

Nacionalni inštitut za javno zdravje
Trubarjeva cesta 2
1000 Ljubljana

Obrazec P-5 »Specifikacije« je priloga kasneje sklenjene pogodbe

SPECIFIKACIJE NAROČILA:

- **SKLOP 1:** Naročilo profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov epidemiološkega poizvedovanja SARS-CoV-2;
- **SKLOP 2:** Naročilo zunanje IT podpore za delovanje profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov.

1. JAVNO NAROČILO

1.1. IZHODIŠČE

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) v okviru svoje dejavnosti izvaja tudi iskanje kontaktov okuženih s SARS-CoV-2. Za obvladovanje epidemije SARS-CoV-2 je pomembno čim bolj dosledno iskanje in sledenje vsem stikom (t.i. model A iskanja stikov), ki pa je časovno zahteven, saj lahko anketar opravi le določeno število primerov. Trenutno iskanje primerov poteka v okviru epidemiološke službe s pomočjo zunanjega izvajalca klicnih storitev. Zaradi še trajajoče epidemije SARS-CoV-2, Nacionalni inštitut za javno zdravje potrebuje je potrebna zagotovita nadaljnja pomoč zunanjega izvajalca klicnih storitev.

Model A iskanja stikov: Epidemiološka služba izvede epidemiološko poizvedovanje pri vsakem potrjenem primeru okužbe s SARS-CoV-2. Z okuženo osebo v telefonskem pogovoru prepoznata potencialne visokorizične kontakte (VRK), katere nato epidemiološka služba pokliče in v pogovoru z njimi določi, ali je oseba VRK. Epidemiološka služba prepoznanim VRK predlaga karanteno. Epidemiološka služba med epidemiološkim poizvedovanjem nudi vse informacije in navodila okuženim in njihovim VRK.

Vključitev profesionalnih klicnih centrov in dodatne zunanje pomoči IT služb naslavlja Zakon o nujnih ukrepih na področju zdravstva (v nadaljevanju ZNUPZ), ki je bil dne 7.7.2021 potrjen v Državnem Zboru Republike Slovenije na 24. redni seji Državnega Zbora. Poglavje je urejeno v peti točki ZNUPZ z naslovom vzpostavitev nujnega operativnega centra za epidemiološke preiskave. Nadalje je v 37. členu ZNUPZ določeno, da NIJZ za podporo izvajanju epidemioloških preiskav in drugih posebnih ukrepov za preprečevanje in obvladovanje COVID-19 v skladu z zakonom, ki ureja nalezljive bolezni (v nadaljevanju ZNB), nadgradi zmogljivosti epidemiološke službe in vzpostavi nujni operativni center.

1.2. PREDMET JAVNEGA NAROČILA

Predmet javnega naročila je sestavljen iz dveh sklopov (Sklop 1 in Sklop 2). Ponudnik lahko odda ponudbo za posamezen sklop naročila ali za oba sklopa naročila:

- **Sklop 1: Naročilo profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov epidemiološkega poizvedovanja SARS-CoV-2 ter**
- **Sklop 2: Naročilo zunanje IT podpore za delovanje profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov.**

1.3. SPECIFIKACIJE STORITEV SKLOPA 1: Naročilo profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov epidemiološkega poizvedovanja SARS-CoV-2

Naročilo zajema najem aktivnosti profesionalnega klicnega centra s količinsko šestdeset (60) slovensko govorečih agentov, kateri bodo opravljali delo doslednega iskanja in sledenja vsem stikom visokorizičnih kontaktov okuženih oseb s SARS-CoV-2, kar zajema opis iskanja po modelu A oz. skladno z navodili epidemiološke službe NIJZ. Ponudnik mora zagotavljati vseh šestdeset agentov v roku petnajstih (15) dni po sklenitvi pogodbe.

