

**Izvajanje storitve prvega nivoja
podpore uporabnikom rešitev
eZdravja**
Specifikacije

Nacionalni inštitut za javno zdravje
maj 2020

KAZALO VSEBINE

1.	Javno naročilo.....	6
1.1	PREDMET	6
1.2	OPIS.....	6
1.3	NAMEN IN CILJI	6
1.4	OBSEG	7
1.5	IZVAJANJE STORITVE	9
1.6	TERMINSKI NAČRT.....	10
2.	Podrobnosti in zahteve javnega naročila.....	10
2.1	OPIS STORITVE	10
2.1.1	Posredovanje zahtevka	11
2.1.2	Kreiranje zahtevka	11
2.1.3	Reševanje zahtevka.....	11
2.1.4	Reaktiviranje zahtevka	12
2.1.5	Zaključevanje zahtevka	12
2.1.6	Objava napovedanih dogodkov	13
2.1.7	Obveščanje v primeru večjega števila podobnih zahtevkov	13
2.1.8	Objava daljšega nedelovanja storitve.....	13
2.1.9	Objava v primeru splošnega izpada (P1 incidenta).....	13
2.1.10	Nastavljanje semaforja na spletni strani	13
2.2	APLIKACIJA ZA UPRAVLJANJE Z ZAHTEVKI	14
2.3	STATUSI ZAHTEVKOV	15
2.4	BAZA ZNANJA	16
2.5	UPORABNIKI	16
2.6	IZVAJALCI VIŠJIH NIVOJEV PODPORE.....	17
2.7	NALOGE SVETOVALCEV	17
2.8	SPLETNI OBRAZEC	17
2.9	POGOSTO ZASTAVLJENA VPRAŠANJA (FAQ).....	18
2.10	POROČILA	18
2.11	REŠITVE/PODROČJA EZDRAVJA.....	19
2.11.1	Storitve in rešitve eZdravja	19
2.11.2	zNET	21
2.12	ZAHTEVE.....	22
2.12.1	Vsebinske zahteve.....	22
2.12.2	Tehnične zahteve	23
2.12.3	Zakonodaja in predpisi	23
2.12.4	Zahteve pri izvajanju storitve.....	23
2.12.5	Delovni čas kontaktnega centra	24

KAZALO TABEL

Tabela 1: Seznam izrazov in kratic	5
Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra	10

Izraz	Pomen
CKZ	Center za krepitev zdravja
CRPP	Centralni register podatkov o pacientih
eRCO	Elektronski register cepljenih oseb. Centralni register je del CRPP. Ob beleženju podatkov o cepljenih v eRCO se se podatki sočasno zapisujejo tudi v PPop cepljenega pacienta.
eskalacija	V primeru neuspešnega reševanja zahtevka njegovo posredovanje na druge nivoje podpore
FAQ	Frequently Asked Questions – pogosto zastavljena vprašanja
GPU	Generalna policijska uprava
Interoperabilna hrbtenica (IH)	Osnovna informacijska infrastruktura za varno izmenjavo zdravstvenih podatkov na nacionalni ravni.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library predstavlja zbirko dokumentov, ki popisujejo dobro prakso v upravljanju storitev informacijske tehnologije.
IZD	Izvajalec zdravstvene dejavnosti
Izvajalec	Izvajalec zdravstvene dejavnosti
izvajalec (storitve)	Subjekt, ki se prijavlja na to javno naročilo z namenom ponuditi zahtevane izdelke in storitve.
Izvajalec zdravstvenih dejavnosti (krajše: Izvajalec, IZD)	Med izvajalce zdravstvenih dejavnosti štejemo zdravstvene domove, socialne in posebne zavode, bolnišnice, zdravilišča ter zasebne zdravnike, zobozdravnike, lekarne, izvajalce nege in patronažne službe, fizioterapevte in izvajalce reševalnih prevozov s koncesijo.
klicni center	Storitev, lahko tudi služba, ki sprejema klice uporabnikov (lahko sopomenka za »kontaktni center«, »call center«, »help desk«, »service desk« ipd.)
MZ	Ministrstvo za zdravje Republike Slovenije
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
odzivni čas	Čas od prejema do začetka reševanja zahtevka
OpenEHR	Odprt tehnološki standard za modeliranje, upravljanje in izmenjavo zdravstvenih podatkov v elektronskih zdravstvenih zapisih
PPoP	Povzetek podatkov o pacientu
svetovalec	Izvajalec podpore v klicnem centru prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja
številka klicnega centra	Številka 080 72 99, ki je namenjena samo izvajanju storitve prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja.
uporabnik	Sodelujoči v slovenskem zdravstvu (pacienti, zdravstveni delavci, IKT strokovnjaki, inštitucije kot so MZ, ZZZS, ...)
usposabljanje izvajalcev usposabljanj	Način usposabljanja, ki omogoča udeležencem, da kasneje sami usposabljujejo druge
Varnostna shema	Evidenca oz baza uporabnikov eZdravja. Centralni sistem za upravljanje z vlogami in pooblastili uporabnikov vseh rešitev eZdravja
VPN	Virtual Private Network – navidezno zasebno omrežje. Omogoča varno povezovanje oddaljenih uporabnikov oz. prostorskih enot preko javnega telekomunikacijskega omrežja
zahtevak	Vprašanje, problem, napaka ali kakršna koli druga zahteva za storitev, ki jo sprejme klicni center in za katero se sprožijo postopki obravnave.

Izraz	Pomen
zNET	Zdravstveni NET - zdravstveno komunikacijska infrastruktura, ki vključuje postavitve centralne infrastrukture in priključitev vseh končnih točk v omrežje z ustrežno vzpostavljenimi organizacijskimi in varnostnimi politikami
zVEM	Spletišče, urejeno kot izhodišče za iskanje informacij, namenjeno predvsem pacientom. Združuje različne vire informacij (eRecept, eNaročanje, CRPP)
ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije
IKT	Informacijsko komunikacijska tehnologija

Tabela 1: Seznam izrazov in kratic

1. JAVNO NAROČILO

1.1 PREDMET

Predmet javnega naročila je izvajanje storitve prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja.

1.2 OPIS

V sklopu nacionalnega sistema eZdravja obstajajo številne informacijske rešitve, ki jih vsakodnevno uporabljajo sodelujoči v procesih slovenskega zdravstvenega sistema. Rešitve eZdravja z vsakim dnem uporablja vedno več uporabnikov, tako pacientov, zdravstvenih delavcev, IKT strokovnjakov in razvijalcev, inštitucij (kot npr. Nacionalni inštitut za javno zdravje, Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Ministrstvo za zdravje, ...) in druga zainteresirana javnost.

V letu 2015 so bili z javnim naročilom definirani in predpisani postopki izvajanja storitve prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja. Vzpostavljen je bil klicni center za izvajanje prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja. Podpora uporabnikom eZdravja s pomočjo vzpostavljenega klicnega centra poteka od aprila 2015.

S predmetnim javnim naročilom bo naročnik izbral izvajalca, ki bo izvajal aktivnosti enotne storitve prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja. Ta pomeni eno in edino vstopno točko v sistem reševanj zahtevkov ter odgovarjanja na različna druga vprašanja za vse rešitve eZdravja. Klicni center eZdravja prek različnih komunikacijskih kanalov izvaja podporo uporabnikom rešitev eZdravja.

Svetovalci v klicnem centru na zahteve odgovarjajo in jih rešujejo sami. V primeru težjih oz. zahtevnejših zahtevkov te preusmerijo na definirane višje nivoje podpore v postopku eskalacije. Te v večini primerov na drugem nivoju podpore rešujejo upravljalci posameznih rešitev eZdravja.

Osnovne zahteve, ki morajo biti izpolnjene za uspešno reševanje zahtevkov na prvem nivoju podpore, so:

- svetovalci v klicnem centru sprejemajo zahteve uporabnikov, in jih glede na njihovo zahtevnost rešijo takoj oz. posredujejo na drugi nivo podpore (eskalacija),
- zadostno število svetovalcev, ki so primerno izobraženi na vseh področjih, ki jih klicni center podpira na prvem nivoju,
- upoštevanje predpisanih postopkov upravljanja z zahtevki (sprejemanje, reševanje, sporočanje, beleženje, poročanje).

Izvajanje prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja, ki je predmet tega javnega naročila, je storitev, ki se izvaja na nacionalnem nivoju.

1.3 NAMEN IN CILJI

Namen javnega naročila za izvajanje storitve prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja je izvajanje nalog nudenja prvega nivoja podpore za vse rešitve eZdravja.

Cilji javnega naročila so:

- izvajanje prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja,
- zbiranje podatkov o prijavljenih napakah, problemih in drugih vprašanjih, z namenom analize in pripravljanja predlogov za izboljšanje rešitev eZdravja,
- zbiranje podatkov o postopkih reševanja zahtevkov in rešitvah, z namenom vzpostavljanja baze znanja,
- izvajanje postopkov nudenja prvega nivoja pomoči na enoten, definiran način, razumljiv vsem uporabnikom,
- povečanje zadovoljstva uporabnikov rešitev eZdravja z zagotavljanjem visokega odstotka rešenih zahtevkov že na prvem nivoju podpore, ter
- doseči, da je prvi nivo podpore prva, glavna in edina vstopna točka za sprejemanje zahtevkov uporabnikov rešitev eZdravja.

1.4 OBSEG

V okviru javnega naročila mora izvajalec izvesti:

- **Izvajanje storitve prvega nivoja podpore** - klicnega centra. To je nudenje prvega nivoja pomoči za:
 - tehnične rešitve in
 - vsebinske rešitve

Nudenje pomoči za tehnične rešitve pomeni reševanje vprašanj in problemov v zvezi s tehnično infrastrukturo eZdravja, kot so mrežne povezave, okolje zNET, usmerjevalniki, digitalna potrdila, idr.

Podpora za vsebinske rešitve pomeni izvajanje prvega nivoja podpore za rešitve eZdravja v primeru nedelovanja rešitve ali dela rešitve, v primeru vprašanj o vsebini rešitve, ipd. Med rešitvami eZdravja, ki se največ uporabljajo, so Centralni register podatkov o pacientu (CRPP), eRecept, eNaročanje, ePosvet, eTriaža, TeleKap, Teleradiologija, portal zVEM in druge. Podrobni seznam je naveden v nadaljevanju dokumenta.

Vsebina nudenja storitve prvega nivoja podpore **niso** splošna vprašanja o zdravju, zdravstvu, zdravljenju, zdravem načinu življenja, ipd.

Kadar so zahtevki prezahtevni in jih svetovalci na prvem nivoju ne morejo uspešno rešiti v razumnem času, pride do eskalacije in zahtevk se preda v reševanje višjim nivojem pomoči.

Izvajalec je dolžan izvajati storitve nudenja prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja glede na opis storitve v poglavju 2. tega dokumenta.

Prav tako je izvajalec dolžan pri svojem delu uporabljati namensko programsko rešitev za upravljanje zahtevkov uporabnikov prvega nivoja pomoči eZdravja. V sklopu tega mora uporabljati in vzdrževati tudi bazo znanja zahtevkov.

Za organizacijsko in tehnično vzpostavitev klicnega centra je odgovoren izvajalec, ki mora še pred začetkom izvajanja storitve prvega nivoja podpore poskrbeti tudi za:

- zagotovitev potrebnih prostorov z vso potrebno infrastrukturo,
- zagotovitev ustreznih delovnih pogojev za svoje sodelavce,
- vzpostavitev in odprtje vseh zahtevanih pristopnih komunikacijskih kanalov,
- vzpostavitev in ustrezno komunikacijsko povezavo številke 080 72 99 za vhodne in izhodne klice,
- pridobitev in namestitev potrebne komunikacijske opreme,
- pridobitev in namestitev potrebne druge strojne opreme (procesorji, diski, ipd.),
- zagotovitev vse potrebne programske opreme,
- ter vse druge aktivnosti, ki jih predpisujejo dobre prakse s tega področja in izvaja izvajalec kot dober gospodar.

Izvajalec je odgovoren tudi za izobraževanje svetovalcev, ki opravljajo nudenje storitve prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja:

- izobraževanje glede uporabe infrastrukture klicnega centra,
- šolanje za izvajanje tehničnega dela storitve,
- izobraževanje s področja komunikacijskih veščin,
- splošno izobraževanje za izvajanje podpore uporabnikom,
- izobraževanje za izvajanje podpore v tujem jeziku (samo v pisni obliki: angleščina, italijanščina, madžarščina),
- izobraževanje s področja upravljanja varnosti informacij, obdelave osebnih podatkov in rokovanja z občutljivimi osebnimi podatki,
- vsebinsko šolanje za nudenje podpore za posamezno rešitev eZdravja, administracijska in diagnostična orodja, ipd.

S svojimi predlogi naročniku mora izvajalec prispevati k izboljšanju storitve izvajanja prvega

nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja. Tako npr. izvajalec predlaga naročniku, da mu omogoči dostop do orodij in podatkov, ki bi izvajanje prvega nivoja podpore naredilo učinkovitejše. Izvajalec tudi predlaga naročniku, kje vse (spletne strani, aplikacije, ipd.) bi bilo potrebno objaviti povezave in kontaktne podatke prvega nivoja podpore in s tem razširiti njegovo prepoznavnost in povečati uporabo.

- **Vzdrževanje znanja**

V sklopu rednega vsakodnevnega dela, z odgovarjanjem na vprašanja, se izvaja stalno izpopolnjevanje in širjenje znanja svetovalcev v klicnem centru. V ta sklop spada tudi vzdrževanje in uporaba baze znanja, ki je glavno orodje za učinkovito obravnavo zahtevkov uporabnikov.

Ob vključitvi novih svetovalcev je za njihovo usposobljenost odgovoren izvajalec storitve nujenja prvega nivoja pomoči uporabnikom rešite eZdravja. Za začetno šolanje svetovalcev je odgovoren izvajalec sam, naročnik pa mu lahko priskrbi le trenutno vsebino baze znanja. Morebitna dodatna izobraževanja po dogovoru z naročnikom lahko izvajalec naroči pri naročniku, ki mu za to izstavi račun. Urna postavka je enaka urni postavki izvajalca za dopolnilna dela. Izobraževanje se izvede po principu »usposabljanje izvajalca usposabljanj«, na ta način izobraženi svetovalci pa lahko usposobijo morebitne nove svetovalce.

- **Vključevanje novih področij**

V primeru vključevanja novih področij in uvedbe novih storitev oz. rešitev eZdravja, ki bodo predmet izvajanja prvega nivoja podpore v klicnem centru, bo naročnik zagotovil vsebinsko usposabljanje svetovalcev v klicnem centru eZdravja po principu »usposabljanje izvajalca usposabljanj«.

- **Dopolnilna dela**

Ta dela se izvajajo po zagonu storitve in vključujejo dela v okviru izvajanja prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja, z dopolnitvami, ki jih pred prevzemom storitve izvajalec še ni poznal (primer za ta dela so vključitev dodatnih polj v bazo znanja ali aplikacijo za upravljanje zahtevkov, sprememba postopkov pri reševanju storitev, dopolnitve poročil, ipd.) in dela, ki v specifikaciji niso bila predvidena, kot na primer morebitno izvajanje anket po navodilu naročnika, pripravljanje dodatnih analiz in poročil, ipd.

Izdelki in storitve, ki bodo realizirani z javnim naročilom in so odgovornost izvajalca storitve:

- **Vsebinski in tehnični izdelki oz. storitve**

- specifikacija procesa nujenja prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja,
- specifikacija organiziranosti in kadrovske zasedenosti klicnega centra za nujenje prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja,
- dokumentacija za prijavo zbirke osebnih podatkov Informacijskemu pooblaščenču (v dogovoru z naročnikom),
- dokument z opisanim procesom nujenja prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja, skupaj z opisanimi procesi eskalacije na višje nivoje podpore, idr.,
- storitev izvajanja prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja,
- periodična poročila, kot so: prikaz vseh vrst dogodkov, število vseh zahtevkov, število sprejetih klicev, število prejetih elektronskih sporočil, število zahtevkov prek spletnih obrazcev na strani <https://podpora.ezdrav.si>, število zahtevkov, prejetih prek nadzornega sistema infrastrukture eZdravja, podatki o času čakanja na odgovor po klicu, povprečni in najdaljši čas čakanja na odgovor po klicu, najdaljše čakanje na odziv telefonskega klica, najkrajše in najdaljše trajanje telefonskega klica, povprečno trajanje telefonskega klica, frekvenca klicev po urah dneva, frekvenca klicev po dnevih v tednu in mesecu, grafični prikaz po vrsti zahtevka (servisni zahtevek, incident), število servisnih zahtevkov, število incidentov, grafični prikaz zahtevkov po rešitvah eZdravja, prikaz zahtevkov po statusu reševanja (rešeno, v čakanju, v reševanju), grafični prikaz števila zahtevkov rešenih na prvem ali drugem nivoju podpore, grafični prikaz rešenih

zahtevkov po izvajalcih drugega nivoja podpore, grafični prikaz vseh odprtih zahtevkov po izvajalcih drugega nivoja podpore, povprečni in najdaljši čas reševanja zadev, število zavrženih napačno usmerjenih zahtevkov, število novih odgovorov in število odgovorov iz baze znanja idr. (dokončen seznam bo izdelan skupaj z naročnikom), vse razvrščeno po rešitvah in storitvah eZdravja,

- izgradnja baze znanja.

Vsi izdelki, tako dokumentacija kot storitve, morajo biti v slovenskem jeziku. Pisni zahtevki (elektronska pošta, spletni obrazec) so lahko tudi v italijanščini, madžarščini in angleščini, pisni odgovori na take zahtevke morajo biti zagotovljeni v istem jeziku.

Grafično podobo vseh izdelkov (npr. pisnih odgovorov na zahtevke, spletni obrazec, ipd.) bo potrdil naročnik.

Vsak izdelek ali storitev pred predajo pregleda naročnik in poda morebitne pripombe ali zahteve po spremembi. Če se naročnik z izdelkom ali načinom izvajanja storitve strinja, se ta s primopredajnim zapisnikom preda naročniku.

1.5 IZVAJANJE STORITVE

Storitev nudenja prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja mora biti vzpostavljena na nacionalnem nivoju in se mora začeti operativno izvajati z dnem prenehanja veljavnosti trenutne pogodbe za izvajanje prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja. Izvajanje storitve poteka na več področjih:

- **Področje 1: Izvajanje storitve prvega nivoja podpore - klicnega centra**

To je nudenje prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja za tehnične in vsebinske storitve ter preusmerjanje zahtevnejših zahtevkov na višje nivoje podpore. V ta sklop sodi objavljane obvestil o stanju rešitev eZdravja, objavljane najav posegov na infrastrukturi eZdravja in nastavljanje semaforja eZdravja na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si>.

Naročnik bo izvajalcu omogočil dostop do nekaterih administrativnih orodij in registrov eZdravja za hitro in učinkovito obravnavo zahtevka. Izvajalec bo s pridobljenim dostopom izvajal enostavne poizvedbe in aktivnosti, na podlagi katerih bo pripravil odgovor za uporabnika. Primer takih poizvedb je dostop do orodja za nadzor infrastrukture eZdravja, pridobivanje informacij o dodeljenih uporabniških pooblastilih, uredniški dostop do spletne strani <https://podpora.ezdrav.si> in podobno. Seznam orodij in registrov ter dostopov z ustreznimi uporabniškimi pravicami bo pripravljen v dogovoru z naročnikom.

- **Področje 2: Vzdrževanje znanja**

Z vsakodnevnim obravnavanjem zahtevkov uporabnikov se znanja vzdržujejo in poglobljajo. Hkrati je potrebno usposobiti tudi morebitne nove svetovalce v klicnem centru, kar je odgovornost izvajalca storitve. V tem sklopu je potrebno vzdrževati tudi bazo znanja in voditi seznam najpogostejših vprašanj, ki se redno objavljajo na spletni strani prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja na naslovu <https://podpora.ezdrav.si>. Vsebinsko pogosto zastavljenih vprašanj izvajalec spreminja po potrebi in v dogovoru z naročnikom. V ta namen ima izvajalec uredniški dostop do spletne strani <https://podpora.ezdrav.si>.

- **Področje 3: Vključevanje novih področij**

Odgovornost naročnika je, da v primeru vključitve novega področja, rešitve ali storitve eZdravja izobrazijo za svetovanje na novem področju ustrezno število svetovalcev izvajalca storitve. Izvajalec mora izvesti vse potrebne aktivnosti, ki bodo zagotovile, da bo podpora za novo področje, rešitev oz. storitev potekala na enak način in v enaki kakovosti, kot za obstoječe.

- **Področje 4: Dopolnilna dela**

Do dopolnilnih del pride v primeru, ko se v storitev doda neka funkcionalnost, ki ni bila predvidena med vzpostavitvijo klicnega centra. Naročnik na osnovi ponudbe izvajalca storitve

naroči dopolnilna dela. Med dopolnilna dela sodi tudi prenos znanja na morebitnega novega izvajalca storitve prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja v primeru prekinitve pogodbe med naročnikom in izvajalcem.

Z dnem začetka veljavnosti pogodbe in izvajanja storitve prvega nivoja podpore morajo biti naročniku predani naslednji dokumenti:

- specifikacija procesa nujenja prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja, skupaj z opisanimi procesi eskalacije na višje nivoje podpore, idr.
- specifikacija organiziranosti in kadrovske zasedenosti klicnega centra za nujenje prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja,
- dokumentacija za prijavo zbirke osebnih podatkov Informacijskemu pooblaščenču (v dogovoru z naročnikom).

Predaja dokumentacije je prva aktivnost v terminskem načrtu izvajanja storitve prvega nivoja pomoči uporabnikom eZdravja.

1.6 TERMINSKI NAČRT

Tabela 2 prikazuje okvirni izhodiščni terminski načrt izvajanja storitve. Datum 9.7.2020 je datum, ko naj bi se začela izvajati storitev prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja. Predvidoma bo izvajanje storitve potekalo do 8.7.2023.

Postavka	Trajanje	Začetek	Zaključek
IZVAJANJE		1.8.2020	31.7.2023
Predaja dokumentacije		1.8.2020	1.8.2020
1. področje (izvajanje storitve prvega nivoja podpore – klicnega centra)	36 mesecev	1.8.2020	31.7.2023
2. področje (vzdrževanje znanja)	36 mesecev	1.8.2020	31.7.2023
3. področje (vključevanje novih področij)	36 mesecev	1.8.2020	31.7.2023
4. področje (dopolnilna dela)	36 mesecev	1.8.2020	31.7.2023

Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra

2. PODROBNOSTI IN ZAHTEVE JAVNEGA NAROČILA

V nadaljevanju so opisane zahteve, ki jih mora izpolnjevati izvajalec za storitev nujenja prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja.

2.1 OPIS STORITVE

Vsa vprašanja, pripombe, prijave napak in drugih težav ter vse druge zadeve, ki sprožijo storitev prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja, se rešujejo v klicnem centru v okviru zahtevkov.

Pri opravljanju storitve nujenja prvega nivoja pomoči uporabnikom rešitev eZdravja naročnik pričakuje tako od izvajalca storitve kakor tudi od vseh svetovalcev v klicnem centru profesionalno obravnavo v skladu z dobrimi praksami s tega področja.

V nadaljevanju je opisan proces obdelave zahtevka. Opisani proces se lahko ob soglasju naročnika nekoliko spremeni.

2.1.1 Posredovanje zahtevka

Uporabnik rešitev eZdravja, ki ima kakršno koli vprašanje v zvezi z delovanjem oz. nedelovanjem rešitev, stopi v kontakt s klicnim centrom, ki nudi prvi nivo pomoči za omenjene rešitve, in posreduje zahtevek. Stik s klicnim centrom se lahko vzpostavi prek teh komunikacijskih kanalov:

- telefon – klic na enotno telefonsko številko za vse rešitve eZdravja (080 72 99),
- elektronska pošta – posredovanje sporočila in morebitnih prilog na elektronski naslov klicnega centra (podpora@ezdrav.si),
- spletna stran – s pomočjo spletnega obrazca na naslovu <https://podpora.ezdrav.si>,
- pogosto zastavljena vprašanja (FAQ) na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si>.

2.1.2 Kreiranje zahtevka

Ne glede na način sprejema zahtevka, svetovalec, ki je zahtevek sprejel, zapiše potrebne podatke o zahtevku v aplikacijo, namenjeno za upravljanje z zahtevki. Glede na način sprejetja zahtevka se mora čim več podatkov generirati avtomatsko. Glavni podatki, ki jih je potrebno vnesti oz. morajo biti generirani v trenutku kreiranja zahtevka v aplikaciji, so:

- ID zahtevka,
- čas prejema zahtevka (npr. čas telefonskega klica),
- čas kreiranja zahtevka,
- način prejema zahtevka,
- kontaktni podatki uporabnika,
- naziv oz. oznaka uporabnika, ki ga ta posreduje ob zahtevi za storitev,
- opis zahtevka,
- poslane priloge (zaslonski posnetki, dnevniška datoteka ...)
- stopnja resnosti zahtevka, ki jo lahko posreduje uporabnik (glej Tabela 3: Odzivni časi),
- morebitne ključne besede,
- klasifikacija zahtevka, oz. področje, na katerega se zahtevek nanaša (določeno kasneje),
- morebitna povezava na drug zahtevek,
- drugo.

Stopnjo resnosti zahtevka lahko posreduje sam uporabnik ali pa ga določi svetovalec glede na pridobljene informacije.

2.1.3 Reševanje zahtevka

Svetovalec najprej ugotovi, ali se vsebina zahtevka nanaša na rešitve oz. storitve eZdravja, in ali je v pristojnosti klicnega centra. V primeru, da ne, o tem obvesti uporabnika in zapre zahtevek. Če ima svetovalec potrebne informacije, v takem primeru uporabnika lahko usmeri na drug naslov, kjer bi mu lahko uspešno odgovorili. Oznaka svetovalca, ki je prevzel zahtevek, in čas prevzema zahtevka, se v tem trenutku zapišeta v aplikacijo za upravljanje z zahtevki.

V primeru, da je zahtevek s področja, ki ga pokrivajo storitve prvega nivoja podpore, svetovalec ugotovi, ali je klicni center sposoben odgovoriti na ta zahtevek. S pomočjo različnih virov, ki so svetovalcu na voljo, odgovori na zahtevek. Svetovalci pri pripravi odgovorov na prvem nivoju uporabljajo:

- bazo znanja, ki se z vsakim rešenim zahtevkom sproti gradi, in je osnovno orodje svetovalcev za pripravo odgovorov,
- iskanje po aplikaciji za upravljanje z zahtevki,
- seznam pogosto zastavljenih vprašanj in druge podatke (npr. najave posegov), ki so objavljeni na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si>,
- orodja in registre eZdravja, do katerih ima dostop,
- podatke, ki so objavljeni na spletni strani <https://www.ezdrav.si>
- svoje znanje in izkušnje,
- znanje in izkušnje sodelavcev v klicnem centru,
- spletne informacije,

- idr.

Osnovno orodje, ki ga imajo na voljo svetovalci v klicnem centru za odgovarjanje na zahteve uporabnikov, je baza znanja. Svetovalec najprej pogleda v bazo znanja in na osnovi ključnih besed, področja, na katerega se zahtevki nanaša ali splošnega iskanja po vsebini poišče ustrezní odgovor in ga posreduje uporabniku. Če ustreznega odgovora v bazi znanja še ni, lahko uporabi tudi druge možnosti, ki so navedene zgoraj. Poskrbeti pa mora, da se odgovor na zahtevek, ki se v bazi znanja še ne nahaja, v bazo vpiše in ustrezno klasificira ter opremi z ostalimi potrebnimi atributi.

Vse podatke o reševanju zahtevka se vnese v aplikacijo za upravljanje z zahtevki.

V primeru, da je prejeti zahtevek le nadaljevanje nekega zahtevka, na katerega je bilo že odgovorjeno ali pa je bil zavržen, svetovalec lahko nadaljuje z obravnavo »starega« zahtevka oz. zahtevka med seboj poveže.

Pri reševanju zahtevkov mora imeti svetovalec v klicnem centru možnost, da se oddaljeno poveže na delovno postajo uporabnika, ki je zahtevek prijavil. Če svetovalec ugotovi, da bi na ta način učinkoviteje lahko rešil zahtevek, mora od uporabnika pridobiti dovoljenje in se nato z orodjem, ki omogoča oddaljeno povezovanje, lahko poveže z uporabnikom.

Kadar odgovora na prvem nivoju ni mogoče pripraviti, se po predpisanih postopkih zahtevkov preda na višje nivoje podpore. Svetovalec v aplikaciji za vodenje zahtevkov označi, komu in kdaj je bil zahtevek predan. Višji nivo podpore svetovalec o tem tudi obvesti oz. se v aplikaciji za vodenje zahtevkov avtomatično generira obvestilo za višji nivo podpore. Višji nivo podpore prvemu ne vrne le informacije o rešitvi zahtevka, pač pa tudi opis rešitve zahtevka. Svetovalec na prvem nivoju podpore je po potrebi dolžan to od višjega nivoja tudi zahtevati. Ko je zahtevek rešen na višjem nivoju, svetovalec odgovori uporabniku na njegovo zahtevo. Podatki o celotnem postopku se evidentirajo v aplikaciji.

Če višji nivo podpore ne izvede zahtevka oziroma o izvedbi zahtevka ne obvesti prvega nivoja podpore v skladu z pogodbenimi določili, ki jih je sklenil naročnik z izvajalci višjih nivojev podpore, mora prvi nivo podpore o tem takoj obvestiti naročnika.

V procesu reševanja zahtevka lahko pride tudi do potreb po dodatnih stikih z uporabnikom. Zato se uporabijo komunikacijske poti, ki jih je sporočil uporabnik. V primeru posebej zapletenih zahtevkov, ki se predajo v obravnavo na višje nivoje podpore, je mogoč tudi neposreden stik med uporabnikom in svetovalci na višjem nivoju. Ves postopek mora biti tudi v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Možen je tudi primer, da zahtevka na prvem nivoju pomoči ni mogoče rešiti ter se tak preda podpornemu centru neke druge ustanove. Uporabniku je potrebno sporočiti, kam je zahtevek predan, posredovati pa mu je potrebno tudi kontaktne podatke tega drugega podpornega centra. Zahtevek se zapre, vsi potrebni podatki pa se zapišejo v aplikacijo za upravljanje zahtevkov.

Med reševanjem zahtevka je zaželeno, a ne nujno, da ves postopek reševanja enega zahtevka vodi isti svetovalec v klicnem centru. Zaradi hitrejšega reševanja zahtevkov pa je potrebno zagotoviti, da lahko isti zahtevek rešuje tudi več svetovalcev. Postopki reševanja in upravljanja zahtevkov morajo biti predpisani, vse aktivnosti in vključeni svetovalci pa zabeleženi v aplikaciji za upravljanje z zahtevki.

PRVI NIVO PODPORE MORA AKTIVNO VODITI ZAHTEVKE OD SPREJEMA DO NJEGOVEGA ZAKLJUČKA. Imeti mora nadzor nad reševanjem zahtevkov na višjih nivojih podpore. Po potrebi to pomeni tudi spodbujanje in opominjanje vseh, ki so v reševanje zahtevka vključeni, ter obveščanje naročnika v primerih odstopanj.

2.1.4 **Reaktiviranje zahtevka**

V primeru, da je bil za nek zahtevek odgovor že posredovan ter je bil označen kot zaključen, pa kasneje isti uporabnik pošlje dodatna vprašanja glede iste vsebine (istega zahtevka), potem obstaja možnost reaktiviranja zahtevka in nadaljevanja njegove obravnave. V aplikacijo za upravljanje z zahtevki je potrebno zapisati datum in vzrok reaktiviranja zahtevka ter morebitne druge podatke.

2.1.5 **Zaključevanje zahtevka**

Do zaključka reševanja zahtevka lahko v klicnem centru pride po več poteh:

- zadeva ni v pristojnosti klicnega centra eZdravja, o tem se obvesti uporabnika,
- zadeva oz. zahtevke se reši že na prvem nivoju podpore uporabnikom rešitev eZdravja, uporabniku se sporoči pripravljen odgovor,
- zahtevke se preda na višje nivoje podpore, ob prejemu rešitve svetovalec na prvem nivoju podpore to posreduje uporabniku.

Ko svetovalec ugotovi, da so vse aktivnosti v zvezi z reševanjem zahtevka končane, lahko zaključi zahtevek. To naredi v aplikaciji za upravljanje z zahtevki. Ob tem se zapišejo nekateri podatki:

- datum zaključka zahtevka - samodejno,
- oznaka svetovalca, ki je zahtevek zaključil – samodejno,
- način rešitve zahtevka (baza znanja, pogosto zastavljena vprašanja, prvi nivo, višji nivo podpore, ...),
- opis rešitve zahtevka,
- morebitne opombe,
- ključne besede.

Če je potrebno, se hkrati s podatki o rešenem zahtevku napolni tudi baza znanja, ki bo v pomoč svetovalcem pri reševanju podobnih zahtevkov v prihodnosti. Svetovalec dopolni zapis s potrebnimi podatki (ključne besede, področje, ipd.). Baze znanja ni potrebno polniti ob zaključevanju vsakega zahtevka, predvsem v primeru, da odgovor v bazi znanja že obstaja in je bil uporabniku iz nje tudi posredovan.

2.1.6 Objava napovedanih dogodkov

Klicni center od vzdrževalcev infrastrukture in aplikacij prejme sporočila za napovedane dogodke vzdrževanja storitev ali infrastrukture eZdravja in motnje, ki lahko vplivajo na delovanje rešitev eZdravja. Podatke o napovedanih dogodkih in motnjah objavlja na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si>.

2.1.7 Obveščanje v primeru večjega števila podobnih zahtevkov

V primeru, ko v kratkem časovnem obdobju klicni center prejme večje število podobnih zahtevkov, kar bi lahko nakazovalo na resnejši problem v eni ali več rešitev oz. storitev eZdravja, je dolžan o tem takoj obvestiti naročnika.

2.1.8 Objava daljšega nedelovanja storitve

Pri izvajanju storitev eZdravja lahko pride do stanja, ko zaradi kakršnega koli vzroka ena ali več storitev ne bo delovala dalj časa. Ko se ugotovi, da je prišlo do opisane situacije, klicni center takoj objavi obvestilo na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si>. V objavljenem besedilu mora biti navedeno, na kaj vse lahko problem vpliva, če so znane možne začasne rešitve, ter predviden čas do ponovne vzpostavitve polnega delovanja storitve.

2.1.9 Objava v primeru splošnega izpada (P1 incidenta)

V primeru, ko pride do splošnega izpada oz. popolne odpovedi delovanja storitev ali poglobljenega dela storitev, ki preprečuje uporabo ključnih poslovnih aplikacij vsem uporabnikom ene ali več rešitev eZdravja, mora prvi nivo podpore nemudoma obvestiti naročnika in ključne deležnike na višjih nivojih podpore. V ta namen se v dogovoru z naročnikom pripravi distribucijski seznam naslovnikov, ki bodo obveščeni v primeru P1 incidenta. Istočasno se objavi tudi obvestilo na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si>, ter posodobi semafor eZdravja. Po odpravljeni motnji in vzpostavitvi delovanja vseh rešitev eZdravja pa prvi nivo podpore pošlje obvestilo o zaključku P1 incidenta in posodobi obvestilo na spletni strani ter semafor.

2.1.10 Nastavljanje semaforja na spletni strani

Na spletni strani <https://podpora.ezdrav.si> je prikazan semafor, ki ga prvi nivo podpore nastavlja ročno. Semafor ima tri stanja:

- zeleno: vsi sistemi delujejo normalno
- oranžno: omejeno delovanje
- rdeče: napaka na sistemu

Prvi nivo podpore ažurno nastavlja semafor v skladu s stanjem delovanja rešitev eZdravja.

2.2 APLIKACIJA ZA UPRAVLJANJE Z ZAHTEVKI

Pri reševanju zahtevkov, ki jih sprejme klicni center eZdravja, morajo svetovalci na prvem nivoju podpore uporabljati aplikacijo za upravljanje z zahtevki. Ta aplikacija in baza znanja sta osnovni orodji, s pomočjo katerih svetovalci rešujejo probleme in odgovarja na vprašanja uporabnikov.

Ob zaključku obdelave zahtevka se morajo določeni podatki iz aplikacije prenesti v bazo znanja v obliki, ki bodo omogočala njihovo kasnejšo uporabo pri učinkovitejšem odgovarjanju na podobne zahtevke.

Svetovalcu mora biti omogočeno, da med delom v aplikacijo za upravljanje zahtevkov shrani vsaj spodaj navedene podatke. Da bi se svetovalcu omogočilo čim lažje delo, je potrebno čim več naštetih podatkov shraniti samodejno, brez potrebe po ročnem vnosu svetovalca.

Splošni podatki zahtevka:

- ID zahtevka – se kreira avtomatsko,
- čas prejema zahtevka (npr. čas telefonskega klica),
- čas kreiranja zahtevka,
- način prejema zahtevka,
- kontaktni podatki uporabnika,
- naziv oz. oznaka uporabnika, ki ga ta posreduje ob zahtevi za storitev,
- opis zahtevka,
- stopnja resnosti zahtevka,
- ključne besede,
- klasifikacija oz. področje zahtevka,
- status zahtevka,
- jezik zahtevka,
- priloge.

Ob prevzemu zahtevka v obdelavo pri vsakem svetovalcu oz. njegovi oddaji, se zapišejo:

- oznaka svetovalca, ki dela na zahtevku,
- čas prevzema zahtevka s strani svetovalca,
- čas oddaje zahtevka s strani svetovalca,
- opombe.

V primeru reaktivacije zahtevka je potrebno zapisati vsaj:

- čas reaktivacije,
- vzrok reaktivacije,
- oznako svetovalca.

Če svetovalci na prvem nivoju podpore preda zahtevek v reševanje višjim nivojem podpore ali pa zahtevek v celoti preda v reševanje nekemu drugemu podpornemu centru, potem so potrebni naslednji podatki:

- oznaka svetovalca, ki je predal zahtevek,
- čas predaje zahtevka višjemu nivoju podpore,
- čas prevzema zahtevka v reševanje na višjem nivoju podpore,
- čas prejema zahtevka z višjega nivoja podpore,
- opis rešitve zahtevka na višjem nivoju,
- oznaka oz. naziv organizacije na višjem nivoju podpore,
- opombe.

Podatki, ki se zapišejo, ko svetovalci zaključi zahtevek:

- čas zaključka zahtevka,
- oznaka svetovalca, ki je zahtevek zaključil,

- ID odgovora iz baze znanja,
- nov/obstoječ odgovor iz baze znanja,
- način rešitve zahtevka (baza znanja, prvi nivo podpore, višji nivo podpore, ...),
- opombe.

Poleg same funkcionalnosti upravljanja zahtevkov, mora aplikacija omogočati tudi:

- iskanje zahtevkov po vseh definiranih poljih,
- prikaz seznama zahtevkov,
- razvrščanje seznama zahtevkov po vseh definiranih poljih,
- storniranje zahtevkov,
- izvoz zahtevkov, vsaj v xls in pdf formatu,
- izdelavo poročil,
- prenos podatkov v bazo znanja.

Aplikacija za upravljanje zahtevkov mora podpirati celoten življenjski cikel zahtevka (odprtje, zaprtje, ponovna aktivacija zahtevka, reševanje s strani več svetovalcev, prenaslovitev zahtevka, pošiljanje zahtevka na višji nivo, prejem zahtevka v reševanje na višjem nivoju, prejem rešitve iz višjega nivoja...) in zabeležiti podatke o vseh prehodih iz statusa v status. Dokument z možnimi statusi zahtevka in prehajanje med njimi je sestavni del dokumentacije, ki jo izvajalec storitve pripravi ob začetku izvajanja storitve.

Vsi podatki, ki se v okviru izvajanja storitev iz tega javnega naročila zbirajo pri izvajalcu v sklopu aplikacije oz. kje drugje v izvajalčevem informacijskem sistemu, so last naročnika. V primeru prenehanja izvajanja storitve ali odpovedi pogodbe je izvajalec storitve obvezan, da vse podatke iz omenjene aplikacije brez dodatnih stroškov za naročnika preda naročniku oz. od naročnika izbranemu izvajalcu, ki bo nadaljeval z nudenjem storitve prvega nivoja pomoči, v obliki oz. v formatu, ki ga bo določil naročnik. Prav tako je obvezan predati dokumentacijo z opisom strukture zbirke podatkov.

V primeru prenehanja izvajanja storitve ali odpovedi pogodbe je izvajalec storitve dolžan po predaji podatkov naročniku podatke iz svojega sistema trajno zbrisati in uničiti.

V primeru zbiranja kontaktnih podatkov uporabnikov klicnega centra, se ti lahko uporabijo le za komuniciranje v okviru reševanja zahtevka, v okviru katerega so bili kontakti posredovani. Kakršna koli druga uporaba kontaktnih in drugih osebnih podatkov mora biti pred uporabo pisno dovoljena s strani naročnika storitve. Izvajalec storitve prvega nivoja podpore podatkov, pridobljenih v okviru izvajanja storitev iz tega javnega naročila, ne sme posredovati tretjim osebam (razen višjemu nivoju pomoči, katerih kontakti in obseg bodo definirani v posebnem dokumentu) brez pisnega privoljenja naročnika.

Naročnik mora imeti v vsakem trenutku možnost vpogleda v podatke v aplikaciji za upravljanje z zahtevki. Naročniku mora biti omogočeno pregledovanje po statusu zahtevkov, iskanje, filtriranje, razvrščanje po različnih kriterijih (datum, področje oz. klasifikacija, svetovalec, ...) in drugo.

2.3 STATUSI ZAHTEVKOV

V procesu obdelave zahtevka ta prehaja med različnimi statusi. Glede na definiran proces in ob soglasju naročnika se predlagani statusi lahko spremenijo.

- prejet – uporabnik pošlje nov zahtevek, ali pa na zahtevek klicni center ni odgovoril zadovoljivo, tako da uporabnik tega ponovno pošlje,
- prevzet/v obdelavi – zahtevek je v obdelavi na prvem nivoju podpore,
- zavrnjen – prejeti zahtevek ni predmet obdelave v klicnem centru eZdravja,
- v obdelavi na višjem nivoju – na prvem nivoju podpore ni mogoče rešiti zahtevka, zato je bil predan višjim nivojem podpore – rešitev se posreduje uporabniku preko klicnega centra na prvem nivoju podpore,
- zaključen - predan drugemu podpornemu centru – na prvem nivoju podpore ni mogoče rešiti zahtevka, preda se nekemu drugemu podpornemu centru druge ustanove – rešitev ta podporni center posreduje direktno uporabniku,

- zaključen – za zahtevek je bil poslan odgovor uporabniku,
- storno – zahtevek je zaradi nekega razloga potrebno odstraniti, nujno je zapisati vzrok in oznako svetovalca.

2.4 BAZA ZNANJA

Baza znanja se uporablja predvsem v procesu reševanja zahtevkov, saj se v primeru ponavljajočih se zahtevkov s pomensko isto vsebino odgovor vzame iz baze znanja. Svetovalec odgovor najprej poskuša poiskati v bazi znanja, šele kasneje lahko uporabi tudi druge možnosti. Ob zaključku zahtevka mora biti baza znanja (če je šlo za zahtevek, ki je zahteval vpis novega prispevka v bazo znanja) dopolnjena z vsemi relevantnimi podatki o problemu in rešitvi.

Predvideni podatki, ki se bodo shranjevali v bazo znanja, so:

- ID odgovora,
- ključne besede,
- področja, na katera se odgovor nanaša (rešitve eZdravja) - klasifikacija,
- besedilo zahtevka (vprašanje, problem, ...),
- besedilo odgovora (rešitev),
- število posredovanih odgovorov (kriterij za vključitev v seznam pogosto zastavljenih vprašanj),
- opombe.

Del vsebine baze znanja se lahko avtomatsko napolni iz aplikacije za upravljanje z zahtevki, del pa jih mora svetovalec sam vnesti v bazo. Podrobnosti se lahko določijo v dogovoru z naročnikom.

Vsebina baze znanja je last naročnika, v primeru prenehanja izvajanja storitve ali odpovedi pogodbe pa je izvajalec storitve obvezan, da vso vsebino baze znanja brez dodatnih stroškov za naročnika preda naročniku oz. od naročnika izbranemu izvajalcu, ki bo nadaljeval z nudenjem storitve prvega nivoja pomoči, v obliki oz. v formatu, ki ga bo določil naročnik. Prav tako je obvezan predati dokumentacijo z opisom strukture baze podatkov.

Za upravljanje z vsebino baze znanja mora obstajati orodje, ki bo omogočalo:

- dodajanje odgovora,
- spreminjanje odgovorov,
- reaktiviranje/aktiviranje odgovorov,
- brisanje odgovorov,
- izvoz odgovorov, najmanj v xls in pdf,
- pregled odgovorov (razvrščanje, filtriranje, iskanje).

Še pred začetkom izvajanja storitve nudenja podpore uporabnikom rešitev eZdravja se bo baza znanja inicialno napolnila s podatki iz baze znanja, ki je bila grajena do trenutka začetka izvajanja storitve. Obveza izvajalca storitve je, da bo s temi podatki inicialno napolnil bazo znanja.

2.5 UPORABNIKI

Uporabnik storitev prvega nivoja podpore je lahko kdor koli, ki na kakršen koli način uporablja rešitve eZdravja. Različni uporabniki bodo zastavljali vprašanja iz različnih področij, prav tako pa bodo imeli tudi različno predznanje oz. razumevanje področja. Ne glede na to bo postopek reševanja zahtevkov za vse uporabnike enak.

Predvidoma bodo uporabniki:

- končni uporabniki slovenskega zdravstvenega sistema – pacienti, njihovi družinski člani, pooblaščenici,
- zdravniki, medicinske sestre, administratorji in drugo zdravstveno osebje na primarnem, sekundarnem in terciarnem nivoju,
- farmacevti in drugi, zaposleni v lekarnah,
- različne institucije – ZZZS, NIJZ, MZ, ...,
- informatiki pri izvajalcih zdravstvenih storitev, v lekarnah in institucijah,

- razvijalci informacijskih sistemov v zdravstvu,
- sistemski integratorji v slovenskem zdravstvu,
- drugi (npr. medijske hiše).

Zahteve lahko kreira in v obliki elektronskega sporočila posreduje tudi aplikacija ali informacijski sistem. Postopek je v tem primeru enak postopku, ko zahtevke posreduje eden od zgoraj navedenih uporabnikov.

Potencialno število končnih uporabnikov (pacientov) je lahko več kot 1 milijon, poleg tega pa še več kot 2.000 izvajalcev zdravstvene dejavnosti in drugih ustanov.

2.6 IZVAJALCI VIŠJIH NIVOJEV PODPORE

V primeru, da svetovalci na prvem nivoju podpore ne uspejo zadovoljivo rešiti zahtevka, morajo tega predati višjim nivojem podpore. Izvajalci višjih nivojev podpore so predvsem:

- upravljalci posameznih rešitev eZdravja,
- razvijalci informacijskih sistemov v zdravstvu,
- sistemski integratorji v slovenskem zdravstvu,
- druge ustanove (MZ, NIJZ, ZZZS).

Za vsako področje in rešitev eZdravja so v dogovoru z naročnikom definirani:

- izvajalci podpore,
- način komuniciranja,
- kontaktne osebe,
- kontaktni podatki,
- pogodbeni odzivni časi,
- idr.

Aplikacija za upravljanje z zahtevki mora omogočiti izvajalcem višjih nivojev podpore dostop do podatkov o predanem zahtevku. Svetovalci na prvem nivoju podpore ob predaji zahtevka na višji nivo morajo ustrezno spremeniti status zahtevka (prevzet v reševanje na višjem nivoju, posredovana rešitev iz višjega nivoja).

Naročnik bo na zahtevo izvajalca izdelal in mu predal podroben seznam izvajalcev višjih nivojev podpore in ostalih podatkov, ki so potrebni za uspešno komuniciranje v primeru predaje zahtevka višjim nivojem podpore. Seznam bo naročnik po potrebi dopolnjeval tudi med izvajanjem podpore, predvsem v primeru vključevanja novih področij oz. rešitev.

2.7 NALOGE SVETOVALCEV

Naloge svetovalcev, ki so podrobneje opisane v drugih delih dokumenta, so:

- sprejemanje zahtevkov uporabnikov po različnih komunikacijskih kanalih,
- pripravljane odgovora s pomočjo orodij, ki so svetovalcu na voljo,
- komuniciranje z uporabnikom v primeru potrebe po dodatnih informacijah,
- komuniciranje z višjimi nivoji podpore in drugimi kontaktnimi centri,
- uporabljanje aplikacije za upravljanje z zahtevki,
- uporabljanje nekaterih orodij in registrov posameznih rešitev eZdravja, do katerih imajo dostop,
- polnjenje in urejanje baze znanja,
- poročanje,
- stalno izobraževanje in izpopolnjevanje.

Od vseh svetovalcev v klicnem centru se pričakuje profesionalna obravnava zahtevkov, v skladu z dobrimi praksami s tega področja.

2.8 SPLETNI OBRAZEC

Spletni obrazec uporabnikom rešitev eZdravja omogoča oddajo zahtevka prvemu nivoju podpore eZdravja. Pri oddaji zahtevka prek spletnega obrazca mora uporabnik obvezno vnesti tudi kontaktne podatke, ki jih bodo svetovalci uporabili v primeru zahteve po dodatnih pojasnilih in za posredovanje odgovora oz. rešitve.

Ko uporabnik odda spletni obrazec, se v aplikaciji za upravljanje kreira zahtevek z vsemi podatki, ki jih je mogoče pridobiti iz spletnega obrazca. Istočasno se svetovalcem pošlje tudi opomnik, ki jih opozori, da je uporabnik oddal zahtevek. V predpisanem roku (Tabela 3: Odzivni časi) mora svetovalec odgovoriti na zahtevek z uporabo posredovanih kontaktnih podatkov.

Spletni obrazec je vključen v osnovno spletno stran prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja, na naslovu <https://podpora.ezdrav.si>. Spletna stran beleži podatke o obisku za namene poročanja.

2.9 POGOSTO ZASTAVLJENA VPRAŠANJA (FAQ)

Glede na postavljena vprašanja mora izvajalec vzdrževati seznam pogosto zastavljenih vprašanj in odgovorov nanje. Seznam pogosto zastavljenih vprašanj se lahko dopolnjuje tudi na osnovi statistike postavljenih in odgovorjenih vprašanj v bazi znanja. Vsebino seznama pogosto zastavljenih vprašanj izvajalec storitve prvega nivoja podpore spreminja v dogovoru z naročnikom.

Pogosto zastavljena vprašanja so prikazana na spletni strani prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja, na naslovu <https://podpora.ezdrav.si>.

