

Underlag för upphandling av Trygghetslarm

Dokumentet är ett kravdokument för upphandling av trygghetslarm i ordinärt boende. Underlaget för dokumentet är intervjuer av personer inom kommunerna, intervjuer av brukare, intervjuer med företag, upphandlingsdokument från kommuner, specifikationer/standarder från EU och andra allmänt tillgängliga dokument. Dokumentet är inte en komplett kravspecifikation avseende trygghetslarm. Avgränsningar har gjorts med fokus på att täcka in användarbehov.

Krav kan komma att läggas till, dras bort, justeras, förändras eller kompletteras baserat på resultat från ytterligare intervjuer med kommunerna eller baserat på analysarbete eller återkoppling.

Innehållsförteckning:

Krav på leverantören	2
1 Allmänt leverantören skall.....	2
2 Krav på Basenheten/Trygghetstelefonen.....	2
3 Krav på larmknappen.....	4
4 Tilläggsalarm.....	4
5 Kommunikationskrav och krav på övervakning.....	5
6 Installation.....	5
7 Service och support.....	5
8 Utbildning och beskrivningar.....	6
Krav på Larmmottagning	6
9 Hantering av larm.....	6
10 Statistik.....	7

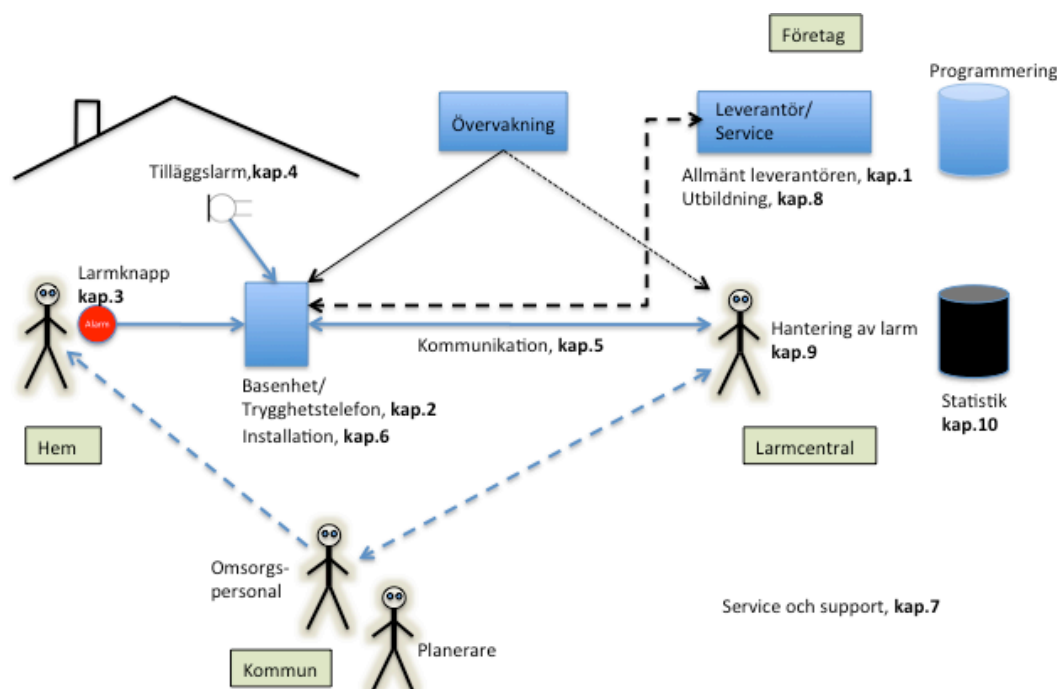


Fig. Kravområden är indikerade med en siffra motsvarande sitt kapitel.

Krav på leverantören

1 Allmänt leverantören skall

- 1.1 Kunna motta beställning via webb.
- 1.2 Leverera beställd larmutrustning inom tre dagar till beställaren.
- 1.3 Kunna demonstrera larmutrustning för Kommunen/beställaren på begäran.
- 1.4 Tillräcklig mängd trygghetslarm skall finnas i reservlager hos Kommunen för att täcka behov (om kommunen utför detta själv).
- 1.5 Byta ut levererad larmutrustning hos brukare inom 24 timmar. (alt. utfört hemtjänstpersonalen)
- 1.6 Tillhandahålla reservdelar och batterier för kommunen utan extra kostnad.
- 1.7 Tillhandahålla telefonsupport för trygghetslarmen och tillbehören.
- 1.8 Kunna kommunicera på svenska med Kommunen/beställaren och larminnehavaren.
- 1.9 Vidareutveckla produkter och produktområdena under avtalstiden.
- 1.10 Sortimentet uppdateras i takt med produktutvecklingen, finns nya produkter/tjänster skall de göras tillgängliga inom avtalet.

2 Krav på Basenheten/Trygghetstelefonen

- 2.1 Kan anslutas till kommunens larmmottagare via det analoga publika telenätet, Mobilnätet (GSM-nätet, 3G nätet, LTE-nätet) eller via de fasta bredbandsnätet.
- 2.2 Då mobilnätet eller det fasta bredbandsnätet används skall samtliga larm överföras i digital form.
- 2.3 Larmet aktiveras på burens larmknapp, på trygghetstelefonen, fast larmknapp i bostaden eller via tillbehör/tilläggsalarm
- 2.4 Generera en tydlig signal för den som initierat larmet om att larmet skickats och tagits emot på larmmottagningen. Signalen bör helst skickas även till larmknappen.
- 2.5 Om larm sker via analoga nätet går det att larma även om den vanliga telefonluren ligger av.
- 2.6 Automatiska testlarm skall kunna genereras en gång per 24 timmar.
- 2.7 Möjliggöra god dubbelriktad talkommunikation mellan den som larmar och larmmottagare.
- 2.8 Ställbar/justerbar ljudvolym,
- 2.9 Kunna anpassas till hörselhjälpmedel.
- 2.10 Funktionsnedsatta (t.ex. synskadade och hörselnedsatta) skall kunna använda produkterna.
- 2.11 Tydliga enkla och få knappar, tydligt framgå hur larminnehavaren larmar, hur larm tas bort.

- 2.12 Knapparna skall tydligt visa funktion.
- 2.13 Närvaro/klarrapportering (till larmmottagare och händelselogg) inklusive vem som hanterar larmet skall kunna genereras och förmedlas i anslutning till enheten bostaden.
- 2.14 Personals närvaromarkering eller klarmarkering skall ske antingen genom knapptryckning på separat knapp eller genom annat förfarande såsom RFID/NFC eller dylikt.
- 2.15 Genererar en händelselogg med typ av händelse, tid, vart larmet skickats samt åtgärd vid på trygghetstelefonen. Loggen skall kunna läsas av på distans
- 2.16 Trygghetstelefonen skall kunna programmeras i larminnehavarens bostad.
- 2.17 Fjärrprogrammering skall kunna ske av larmet via en nätbaserad tjänst (givet att larmet är digitalt).
- 2.18 Vid programmeringen krävs särskild behörighet
- 2.19 Larminnehavaren skall själv inte kunna ändra i programmeringen.
- 2.20 Minst 2 larmknappar skall samtidigt kunna kopplas till trygghetstelefonen (för olika personer i bostaden).
- 2.21 Andra larmgivare kan kopplas till trygghetstelefonen.
- 2.22 Olika larmkaraktärer skall kunna förmedlas till (sändas från trygghetslarmet) bland annat:
 - trygghetslarm
 - brandvarning
 - automatiskt provlarm (X antal gånger per dygn)
 - spänningsbortfall
 - yttre larm (sänglarm, dörrlarm, ...)
 - batterilarm – larmknapp
 - Batteri lågt på larmknapp
 - Batteri lågt på larmenheten
 - ackumulatorfel - trygghetstelefon
- 2.23 Uppfylla EU standard för kommunikation mellan larmknapp och larmenhet. (Radion kommunicerar på frekvensen 868 MHz eller 869 MHz).
- 2.24 Öppet standardiserat protokoll mellan larmenhet och larmmottagning.
- 2.25 Uppfylla EU-standard för Radiomottagare klass 1-mottagare – EN 300 220-2 V2.1.1, som gäller för trygghetstelefoner fr.o.m. den 1 januari 2008.
- 2.26 CE-märkt utrustning.
- 2.27 Vara utrustad med åskskydd både vad gäller elförsörjning och kommunikation.
- 2.28 Trygghetslarmet skall vara självkonfigurerade vid installation och automatiskt etablera en kontakt med larmmottagare.

- 2.29 Vid strömavbrott klara minst 24 timmar, men helst 48 timmars, driftstid.
- 2.30 Skall inte av misstag kunna stängas av.
- 2.31 Inte störa eller påverkas av annan teknisk utrustning i bostaden.

3 Krav på larmknappen

- 3.1 Bäras runt hals eller runt arm.
- 3.2 Skicka signal om larmet inte bärs. (Optional).
- 3.3 Enkelt att koppla larmknapp mot basenhet.
- 3.4 Larmknappen skall kunna anpassas eller bytas ut för den med särskilda behov.
- 3.5 När larmet har aktiverats och mottagits hos larmcentralen visas detta med ljus eller ljudsignaler. Två indikeringar; 1. larmat 2. nått larmcentralen.
- 3.6 Automatisk kontroll av förbindelse mellan larmknapp och basenhet (programmerbar).
- 3.7 Möjlighet att upprätta en duplex talförbindelse mellan larmknapp och larmmottagare via basenheten eller direkt via ett radionät. (Optional, men bedöms positivt).
- 3.8 Talkkvaliteten ska vara av god.
- 3.9 Ljudvolym ska kunna ställas in.
- 3.10 Tillräcklig räckvidd för normalt boende.
- 3.11 Om larminnehavaren är utanför räckviddszonen visas det på larmknappen.
- 3.12 Möjlighet att installera utrustning för förlängd räckvidd mellan larmknapp – trygghetstelefon.
- 3.13 Vattentät, stöttålig, inte känslig för smuts, IP-klassning 67.
- 3.14 Batterikapaciteten om minst 5 år vid 4 sändningar per dag. Alternativt en enkel laddningsprocess där så är tillämpligt.
- 3.15 Genera ett larm om batterikapaciteten sjunker under en viss nivå.
- 3.16 Uppfylla EU specifikation för tryckkänslighet.
- 3.17 Larmknapp med flera nivåer av allvarlighetsgrad bedöms positivt.

4 Tilläggsalarm

- 4.1 Tillhandahålla tilläggsalarm som kan kopplas till basenheten.
- 4.2 Tilläggsalarm som erbjuds
 - dörrlarm, fönsterlarm
 - rökvarnare,
 - fallsensor,
 - sänglarm,
 - mattlarm,
 - rörelsedetektor,

- övriga larm/detektorer
 - andra passivitetslarm
- 4.3 Anpassa till olika funktionsnedsättningar.

5 Kommunikationskrav och krav på övervakning

- 5.1 Digitala trygghetstelefoner skall fungera över IP-nät och datakommunikation skall ske genom datakanaler.
- 5.2 Analoga trygghetstelefoner skall fungera över PSTN nät.
- 5.3 Analoga trygghetstelefoner skall fungera över PSTN nät
- 5.4 Digitala trygghetstelefoner som ansluts till mobila nät skall vid behov anslutas genom en extern antenn.
- 5.5 Möjliggöra ofta förekommande (frekvent) digital övervakning. ("Heart Beat") mellan trygghetstelefonen och larmmottagningen,
- 5.6 "Heart beat" frekvensen (tidsintervall) skall vara ställbar.
- 5.7 Trygghetslarmet fungerar inom hela Kommunen och då mobilnät används med fullt acceptabel täckning
- 5.8 Larmmeddelande skickas från övervakningen till larmmottagaren om det blir avbrott i trygghetslarmet. Avbrottet kan t.ex. bero på att täckningen eller mobilnätet inte fungerar
- 5.9 Övervakningsfunktionen skall vara programmerbar, med avseende på när larm genereras vid uteblivna "heart beat" signaler, via ett web gränssnitt.

6 Installation

- 6.1 Trygghetstelefonen skall vara enkel att installera.
- 6.2 Personal inom hemtjänsten skall kunna utföra installationen.
- 6.3 Trygghetslarmen skall kunna förprogrammeras före installation.
- 6.4 Larmet skall kunna testas vid installation.
- 6.5 Räckviddstest (trygghetstelefon – larmknapp) skall enkelt kunna utföras.
- 6.6 Genomgång av larmet (hur man larmar) skall göras med larminnehavaren.
- 6.7 Leverantören skall assistera vid installation (om det blir problem) och ge support via telefon.

7 Service och support

- 7.1 Service och support under kontorstid (8-17) av kompetent personal.
- 7.2 Batteribyte på trygghetstelefonen skall bekostas av leverantören.
- 7.3 2-års garanti på trygghetstelefonen.
- 7.4 Larmutrustning som skickas för reparation/serviceinsats – skickas tillbaka lagad till kommunen inom 3 dagar.

7.5 Fraktkostnad täcks av leverantören.

8 Utbildning och beskrivningar

- 8.1 Utbildning och information till larmansvariga inom Kommunen.
- 8.2 Utbildning och instruktion i hantering av trygghetslarm.
- 8.3 Utbildning och information ges till samtlig relevant personal vid produktförändringar.
- 8.4 Beskrivningar till larmsamordnare och berörd personal, lättförståeliga, på svenska.
- 8.5 Produktblad för alla produkter.

Krav på Larmmottagning

9 Hantering av larm

- 9.1 Larmet skall besvara inom 20 sekunder från det att det tagits emot av larmmottagaren.
- 9.2 Om larmet inte besvarats inom viss specificerad till skall larmet vidareförmedlas till annan aktiv larmmottagare.
- 9.3 Larm från brukare skickas inte i klartext utan vem som larmar avkodas i larmcentralen.
- 9.4 Larmknapps-genererade larm skall besvaras av mänsklig operatör.
- 9.5 Larmmottagning skall vara tillgänglig 24 timmar om dygnet all dagar på året.
- 9.6 Tillgängligheten får ej understiga 99.99% (totalt nere max 53 minuter på ett år).
- 9.7 Backup larmmottagare skall finnas för att täcka upp till 100% tillgänglighet.
- 9.8 Bortfall av tillgänglighet skall redovisas till kommunen/beställaren.
- 9.9 Larmmottagaren skall bedöma larmet och vidta åtgärder enligt generell och individuell lista/åtgärdsplan.
- 9.10 Treparsamtal skall vara möjligt att koppla upp mellan den som larmar, larmmottagare och utförare.
- 9.11 Andra typer av larm kan hanteras automatiskt enligt speciell överenskommelse med kommunen.
- 9.12 Uteblivna "Heart Beat" skall kunna hanteras efter kommunens önskemål.
- 9.13 "Krav på personal som mottar larm" Sekretess, utbildning, kompetens, språkkunskaper, tillgång till tolkar.
- 9.14 Data som finns eller tas ut ur systemet skall skyddas ur sekretess, spårbarhet, behörighets och intrångssynpunkt.

- 9.15 Mottagning av testlarm skall kunna ske och loggas. Vid digitala larm besvaras larmet automatiskt.
- 9.16 Larm och larmhantering skall loggas i systemet och sparas under ett specificerat antal år.
- 9.17 Kunna läsa ut händelselogg ur trygghetstelefon.
- 9.18 Larmmottagare skall erbjuda ett web-baserat gränssnitt för kommunen/beställaren.
- 9.19 Nya larminnehavare skall kunna registreras via en webbtjänst.
- 9.20 Larmcentralen skall ha redundanta lösningar för kommunikation och servrar.

10 Statistik

- 10.1 Statistiken på larm och annan data skall kunna nås via en säker webbtjänst. (Inloggning och listor på vem som tagit ut data skall också göras tillgängligt).
- 10.2 Få ut statistik över inkomna larm och larmorsak, larmtyp under olika perioder, tid.
- 10.3 Möjlighet till information som visar larmmönster, orsaker för enstaka larminnehavare och innehavstid.
- 10.4 Få ut statistik om hur många larm som går till kommunens personal, hur många åtgärdas av larmmottagaren (när inte kommunens personal) per larm innehavare och totalt.
- 10.5 Få ut statistik på svarstider och åtgärdstider (tiden tills personal kommit till larminnehavaren då denna har larmat) och hur länge utföraren varit på plats hos den som larmat och om möjligt vem som varit på plats.