

INVITASJON TIL MARKEDSDIALOG

Fremtidens responscenterløsning

En åpen, skalerbar løsning for tryggere innbyggere, sterkere beredskap og mer bærekraftige digitale kommunale helse- og omsorgstjenester.

Værnes Respons • Kongsbergregionen • Tromsø kommune

1. Vi inviterer markedet til å tenke stort

Værnes Respons, Kongsbergregionen og Tromsø kommune forbereder anskaffelse av en fremtidsrettet digital respons- og samhandlingsløsning som kan knytte sammen innbyggere, teknologi og kommunale tjenester i et åpent og robust økosystem. Vi inviterer markedet fordi vi ønsker å forstå hva som er mulig, hva som er modent, og hvordan anskaffelsen kan stimulere til reell innovasjon og god konkurranse.

For å understøtte dagens tjenesteleveranse og fremtidig utvikling av samarbeidet, skal løsningene være skalerbare og fleksible. Dette inkluderer muligheten for å tilknytte nye kommuner uten vesentlige tekniske tilpasninger, samtidig som samarbeid og videreutvikling av velferdsteknologiske tjenester ivaretas. Det er derfor viktig at fremtidige løsninger understøtter enkel tilkobling og skalering, slik at nye kommuner kan knyttes til responscenteret uten omfattende tilpasninger.

Kongsbergregionen, Værnes Respons og Tromsø kommune har samarbeidet tett om utvikling av responscenter-tjenester siden de gjennomførte en felles anskaffelse av responscenter-løsning i 2018. Gjennom åtte år med erfaring fra samme plattform har partene opparbeidet betydelig kompetanse om både muligheter og utfordringer i dagens marked. Dette danner et solid grunnlag for å definere behovene til fremtidens responscenter-løsning og gjennomføre en felles markedsdialog.

Værnes Respons:

Værnes Respons er et interkommunalt responscenter-samarbeid etter kommunelovens kapittel 20 - administrativt vertskommunesamarbeid. Pr. 1.10.26 betjenes 218.000 innbyggere, betjener ca. 5.000 antall tjenestemottakere. I 2025 ble 445.000 varslere håndtert i teknisk løsning

Responscenteret mottar og håndterer varslere fra helse- og velferdsteknologiske løsninger på vegne av deltakerkommunene. Tjenesten håndterer blant annet varslere fra trygghetsalarmer, lokaliseringsteknologi, digitale tilsynsløsninger, sensorer og elektroniske medisindispensere. Samarbeidet bygger på kommunenes felles satsing på digitalisering og velferdsteknologi, og har som mål å bidra til økt trygghet for innbyggerne, bedre ressursutnyttelse og høy kvalitet i tjenestene. Kommunene Stjørdal, Selbu, Tydal, Meråker, Frosta, Malvik, Levanger, Verdal, Inderøy, Steinkjer, Namsos, Nærøysund, Oppdal, Rennebu, Midtre Gauldal, Melhus, Skaun, Orkland, Inderøy, Indre Fosen, Heim og Frøya er pr. 1.10.26 med i samarbeidet. Samarbeidet gjør det mulig å møte økende behov for digitale helse- og omsorgstjenester gjennom felles løsninger, standardiserte arbeidsprosesser og kontinuerlig kompetanseutvikling. Værnes Respons har åpnet for at kommunene på Helgeland kan slutte seg til samarbeidet. Dette gir mulighet for å ta del i et etablert fag- og utviklingsmiljø som sammen bygger robuste og fremtidsrettede responstjenester.

Kongsbergregionen:

Responsssenteret Kongsbergregionen er et vertskommunesamarbeid med Kongsberg kommune som vertskommune. Per 06.10.2026 omfatter samarbeidet kommunene Kongsberg, Notodden, Hjartdal, Nore og Uvdal, Flesberg, Rollag og Sigdal. Responsssenteret mottar og håndterer alarmer fra trygghetsskapende velferdsteknologi, herunder stasjonære og mobile trygghetsalarmer, GPS, digitale tilsyn, sensorteknologi og elektroniske medisindispensere. Pr. 1.10.26 betjenes ca 55.000 innbyggere, betjener 1841 tjenestemottakere. I 2025 ble 1.809.016 varsler håndtert i teknisk løsning. Responsssenteret kombinerer alarmmottak med et kompetansesenter for velferdsteknologi som tilbyr opplæring, veiledning og støtte til brukere, pårørende og helse- og omsorgstjenestene. Gjennom regionalt samarbeid legger Responsssenteret til rette for felles arbeidsprosesser, kompetanseutvikling og en effektiv leveranse av digitale helse- og omsorgstjenester på tvers av kommunene.

Tromsø kommune:

Tromsø kommune har et bemannet responscenter som i dag håndterer alarmer og varsler for Tromsø og Karlsøy kommuner. Pr. 1.10.26 betjenes ca 82 000 innbyggere, betjener ca 1 500 antall tjenestemottakere. I 2025 ble ca 375 000 varsler håndtert i teknisk løsning

De velferdsteknologiske løsningene forvaltes av Tromsø kommunes avdeling for e-helse, teknologi og respons. Responsssenteret mottar og behandler varsler fra trygghetsalarmer med tilhørende sensorer, lokaliseringsteknologi, multisensorteknologi, herunder kamerabaserte løsninger, samt medisindispensere.

Kommunene står overfor demografiske endringer og et økende behov for helse- og omsorgstjenester. For å møte disse utfordringene er det viktig å kunne ta i bruk nye og hensiktsmessige velferdsteknologiske løsninger på en effektiv måte. En sentral forutsetning er at ny teknologi kan integreres sømløst med eksisterende løsninger og arbeidsprosesser. Tromsø kommune ønsker å kunne tilby responscentertjenester til kommuner i regionen.

Vår utfordring til markedet

Vis oss hvordan løsningen kan gjøre komplekse og nye tjenester enkle å bruke, sikre døgnkontinuerlig stabil drift og gi kommunene frihet til å ta i bruk både eksisterende og nye teknologier over tid.

Hvorfor dette er interessant for dere

- Tre erfarne offentlige samarbeidspartnere går sammen om et felles målbilde og en felles markedsdialog.
- Løsningen skal kunne vokse med nye kommuner, regioner, teknologier og arbeidsformer.

- Ha dialog med aktører som ønsker å fremme åpne standarder, brukervennlige grensesnitt og konkurransedyktighet i markedet.
- Markedet får anledning til å påvirke behovsbeskrivelse, gjennomføringsmodell, verifikasjon og kommersiell struktur før konkurransen kunngjøres.
- Ambisjonen er en løsning som kan ha relevans langt utover dagens samarbeid, uten at markedsdialogen foregriper senere beslutninger om omfang eller deltakelse.

Hvem vi ønsker å møte

Vi ønsker innspill både fra komplette systemleverandører og fra aktører som kan bidra med sentrale komponenter, integrasjoner, infrastruktur, sikkerhet, dataanalyse, kunstig intelligens, kommunikasjon eller nye tjenestemodeller. Norske og internasjonale aktører, alene eller i partnerskap, oppfordres til å delta.

2. Målbilde 2040 – behov og temaer vi ønsker innspill på

I 2040 skal innbyggere kunne motta trygge og sammenhengende digitale helse- og omsorgstjenester uavhengig av kommunegrenser, teknologileverandør og lokalt systemlandskap. Responssenterløsningen skal være bindeleddet som gjør at riktig informasjon når riktig rolle til riktig tid, og at hendelser blir forstått, prioritert, fulgt opp og dokumentert på en sikker måte.

Behov som skal dekkes

- Sammenhengende hendelsesforløp: Med innbyggerens trygghet og mestring som utgangspunkt skal én felles responsflate motta varslar og henvendelser fra ulike kilder. Ansatte skal kunne forstå situasjonen, prioritere, kommunisere, eskalere, følge opp, fordele ansvar og dokumentere hendelsen i én helhetlig arbeidsflyt.
- Teknologinøytral tilkobling: Et åpent økosystem med standarder, dokumenterte API-er og tydelige datarettigheter skal gjøre det mulig å koble til dagens og fremtidens trygghetsteknologi, sensorer, digitale tilsyn, lokalisering, medisineringsstøtte, video og helserelaterte målinger, også fra tredjepartsleverandører.
- Integrert kommunikasjon: Tale, video og meldingsbasert kommunikasjon skal være en naturlig del av hendelseshåndteringen, slik at informasjon kan innhentes, deles, dokumenteres og overføres uten systemskifter eller tap av kontekst.
- Sømløs informasjonsflyt: Relevant informasjon skal kunne utveksles med fagsystemer, identitetsløsninger, kommunikasjonsløsninger og analyseplattformer uten dobbeltregistrering.

- **Dynamisk samhandling og fleksibilitet:** Lokale og regionale tjenestemodeller skal kunne fungere innenfor en felles løsning. Hendelser skal kunne rutes etter kommune, tjeneste, tid, geografi, kapasitet, kompetanse og alvorlighetsgrad, samtidig som ansvar og roller er tydelige.
- **Data til handling med menneskelig kontroll:** Beslutningsstøtte, analyse og tidlig identifisering av avvik skal bidra til raskere og bedre vurderinger. Anbefalinger og prioriteringsstøtte skal ha synlig grunnlag, være forklarbare og sporbare, kunne overstyres og alltid inngå i en menneskelig vurdering.
- **Operativ og strategisk innsikt:** Løsningen skal gi sanntidsoversikt og styringsinformasjon om hendelser, responstid, kapasitet, kvalitet, teknologistatus, avvik og kostnader.
- **Delt kapasitet, beredskap og innebygd trygghet:** Responssentre skal kunne avlaste og overta for hverandre, både planlagt og ved hendelser. Kritiske funksjoner skal opprettholdes gjennom redundans, alternative kanaler, sikker tilgang, kontrollert tilbakeføring og utprøvde reserveprosedyrer. Pasientsikkerhet, personvern, informasjonssikkerhet og driftskontinuitet skal ivaretas i arkitekturen fra første stund.
- **Kontrollert utvikling over tid:** Nye kommuner, leverandører og tjenester skal kunne kobles til gjennom forutsigbare prosesser, testmiljøer, versjonering og bærekraftige prismodeller. Arkitekturen skal også ivareta exit-strategi og kontroll med leverandørkjeden, slik at komponenter kan skiftes ut over tid.

Ut fra våre behov, ønsker vi innspill på

Hendelsesflyt og brukeropplevelse
Hvordan kan én felles arbeidsflate gjøre arbeidshverdagen enklere og mer oversiktlig for ansatte?
Leverandørens svar:
Hvordan bør prioritering, ruting, eskalering og overlevering visualiseres og styres?
Leverandørens svar:
Hvordan kan løsningen støtte både standardisering og lokal variasjon?
Leverandørens svar:

Hvordan tale, video, meldinger og annen kommunikasjon kan håndteres i samme arbeidsflate som hendelser og alarmer.
Leverandørens svar:
Hvordan kommunikasjon kan overføres mellom operatører, responssentre og eksterne aktører uten tap av informasjon eller situasjonsforståelse.
Leverandørens svar:
Hvordan kan kommunikasjon foregå mellom operatører, mellom responscenter og utøvende tjeneste, mellom ansatte ute i tjenestene, og hvordan kan dette logges?
Leverandørens svar:
Data, analyse og KI
Hvilke former for beslutningsstøtte er modne og forsvarlige i dag?
Leverandørens svar:
Hvordan kan data struktureres og tilgjengeliggjøres slik at kommunene enkelt kan etablere rapportering, styringsinformasjon og analyse?
Leverandørens svar:
Hvordan kan en støtte nasjonale standarder og føringer for informasjonsutveksling, som for eksempel FHIR: https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/anbefaling-om-bruk-av-hl7-fhir-for-datadeling/kort-om-hva-fhir-er?
Leverandørens svar:
Hvordan kan automatisering og KI dokumenteres, testes, forklares og overvåkes?
Leverandørens svar:
Hvordan kan data gjenbrukes til kvalitetsforbedring uten å svekke personvern, sikkerhet

eller kontroll?
Leverandørens svar:
Beredskap
Hvordan kan responssentre overta for hverandre uten tap av situasjonsforståelse?
Leverandørens svar:
Hvordan kan viktige tjenester fortsatt fungere dersom kommunikasjon, innlogging, integrasjoner eller en leverandør svikter?
Leverandørens svar:
Hvordan bør kontinuitet, gjenoppretting og fullskala øvelser verifiseres gjennom kontrakten?
Leverandørens svar:
Hvordan kan leverandøren bidra til å styrke kommunens beredskap ved hendelser som påvirker brukere, personell, teknologi eller infrastruktur
Leverandørens svar:
Skalering og innføring
Hvordan kan nye kommuner og teknologier kobles til raskt og kontrollert?
Leverandørens svar:
Hvilke migrerings- og testløp reduserer risiko ved overgang fra eksisterende løsninger?
Leverandørens svar:
Hvordan bør ansvar fordeles mellom leverandør av mottaksløsning, teknologileverandør, kommune og responssenter?

Leverandørens svar:
Kommersiell modell og partnerskap
Hvilke prismodeller gir sammenlignbarhet, skalerbarhet og rimelig risikofordeling?
Leverandørens svar:
Hvordan kan innovasjon og kontinuerlig forbedring stimuleres uten å svekke konkurranse eller etterprøvbarehet?
Leverandørens svar:
Hvilke kontrakts- og samarbeidsformer gjør det attraktivt for både store og mindre aktører å delta?
Leverandørens svar:
Praktisk testing av løsningens brukskvalitet
Behov for praktisk testing av løsningens brukskvalitet i lab hos oppdragsgiver som en del av anskaffelsesprosessen, hvordan stiller leverandøren seg til dette?
Leverandørens svar:

Hva vi ikke ønsker å låse på forhånd

- Én bestemt teknisk arkitektur eller leveransemodell.
- Én bestemt organisering av mottakstjenestene.
- Én bestemt bruk av KI, analyse eller automatisering.
- Én bestemt prismodell eller kontraktsmekanisme.
- En løsning som forutsetter at alle kommuner har identiske behov eller systemer.

Vi ønsker i stedet at markedet beskriver reelle alternativer, konsekvenser, avhengigheter og anbefalte veivalg.

3. Praktisk informasjon og veien videre

Innhold	
Skriftlige innspill	Aktørene kan levere korte, strukturerte svar på temaene i invitasjonen innen 16. November på epost til varnes.respons@varnesregionen.no Ønsket format: • Maksimalt 15 sider + en enkel arkitekturskisse eller tjenesteflyt. • Tydelig merking av forutsetninger og avhengigheter. • Konfidensiell informasjon markeres med rød skrift. • Norsk, svensk, dansk og engelsk kan benyttes.
Individuelle dialogmøter	Alle aktører som ønsker, inviteres til en til en møter 23. eller 24. November 2026, Gardermoen. Påmelding til en til en-møte innen 11. November: varnes.respons@varnesregionen.no
Oppsummering	Relevant, ikke-konfidensiell læring brukes til å forbedre anskaffelsesdokumentene.
	Spørsmål rettes til: varnes.respons@varnesregionen.no
	• Deltakelse i dialogen er ikke en forutsetning for å delta i en senere konkurranse. • Dialogen vil ikke gi enkeltaktører en konkurransefordel. • Opplysninger som aktørene mener er forretningshemmeligheter, må merkes tydelig og begrunnes. • Oppdragsgiverne kan sammenstille og dele generell læring, når dette kan gjøres uten å røpe

Innhold	
	beskyttet informasjon. • Endelig konkurransegrunnlag, omfang, kontraktsmodell og krav fastsettes først etter dialogen og nødvendige interne beslutninger.