



## УСЛОВИ ЗА РАБОТЕЊЕ

# ДОГОВОР ЗА СОРАБОТКА СО НАДВОРЕШЕН ЕНТИТЕТ ЗА СОФТВЕР ЗА СЛЕДЕЊЕ (МОНИТОРИНГ) НА ИТНО КОПЧЕ

**Достапност на софтверот на ЦКРСМ и обука во рок од 90 дена по склучување на договорот за соработка и воспоставувањето на техничката структура во Северна Македонија.**

**Краен рок на доставување на понуди:** 5 дена од денот на објавата

**Начин на достава:** Понудувачот го приложува оригиналниот примерок во затворен плик кој го содржи називот на понудувачот со целосна и точна адреса. Истиот е адресиран на ЦКРСМ-Архива, **НЕ ОТВАРАЈ** на бул. Кочо Рацин бр. 13, 1000 Скопје, со назнака за архивски број **0507-731/1**

**1) ОПШТА ЦЕЛ на соработката за испорака на услуги:** Развој на софтверско решение за мониторинг на сервис Итно копче

Соработката со надворешниот ентитет од ИТ експертизата се склучува 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 .

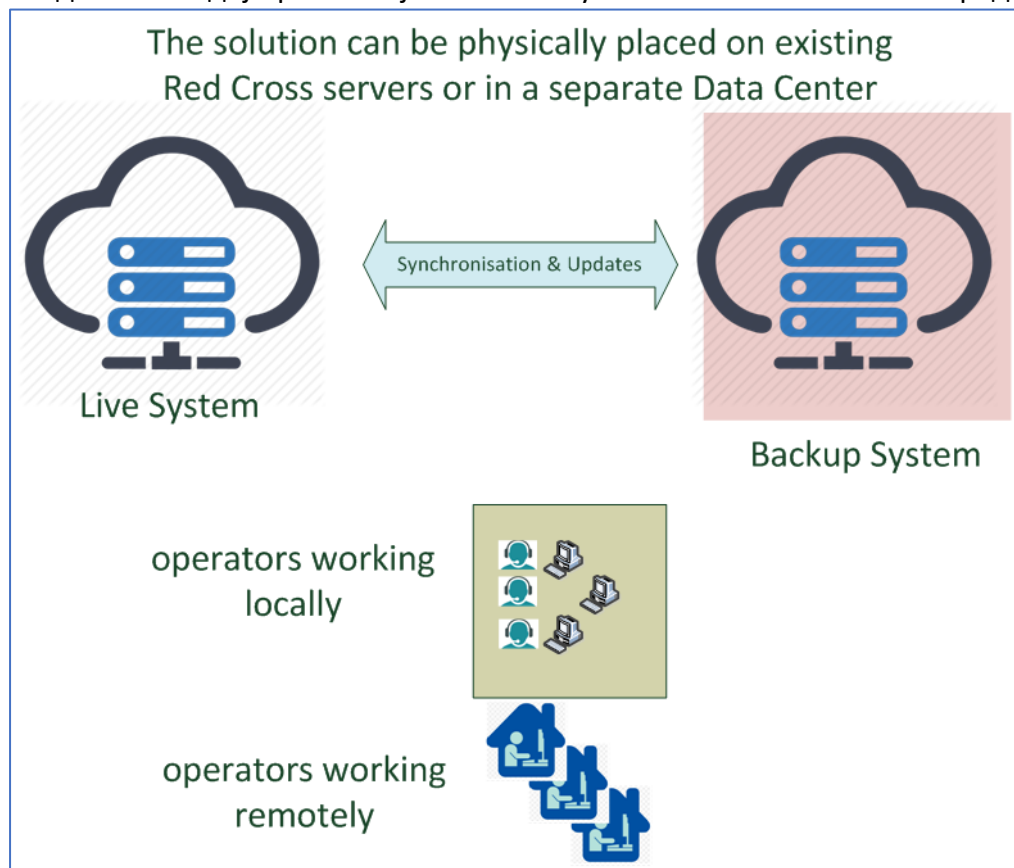
Црвениот крст на Република Северна Македонија (ЦКРСМ) е одговорен за спроведување на акцијата и за усогласеност со Договорот на проектот. Согласно проектните активности, во делот на воспоставувањето на сервисот итно копче потребна е стручна помош од надворешен ентитет во улога на соработник за креирање на техничко решение за следење на сервисот на Итно копче. Избраниот ентитет за соработка во однос на извршувањето на зададените задачи се одрекува од сите права, утврдени во Договорот во однос на Европската Комисија. Избраниот ентитет за соработка ќе дејствува согласно Договорот и посебните услови, дополнително наведени во Анексот на Условите за работење.

Општата цел е да се реализира систем (Софтвер решение за прием на аларми) кој ќе е оспособен за управување со алармите од алармните уреди, операторот ќе може да комуницира вербално 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?

Очекувана соработка со локален телефонски оператор во делот на воспоставувањето и целосно функционирање на софтверот и негово поврзување со аларм уредите

Далечински пристап до софтверот преку веб-пристап / апликација

Можност за хибридно решение за сервер - обезбедување cloud складирање (ЕУ или Северна Македонија) и користење постоечки физички сервер во Скопје

Техничка помош при проблеми со софтвер на 24/7/365

Инсталација на софтверот и обука за употреба на софтвер



Доделување на софтверски права на Црвениот крст на Република Северна Македонија за софтверското решение

Софтверското решение е потребно да биде поврзано со мобилна апликација за Спасители при итен случај, која ја развива ЦКРСМ

### **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 документирани 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 моментот 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**

Софтверското решение е целосно 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.

### 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

### 4) Како да се АПЛИЦИРА:

Соодветните ентитети треба да ги достават следниве документи:

- Кандидатите треба да ги достават следниве документи:
- Техничка понуда вклучувајќи ја целосно обработената архитектура и својствата на решението со упатување на различните теми споменати во овој документ.
- Ве молиме, наведете го и следново:
- - "услов за bandwidth во Mbps во двете насоки" на примарните и заднински делови. Овие информации се потребни особено доколку ЦКРСМ одлучи да продолжи со решение што вклучува физички сервери.
- - IP мрежа / Барања за безбедност (прекинувачи / рутери / заштитени ѕидови Firewalls; IDS / IPS ....)
- - Број на виртуелни сервери и на примарните и на заднинските делови. (доколку е применливо).
- - Вид на оперативен систем на секој виртуелен сервер (Windows server2016, Linux .....
- - Мрежни барања (број на NIC порти, брзина, дуплекс ....), доколку ЦКРСМ избере да продолжи со решение што вклучува физички сервери ...
- Детално објаснето структурата/решение на поврзувањето и функционирањето на телефонскиот систем
  - Финансиска понуда со буџетски ставки, следствено:
- Софтвер
- Рамка со трошоци за одржување и поддршка на софтверското решение и негово ажурирање до 10.2023 година



Црвен крст на Република Северна Македонија  
Red Cross of The Republic of North Macedonia



Co-funded by  
the European Union

- Целосно дефинирани сите останати трошоци
- Професионално портфолио и 2 препораки за проект (максимум 2 страници)
- Уверение за регистрација од централниот регистар на компании
- За меѓународни апликанти се бара да имаат производ развиен во земјите на ЕУ / ЕФТА и да обезбедат изјава за потекло на добрата / услугата од страна на апликантот на компанијата
- За меѓународни апликанти задолжително е да се обезбеди ЕФТА / ЕУР. 1 сертификат.

## 2) ПЛАЌАЊЕ:

### Во три дела:

- 20 % по потпишување на договорот за соработка
- 30 % по доставувањето на првата функционална верзија на софтвер решението
- 50 % по доставување на завршна функционална верзија на софтвер решението, оддржување со вклучени сите преостанати наведени трошоци до 10.2023



## Анекс

### за

## Договор за соработка со надворешен ентитет за софтвер за следење (мониторинг) на сервис 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 ентитет за соработка мора да ги преземе сите потребни мерки за да се спречи каква било ситуација на судир на интереси.

Избраниот ентитет за соработка 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 ентитет за соработка от

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



Избраниот ентитет за соработка 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 навремено враќање на достапноста и пристапот до лични податоци во случај на физички или технички инцидент;
- (г) процес за редовно тестирање, проценка и евалуација на ефикасноста 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 ентитетот за соработка 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 ентитет за соработка 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 ентитет за соработка ќе биде предмет на ревизија извршена од Комисијата на ЕУ, па затоа, сите потребни документи треба да му бидат достапни на донаторот.