

POTRDILO
o kadrovski sposobnosti za Izvajanje storitve prvega nivoja podpore
uporabnikom rešitev eZdravja

Ponudnik mora zagotoviti strokovno osebje za izvedbo tega javnega naročila, in sicer naslednje strokovnjake, ki morajo izpolnjevati naslednje pogoje:

(Izpolniti in ustrezno označiti!)

A. Vodja klicnega centra

Ime in priimek:	
Izobrazba najmanj VII. stopnja (raven) po SOK (oz. VI. stopnja (raven) po EOK):	
Stopnja izobrazbe (navedite stopnjo izobrazbe)* Dokazilo: Predložiti dokazilo o doseženi stopnji (ravni) izobrazbe posameznega kadra	
Aktivno znanje slovenskega jezika:	
Dokazilo: Za kadre, ki so V. ali višjo stopnjo izobrazbe (stopnjo ali raven) po SOK dosegli znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, šteje, da aktivno znajo slovenski jezik, zaradi česar ponudnik ne potrebuje prilagati posebnih dokazil. Če kader zahtevane izobrazbe ni dosegel znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, mora ponudnik predložiti: Potrdilo o aktivnem znanju slovenskega jezika – visoka raven.	
Znanje angleškega jezika:	
Dokazilo: Pisna izjava ali potrdilo o znanju angleškega jezika – raven B2 po Skupni evropski referenčni okvir za jezike – Samoocenjevalna lestvica, oziroma potrdilo o doseženi vsaj VI. stopnji izobrazbe po SOK (oz. vsaj V. stopnji po EOK) v izobraževalnem sistemu na področju Republike Slovenije.	
Znanje komunikacijskih veščin:	
Dokazilo: Potrdilo o opravljenih izobraževanjih s preizkusom znanja na področju komunikacijskih veščin.	
Potrdilo o izobraževanju (certifikatov iz področja vodenja klicnega centra, certifikat iz področja podpore uporabnikom – pojasnilo**):	
Potrdilo o izobraževanju*	Dokazilo: Certifikat iz področja vodenja klicnega centra (za vsaj eno vodjo klicnega centra): - HDI Support Center Director (HDI-SCD) - HDI Support Center Manager (HDI-SCM) - ITIL 4 Master - ITIL 4 Managing Professional - ITIL Expert - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL) in predložitev enega od certifikatov, zahtevanih za svetovalce iz področja podpore uporabnikom (za obe vodji klicnega centra): - HDI Support Center Analyst (HDI-SCA) - HDI Customer Service Representative (HDI-CSR) - ITIL V3 Foundation - ITIL V4 Foundation - ITIL V5 Foundation - ITIL V4 Managing ProfessionalISL Online Representative - Certified Information Systems Auditor (CISACompTIA A+)
Izkušnje z vodenjem klicnega centra, v katerem se obravnavajo tudi zdravstveni podatki ¹ prebivalcev (najmanj 60 mesecev) in potrdilo o redni zaposlitvi pri ponudniku.	Dokazilo: Potrdilo delodajalca o redni zaposlitvi in delovnih izkušnjah posameznega kadra. Iz potrdila delodajalca morajo biti razvidni kontaktni podatki osebe kjer lahko naročnik preveri navedbe

B. Svetovalec v klicnem centru

Ime in priimek:			
Izobrazba najmanj VI. stopnja (raven) po SOK (oz. V. stopnja (raven) po EOK):			
Stopnja izobrazbe (navedite stopnjo izobrazbe)* <i>Dokazilo: Predložiti dokazilo o doseženi stopnji (ravni) izobrazbe posameznega kadra</i>			
Aktivno znanje slovenskega jezika:			
<i>Dokazilo: Za kadre, ki so V. ali višjo stopnjo izobrazbe (stopnjo ali raven) po SOK dosegli znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, šteje, da aktivno znajo slovenski jezik, zaradi česar ponudnik ne potrebuje prilagati posebnih dokazil. Če kader zahtevane izobrazbe ni dosegel znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, mora ponudnik predložiti: Potrdilo o aktivnem znanju slovenskega jezika – visoka raven.</i>			
Znanje angleškega jezika:			
<i>Dokazilo: Pisna izjava ali potrdilo o znanju angleškega jezika – raven B2 po Skupni evropski referenčni okvir za jezike – Samoocenjevalna lestvica, oziroma potrdilo o doseženi vsaj VI. stopnji izobrazbe po SOK (oz. vsaj V. stopnji po EOK) v izobraževalnem sistemu na področju Republike Slovenije.</i>			
Znanje komunikacijskih veščin:			
<i>Dokazilo: Potrdilo o opravljenih izobraževanjih s preizkusom znanja na področju komunikacijskih veščin.</i>			
Potrdilo o izobraževanju (certifikat iz področja podpore uporabnikom – pojasnilo**):			
Potrdilo o izobraževanju*	Dokazilo: Certifikat iz področja podpore uporabnikom: - HDI Support Center Analyst (HDI-SCA) - HDI Customer Service Representative (HDI-CSR) - ITIL V3 Foundation - ITIL V4 Foundation - ITIL V5 Foundation - ITIL V4 Managing Professional ISL Online Representative - Certified Information Systems Auditor (CISACompTIA A+)		
Izkušnje z delom kot svetovalec v klicnem centru, v katerem se obravnavajo tudi zdravstveni podatki ¹ prebivalcev (najmanj 36 mesecev) in potrdilo o redni zaposlitvi pri ponudniku.	Dokazilo: Potrdilo delodajalca o redni zaposlitvi in delovnih izkušnjah posameznega kadra. Iz potrdila delodajalca morajo biti razvidni kontaktni podatki osebe kjer lahko naročnik preveri navedbe.		

Opomba: Ponudnik obrazec razširi za vsakega svetovalca.

Legenda:

* Obvezno priložiti ta obrazec in zahtevana dokazilo za vsakega vodjo klicnega centra in za vsakega svetovalca. Kjer je možno več različnih dokazil, ponudnik pri izpolnjevanju obrazca označi katero dokazilo ima posamezen kader.

** Pojasnilo: Vsaj ena oseba, ki bo prijavljena kot vodja klicnega centra, mora imeti znanja vodenja, organiziranja in upravljanja klicnega centra, kar dokazuje s predložitvijo zahtevanega dokazila za vodjo klicnega centra, hkrati pa morata imeti obe osebi znanja iz področja podpore uporabnikom, kar dokazujeta s predložitvijo certifikata iz področja podpore uporabnikom, ki je sicer zahtevan za svetovalce.

Vsaj šest (6) prijavljenih svetovalcev mora imeti vsaj enega od naštetih certifikatov.

¹Razlaga definicije »zdravstveni podatki«

Pravne podlage za razumevanje definicije posebnih vrst osebnih podatkov, med katere sodijo »zdravstveni podatki« (občutljivi osebni podatki), so opisane v določbah o varstvu osebnih podatkov Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR), Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in ostalih določbah področnih zakonov npr. Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP), Zakon o zdravstveni dejavnosti (ZZDej), in Zakon o zbirkah podatkov s področja zdravstvenega varstva (ZZPPZ), in drugi.

Če ponudnik predloži lažno izjavo oziroma da neresnične podatke o navedenih dejstvih, ima to za posledico ničnost pogodbe.

Naročnik si pridržuje pravico, da preveri resničnost podatkov navedenih v priloženih dokumentih, ki izkazujejo ustreznost prijavljenega kadra.

Ponudnik izpolnjevanje kadrovskega pogoja izkazuje z osebami, ki bodo dejansko opravljale navedene storitve.

V primeru sprememb v sestavi strokovnega osebja, ki izvaja storitev, je potrebno naročniku pravočasno sporočiti spremembe. V primeru potrebe po zamenjavi vodij klicnega centra, ponudnik posamezne vodje klicnega centra ne sme zamenjati, dokler naročnik take zamenjave izrecno predhodno pisno ne potrdi.

V/na , dne

Ponudnik:

Ime in priimek zakonitega zastopnika:

Podpis: