

Møte i Rådmannsgruppen 26. november 2015

Sak 44/2015 Anskaffelse av digital kommunikasjonsløsning for trygghetsalarmer i Vestregionen

Forslag til vedtak:

Vestregionen etablerer felles innovativ anskaffelse for digital kommunikasjonsløsning for kommunene i Vestregionen. Formålet med anskaffelsen er å sikre tilnærmet 100% oppetid og dekning ved bruk av digitale trygghetsalarmer. Løsningen baseres på en modell der flere tilbydere involveres, og der koordinasjonen mellom tilbyderne og kommunen utføres av ekstern partner.

Bakgrunn

I Norge finnes det i dag ca. 80 000 trygghetsalarmer. Hovedvekten av disse er tilknyttet det analoge telenettet. I 2014 varslet Telenor at de kommer til gradvis å fase ut dette nettet fra og med 2017. Utfasingen av det analoge nettet innebærer at trygghetsalarmene, som i hovedsak er tilknyttet det analoge nettet, må knyttes til en digital kommunikasjonsløsning. Digitale kommunikasjonsløsninger deles vanligvis inn i fast IP og mobilt IP. Fast IP omfatter løsninger der signalene sendes gjennom fiber eller andre typer kablet nett. Mobilt IP omfatter løsninger der signalene sendes trådløst til nærmeste basestasjon, og leveres kun av Telenor, Netcom eller ICE.

Helsedirektoratet har anbefalt at kommunene setter i gang arbeidet med å skifte ut alle analoge trygghetsalarmer og etablere digitale løsninger i hele tjenestekjeden basert på mobilt IP. I Helsedirektoratets publikasjon IS 2225 – [Helsedirektoratets anbefalinger til kommunene på det velferdsteknologiske området](#) utgitt oktober 2014, framgår det at kommunene vil ha totalansvar for hele kommunikasjonskjeden, altså både det tekniske og økonomiske ansvaret for at tjenestemottaker har nettilgang (dekning) og at nettet er stabilt (lav risiko for å falle ut).

Kritiske forhold

Det analoge telenettet har betydelig høyere stabilitet enn det digitale nettet. Dagens trygghetsalarmbruker er normalt koblet opp mot mer enn en telefonsentral. Hvis en av sentralene faller ut, vil bruker automatisk kobles til en annen sentral. Å tenke sikkerhet og stabilitet knyttet til trygghetsalarmer har derfor ikke vært en sentral problemstilling for kommunene til nå.

Helsedirektoratet sier ingenting om hvilke krav til sikkerhet og stabilitet som skal stilles til en digital kommunikasjonsløsning. I dag finnes det ingen tilgjengelige løsninger som oppfyller et krav om 100 prosent dekning og oppetid. Vanligvis kontraktsfestes det en oppetid på rundt 99 prosent for mobilt IP. Dette innebærer at løsningen kan være nede i 3-4 dager per år uten at kontrakten brytes. I en kommune med 2000 trygghetsalarmer vil dette innebære at 20 alarmer til en hver tid kan være ute av drift, eller at alle kan være ute av drift samtidig 3 – 4 dager pr år. Med fiber er det mulig å etablere oppetid tett opp mot 99,5%, men fiber er mindre utbredt og har høyere driftskostnader enn de andre løsningene.

Når Helsedirektoratet anbefaler at kommunen skal ha totalansvar, innebærer dette også det enkelte abonnement knyttet til hver enkelt tjenestemottaker. I en kommune kan det være ulik mobil og fast IP-dekning i ulike geografiske områder. Det betyr at kommunen må inngå kontrakt med flere leverandører for å sikre full dekning i sin kommune, fordi det i dag ikke finnes aktører som alene har full dekning, hverken på fast eller mobilt IP. Dersom kommunene kun velger en enkelt leverandør, kan kommunen

risikere at enkelte tjenestemottakere kan ha dårligere dekning eller dårligere utbygd IP-nett der denne tjenestemottakeren bor.

Dersom tjenestemottaker ikke skal risikere å miste forbindelsen til nettet, eller at kommunen der tjenestemottakeren bor skal behøve å ta hensyn til hvilken operatør som gir dekning, vil dette kreve at løsningen er redundant, det vil si at det alltid ligger en nett-tilgang i bakgrunnen dersom hovedbærer går ned.

Helsenorge.no anbefaler at roaming er tilgjengelig for tjenestemottakerne¹. Roaming betyr at trygghetsalarmer vil koble seg opp mot den basestasjonen som har best forbindelse, uavhengig av hvilken operatør som eier det aktuelle nettet. Det betyr også at kommunene ikke kan forholde seg til kun en leverandør, men må benytte leverandører med best dekning der tjenestemottakeren bor. I dag er det ingen som kan tilby kommunikasjonsløsninger for digitale trygghetsalarmer som har full redundans eller roaming.

Innen overgang til digital kommunikasjonsløsning bør kommunene gjennomgå avtalene som er knyttet opp til håndteringen av alarmsignaler, for å sikre at framtidig alarmmottak kan håndtere digitale signaler. En sikker digital kommunikasjonsløsning vil være bærebjelke for alle framtidig velferdsteknologisk løsninger som kommunene senere ønsker å innføre, eller etablere, som en integrert del av det kommunale tjenestetilbudet.

Anbefalinger

Helsedirektoratet har ikke problematisert at det ikke finnes enkeltleverandører som kan tilby digitale kommunikasjonsløsninger med 100% oppetid, redundans og roaming, og det anbefales ingen spesiell leverandør framfor andre.

Gjennom dialog med sentrale aktører i markedet, har vi erfart at det vil det være mulig å inngå avtale med flere aktører som samlet tilbyr en kommunikasjonsløsning som vil gi redundans – og dermed tilnærmet 100% oppetid – og roaming. Dette innebærer at hver kommune tegner en likelydende kontrakt, men der leveransen ivaretas av den mest egnede tilbyderen. Valg av tilbydere og selskapet som skal vurdere hvilken tilbyder som vil være best egnet for den enkelte tjenestemottaker i den enkelte kommune, må finne sted gjennom en innovativ anskaffelse. Vi har identifisert mulige tilbydere, samt virksomheter som kan ivareta koordinatorfunksjonen mellom tilbyderne og kommunene.