

## 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

|   |  |
|---|--|
| <b>Ime in priimek:</b>  |  |
| Izobrazba najmanj V stopnja (raven):  |  |
| <b>Stopnja izobrazbe* (navedite stopnjo izobrazbe)</b><br><i>Dokazilo o doseženi stopnji (ravni) izobrazbe posameznega kadra</i>  |  |
| Aktivno znanje slovenskega jezika:  |  |
| <b>Dokazilo:</b> Za kadre, ki so V. stopnjo izobrazbe (stopnjo ali raven) dosegli znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, šteje, da aktivno znajo slovenski jezik, zaradi česar ponudnik ne potrebuje prilagati posebnih dokazil. Če kader izobrazbe ni dosegel znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, mora ponudnik predložiti: Potrdilo o aktivnem znanju slovenskega jezika – visoka raven. |  |
| Pogovorno znanje angleškega jezika:   |  |
| <b>Dokazilo:</b> Pisna izjava ali potrdilo o pogovornem znanju angleškega jezika – raven B2 po Skupni evropski referenčni okvir za jezike – Samoocenjevalna lestvica.   |  |
| Znanje komunikacijskih veščin:  |  |
| <b>Dokazilo:</b> Potrdilo o opravljenih izobraževanjih s preizkusom znanja na področju komunikacijskih veščin.  |  |
| Potrdilo o izobraževanju (vsaj en izmed spodaj naštetih certifikatov iz podpore uporabnikom):   |  |
| <b>Potrdilo o izobraževanju*</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ HDI Support Center Manager</li> <li>➤ HDI Support Center Team Lead</li> <li>➤ ITIL Expert</li> <li>➤ ITIL 4 Managing Professional</li> <li>➤ HDI Customer Service Representative</li> </ul> |
| Izkušnje z vodenjem klicnega centra, v katerem se obravnavajo zdravstveni podatki <sup>1</sup> prebivalcev (najmanj 12 mesecev).  | <p>Obdobje:</p> <p>Kontaktne podatke osebe kjer lahko naročnik preveri navedbe:</p>  |
| <b>Dokazilo:</b> Podpisan obrazec s strani prijavljenega kadra.   |  |

Podpis vodje klicnega centra:

## POTRDILO o kadrovske sposobnosti za izvajanje storitve prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja

### B. Svetovalec v klicnem centru

|   |   |
|---|---|
| <b>Ime in priimek:</b>  |   |
| Izobrazba najmanj V stopnja (raven)   |   |
| <b>Stopnja izobrazbe* (navedite stopnjo izobrazbe)</b><br><i>Dokazilo o doseženi stopnji (ravni) izobrazbe posameznega kadra</i>  |   |
| Aktivno znanje slovenskega jezika:  |   |
| <b>Dokazilo:</b> Za kadre, ki so V. stopnjo izobrazbe (stopnjo ali raven) dosegli znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, šteje, da aktivno znajo slovenski jezik, zaradi česar ponudnik ne potrebuje prilagati posebnih dokazil. Če kader izobrazbe ni dosegel znotraj slovenskega izobraževalnega sistema, mora ponudnik predložiti: Potrdilo o aktivnem znanju slovenskega jezika – visoka raven. |   |
| Pogovorno znanje angleškega jezika:   |   |
| <b>Dokazilo:</b> Pisna izjava ali potrdilo o pogovornem znanju angleškega jezika – raven B2 po Skupni evropski referenčni okvir za jezike – Samoocenjevalna lestvica.   |   |
| Znanje komunikacijskih veščin:  |   |
| <b>Dokazilo:</b> Potrdilo o opravljenih izobraževanjih s preizkusom znanja na področju komunikacijskih veščin.  |   |
| Potrdilo o izobraževanju (vsaj en izmed spodaj naštetih certifikatov iz podpore uporabnikom – pojasnilo**):   |   |
| <b>Potrdilo o izobraževanju*</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ HDI Support Center Analyst (HDI-SCA)</li> <li>➤ ITIL V3 Foundation</li> <li>➤ ITIL V4 Foundation</li> <li>➤ ISL Online Representative</li> </ul> |
| Izkušnje z delom kot svetovalec v klicnem centru, v katerem se obravnavajo zdravstveni podatki <sup>1</sup> prebivalcev (najmanj 6 mesecev).  | <p>Obdobje:</p> <p>Kontaktne podatke osebe kjer lahko naročnik preveri navedbe:</p>   |
| <b>Dokazilo:</b> Podpisan obrazec s strani prijavljenega kadra.   |   |

Podpis svetovalca:

Legenda:

\* Obvezno priložiti ta obrazec in dokazilo za vsakega strokovnjaka (npr. življenjepis, potrdila o šolanjih ali druga dokazila s katerimi ponudnik dokazuje usposobljenost strokovnjaka).

\*\* Pojasnilo:

Vsaj pet prijavljenih svetovalcev mora imeti vsaj enega od naštetih certifikatov. Ekipe prijavljenih svetovalcev (brez vodje klicnega centra) mora znotraj ekipe imeti vse tri vrste certifikatov: HDI, ITIL in ISL.

### **<sup>1</sup>Razlaga 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, pri čemer pogodbeno razmerje med ponudnikom in temi osebami za naročnika ni pomembno.

V primeru sprememb v sestavi strokovnega osebja, ki izvaja storitev, je potrebno naročniku pravočasno sporočiti spremembe. Vsak novi svetovalec mora ustrezati zgoraj navedenim zahtevam o kadrovskih sposobnostih.

Ponudnik predloži za vsakega strokovnjaka svoj obrazec.

S podpisom posameznega obrazca A, B ponudnik izrecno izjavlja, da so vsi navedeni strokovnjaki podali svoje pisno soglasje za svoje sodelovanje pri izvedbi ter, da so seznanjeni z razpisnimi pogoji javnega naročila. Na zahtevo naročnika bo ponudnik navedene izjave dostavil naročniku v zahtevanem roku.

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

Ime in priimek zakonitega zastopnika:

Podpis: