

Pošiljanje SMS sporočil za komuniciranje z uporabniki portala zVEM

KAZALO

KAZALO	2
DEFINICIJE, AKRONIMI IN KRATICE	3
1. PREDMET JAVNEGA NAROČILA	4
1.1 OPIS SISTEMA	4
1.2 FUNKCIONALNE IN TEHNIČNE ZAHTEVE	5
1.2.1 PRODUKCIJSKA IN TESTNE TELEFONSKE ŠTEVILKE	5
1.2.2 INTEGRACIJA S SISTEMOM ZVEM	NAPAKA! ZAZNAMEK NI DEFINIRAN.
1.3 ZAHTEVE GLEDE RAZPOLOŽLJIVOSTI IN ZMOGLJIVOSTI	6
1.4 CENE SMS SPOROČIL IN KOLIČINE V POGODBENI CENI	6
1.5 STORITVE VZDRŽEVANJA IN TEHNIČNE PODPORE	7
1.5.1 ODPRAVLJANJE NAPAK, ODZIVNOST IN RAZPOLOŽLJIVOST TEHNIČNE PODPORE	7
1.5.2 POSODABLJANJE TEHNIČNE DOKUMENTACIJE	8
1.5.3 OBVLADOVANJE SPREMEMB IN OBVEŠČANJE	8
1.5.4 POSREDOVANJE INFORMACIJ, ODGOVARJANJE NA VPRAŠANJA	8
1.6 MERILA ZA IZBOR	9
1.7 DODATNA TEHNIČNA MERILA	9
1.8 REFERENCE	10

DEFINICIJE, AKRONIMI IN KRATICE

Izraz	Pomen
API	Application Programming Interface, integracijski vmesnik (aplikacijski vmesnik); tehnično stičišče med različnimi informacijskimi sistemi oz. aplikativnimi programskimi rešitvami
DTM	Dodatna tehnična merila
Portal zVEM	Portal zVEM v okviru eZdravja, prek katerega končni uporabniki dostopajo do dokumentov eZdravja in drugih storitev javnega zdravstvenega sistema
Izvajalec	Izbrani ponudnik – pogodbeni partner naročnika
Naročnikova rešitev	Informacijska rešitev, s katero se integrira predmet javnega naročila
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje, upravljavec eZdravja
Pisno, v pisni obliki	Zapisano v sledljivi obliki, elektronsko ali v obliki papirne listine. Običajno se pisna komunikacija vodi v elektronski obliki
Ponudnik	Ponudnik predmeta javnega naročila, izvajalec
Rešitev	Rešitev za podporo SMS dialoga, ki je predmet javnega naročila
SMS	Short Message Service

1. PREDMET JAVNEGA NAROČILA

Predmet javnega naročila so telekomunikacijske storitve za podporo SMS dialoga v sklopu naročnikove informacijske rešitve za razno komunikacijo s pacienti prek portala zVEM. Podpora SMS dialoga za obveščanje prek portala zVEM mora vključevati:

- Telefonsko številko, na katero se registrira naročnikova informacijska rešitev za SMS dialog v produkcijskem okolju
- Storitve pošiljanja, prejemanja in usmerjanja SMS sporočil v povezavi z mobilnimi telekomunikacijskimi omrežji (operaterji) v Sloveniji in tujini
- Dodatno telefonsko številko, namenjeno testiranju z brezplačno kvoto 1000 SMS sporočil mesečno, ki jih bo lahko naročnik uporabljal za potrebe razvoja in testiranja storitev eZdravja pred uvedbo v produkcijsko uporabo
- Pošiljanje SMS sporočil na način, da se naročnik izogne plačevanju stroškov terminacijskih pribitkov za poslana sporočila
- Storitve vzdrževanja in tehnične podpore za obdobje 36 mesecev
- Količino 3.000.000 SMS sporočil v obdobju 36 mesecev
- Količino 30.000 SMS sporočil za pošiljanje v tujino za 36 mesecev

1.1 OPIS SISTEMA

Informacijska rešitev portal zVEM (v nadaljevanju: naročnikova rešitev) je končni uporabniški sistem za paciente in druge uporabnike v okviru nacionalnega sistema eZdravja. Na voljo je na naslovu zvem.ezdrav.si.

Opis sistema in obstoječega stanja je objavljen na spletnih straneh NIJZ.

Informacijski sistem zVEM obsega več različnih modulov med katerimi je tudi modul za večkanalno obveščanje, ki poleg drugih kanalov podpira tudi SMS sporočila.

Osrednji del modula za večkanalno obveščanje koordinira pošiljanje in sprejem sporočil na različne kanale. Za sprejem in pošiljanje SMS je vzpostavljen kanal, ki

vključuje SMS prehod. SMS prehod omogoča pošiljanje različnih vrst dinamično grajenih SMS sporočil na podlagi besedilnih predlog in sprejem točno določenih v naprej znanih sporočili s strani uporabnikov. Podsystem koordinacije skrbi za ustrezno procesiranje, spremljanje stanja, agregacijo, ponavljanje, prevcncijo pošiljanja in podobno. SMS prehod se z vsebino sporočil ne ukvarja, saj skrbi le za preoblikovanje vsebine v ustrezno v obliko in posredovanje k oz. od operaterja. SMS prehod hkrati pridobiva povratne informacije o dostavi in uspešnosti pošiljanja, ki ji shrani v sistemu. Vgrajen ima API vmesnik za povezovanje z operaterjem.

1.2 FUNKCIONALNE IN TEHNIČNE ZAHTEVE

Ponudnik mora za potrebe vzpostavitve SMS kanala obveščanja oz. povezovanja SMS prehoda sistema zVEM, v svojem sistemu omogočati:

- sprejem in pošiljanje pošiljanje SMS sporočil
- možnost uporabe najmanj dveh uporabniških računov oz. ločenih številke za namen razvoja in testiranja ter produkcijske uporabe
- alfanumerično poimenovanje pošiljatelja za prejemnika namesto prikaza telefonske številke (npr. NIJZ, eZdravje ali zVEM)
- varno API komunikacijo z identifikacijo s certifikatom ali uporabniškim imenom in geslom
- možnost SMS komunikacije z omrežji drugih operaterjev in z operaterji v tujini
- možnost izbire imena pošiljatelja pri pošiljanju v tujino tako, da je ime pošiljatelja realna telefonska številka

Pred podpisom pogodbe mora biti naročniku omogočeno izvesti pošiljanje testnih sporočil za potrditev delovanja glede na zahteve.

Ponudnik mora ponudbi priložiti uporabniško in tehnično dokumentacijo svojega sistema.

1.2.1 Produkcijska in testne telefonske številke

Ponudnik mora zagotoviti namensko (samostojno) produkcijsko telefonsko številko, registrirano na območju Republike Slovenije.

V primeru klica na produkcijsko telefonsko številko mora biti zagotovljen glasovni odzivnik z izbrano vsebino, ki klicatelju predstavi namen storitve.

Omogočeno mora biti sprejemanje, pošiljanje in usmerjanje SMS sporočil v povezavi z vsemi delujočimi mobilnimi telekomunikacijskimi omrežji (operaterji) v Republiki Sloveniji ter v tujini.

Ponudnik mora zagotoviti najmanj eno namensko (samostojno) testno številko, ki je naročniku na voljo za potrebe razvoja in testiranja in podpira vse funkcionalnosti produkcijske številke.

Ponudnik mora na vseh telefonskih številkah zagotavljati dvosmerno komunikacijo.

Ponudnik mora zagotoviti pošiljanje in sprejem SMS sporočil preko aplikacijskega vmesnika (API) tako, da naročniku ni potrebno plačevati stroškov terminacijskega pribitka.

Rešitev mora omogočiti pošiljanje dolgih SMS sporočil (do 640 znakov) oziroma ustrezno delitev dolgih sporočil v segmente po 160 znakov.

Podprto mora biti UTF kodiranje sporočil.

1.3 ZAHTEVE GLEDE RAZPOLOŽLJIVOSTI IN ZMOGLJIVOSTI

Rešitev mora omogočiti pošiljanje, sprejemanje in usmerjanje velike količine SMS sporočil neprekinjeno vse dni v tednu v režimu 24/7.

Rešitev mora podpirati maksimalno obremenitev do 400.000 SMS sporočil na dan.

1.4 CENE SMS SPOROČIL IN KOLIČINE V POGODBENI CENI

Pogodba bo sklenjena za obdobje 36 mesecev.

Ponudnik mora v predračunu navesti enotno ceno za poslan SMS na območju Slovenije in enotno ceno za SMS, ki se pošlje v tujino.

Ponujeni enotni ceni za posamezni SMS sta podlaga za mesečni obračun in plačilo storitev operaterja. Ceni morata vključevati vse stroške pošiljanja posameznega SMS vključno s terminacijskimi in morebitnimi drugimi pribitki ne glede na to, v katero telekomunikacijsko omrežje se pošilja posamezno sporočilo.

Ponudnik naj enotni ceni oblikuje na podlagi naslednjih predpostavk:

- Predvideno letno število sporočil v slovenskih omrežjih: 1.000.000
- Predvideno letno število sporočil v tuja omrežja: 10.000

Izbrani ponudnik bo v mesečnih računih obračunaval SMS po dejanskih količinah in fiksnih cenah. SMS na območju Slovenije se bodo obračunavali po enotni (fiksni) ceni za Slovenijo ne glede na partnerskega operaterja. SMS poslani v tujini se bodo obračunavali po enotni (fiksni) ceni za tujino ne glede na državo, kamor se SMS pošilja. Naročnik se z ničemer ne zavezuje, da bo v pogodbenem obdobju dejansko tudi realiziral predviden obseg poslanih sporočil.

Za testno številko mora ponudnik v okviru ponujene cene mora zagotoviti kvoto po 1000 brezplačnih SMS sporočil mesečno znotraj lastnega omrežja (za dialog s testnim uporabnikom znotraj lastnega omrežja).

1.5 STORITVE VZDRŽEVANJA IN TEHNIČNE PODPORE

1.5.1 Odpravljanje napak, odzivnost in razpoložljivost tehnične podpore

Ponudnik mora zagotavljati neprekinjeno tehnično podporo s komuniciranjem v **slovenskem jeziku** v režimu **24/7**.

SMS dialog je za naročnika kritična storitev. Izvajalec mora napake odpravljati z najvišjo prioriteto in v najkrajšem možnem času.

Odzivni čas do naročnika lahko znaša največ 30 minut od prijave napake.

Čas za odpravo napake lahko znaša največ 2 uri od prijave.

Ponudnik mora zagotoviti tehničnega strokovnjaka za vzpostavitev neposredne komunikacije (npr. po telefonu, telekonferenčni zvezi) v slovenskem jeziku.

1.5.2 Posodabljanje tehnične dokumentacije

Ponudnik je dolžan tehnično dokumentacijo posodabljati sproti tako, da je usklajena z dejanskim stanjem sistema oz. z vsemi spremembami, nadgradnjami in posodobitvami.

Če sprememba (nadgradnja, posodobitev) vpliva na zunanje sisteme, je izvajalec dolžan tehnično dokumentacijo posodobiti najpozneje do takrat, ko je sprememba implementirana v testnem okolju.

1.5.3 Obvladovanje sprememb in obveščanje

Ponudnik mora vse tehnične posege v zvezi s predmetom javnega naročila obvezno najaviti ter pridobiti predhodno odobritev naročnika.

Pobuda za spremembo lahko pride s strani naročnika ali ponudnika. Pobudnik mora spremembo pisno utemeljiti.

Spremembo morata naročnik in izvajalec pisno potrditi.

Spremembo je treba dokumentirati. To zajema tudi spremembo vse pripadajoče dokumentacije: npr. funkcijska in tehnična specifikacija.

1.5.4 Posredovanje informacij, odgovarjanje na vprašanja

Izvajalec mora naročniku mesečno posredovati poročilo o delovanju storitve, ki vključuje statistične podatke o številu prejetih in poslanih SMS sporočil.

Izvajalec je dolžan na tehnična vprašanja naročnika, ki niso povezana z nujnimi eskalacijami in odpravljanjem napak, odgovoriti najkasneje v treh delovnih dneh.

Ponudnik je dolžan naročniku sporočati informacije, spremembe in odgovore na vprašanja ter obveščati o posegih, ki vplivajo ali bi lahko vplivali na delovanje sistema.

Ponudnik mora pred vsakim posegom, ki vpliva na delovanje oz. bi lahko povzročil izpad ali motnje delovanja rešitev, obvezno obvestiti odgovorno osebo

na NIJZ (skrbnika pogodbe) ter morebitne posega sporočiti podporo eZdravja v skladu z navodili naročnika.

1.6 MERILA ZA IZBOR

Naročnik bo poleg ponudbene cene kot merilo za izbor ponudnika upošteval tudi dodatna tehnična merila, na podlagi katerih ponudnik izkazuje boljše tehnično usposobljenost, boljše zagotavljanje storitev, ali manjša varnostna tveganja in kot taka ne predstavljajo izločitvenega kriterija.

Merila na podlagi katerih bo naročnik izbral ponudnika so razdeljena na:

cena ponudbe – 85 %;

dodatna tehnična merila – 15 %.

Najcenejši ponudnik prejme 85 točk, vsi ostali pa točke prejmejo po izračunu:

$$\text{Točke za ceno} = \frac{\text{najnižja ponujena cena}}{\text{ponujena cena ponudnika}} * 85$$

1.7 DODATNA TEHNIČNA MERILA

DTM so dodatna merila, ki jih ponudniki dokazujejo s pridobljenimi certifikati ali potrdilo AKOS-a, ki naročniku zagotavljajo višjo kvaliteto in boljše varnost storitev. Kot je razvidno iz spodnje tabele, DTM sestavljajo certifikati oz. potrdila ponudnika, s katerimi le-ta dokazuje ustrezno usposobljenost in zagotavljanje varnosti.

	opis	točk (do)
1	Ponudnik ima pridobljen certifikat ISO 27001 ali drug enakovreden veljaven certifikat	1
2	Ponudnik ima pridobljen certifikat ISO 22301 ali drug	2

	enakovreden certifikat	
3	Ponudnik ima pridobljen certifikat ISO 27108:2025 ali drug enakovreden certifikat	2
4	Ponudnik ima status mobilnega operaterja (potrdilo AKOS)	10
	Skupaj največ	15

Ponudnik za točke 1-3 dokazuje navedeno s priložo certifikata, za točko 4 pa dokazilo AKOS-a. V primeru neresničnih ali zavajajočih podatkov lahko naročnik izloči ponudnika, ki bi si z neresničnimi podatki ali navedbami povečeval število točk.

1.8 REFERENCE

Ponudnik (skupaj s podizvajalci) mora v ponudbi predložiti referenčna potrdila:

- da pri vsaj enem naročniku v zadnjih 3 letih zagotavlja storitve SMS obveščanja z najmanj 250.000 poslanimi sporočili na mesec (v letnem povprečju);
- da dejavnost oz. storitve SMS obveščanja neprekinjeno izvaja že vsaj 3 leta.

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

Kraj in datum:

Žig in podpis ponudnika: