

УСЛОВИ ЗА РАБОТЕЊЕ

ДОГОВОР ЗА НАБАВКА НА СОФТВЕР ЗА СЛЕДЕЊЕ (МОНИТОРИНГ) НА ИТНО КОПЧЕ

Достапност на софтверот на ЦКРСМ и обука до 31 Мај 2021 година

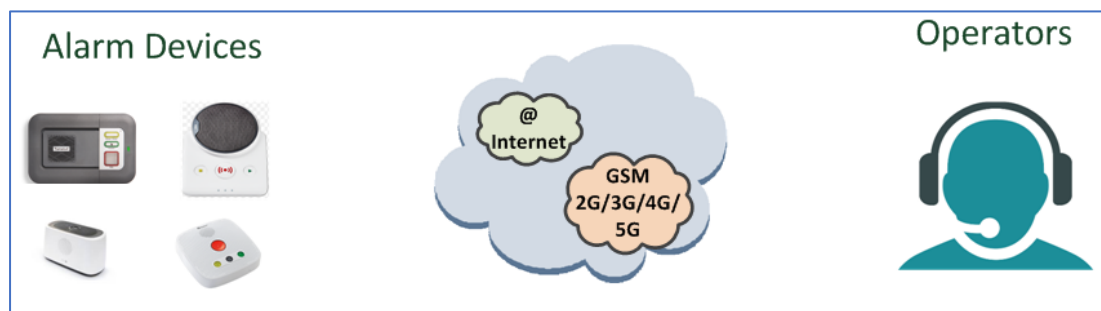
Општа цел на консултантската услуга: Набавка на софтвер за мониторинг на сервис Итно копче

Оваа набавка се прави во рамките на проектот „ Поддршка за инклузивен развој на услуги за долгорочна грижа во заедниците преку инкорпорирање на партиципативни пристапи на различни чинители“ (InCARE), чија цел е промовирање на партиципативни, иновативни и интегрирани пристапи кон долгорочна грижа развој на политика и услуги. Проектот е финансиран од Европската комисија „ EaSI PROGRESS AXIS - Повик за предлози за социјални иновации и национални реформи за Долгорочна грижа - VP/2019/003 “ Договор за грант за акција со повеќе корисници - број на договорот VS / 2020/0258 .

Црвениот крст на Република Северна Македонија (ЦКРСМ) е одговорен за спроведување на акцијата и за усогласеност со Договорот. Избраниот снабдувач се одрекува од сите права во однос на Европската Комисија според Договорот. Избраниот снабдувач ќе дејствува според посебните услови, дополнително наведени во Анексот на Условите за работење.

1) ПРЕГЛЕД НА ЦЕЛИТЕ:

Црвениот крст на Република Северна Македонија со сервисот Итно копче, ќе обезбеди помош со повик за услуги, преку аларм уреди кои ќе бидат инсталирани во домовите на корисниците, овозможувајќи повикување на помош во случај на потреба со кликување на копчето за аларм. Копчето за аларм може да биде копче кое корисникот ќе го носи на себе или копче прикачено на уредот или пак на некое друго место. Станува збор за првично 20 уреди (Neat Nemo 2G) од компанијата Neat GmbH, а во првата година од работењето на сервисот, планирано е да се набават дополнителни 110 уреди. Уредите ќе бидат ажурирани уреди кои што се користат во Европа и се во можност да комуницираат преку Интернет мрежата (ISP провајдери) и телефонската мрежа GSM (2G / 3G / 4G).

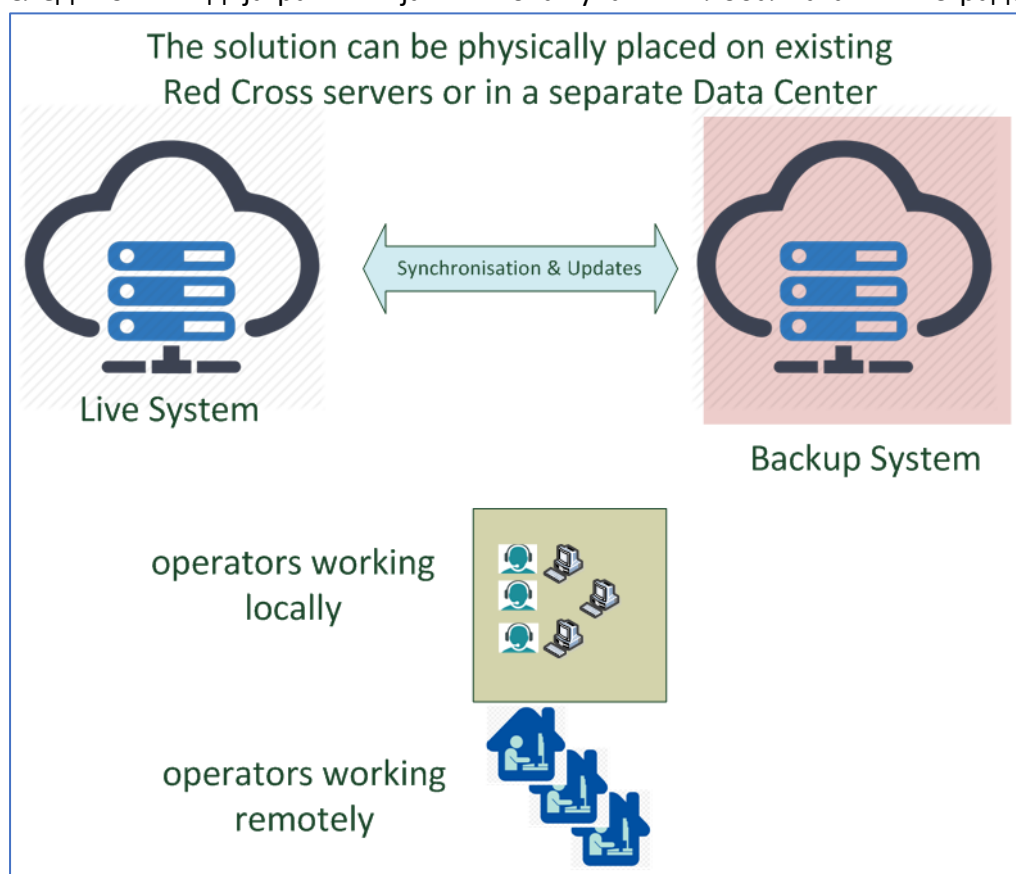


Општата цел е да се реализира систем (Софтвер центар за прием на аларми) кој ќе е оспособен за управување со алармите од алармните уреди, операторот ќе може да комуницира вокално со корисникот, да организира помош според однапред дефинираниот профил на корисникот, да ја документира целата постапка и правилно да го прифати алармот.

2) ДЕТАЛИ ЗА ЦЕЛИТЕ:

2.1 Градба/ Архитектура на решението

Следниот дијаграм ја покажува глобалната изградба на решението:



2.2 Вид на решение

Решението е компатибилно со веб-сервер и операторот може да пристапи до решението преку интернет пребарувач (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, итн.).

Понудата мора детално да го дефинира видот на решението, а особено телефонските аспекти на и треба да даде одговори на следното прашање: Која е потребната телефонска структура за операторите?

2.3 Управување со податоци на корисниците:



Решението мора да може да управува со профилите на корисниците со внесување / ажурирање / бришење на потребните податоци:

- основни податоци на корисникот (вклучувајќи адреса, детали за контакт, клучен безбеден код, коментари)
- дополнителни податоци на корисникот (историја на болеста, редовни лекови, коментари)
- податоци на роднина (вклучувајќи адреса, детали за контакт, коментари)
- да ги поврзе документите со профилот на корисникот

Системот е структуриран според организација / група. Хиерархијата на системот се базира на две или повеќе нивоа (група и подгрупи на пример). Можно е да се даде пристап до надворешна група за управување со податоците на конкретниот корисник, без притоа да има можност за пристап до податоци од други организации.

2.4 Алармирање

За третман на аларми:

- Примање аларми и приказ на профил на корисник
- примање на технички аларми (на пример, аларм за батерија)
- документација за сите влезни аларми (вклучително и снимање на глас)
- лесен пристап до документираните интервенции и податоци

Важно е да се опише системот за снимање на глас, како се прави и каде се зачувуваат снимените датотеки.

Системот мора да биде компатибилен со SCAIP (Интернет протокол за социјална грижа за аларми), што во моментов е стандард што го користат повеќето производители на уреди за аларми.

Системот мора да биде отворен за имплементација на други комуникациски протоколи доколку е потребно (на пр. Протоколи за мобилни уреди со локација).

2.5 Јазик

Поддршката мора да се обезбеди или на македонски или на англиски јазик, и усно и во писмена форма.

Корисничките интерфејси за техничките лица и техничка анализа мора да бидат на македонски и англиски јазик. Не биде обезбеден превод на македонски јазик.

2.6 Известување и статистика

системот мора да обезбеди можности за:

- Следење на уредите (со користење на функцијата за периодичен аларм)



- Генерирање извештаи и статистики на ниво на корисник, уреди и настани
- Генерирање на автоматски извештаи и испраќање на истите преку е-пошта.

2.7 Интервенции

Партнерските организации за интервенција (внатрешни или надворешни) мора да бидат во можност да се поврзат со системот за:

- преземање на историјата на интервенции на одреден корисник.
- внесување на извештајот за интервенција преку Интернет.

2.8 Останати побарувања

- Далечински (remote) пристап до софтверот преку веб-пристап / апликација
- Можност за хибридно решение за серверот - обезбедување cloud складирање (ЕУ или Северна Македонија) и користење на постојниот физички сервер во Скопје
- Телефонска линија за услуги на англиски или македонски јазик за техничка помош при проблеми со софтвер на 24/7/365 основа

2.9 Други цели

- Далечинска (remote) инсталација на софтверот
- Далечинска (remote) обука за употреба на софтвер за 10 лица
- Доделување на софтверски права на Црвениот крст на Република Северна Македонија во случај на прекинување на работењето на компанијата

3) СООДВЕТНИТЕ ентитети треба да ги исполнуваат следниве услови:

- Да станува збор за компанија во Република Северна Македонија или друга земја во Европа
- Да биде во можност да обезбеди фактура без данок на додадена вредност (ДДВ) според националните фискални правила
- Да поседува банкарска сметка чие име на сопственикот мора да биде исто како и апликантот.
- Партнерството и поддоговори не се дозволени
- Познавање на англиски јазик и одлични вештини за пишување
- Минимум 5 години искуство со обезбедување и водење на софтвер за мониторинг на итни копчиња со минимум 1500 клиенти прикачени на него.

4) Како да се АПЛИЦИРА:

Соодветните ентитети треба да ги достават следниве документи:

- Техничка понуда, вклучувајќи ја архитектурата и својствата на решението, повикувајќи се на различните теми споменати во овој документ.
- Финансиска понуда со буџетски редови како што следува
-



- софтвер
- месечни трошоци за телефонска линија за сервери и услуги (на пр. по уред)
- усвојување јазик на софтвер на македонски јазик
- инсталација на софтвер на сите уреди (далечински - remote)
- обука за софтвер (далечински - remote)
- Професионално портфолио и 2 препораки за проект (максимум 2 страници)
- Уверение за регистрација од Централниот регистар на компании
- За меѓународни апликанти потребно е да го имаат производот развиен во земјите на ЕУ / ЕФТА и да обезбедат изјава дека производот/услугите се потекло на компанијата апликант.
- За меѓународните апликанти задолжително е да се достават ЕФТА / ЕУР. 1 сертификат

3) ПЛАЌАЊЕ:

Целосниот износ на средства ќе биде исплатен по инсталација на софтверот и достава на обуката.



Анекс

за

Набавка на софтвер за следење на Итно копче

1. ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА

Комисијата на ЕУ, не одговара за каква било штета предизвикана или претрпена од кој било од корисниците, вклучително и било каква штета предизвикана на трети страни како последица од или за време на спроведувањето на акцијата.

2. КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Избраниот снабдувач мора да ги преземе сите потребни мерки за да се спречи каква било ситуација на судир на интереси.

Избраниот снабдувач мора без одлагање да го извести ЦКРСМ за било каква ситуација што претставува или веројатно ќе доведе до судир на интереси. Тие мора веднаш да ги преземат сите потребни чекори за да ја поправат оваа состојба. Комисијата може да провери дали преземените мерки се соодветни и може да бара да се преземат дополнителни мерки до одреден рок.

3. ДОВЕРЛИВОСТ

За време на спроведувањето на акцијата и пет години по плаќањето на салдото, страните мора да ги третираат со тајност сите доверливи информации и документи.

Обврските за доверливост не се применуваат ако:

(а) страна која ги објавува информациите се согласува да ја ослободи другата страна од тие обврски;

(б) доверливите информации или документи стануваат јавни на друг начин, освен преку повреда на обврските за доверливост;

(в) откривањето на доверливите информации или документи се наложува со закон.

4. Обработка на лични податоци од добавувачот

Избраниот снабдувач мора да ги обработува личните податоци согласно Договорот во согласност со важечките закони на ЕУ и Северна Македонија за заштита на податоците (вклучувајќи овластувања или барања за известување).

Избраниот снабдувач може да му одобри пристап на својот персонал само до податоци што се строго потребни за спроведување, управување и следење на Договорот. Избраниот снабдувач мора да осигури дека персоналот овластен за обработка на лични податоци се обврзал на доверливост или е под соодветна законска обврска за доверливост.



Избраниот снабдувач мора да донесе соодветни технички и организациски безбедносни мерки имајќи ги предвид ризиците својствени на обработката и природата, обемот, контекстот и целите на обработката на предметните лични податоци. Ова е со цел да се обезбеди, соодветно:

- (а) псевдонимизација и шифрирање на лични податоци;
- (б) можност да се обезбеди постојана доверливост, интегритет, достапност и еластичност на системите за обработка и услугите;
- (в) можност за наврамено враќање на достапноста и пристапот до лични податоци во случај на физички или технички инцидент;
- (г) процес за редовно тестирање, проценка и евалуација на ефективност на техничките и организациските мерки за обезбедување на безбедноста на обработка на податоци; Регулатива (ЕУ) 2018/1725 на Европскиот Парламент и на Советот од 23 октомври 2018 година за заштита на физички лица во врска со обработка на лични податоци од страна на институциите, телата, канцелариите и агенциите на Унијата и за слободното движење на таквите податоци и укинување на Регулативата (ЕЗ) бр. 45/2001 и Одлуката бр. 1247/2002 / ЕЗ.
- (д) мерки за заштита на личните податоци од случајно или незаконско уништување, губење, промена, неовластено откривање или пристап до лични податоци пренесени, складирани или на друг начин обработени.

5. Секоја комуникација или објавување направено од добавувачот заеднички или индивидуално, а се однесува на активности, било какви информации или промотивни материјали (како брошури, летоци, постери, презентации, во електронска форма, итн.), мора да бидат во корелација со Црвениот крст на Република Северна Македонија:

- (а) укажуваат на тоа дека за акцијата се добиени средства од Унијата;
- и (б) прикажување на амблемот на Европската унија.

Кога се прикажува заедно со друго лого, амблемот на Европската унија мора да има соодветно проминентно значење.

6. ОДРЕКУВАЊЕ СО ИСКЛУЧОК НА ОДГОВОРНОСТА НА КОМИСИЈАТА НА ЕУ

Секоја комуникација или објавување поврзано со акцијата, направена од добавувачот во согласност со Црвениот крст на Република Северна Македонија заеднички или индивидуално во каква било форма и со користење на какви било средства, мора да содржи:

- (а) дека го одразува само ставот на авторот;
- и (б) дека Комисијата не е одговорна за било какво користење што може да се искористи во информациите што ги содржи.

7. Договорот помеѓу ЦКРСМ и избраниот добавувач ќе биде предмет на ревизија извршена од Комисијата на ЕУ, па затоа, сите потребни документи треба да му бидат достапни на донаторот.