuelle avvik fra SLA. Kunden skal ved behov kunne kreve oppfølgingsmøte om drift og tjenestekvalitet.	Må-krav
4.6	Ved avtalens opphør skal leverandøren bistå med kontrollert overgang til Kunden eller ny leverandør. Kundens data, metadata, logger og nødvendig dokumentasjon skal utleveres i dokumenterte, strukturerte og lesbare formater. Tilgang skal opprettholdes i avtalt overgangsperiode, og sletting skal dokumenteres etter Kundens godkjenning.	Må-krav
4.7		Kvalitet

	Forbedrede tjenestenivåer: Leverandøren skal beskrive tilbudte tjenestenivåer utover minimumskravene. Det vurderes høyere garantert tilgjengelighet, kortere respons- og gjenoppsett-tider, bedre RPO/RTO og tydelige økonomiske kompensasjoner ved avvik.	
4.8	Forvaltnings- og kundeoppfølging: Leverandøren skal beskrive tilbudt oppfølging, herunder fast kontaktperson, kundeportal, driftsstatus, rapportering, informasjon om nye versjoner og arbeid med kontinuerlig forbedring. Det vurderes tilgjengelighet, proaktivitet, oversiktighet og hvor lite administrativ ressursbruk opplegget krever fra Kunden.	Kvalitet

5. Implementering

Nr.	Krav	Type
5.1	Leverandøren skal bekrefte at løsningen er ferdig konfigurert, testet, godkjent og klar til ordinær bruk senest mandag 1. februar 2027. Fristen omfatter avtalte integrasjoner, datakonvertering, opplæring og godkjenningssprøve. Kravet anses oppfylt ved svar ja.	Må-krav
5.2	Gjennomføringsplan og ressursbruk: Leverandøren skal levere en konkret prosjekt- og fremdriftsplan med aktiviteter, milepæler, ansvar, avhengigheter, risiko og estimert ressursbehov hos Kunden, herunder for datakonvertering og opplæring. Det vurderes om planen er realistisk og gjennomførbar, hvordan risiko håndteres, og hvor godt opplegget begrenser Kundens ressursbruk samtidig som kvalitet og frist ivaretas.	Kvalitet
5.3	Leverandøren skal ha det tekniske hovedansvaret for etablering, konfigurering og integrasjoner og for nødvendig koordinering med CGM, Norsk helsenett, Helse Nord-Trøndelag/Helseplattformen og andre berørte tredjeparter. Kunden skal primært bidra med nødvendige beslutninger, tilganger og faglige avklaringer.	Må-krav
5.4	Leverandøren skal gjennomføre konvertering av avtalte journalpliktige og relevante data fra CGM Allmenn. Arbeidet skal omfatte kartlegging, datamapping, testkonvertering, kvalitetskontroll, avstemming og dokumentert feilretting. Dersom enkelte datatyper ikke kan konverteres, skal leverandøren etablere en sikker og søkbar tilgang eller annen løsning som Kunden godkjenner.	Må-krav
5.5	Leverandøren skal gjennomføre rollebasert opplæring for leger, sykepleiere/paramedisinere, administratorer og utpekte superbrukere før produksjonssetting.	Må-krav

	Opplæringen skal inkludere øvelser i sentrale arbeidsprosesser og etterlate oppdatert digitalt opplæringsmateriell som Kunden kan gjenbruke.	
5.6	Leverandøren skal utarbeide plan og testgrunnlag for systemtest, integrasjonstest, sikkerhetstest, migreringstest og Kundens godkjenningssprøve. Kritiske feil skal være rettet før produksjonssetting. Leverandøren skal stille med forsterket oppfølging ved produksjonssetting og i minst to uker etterpå, samt ha en dokumentert tilbakeføringsplan.	Må-krav

6. Pris og prisbestemmelser

Nr.	Krav	Type
6.1	Leverandøren skal fylle ut Kundens prisskjema og spesifisere engangskostnader, periodiske kostnader, eventuelle transaksjonspriser, tredjepartskostnader, integrasjoner, datakonvertering, opplæring og andre kostnadselementer. Alle priser skal oppgis ekskl. merverdiavgift.	Må-krav
6.2	Prisene skal være faste til 12 måneder etter leveringsdagen. Deretter kan løpende priser reguleres én gang per år, begrenset oppad til endringen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks, totalindeksen. Prisreduksjon i indeksen skal gi tilsvarende reduksjon. Regulering skal varsles skriftlig minst 30 dager på forhånd.	Må-krav
6.3	Kostnader som ikke fremgår av tilbudet, kan ikke faktureres. Eventuelle opsjoner og timepriser for særskilt bestilte tilleggstenester skal oppgis separat. Ordinær dataeksport ved avtaleopphør skal være inkludert, mens eventuell ekstra overgangsbistand skal faktureres etter forhåndsoppgitte priser. Leverandøren kan ikke kreve betaling for nødvendig funksjonalitet eller bistand som med rimelighet må anses inkludert i leveransen, selv om kostnaden ikke er særskilt spesifisert i prisskjemaet.	Må-krav

Innleveringsvilkår:

Elektronisk innlevering:

Påkrevd

Elektronisk signering:

Ikke spesifisert

Tillatte språk:

Norsk

Vedlegg:

- Bilag 1: Vedlegg 1 - Arbeidsflyt for sykepleier ved Innherred interkommunale legevakt.docx