Ponudnik mora zagotavljati razporeditev agentov v 40 urni delavnik na agenta in podporo od ponedeljka do nedelje, od 8:00 do 16:00 ure, v trajanju 3 mesecev. Točno razporeditev in izmene se dogovorijo in uskladijo med naročnikom in ponudnikom v roku meseca dni pred nastopom potrebe. Pri tem se upoštevajo vsa zakonska določila. V kolikor bo agent odsoten 2 do 4 tednov zaradi dopusta ali bolezni, se obračuna 50 % FTE cene. Ponudnik dodatno zagotovi minimalno dva koordinatorja agentov in vodjo agentov.

Ponudnik oz. bodoči izvajalec bo uporabljal direktno infrastrukturo klicnega centra NIJZ ter odhodne klice izvajal v imenu NIJZ po sledečem osnovnem principu:

1. Pričetek izvajanja ankete sproži zahtevek Aplikacije za izvajanje anket telefonski centrali.
2. Centrala prejme zahtevek in vzpostavi povezavo s ciljnim izvajalcem anket (agentom).
3. Po vzpostavljeni povezavi z agentom centrala vzpostavi povezavo z anketirancem.

Pri tem mora zunanji izvajalec zagotoviti ciljne telefonske številke izvajalcev anket (agentov), na katere se vzpostavi opisana klicna povezava oz. povezave. Zagotavljanje lastniških števil (manipulativne stroške v zvezi s telekomunikacijskimi storitvami, kar zajema impulze in ostale stroške krije NIJZ).

Ciljna telefonska številka posameznega agenta se vnese v Aplikacijo za izvajanje anket. Poročila o izvedbi klicev bo ponudnik (bodoči izvajalec) pridobival iz namenske NIJZ Aplikacije za izvajanje anket.

Strnjene specifikacije storitve so zapisane v spodnji tabeli:

Sklop 1: Naročilo profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov epidemiološkega poizvedovanja SARS-CoV-2	Enota	Celotna količina
Vzpostavitev, zagon in administracija sistema: <ul style="list-style-type: none"> - prevzem del in koordinacija z naročnikom; - vzpostavitev ustrezne povezave med naročnikovo infrastrukturo klicnega centra in ponudnikom; - skupaj z naročnikom zagotovi usposabljanje za izvajanje predmeta naročila; - administracija, testiranje in zagon sistema. 	1	1
Zakup slovensko govorečih agentov zajema: <ul style="list-style-type: none"> - zagotavljanje šestdeset (60) agentov za čas trajanja pogodbe. - aktivacijo vseh šestdeset (60) agentov v roku petnajstih (15) dni po podpisu pogodbe; - cena na FTE agenta naj zajema izvajanje telefonskega poizvedovanja in iskanja kontaktov z vključenimi efektivnimi urami, dopustom, regresom, zdravniškim pregledom, nadomestilom za prevoz in prehrano in vsem drugimi zakonsko določenimi dodatki; - programsko in strojno opremo za delo agenta in poskrbljeno varnost povezave; - časovno razpoložljivost agentov od 8 – 16 ure, od ponedeljka do nedelje, v trajanju 3 mesecev; - usposabljanje in izobraževanje kadra na področju profesionalne komunikacije; - minimalno dva koordinatorja in vodjo projekta za spremljanje dela; - dnevna, tedenska in mesečna poročila naročniku. <p>* FTE = full-time equivalent. V roku petnajstih (15) dni po sklenitvi pogodbe bo ponudnik moral zagotoviti 60 agentov. Celotna FTE cena na agenta naj bo obračunana za celomesečno prisotnost agenta za 40 urni delavnik.</p> <p>14 dnevno izobraževalno obdobje izobraževanja in uvajanja je v stroškovno breme ponudnika.</p>	1 FTE	60 FTE*

Naročnik se obveže:

- Pravočasno posredovati specifikacije potrebne za vzpostavitev sistema;
- Izvesti ustrezno šolanje agentov;
- Zagotoviti dostope do sistemov, ki izvajalcu omogočajo dostop do informacij, potrebnih za iskanje kontaktov (direktna uporaba infrastrukture klicnega centra NIJZ);
- Zagotoviti lastniške številke (manipulativne stroške v zvezi s telekomunikacijskimi storitvami, kar zajema impulze in ostale stroške nosi naročnik).

Vse posredovane in tekom izvedene aktivnosti generirane baze podatkov postanejo last naročnika.

Dnevno dodeljene primere za iskanje in sledenje stikov se mora obravnavati še v istem dnevu znotraj delovnika od 8:00 do 16:00 ure oziroma v roku 24 ur po prejemu primeru izven delovnega časa. Čas za odpravo napake je v roku 24 ur.

1.4. SPECIFIKACIJE STORITEV SKLOPA 2: Naročilo zunanje IT podpore za delovanje profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov

Naročilo zajema naročilo dveh (2) strokovnjakov s področja informacijske tehnologije, ki bodo zagotavljali pomoč profesionalnim klicnim centrom za iskanje kontaktov.

Delo IT strokovnjakov bo zajemalo storitve vezane na obstoječo programsko in strojno opremo NIJZ, ki se uporablja za iskanje in sledenje stikov, generiranja in prikazovanja epidemioloških podatkov ter morebiten razvoj novih programskih rešitev:

- analiziranje zahtev, načrtovanje, nadgradnje in implementacijo rešitev;
- testiranje, spremljanje delovanja in vzdrževanje programske opreme;
- vzdrževanje razvojnega okolja;
- nudenje pomoči uporabnikom pri uporabi programske opreme.

Od IT strokovnjakov se pričakuje hitra odzivnost, ki je pogojena z epidemijo COVID-19.

Ponudnik mora zagotavljati razporeditev strokovnjakov v 40 urni delavnik na strokovnjaka in podporo od ponedeljka do petka, od 8:00 do 16:00 ure, v trajanju 3 mesecev. Točno razporeditev in izmene se dogovorijo in uskladijo med naročnikom in ponudnikom v roku meseca dni pred nastopom potrebe. Pri tem se upoštevajo vsa zakonska določila. V kolikor bo IT strokovnjak odsoten od 2 do 4 tednov zaradi dopusta ali bolezni, se obračuna 50 % FTE cene.

Sklop 2: : Naročilo zunanje IT podpore za delovanje profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov	Enota	Celotna količina
Vzpostavitev sodelovanja: <ul style="list-style-type: none"> - prevzem del in koordinacija z naročnikom; - skupaj z naročnikom zagotovi usposabljanje za izvajanje predmeta naročila (uvodni sestanek in seznanimatev z delom in okoljem). 	1	1
Zakup IT strokovnjakov zajema: <ul style="list-style-type: none"> · aktivacijo dveh (2) IT strokovnjakov v roku 30 dni po podpisu pogodbe; · cena na FTE IT strokovnjaka naj zajema opravljanje IT podpore za delovanje profesionalnih klicnih centrov za iskanje kontaktov, dopustom, regresom, zdravniškim pregledom, nadomestilom za prevoz in prehrano in vsem drugimi zakonsko določenimi dodatki; · časovno razpoložljivost strokovnjaka od 8 – 16 ure, v trajanju 3 mesecev, od ponedeljka do petka, 3 dnevi na lokaciji Nacionalnega inštituta za javno zdravje in 2 dneva na lokaciji ponudnika; · zagotavljanje tedenska in mesečnih poročil naročniku. Delo IT strokovnjakov bo zajemalo generiranje in prikazovanja epidemioloških podatkov ter razvoj potrebnih novih programskih rešitev: <ul style="list-style-type: none"> · analiziranje zahtev, načrtovanje, nadgradnje in implementacijo rešitev; · testiranje, spremljanje delovanja in vzdrževanje programske opreme; · vzdrževanje razvojnega okolja; · nudenje pomoči uporabnikom pri uporabi programske opreme; · razvoj avtomatiziranih prikazov podatkov in poročil za različne javnosti; · stalna podpora in sodelovanje z zaposlenimi na CNB glede razvoja inovativnih pristopov namenjenih avtomatizaciji analitičnih procesov, prikazov podatkov in orodji namenjenih zbiranju in analizi podatkov ter izboljšavi delovnih procesov; · integracija rešitev in orodji s podatkovnimi bazami NIJZ. Zahtevano znanje IT strokovnjakov: <ul style="list-style-type: none"> · izobrazba najmanj SOK raven 7, · aktivno znanje slovenskega jezika, · delovne izkušnje: 3 leta na zahtevanih področjih dela, iz tehničnih specifikacij naročnika, 	1 FTE	2 FTE

<ul style="list-style-type: none"> · poznavanje programskega jezika Java in objektnega programiranja, · znanje ogrodij Java, principov in specifikacij, predvsem: REST, CDI, JPA, JSF, SOAP · poznavanje vsaj enega ogrodja za upravljanje z izvorno kodo, na primer SVN ali Git, · osnovno poznavanje ogrodja Angular, Spring; · poznavanje.Net tehnologije, VB in C#, ASP, · poznavanje relacijskih podatkovnih baz, · poznavanje Wordpress. <p>Zahteve mora izpolnjevati vsak od strokovnjakov.</p> <p><u>Specifične zahteve vezane na projekt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · IP telefonija z lastnostmi opisanimi v nadaljevanju vzpostavlja Bridge povezavo med agentom in klicano osebo, · za ta namen se uporabljata dva neodvisna SIP Trunk-a, povezava z zunanjim klicnim centrom in telefonskim omrežjem, · rešitev skrbi za integracijo z namensko aplikacijo za anketiranje NIJZ, · rešitev je časovno izjemno kritična, · ddelovanje mora potekati v realnem času brez opaznih zakasnitev, · okolje je nameščeno na LINUX strežnikih CENTOS 7 basic (SANGOMA) v cluster namestitvi, · sistemsko znanje s poudarkom na RTP protokolu, napredno razumevanje networkinga, · poznavanje telekomunikacije s poudarkom na IP govorni telefoniji, · razpoložljivost med 08.00 do 16.00 uro, · vzdrževanje, nadgradnja in upravljanje z okoljem: <ul style="list-style-type: none"> o PBX Version: 15.0.17.55 o Asterisk Version: 18.6.0 o PBX Distro:12.7.8-2107-3.sng7 o Cluster izvedba o Floating IP o Povezava z dvema SIP trunk 		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> o Vzpostavljanje Bridge povezave · morebitna izvedba snemanja klicev: <ul style="list-style-type: none"> o Najava snemanja o Snemanje klicev o Organizacija primarnega shranjevanja posnetkov o Integracijski vmsenik do rešitve za pregled posnetkov o GDPR skladnost · upravljanje z namensko razvito aplikacijo, ki skrbi za pravilno delovanje in krmiljenje zgoraj navedenega okolja, poimenovano »Phone Service«. <p>Osnovne karakteristike namensko razvite rešitve so:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Komponente <p>§ ARIClient - ARIClient is the interface to Asterisk rest interface</p> <p>§ EventLogger - Responsible for logging the call events to the database</p> <p>§ ARICallback - Handles asterisk events and uses ARIClient to perform asterisk operation, and EventLogger to log data about events</p> <p>§ ARIRestCallback - to Handle Asterisk Rest api success or failure operation.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Entities of Phoneservice <ul style="list-style-type: none"> § Call - the main entity that stores call information § CallChannel - the entity to store channels in a given call § CallEvent - Stores channel events for a given call § Subscriber - the url of subscriber that will receive feedback information about call § SubscriberNotification - entity which will store the result of notification for a given call to a 		
---	--	--

subscriber. o Scheduled Tasks § CallResultProcessor - checks if there are invalid channels and clears them and sends feedback § NotificationProcessor - resends notification in case of failure. o Third party Libraries used § Phoneservices uses https://github.com/ari4java/ari4java library o Integracija § Integracijski vmesnik z namensko aplikacijo za izvajanje anket NIJZ o Osnovne statistične poizvedbe § Zgodovina klicev po agentih, trajanje klicev § Filtiranje poizvedb § Prikaz statusov klicanja		
---	--	--

Ponudnik s spodnjim podpisom potrjuje strinjanje s specifikacijo oz. tehničnimi zahtevami naročnika.

Kraj in datum:

Žig in podpis ponudnika: