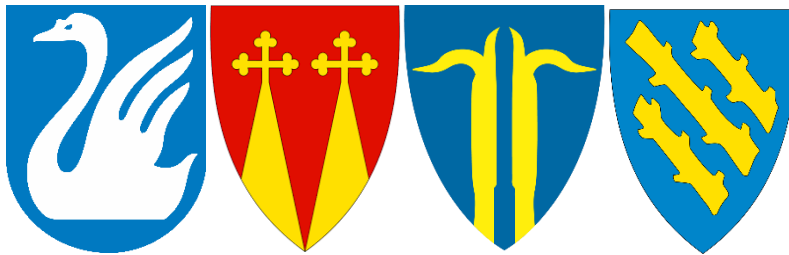


Bilag til overordnet rammeavtale for velferdsteknologi i kommunene

Gjøvik, Gran, Nordre Land og Søndre Land



SSA-R, Rammeavtalen

*Avrop under rammeavtale RA-26-003-GR-Velferdsteknologi -
Gjøvikregionen og Hadeland.*



Innhold

Bilag til overordnet rammeavtale for velferdsteknologi i kommunene.....	1
Gjøvik, Gran, Nordre Land og Søndre Land	1
Bilag 1: Overordnet beskrivelse av ytelsene og oppdragsgivere med avropsrett	4
1.1 Formål og beskrivelse av behovet	4
1.2 Begrepsavklaringer.....	5
1.3 Om kommunene	6
1.3.1 Overordnet om kommunene og tjenestene	6
1.3.2 Overordnet om opsjonskommunene og tjenestene.....	6
1.3.3 Teknologi og systemer i kommunene i dag	6
1.3.4 Teknologi og systemer i opsjonskommunene i dag.....	7
1.4 Pågående og planlagte prosjekter som er i løpet av avtaleperioden.....	8
Gjøvik kommune.....	8
Gran kommune	9
Nordre Land kommune	9
Søndre Land kommune	9
Vestre Toten kommune	9
1.5 Oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen	10
1.6 Rammeavtalens ikke-eksklusivitet	11
Bilag 2: Prosedyrer for tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen	12
Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop).....	12
Bilag 3: Vilkår for kontrakter under rammeavtalen med tilhørende bilag.	13
3.1 Kontraktstyper ved avrop	13
3.2 Databehandleravtale	13
3.3 Personvern, informasjonssikkerhet og datahåndtering.....	13
Bilag 4: Administrative bestemmelser	15
4.1 Statusmøter.....	15
4.2 Varsling og behandling av avvik fra estimert timeforbruk.....	15
4.3 Oppfølging og sanksjoner ved brudd på kontraktsvilkår om samfunnshensyn.....	15
Avtalens punkt 1.3 Varighet og oppsigelse – opsjon på forlengelse.....	16
Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter.....	16
Avtalens punkt 3.1 Plikt til å svare på henvendelser.....	16
Kundeservice og support.....	16
Klassifisering av supportsaker.....	17
Beregning av responstid	17
Avtalte åpningstider og responstider.....	17
Oppfølging, status og eskalering	18
Avslutning og rapportering	18

Øvrige henvendelser.....	18
Varsling og behandling av avvik fra estimert timeforbruk.....	18
Avtalens punkt 5.1 Samarbeid.....	18
Samarbeid med plattformleverandør og andre tredjepartsleverandører	18
Bilag 5: Pris og prisbestemmelser	20
5.1 Estimert timeforbruk for etableringsprosjektet	20
5.2 Fakturering og betaling	20
Fakturaformat og adresse	20
Obligatorisk fakturainnhold	20
Spesifikasjon per lokasjon.....	20
Avvik i fakturering	21
Avtalens punkt 6.1 Priser	21
Avtalens punkt 6.2 Prisendring	21

Bilag 1: Overordnet beskrivelse av ytelsene og oppdragsgivere med avropsrett

Dette bilaget beskriver overordnet ytelsene som omfattes av rammeavtalen, samt hvilke oppdragsgivere som har rett til å tildele kontrakter under denne. Nærmere krav til ytelsene fremgår av Vedlegg 1 - Kravspesifikasjon. Bilag 1, herunder Vedlegg 1, inngår som en del av kontraktsgrunnlaget og skal leses i sammenheng med kontrakten og øvrige bilag. Kun de oppdragsgiverne som fremgår av punkt 1.5 «Oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen», har rett til å tildele kontrakter under rammeavtalen.

1.1 Formål og beskrivelse av behovet

Formålet med anskaffelsen er å etablere en felles rammeavtale for velferdsteknologi og tilhørende tjenester for Gjøvik kommune, Gran kommune, Nordre Land kommune og Søndre Land kommune, heretter omtalt som «Oppdragsgiver» eller «kommunene». Vestre Toten kommune, Østre Toten kommune, Nord Aurdal kommune, Sør-Aurdal kommune, Øystre Slidre kommune, Vestre Slidre kommune, Etnedal kommune, Vang kommune samt Eidskog kommune har opsjon på å tiltre både rammeavtalen og de opsjonene som omfattes av denne anskaffelsen.

Den valgte leverandøren omtales i dette dokumentet som «Avtalepart».

Kommunene står, i likhet med resten av helse- og omsorgssektoren, overfor betydelige utfordringer knyttet til demografisk utvikling, økt etterspørsel etter helse- og omsorgstjenester og forventet mangel på helsepersonell. For å møte disse utfordringene er det nødvendig å ta i bruk nye arbeidsformer og teknologiske løsninger som bidrar til effektive, bærekraftige og fremtidsrettede tjenester. Velferdsteknologi og annen helseteknologi vil være sentrale virkemidler for å nå disse målene.

Gjennom denne anskaffelsen ønsker kommunene å inngå avtale med én Avtalepart som kan tilby et bredt spekter av velferdsteknologiske produkter og tjenester, enten gjennom egen portefølje eller gjennom etablerte samarbeid med underleverandører. Avtalepart skal være en samarbeidspartner over avtaleperioden som kan understøtte kommunenes arbeid med å utvikle og levere effektive, bærekraftige og fremtidsrettede helse- og omsorgstjenester.

Det forventes at Avtalepart har et bredt utvalg av velferdsteknologiske løsninger, eller tilgang til slike gjennom gode samarbeidspartnere og underleverandører, slik at kommunene kan dekke både dagens og fremtidige behov. Løsningene skal bidra til økt trygghet, mestring og selvstendighet for brukerne, samtidig som de understøtter en effektiv tjenesteutøvelse. Miljø- og bærekraftshensyn, herunder bærekraftig ressursbruk, levetidsforlengelse og gjenbruk av teknologi, vil være viktige hensyn i avtaleperioden

Rammeavtalen skal primært dekke anskaffelse av enkeltstående velferdsteknologisk utstyr, herunder blant annet trygghetsalarmer, elektroniske medisindispensere, sensorteknologi, tilhørende utstyr og andre relevante produkter innenfor velferdsteknologiområdet.

I tillegg omfatter anskaffelsen opsjoner på velferdsteknologisk plattform, responscenter og responstjenester, og pasientvarslingsanlegg. Det forutsettes at både hovedleveransen og eventuelle opsjoner kan leveres av samme Avtalepart.

Kommunene har som mål å etablere et helhetlig og mest mulig sammenhengende økosystem for velferdsteknologi. Det er derfor ønskelig at Avtalepart kan levere både velferdsteknologisk utstyr, velferdsteknologisk plattform og eventuelle tilhørende tjenester gjennom én samlet leveranse. Kommunene ønsker i størst mulig grad én felles brukerflate for administrasjon, oppfølging og håndtering av de ulike tjenestene og teknologiene som omfattes av avtalen. Der flere løsninger eller underleverandører inngår i leveransen, forventes det at disse fremstår som en helhetlig løsning med sømløs samhandling og en mest mulig enhetlig brukeropplevelse.

Kommunene benytter i dag ulike velferdsteknologiske plattformer, og valgt Avtalepart vil derfor ikke nødvendigvis være kommunenes eksisterende plattformleverandør. Utstyr som anskaffes skal derfor kunne benyttes sammen med kommunenes eksisterende plattformer og øvrige teknologiske løsninger der dette er relevant. Oppdragsgiver forplikter seg ikke til å kjøpe et bestemt volum i avtaleperioden. Oppgitte behov og volumestimer er veiledende.

Det tas forbehold om endringer som følge av budsjettvedtak, organisatoriske endringer, endrede behov eller eventuell kommunesammenslåing. Det faktiske omfanget av leveranser kan derfor variere både opp og ned gjennom avtaleperioden og vil være avhengig av Oppdragsgivers behov, aktivitetsnivå, budsjettsituasjon og øvrige rammebetingelser. Samtidig forventes det at Avtalepart aktivt bidrar til å synliggjøre gevinster og stimulere til hensiktsmessig bruk av opsjonsmulighetene.

1.2 Begrepsavklaringer

Begrepet	Forklaring
Oppdragsgivers eksisterende plattform	Oppdragsgivers nåværende velferdsteknologiske plattform for oppsett, ruting, administrasjon m.m. av varslinger fra diverse velferdsteknologi, primært sett trygghetsalarmer, pasientvarslingsanlegg og digitalt tilsyn.
Webgrensesnitt/portal	En nettbasert løsning tilgjengelig via nettleser for administrasjon, konfigurering, overvåking og oppfølging av systemer og utstyr. Begrepet omfatter alle slike løsninger, uavhengig av om de leveres av Avtaleparten eller underleverandører.
Administrasjonsgrensesnitt	Et grensesnitt som gir Oppdragsgiver tilgang til å administrere, konfigurere, oppdatere og feilsøke trygghetsalarmer og tilhørende utstyr. Grensesnittet skal muliggjøre opprettelse og administrasjon av alarmkoder, rutingregler og alarmhåndtering, herunder styring av hvordan alarmer rutes mellom ulike alarmmottak og tjenesteutførere.
Avtalepart	Avtalepart er den leverandøren som tildeles kontrakten etter gjennomført konkurranse, og som kontrakten inngås med. Avtaleparten kan være produsent, Avtalepart eller en tredjepart, avhengig av tilbudsstruktur.
Underleverandør	Enhver tredjepart som Avtaleparten benytter for å levere varer, tjenester, programvare, infrastruktur eller annen funksjonalitet som inngår i leveransen.
Utstysleverandør	Avtalepart eller produsent av utstyr, produkter eller enheter. Kan være en underleverandør eller Avtalepart.
Oppdragsgiver/kommunen	Kommunene som omfattes av anskaffelsen og som er part i avtalen med Avtaleparten.

Utstyr/produkt/enhet	Fysisk utstyr som inngår i eller benyttes sammen med løsningen, herunder trykghetsalarmer, sensorer, tilbehør, kommunikasjonsutstyr og øvrige komponenter som er nødvendige for å levere den avtalte funksjonaliteten.
Plattform/løsningen (i opsjon)	Begge begreper brukes om hverandre og benyttes for den tekniske innretningen for oppsett, ruting, administrasjon m.m. av varslinger fra diverse velferdsteknologi, primært sett trykghetsalarmer, pasientvarslingsanlegg og digitalt tilsyn.
Varsel/alarm	Begrepe brukes om hverandre om beskjeder om hendelser av forskjellige typer.
Responscenter	forstås som den tekniske løsningen som mottar, viser, prioriterer, ruter, logger og understøtter håndtering av varsler og alarmer fra velferdsteknologiske løsninger.
Responstjenester	forstås som den bemannede operative tjenesten der kvalifisert personell mottar, vurderer, besvarer, prioriterer, koordinerer, dokumenterer og eventuelt eskalerer varsler og alarmer.

1.3 Om kommunene

1.3.1 Overordnet om kommunene og tjenestene

Alle fire kommunene er lokalisert i Innlandet, men har noe spredning i innbyggerantall og størrelse. Totalt for kommunene er det 57 000 innbyggere.

	Gjøvik	Gran	Nordre Land	Søndre Land	Totalt
Innbyggere	31 350	13 670	6510	5560	57 090
Størrelse (areal)	671 km ²	757 km ²	955 km ²	728 km ²	3111 km²
Hjemmetjenesten	1526	550	507	650	3233
Omsorgsboliger og tilrettelagte boliger	401	31	37	25	494
Sykehjemsplasser	123	115	80	90	408

1.3.2 Overordnet om opsjonskommunene og tjenestene

De ni opsjonskommunene er lokalisert i Innlandet, men har noe spredning i innbyggerantall og størrelse. Totalt har kommunene om lag 52 700 innbyggere.

	Vestre Toten	Østre Toten	Eidskog	Etnedal	Nord Aurdal	Sør-Aurdal	Vang	Vestre Slidre	Øystre Slidre	Totalt
Innbyggere	13600	14922	6103	1593	6424	2841	1666	2190	3347	52.686
Størrelse (areal)	250 km ²	563 km ²	640 km ²	459 km ²	906 km ²	1109 km ²	1505 km ²	457 km ²	970 km ²	6.859 km²
Hjemmetjenesten	500	280	293	94	301	60	88	122	221	1.959
Omsorgsboliger og tilrettelagte boliger	113		74	26	117	60	30	44	41	505
Sykehjemsplasser	48	111	68	22	64	49	26	20	36	424

1.3.3 Teknologi og systemer i kommunene i dag

De forskjellige kommunene har per i dag en del forskjellige velferdsteknologiske løsninger i bruk.

	Gjøvik	Gran	Nordre Land	Søndre Land
Elektronisk medisinerings-støtte	Karie (Dignio) Pilly (Dignio) Evondos Anna Evondos E300	Evondos E300, Evondos Anna	Karie (Dignio)	Karie Mobili
Digitalt tilsyn/ multisensor	RoomMate, Nattugla og Tellu	RoomMate, Nattugla	Nattugla	Roommate Nattugla
Trygghetsalarm	Climax MX-8 og Climax GX- MAX 8	Careium Eliza S	Climax GX-8 Climax GX- MAX8 EX-ZB- BLE-DT35BW	Climax GX-8-EX- 4G Climax GX- MAX8-DT35 Pro
Mobil trygghetsalarm	Safemate Trigger 4 Safemate Watch 5	Safemate Trigger 4, Safemate Watch 5	Safemate Trigger 4 Safemate Watch 5	Safemate Trigger 3 og 4 Safemate Watch 5
Plattform for mottak av varslinger av trygghetsalarmer og pasient- varslingsanlegg	Sky-response Hepro Respons mobil	Sky-response Careium Respons	Sky-response Hepro Respons mobil	Sensio
EPJ*	Tietoevry Gerica	Aidn fra Q3 2026	Tietoevry Gerica	Tietoevry Gerica
e-Lås (hjemmeboende)	Ingen	Swedlock nøkkelbokser	ILOQ	ILOQ
Kvalitetssystem	EQS	NetPower	Compilo	
Responscenter	HT safe	Careium	Ingen	Ingen/ Lokalt

*Alle kommunene vil bytte til EPJ Aidn innen Q3 i 2027.

For mer detaljert oversikt og beskrivelse over hva slags teknologi kommunene har, se vedlegg 16
"Detaljert oversikt eksisterende teknologi".

1.3.4 Teknologi og systemer i opsjonskommunene i dag

De forskjellige opsjonskommunene har per i dag en del forskjellige velferdsteknologiske løsninger i bruk.

	Vestre Toten	Østre Toten	Eidskog	Valdres regionen (Etnedal, Nord Aurdal, Sør-Aurdal, Vang, Vestre Slidre og Øystre Slidre)
Elektronisk medisinerings- støtte	Karie (Dignio) Karie Duo* (Dignio)	Evondos	Evondos E300 Evondos Anna (Kjøpes direkte fra Evondos fom 01.08.26)	Dignio medisindispensere
Digitalt tilsyn/ multisensor	RoomMate, Nattugla, Guardian H10 (VitalThings)	RoomMate	Nattugla	RoomMate
Trygghetsalarm	Climax GX-8- EX- 4G, Climax GX- MAX18-S0 (sta)	Climax 8	Climax 8 Climax GX Max 8	

	Climax GX-MAX8-DT35 Pro			
Mobil trygghetsalarm	Safemate Trigger 4 Safemate Trigger 2	Safemate T	Safemate trigger 4 Safemate Watch 5	Safemate
Plattform for mottak av varslinger av trygghetsalarmer og pasient-varslingsanlegg	Sensio, eSense, RoomMate	Sensio og Hepro	Hepro Respons mobil	Sensio Ascom (Valdres Lokalmedisinske senter)
EPJ*	Tietoevry Gerica	Visma Profil	Visma Profil	
e-Lås (hjemmeboende)			BeKey	
Kvalitetssystem	Compilo			
Responscenter	RAB (Raufoss beredskap)		Alt av varslinger går til Hepro Respons (Plattformen er levert av Skyrespons via Hepro)	Nord Aurdal (Vakt og alarm)

1.4 Pågående og planlagte prosjekter som er i løpet av avtaleperioden

Gjøvikregionen og de samarbeidende kommunene Gran, Eidskog og Valdresregionen har et betydelig potensial i å samordne innsatsen på felles anskaffelser og drift av velferdsteknologiske løsninger fremover, og som på sikt også omfatter felles plattform, utstyr og responstjeneste. En bedre samordning vil komme både kommunen, tjenesten, brukeren og de pårørende til gode, gjennom bedre lønnsomhet, bedre tjenester og flere fornøyde brukere, pårørende og medarbeidere. I tillegg mener vi det ligger et uforløst potensial i et tettere samarbeid med en Avtalepart som vi i fellesskap kan videreutvikle de kommunale helse- og omsorgstjenestene og videre utvikling av de helseteknologiske løsningene.

Mulige prosjekter som kan komme i de ulike kommunene i avtaleperioden, oversikten nedenfor er ikke uttømmende eller bindende.

Gjøvik kommune

- Videreutvikle bruk av elektroniske medisindispensere.
- Digital hjemmeoppfølging og digital hjemmesykepleie.
- Utvide bruken av sensorikk på trygghetsalarmer og pasientvarslingsanlegg, Løpende utbygging av trygghetspakker (estimert til ca. 250 pr år).
- Skalere opp bruken av digitalt tilsyn i private hjem.
- Utvikle og tilby moderne teknologiske løsninger for barn og unge.
- Ta i bruk elektroniske låser til hjemmeboende.

Gran kommune

- Ferdigstille og ta i bruk nytt helsehus 2028.
- Bygge flere omsorgsleiligheter.
- Videreutvikle bruken av elektroniske medisindispensere.
- Digital hjemmeoppfølging og digital hjemmesykepleie
- Økt bruk av digitale tilsyn hos hjemmeboende.
- Helsemonitorering med f.eks. Guardian H10

Nordre Land kommune

- Bygge omsorgsleiligheter.
- Videreutvikle bruken av elektroniske medisindispensere.
- Digital hjemmeoppfølging.
- Økt bruk av digitale tilsyn hos hjemmeboende – digital hjemmesykepleie og nattjeneste.
- Helsemonitorering ved f.eks. Guardian H10 e.l.
- Vurdere responscenterløsning (ekstern/lokal).

Søndre Land kommune

- Økt fokus på hjemmeboende.
 - Digital hjemmesykepleie.
 - Utvide bruk av sensorikk tilknyttet trygghetsalarmer.
- Utarbeide minipasientvarslingsanlegg i bofellesskap, tilrettelagte tjenester.

Opsjonskommunene:

Vestre Toten kommune

- Pågående prosess for bygging av nytt sykehjem/omsorgssenter.
- Planlagt implementering av e-låser ila. 2027-2028.
- Videreutvikle bruk av elektroniske medisindispensere.
- Ta i bruk digitalt tilsyn/multisensorer i private hjem og utvide bruk i institusjoner.
- Utvide bruk av søvnmonitører i flere avdelinger.
- Bytte ut trygghetsalarmer og pasientvarslingsanlegg.
- Undersøke mulighetsrommer for å ta i bruk DHO og digital hjemmesykepleie.

Østre Toten kommune

- Skifte ut Hepro med Sensio i hjemmetjenesten (pågår nå)
- Bytte av leverandør for responstjenester i hjemmetjenesten
- Økt bruk av velferdsteknologi i hjemmetjeneste og Tilrettelagte tjenester, spesielt ift varslingsteknologi og medisindispensere. Tilrettelagte tjenester, der er det ikke avklart hvilke teknologier som er aktuelle, så vi er svært interessert i hva som finnes for denne tjenesten
- Ny EPJ (Q3-27)
- Vurderer KS Hjelpemiddel og KOBO
- Videreutvikle vår skystrategi og bedre asset management
- Kioskløsning for mobiltelefoner
- Medeye – dobbeltkontroll av medisin, levert av Vingmed

Eidskog kommune

- Ny EPJ
- Ny Turnus løsning
- (Begge i regi Digi innlandet.)
- Vi starter på høsten 2026 å bruke Evondos Anna
- fokus på DHO
- videreutvikling av eksisterende drift.

Valdres regionen

- Videreutvikling og utvidelse av digital hjemmeoppfølging (DHO) for kronikere og andre prioriterte målgrupper.
- Innføring og skalering av trygghetsteknologi, herunder alarmer, sensorer og digitale tilsyn.
- Økt bruk av digitale konsultasjoner og hybride oppfølgingsformer som en integrert del av tjenestetilbudet.
- Implementering og videreutvikling av digitale verktøy for egenmestring og rehabilitering.
- Utprøving og anvendelse av kunstig intelligens til analyse, tidlig identifisering av behov og kapasitetsplanlegging.
- Etablering og videreutvikling av digitale plattformer for samhandling mellom kommuner, fastleger og spesialisthelsetjenesten.
- Videre arbeid med integrasjoner mot elektronisk pasientjournal (EPJ) og andre fagsystemer.
- Felles regionale initiativer for standardisering, anskaffelser og teknisk infrastruktur innen velferdsteknologi.
- Kompetansehevende tiltak og endringsledelse knyttet til innføring og bruk av digitale løsninger.
- Systematisk arbeid med gevinstrealisering, informasjonssikkerhet og personvern i teknologiimplementeringer.

1.5 Oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen

Avtalekommuner ved kontraktsinngåelse	Navn og tittel på kontaktperson hos oppdragsgiver	Kontaktinformasjon
Gjøvik Kommune	Karoline Solberg Iversen	karoline.solberg.iversen@gjovik.kommune.no
Nordre land Kommune	Marit Vindedal Ødegård	marit.odegaard@nordre-land.kommune.no
Søndre Land kommune	Thomas Granvold	thomas.granvold@sondre-land.kommune.no
Gran Kommune	Lars Østheim	lars.ostheim@gran.kommune.no
Opsjonskommuner med rett til å tiltre rammeavtalen	Navn og tittel på kontaktperson hos opsjonskommunen	Kontaktinformasjon
Vestre Toten	Irene Janssens	irene.janssens@vestre-toten.kommune.no
Østre Toten	Stein Morten Pettersen	stein.morten.pettersen@ototen.no
Nord-Aurdal	Øyvind Skattebo	oyvind.skattebo@iktvaldres.no
Sør-Aurdal	Øyvind Skattebo	oyvind.skattebo@iktvaldres.no

Øystre Slidre	Øyvind Skattebo	oyvind.skattebo@iktvaldres.no
Vestre Slidre	Øyvind Skattebo	oyvind.skattebo@iktvaldres.no
Etnedal	Øyvind Skattebo	oyvind.skattebo@iktvaldres.no
Vang	Øyvind Skattebo	oyvind.skattebo@iktvaldres.no
Eidskog	Eric Utgården	eric.anthony.utgarden@eidskog.kommune.no

1.6 Rammeavtalens ikke-eksklusivitet

Rammeavtalen omfatter de produkter og løsninger som inngår i avtalepartens sortiment innenfor det aktuelle avtaleområdet. Oppdragsgiver er ikke forpliktet til å dekke hele sitt behov innenfor avtaleområdet gjennom denne rammeavtalen, og forbeholder seg retten til å foreta anskaffelser utenfor avtalen. Dette gjelder blant annet dersom behovet gjelder produkter eller løsninger som ikke inngår i avtalepartens sortiment, som avtaleparten ikke kan levere, eller som helt eller delvis dekkes av andre avtaler, sideordnede rammeavtaler eller andre anskaffelser gjennomført i samsvar med gjeldende regelverk.

Bilag 2: Prosedyrer for tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen

Avtalens punkt 2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)

Rammeavtalen inngås med én Avtalepart, og denne avtaleparten vil motta samtlige oppdrag i denne rammeavtalen. Avrop foretas skriftlig av den enkelte oppdragsgiver innenfor rammeavtalens omfang, priser og vilkår. Avrop kan gjøres ved bestilling i Avtalepartens bestillingsløsning, e-handelssystem, e-post eller signert avropsskjema.

Ved større prosjekter, herunder aktivering av opsjon på plattform, responscenter/responstjenester eller pasientvarslingsanlegg, skal det utarbeides særskilt avropskontrakt med leveransebeskrivelse, fremdriftsplan, pris, ansvarsdeling, krav til databehandleravtale, test/godkjenning og forvaltningsmodell.

Bilag 3: Vilkår for kontrakter under rammeavtalen med tilhørende bilag.

3.1 Kontraktstyper ved avrop

	Avtale	Utgiver	Versjon	Valgt(e) tildelingskontrakt(er)
SSA-K	Kjøpsavtalen, avtale om kjøp av programvare og utstyr	Difi	2024	Benyttes ved avrop for utstyr og komponenter
SSA-V	Vedlikeholdsavtalen, avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare	Difi	2026	Benyttes ved avrop der leveransen gjelder vedlikehold og service
SSA-D	Driftsavtalen, avtale om kjøp av driftstjenester	Difi	2026	Benyttes ved avrop der leveransen gjelder drift av plattformen
SSA-L	Avtale om løpende tjenestekjøp	Difi	2026	Benyttes ved avrop der leveransen gjelder løpende tjenestekjøp
DPA	Databehandleravtalen	Difi	2020	Inngås ved avrop som innebærer personopplysninger

SSA-R utgjør den overordnede rammeavtalen.

Ved avrop under rammeavtalen skal følgende kontraktstyper benyttes:

- SSA-K benyttes for kjøp og levering av velferdsteknologisk utstyr og komponenter, og gjelder frem til utstyret er levert og overtatt av oppdragsgiver.
- SSA-V benyttes for vedlikehold, support og oppdatering av de produktene som er anskaffet gjennom avtalen.
- SSA-D benyttes for drift av plattformen, og trer i kraft når plattformen er levert og overtatt.
- SSA-L benyttes for oppdragsgivers løpende kjøp og bruk av velferdsteknologiplattformen som tjeneste, og trer i kraft når plattformen er levert og godkjent for ordinær bruk.

3.2 Databehandleravtale

Databehandleravtale skal inngås som del av den enkelte avropsavtale der leveransen innebærer behandling av personopplysninger.

Databehandleravtalen regulerer leverandørens behandling av personopplysninger på vegne av oppdragsgiver, og gjelder fra den er signert av begge parter og så lenge slik behandling finner sted.

Leverandøren skal til enhver tid sørge for at databehandleravtaler med godkjente underdatabehandlere er oppdaterte og i samsvar med gjeldende regelverk. Ved vesentlige endringer skal avtalene oppdateres uten ugrunnet opphold.

3.3 Personvern, informasjonssikkerhet og datahåndtering

Avtalepart skal sikre at leveransen til enhver tid ivaretar gjeldende krav til personvern og informasjonssikkerhet. Dette omfatter også produkter, løsninger og tjenester som leveres av underleverandører. Leveransen skal være i samsvar med relevant lovgivning og anerkjente normer og retningslinjer for helse- og omsorgssektoren, herunder Normen.

Dersom Avtalepart eller underleverandører behandler personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver, skal det inngås databehandleravtale før behandlingen starter. Personopplysninger skal bare behandles i samsvar med dokumenterte instruks fra Oppdragsgiver og for de formålene som følger av avtalen.

Avtalepart skal innenfor sitt ansvarsområde:

- etablere og opprettholde egnede tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak tilpasset opplysningenes art, behandlingens omfang og risikoen ved behandlingen
- sørge for sikker autentisering, rollebasert tilgangsstyring og tilgang etter tjenstlig behov
- sikre strukturert og etterprøvbar logging av relevante hendelser, herunder tilgang, endringer, administrasjon og behandling av data
- beskytte data mot uautorisert tilgang, endring, tap, sletting, skade og annen ulovlig behandling
- ha dokumenterte rutiner for sikkerhetskopiering, gjenoppretting, hendelseshåndtering, endringshåndtering og sikring av tjenestens kontinuitet
- varsle Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold om sikkerhetsbrudd, personvernbrudd eller andre hendelser som kan påvirke Oppdragsgivers data eller tjenesteleveranse
- bistå Oppdragsgiver med nødvendig dokumentasjon og informasjon ved gjennomføring og vedlikehold av risiko- og sårbarhetsanalyser og vurderinger av personvernkonsekvenser
- sikre at underleverandører er underlagt tilsvarende krav til personvern, informasjonssikkerhet og datahåndtering som Avtalepart
- sørge for nødvendige tilpasninger i leveransen ved endringer i relevant regelverk innenfor Avtalepartens ansvarsområde.

Oppdragsgiver beholder eierskap og full disposisjonsrett til data som benyttes eller genereres som en del av leveransen. Avtalepart skal ikke benytte Oppdragsgivers data til andre formål enn å oppfylle avtalen. Dataene skal ikke benyttes til produktutvikling, trening av kunstig intelligens, analyse, forskning eller tilsvarende formål med mindre dette er særskilt og skriftlig avtalt med Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver skal kunne hente ut egne data under avtaleperioden og ved avtalens opphør. Data skal gjøres tilgjengelig i et dokumentert og alminnelig anvendelig format, uten urimelige tekniske eller kommersielle hindringer. Ved opphør av avtalen skal Avtalepart, etter Oppdragsgivers instruks, tilbakelevere eller slette Oppdragsgivers data og dokumentere at sletting er gjennomført. Dette gjelder også kopier hos underleverandører, med mindre videre lagring følger av lov eller skriftlig instruks fra Oppdragsgiver.

Avtalepart skal på forespørsel dokumentere hvordan kravene i dette punktet etterleves, herunder hvilke underleverandører som behandler eller har tilgang til Oppdragsgivers data, hvor dataene behandles og lagres, og hvilke sikkerhetstiltak som er etablert

Bilag 4: Administrative bestemmelser

4.1 Statusmøter

Ved oppstart av rammeavtalen skal partene gjennomføre et oppstartsmøte for å etablere nødvendige kontaktpunkter, avklare samarbeidsformer og gjennomgå rutiner for kontraktsoppfølging.

Oppdragsgiver kan innkalle til statusmøter ved behov. Det skal som minimum gjennomføres ett årlig statusmøte. Begge parter kan ta initiativ til ytterligere møter dersom dette anses hensiktsmessig.

Statusmøtene skal benyttes til å følge opp rammeavtalen og skal blant annet omfatte leveranse kvalitet, avvik, statistikk, planlagte aktiviteter, endringer, forbedringsforslag og øvrige forhold av betydning for avtaleforholdet.

Partene dekker egne kostnader knyttet til møtedeltakelse. Med mindre annet avtales, skal møtene gjennomføres hos Oppdragsgiver. Møtene kan også gjennomføres ved bruk av videokonferanse eller telefon dersom partene er enige om dette.

4.2 Varsling og behandling av avvik fra estimert timeforbruk

Avvik fra estimert timeforbruk skal varsles og behandles etter bestemmelsen i Bilag 5 punkt Estimert timeforbruk for etableringsprosjektet

4.3 Oppfølging og sanksjoner ved brudd på kontraktsvilkår om samfunnshensyn

Avtaleparten skal sikre at kontraktsvilkår om samfunnshensyn etterleves i egen virksomhet og hos underleverandører som medvirker til oppfyllelsen av rammeavtalen eller avropskontraktene. Brudd hos underleverandører anses som brudd hos Avtaleparten.

Oppdragsgiver kan kreve dokumentasjon på etterlevelse og gjennomføre nødvendige kontroller. Avtaleparten skal uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgiver om kjente eller mulige brudd.

Ved brudd kan Oppdragsgiver kreve retting og en skriftlig tiltaksplan innen en fastsatt frist. Dersom Avtaleparten ikke leverer etterspurt dokumentasjon, ikke medvirker til kontroll eller ikke retter forholdet innen fristen, kan Oppdragsgiver:

- holde tilbake et forholdsmessig beløp
- kreve konvensjonalbot på kr 5 000 per kalenderdag, begrenset til kr 250 000 per brudd
- kreve stans eller utskifting av berørte produkter, tjenester eller underleverandører
- midlertidig stanse nye avrop av berørte produkter eller tjenester

Tiltak og utskifting skal gjennomføres uten kostnad eller vesentlig ulempe for Oppdragsgiver. Grove, systematiske eller gjentatte brudd, uriktige eller villedende opplysninger, hindring av kontroll eller manglende retting kan anses som vesentlig mislighold og gi grunnlag for heving av berørte avropskontrakter eller rammeavtalen.

Sanksjonene skal stå i rimelig forhold til bruddets art, alvorlighet, varighet og konsekvenser. De begrenser ikke Oppdragsgivers øvrige misligholdsbeføyelser etter avtalen.

Avtalens punkt 1.3 Varighet og oppsigelse – opsjon på forlengelse

Det gjøres oppmerksom på at det som hovedregel er en begrensning på fire års varighet for rammeavtaler omfattet av anskaffelsesregelverket.

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Fagpersonene som skal følge opp avtalen for de respektive kommuner er:

Kontaktperson og overordnet avtaleansvarlig for rammeavtalen

Renate Carita Nordh

Regional rådgiver Velferdsteknologi

Gjøvikregionen, Gran og Jevnaker

E-post: renate.carita.nordh@gjovik.kommune.no

Mobil: 957 35 400

Gjøvik kommune

Karoline Solberg Iversen

karoline.solberg.iversen@gjovik.kommune.no

Mobil: 95856369

Søndre Land kommune

Thomas Granvold

thomas.granvold@sondre-land.kommune.no

Mobil: 46762702

Nordre Land kommune

Marit Vindedal Ødegård

marit.odegaard@nordre-land.kommune.no

Mobil: 99044866

Gran kommune

Lars Østheim

lars.ostheim@gran.kommune.no

Mobil 48153937

For Avtalepart

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Avtalens punkt 3.1 Plikt til å svare på henvendelser

Kundeservice og support

Avtaleparten skal besvare og følge opp Oppdragsgivers henvendelser uten ugrunnet opphold og i samsvar med åpningstidene og responstidene som fremgår av dette bilaget. Henvendelser som ikke omfattes av en særskilt responstid, skal håndteres etter bestemmelsen om øvrige henvendelser nedenfor.

Henvendelser og supportsaker skal kunne meldes via e-post og telefon, og gjennom helpdesk eller tilsvarende saksbehandlingssystem dersom dette inngår i Avtalepartens tilbud. Alle supportsaker skal registreres og gis en unik saksreferanse. Oppdragsgiver skal holdes orientert om status og fremdrift frem til saken er løst og lukket.

Avtaleparten har ansvar for koordinering mot egne underleverandører. Dersom en feil kan skyldes forhold hos Oppdragsgivers øvrige leverandører eller integrasjonspartnere, skal Avtaleparten bidra aktivt til nødvendig feilsøking, koordinering og ansvarsavklaring.

Klassifisering av supportsaker

Kritisk: Feil eller hendelser som medfører fare for liv eller helse, eller fullstendig bortfall av kritisk funksjonalitet uten tilgjengelig reserveløsning.

Høy: Feil som medfører vesentlig redusert funksjonalitet eller påvirker flere brukere, enheter eller tjenester, men hvor tjenesten helt eller delvis kan opprettholdes.

Middels: Feil som påvirker enkeltfunksjoner, brukere eller enheter, men som ikke vesentlig hindrer normal tjenesteutførelse.

Lav: Mindre feil, spørsmål, veiledningsbehov, bestillinger eller andre henvendelser som ikke påvirker den løpende tjenesteutførelsen.

Oppdragsgiver angir ønsket prioritet ved innmelding. Dersom Avtaleparten mener at saken bør klassifiseres annerledes, skal dette begrunnes og avklares med Oppdragsgiver. Saken skal inntil slik avklaring håndteres etter den høyeste angitte prioriteten.

Beregning av responstid

Med responstid menes tiden fra saken er mottatt og registrert hos Avtaleparten, til Oppdragsgiver har mottatt en første kvalifisert tilbakemelding. En automatisk mottaksbekreftelse regnes ikke som første kvalifiserte tilbakemelding.

Første kvalifiserte tilbakemelding skal som minimum bekrefte at saken er vurdert, angi prioritet og videre håndtering samt opplyse om kontaktpunkt og tidspunkt for neste statusoppdatering der dette er relevant.

Med tid til igangsatt feilretting menes tiden fra saken er registrert, til Avtaleparten har startet undersøkelse og nødvendige tiltak for å identifisere og rette feilen eller etablere en midlertidig løsning.

Frister som gjelder innenfor ordinær supporttid, beregnes bare i den avtalte supporttiden. Frister for kritiske hendelser løper sammenhengende dersom døgntilgjengelig beredskap inngår i Avtalepartens tilbud.

Avtalte åpningstider og responstider

Opplysningene nedenfor fylles inn på grunnlag av Avtalepartens tilbud før kontraktsinngåelse. De innførte åpningstidene og responstidene er bindende i avtaleperioden.

Hendelsestype	Tilgjengelighet	Første kvalifiserte respons	Igangsatt feilretting	Statusoppdatering
Kritisk	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]
Høy	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]
Middels	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]

Lav / forespørsel	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]	[Fra tilbudet]
-------------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Oppfølging, status og eskalering

Avtaleparten skal følge opp saken aktivt frem til feilen er rettet, en akseptabel midlertidig løsning er etablert eller saken etter avtale med Oppdragsgiver kan avsluttes.

For kritiske og høyt prioriterte saker skal statusoppdateringer som minimum beskrive gjennomførte undersøkelser og tiltak, foreløpig vurdering av årsak, konsekvenser for tjenesten, planlagte tiltak og forventet tidspunkt for neste oppdatering.

Dersom Avtaleparten forventer at en avtalt frist ikke kan overholdes, skal Oppdragsgiver varsles uten ugrunnet opphold. Varslet skal angi årsaken, konsekvensene for leveransen, korrigerende tiltak, forventet tidspunkt for videre oppfølging og hvem saken er eskalert til. Kritiske saker skal kunne eskaleres til Avtalepartens tekniske og kontraktsmessige ledelse.

Avslutning og rapportering

En supportsak kan først lukkes når feilen er rettet, en akseptabel midlertidig løsning er etablert eller saken etter avtale med Oppdragsgiver kan avsluttes.

Ved kritiske hendelser og gjentakende feil skal Avtaleparten på forespørsel utarbeide en skriftlig hendelses- og årsaksanalyse. Analysen skal beskrive hendelsesforløpet, årsaken, gjennomførte tiltak og tiltak for å redusere risikoen for gjentakelse.

Øvrige henvendelser

Henvendelser som ikke gjelder feil eller supportsaker, skal besvares uten ugrunnet opphold. Dersom et fullstendig svar ikke kan gis innen fristen angitt i Leverandørens tilbud, skal Leverandøren innen samme frist bekrefte mottak av henvendelsen og opplyse om forventet tidspunkt for endelig svar.

Varsling og behandling av avvik fra estimert timeforbruk

Avvik fra estimert timeforbruk skal varsles og behandles etter bestemmelsen i Bilag 5 punkt Estimert timeforbruk for etableringsprosjektet.

Avtalens punkt 5.1 Samarbeid

Samarbeid med plattformleverandør og andre tredjepartsleverandører

Avtaleparten skal sikre et etablert og velfungerende samarbeid med eventuell plattformleverandør og andre tredjepartsleverandører som er nødvendige for å oppfylle kravene i rammeavtalen og de enkelte kontraktene som tildeles under avtalen.

Oppdragsgiver skal ha ett samlet kontaktpunkt mot Avtalepart. Avtaleparten er Oppdragsgivers eneste kontraktspart og har det fulle ansvaret for leveransen, uavhengig av hvordan leveransen er organisert og uavhengig av eventuelle avtaler med underleverandører eller samarbeidspartnere.

Avtaleparten skal etablere og vedlikeholde tydelige kontakt- og eskaleringsrutiner for håndtering av tekniske avvik, driftsforstyrrelser, endringer og oppdateringer. Samarbeidet mellom involverte parter skal som minimum sikre:

- avklarte roller og ansvarsforhold
- nødvendig teknisk integrasjon og samvirke mellom løsningene
- samordnet feilhåndtering, support og eskalering
- koordinert håndtering av endringer, oppdateringer og videreutvikling
- etterlevelse av krav til informasjonssikkerhet og personvern

På Oppdragsgivers forespørsel skal Avtaleparten kunne redegjøre for hvordan samarbeidet er organisert, herunder relevante kontaktpunkter, ansvarsforhold og etablerte samarbeidsrutiner.

Manglende eller utilstrekkelig samarbeid som påvirker leveransen eller gjennomføringen av rammeavtalen, anses som mislighold av rammeavtalen.

Bilag 5: Pris og prisbestemmelser

5.1 Estimert timeforbruk for etableringsprosjektet

Estimert timeforbruk og pris for etableringsprosjektet fremgår av prisskjemaets punkt 4.3.

Avtalepart skal planlegge, følge opp og rapportere timeforbruket for etableringsprosjektet mot estimatet i prisskjemaet. Dersom Avtalepart ser at estimert timeforbruk kan bli overskredet, skal Oppdragsgiver varsles skriftlig uten ugrunnet opphold.

Varslet skal inneholde begrunnelse for avviket, oppdatert estimat og eventuelle konsekvenser for kostnad, fremdrift og leveranse.

Avvik på inntil 20 % av estimert totalt timeforbruk for etableringsprosjektet kan bare faktureres dersom avviket er dokumentert av Avtalepart og skriftlig godkjent av Oppdragsgiver før merarbeidet utføres.

Overskridelser ut over 20 % krever skriftlig forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Dersom overskridelsen innebærer endring av avtalt omfang, pris eller fremdrift, skal dette avtales skriftlig mellom partene før arbeidet igangsettes.

5.2 Fakturering og betaling

Fakturaformat og adresse

Faktura skal sendes elektronisk i EHF-format til oppdragsgiver, i henhold til fakturaopplysninger oppgitt ved det enkelte avrop.

Obligatorisk fakturainnhold

Faktura skal være fullt ut spesifisert og etterprøvbar, og minimum inneholde følgende opplysninger:

- Oppdragsgivers navn
- Kontraktens navn
- Rammenavn
- Ordrenummer
- Fakturatype
- Fakturaperiode (fra-til dato)

Spesifikasjon per lokasjon

Fakturagrunnlaget skal enten fremgå direkte av fakturaen eller av et obligatorisk vedlegg, og skal minimum inneholde:

- Lokasjon – hvor utstyret/tjenesten er fast plassert
- Type utstyr/tjeneste
- Antall
- Enhetspris
- Referanse

Oppdragsgiver skal kunne kontrollere fakturaen uten å måtte innhente ytterligere informasjon fra Avtaleparten.

Avvik i fakturering

Dersom fakturaen ikke oppfyller kravene i dette punktet, anses den som mangelfull.

Oppdragsgiver kan returnere fakturaen for korrigerings eller kreve at den krediteres og erstattes med ny, korrekt faktura. Betalingsfrist løper først fra korrekt faktura er mottatt.

Gjentatt eller vesentlig feilfakturering som ikke rettes etter påpekning, kan anses som mislighold av avtalen.

Avtalens punkt 6.1 Priser

Priser fremgår av vedlegg 2 - Prisskjema.

Oppdragsgiver kan foreta avrop på produkter som ikke er spesifisert i prisskjemaet. Prisen for slike produkter skal beregnes på grunnlag av Avtaleparts dokumenterte innkjøpspris, med tillegg av det prosentvise påslaget som fremgår av prisskjemaet.

Avtalens punkt 6.2 Prisendring

Prisene er faste de første 12 månedene fra avtalen trer i kraft.

Etter dette kan prisene reguleres én gang per år med virkning fra samme dato som avtalen trådte i kraft, basert på Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (KPI, hovedindeks), med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen trådte i kraft (basisindeks).

Prisregulering skal varsles skriftlig med minimum 1 måned varsel før ikrafttredelse, og skal dokumenteres med henvisning til relevante indekstall.

For øvrig er prisene faste i avtaleperioden og kan ikke endres utover det som fremgår av dette punktet.