2.10 POROČILA

Izvajalec periodično pripravlja poročila, na osnovi katerih se lahko izvajajo spremembe v postopkih in delovanju prvega nivoja podpore uporabnikom rešitev eZdravja. Poročila se pripravljajo v naprej določenih terminih oz. na zahtevo. Aplikacija za upravljanje z zahtevki mora imeti možnost enostavne priprave, izvoza in izpisa poročil, da lahko tudi naročnik sam po potrebi naredi poročilo. Tako frekvenco pripravljavanja posameznih poročil, kakor tudi njihovo vsebino in obliko bo določil naročnik skupaj z izvajalcem. Predvidena so vsaj sledeča poročila:

- Prikaz vseh vrst dogodkov (klici, elektronska sporočila, zahtevki prek spletnih obrazcev)
- število vseh zahtevkov,
- število sprejetih klicev,
- število prejetih elektronskih sporočil,
- število zahtevkov prek spletnih obrazcev na strani <https://podpora.ezdrav.si>,
- število zahtevkov, prejetih prek nadzornega sistema infrastrukture eZdravja
- podatki o času čakanja na odgovor po klicu,
- povprečni in najdaljši čas čakanja na odgovor po klicu,
- najdaljše čakanje na odziv telefonskega klica
- najkrajše in najdaljše trajanje telefonskega klica
- povprečno trajanje telefonskega klica,
- frekvenca klicev po urah dneva,
- frekvenca klicev po dnevih v tednu in mesecu,
- grafični prikaz po vrsti zahtevka (servisni zahtevek, incident)
- število servisnih zahtevkov
- število incidentov
- grafični prikaz zahtevkov po rešitvah eZdravja
- prikaz zahtevkov po statusu reševanja (rešeno, v čakanju, v reševanju)
- grafični prikaz števila zahtevkov rešenih na prvem ali drugem nivoju podpore
- Grafični prikaz rešenih zahtevkov po izvajalcih drugega nivoja podpore
- Grafični prikaz vseh odprtih zahtevkov po izvajalcih drugega nivoja podpore
- povprečni in najdaljši čas reševanja zadev,
- število zavrnjenih napačno usmerjenih zahtevkov,
- število novih odgovorov in število odgovorov iz baze znanja,
- idr.

Posebej je potrebno v poročilu navesti zahtevke, katerih reševanje traja dlje, kot je glede na definirane čase reševanja zahtevano.

Podatke v poročilih je mogoče združevati po različnih kriterijih, pri čemer je mišljena predvsem klasifikacija zahtevka glede na rešitve in storitve eZdravja, po dnevih ter urah v toku delovnega dne

(npr.: koliko zahtevkov za rešitev eNaročanje je bilo prejetih po dnevih, ali koliko zahtevkov za rešitev eRecept je bilo mesečno prejetih po posameznih urah, ipd.).

Praviloma izvajalec za naročnika dogovorjeno poročilo pripravi enkrat mesečno za pretekli mesec, naročnik pa lahko izdelavo poročila zahteva tudi v vmesnem obdobju.

2.11 REŠITVE/PODROČJA EZDRAVJA

2.11.1 Storitve in rešitve eZdravja

Trenutno se uporabljajo naslednje rešitve, ki so bile razvite v okviru eZdravja:

- **zNET**
 - Opis: rešitev eZdravja za vzpostavitev zdravstvenega omrežja zNET, varnega komunikacijskega omrežja slovenskega zdravstva.
 - Podroben opis zahtev za zNET se nahaja v poglavju 2.11.2 zNET.
- **eRecept**
 - Opis: nacionalna informacijska rešitev za varno elektronsko predpisovanje in elektronsko izdajo zdravil.
 - Uporabniki: zdravniki, farmacevti.
- **eNaročanje**
 - Opis: nacionalna informacijska rešitev za elektronske napotitve in elektronsko naročanje na zdravstvene storitve.
 - Uporabniki: zdravniki, medicinske sestre, administrativno osebje, informatiki v zdravstvu, pacienti.
- **ePosvet**
 - Opis: nacionalna informacijska rešitev za elektronsko komunikacijo med zdravstvenimi delavci, med zdravnikom družinske medicine in zdravnikom specialistom, z namenom pridobitve mnenja zdravnika specialista na zastavljeno klinično vprašanje.
 - Uporabniki: zdravniki.
- **eTriaža**
 - Opis: nacionalna informacijska rešitev za manchesterski triažni postopek v oddelkih nujne medicinske pomoči, ko zaradi velikega števila pacientov zdravstveno osebje ne zmore sprotne obravnave vseh pacientov.
 - Uporabniki: diplomirane medicinske sestre in zdravniki.
- **eKomunikacije**
 - Opis: rešitev povezuje informacijske sisteme izvajalcev zdravstvenih storitev in Generalne policijske uprave (GPU). Omogoča avtomatizacijo izpolnjevanja in izmenjave obvestil o telesnih poškodbah ter sumov o prometnih nesrečah.
 - Uporabniki: zdravniki in administrativno osebje izvajalcev zdravstvene dejavnosti.
- **eRCO**
 - Opis: elektronski register cepljenih oseb in neželenih učinkov po cepljenju je namenjen spremljanju izvajanja cepljenja v državi, ocenjevanju precepljenosti ter zagotavljanju podatkov o cepljenju in podatkov o neželenih učinkih po cepljenju.
 - Uporabniki: zdravniki, medicinske sestre.
- **Referenčne ambulante**
 - Opis: nacionalna spletna večnivojska informacijska rešitev, s pomočjo katere se zbirajo kazalniki kakovosti iz ambulant družinske medicine.
 - Uporabniki: diplomirane medicinske sestre, zdravniki.
- **eKnjiga**
 - Opis: programska rešitev za napredno pregledovanje slovenskega prevoda mednarodne klasifikacije bolezni ICD-10-AM6/ACHI/ACS (MKB-10-AM-v6/KTDP-v6/STKOD-v6).
 - Uporabniki: zdravniki, institucije (NIJZ, MZ).

- **Teleradiologija**
 - Opis: informacijska rešitev, ki omogoča izmenjavo radioloških informacij tako med izvajalci zdravstvenih storitev, ki imajo lastne PACS-sisteme, kot med bolnišnicami in drugimi zdravstvenimi ustanovami, ki teh sistemov nimajo. Podpira strokovno tolmačenje radioloških gradiv na oddaljenih lokacijah.
 - Uporabniki: radiološki inženirji, zdravniki.
- **Telekap**
 - Opis: nacionalna informacijska rešitev za podporo procesu obravnave možganske kapi oz. njenih simptomov, pri katerem z elektronskimi, vizualnimi in avdio komunikacijami preskrbimo diagnostično in konzultacijsko podporo zdravstvenim delavcem v oddaljenih krajih.
 - Uporabniki: zdravniki, medicinske sestre, informatiki.
- **zVEM**
 - Opis: portal z informacijami za paciente in izvajalce zdravstvene dejavnosti, ki omogoča vpogled v zdravstvene podatke posameznika, vpogled v revizijsko sled dostopa do podatkov, vnos podatkov za osebni karton pacienta, vpogled v eRecept in eNapotnico ter izvajanje eNaročanja. Portal vsebuje tudi orodje za kreiranje in objavo vprašalnikov ter zajem podatkov in vodenje ter uporabo e-učilnic.
 - Uporabniki: vsi sodelujoči v slovenskem zdravstvenem sistemu (pacienti, zdravniki, medicinske sestre, ...).
 - *Opomba: portal zVem bo obogaten z novimi funkcionalnostmi.*
- **CRPP**
 - Opis: Centralni register podatkov o pacientu (CRPP) je enotni sistem za zbiranje in izmenjavo zdravstvenih podatkov o pacientih s stalnim ali začasnim prebivališčem v Republiki Sloveniji. Namenjen je vsem izvajalcem zdravstvenih dejavnosti. Zakonsko podlago ima v členu 14.b Zakona o zbirkah podatkov s področja zdravstvenega varstva, Uradni list RS, št. 65/00 in 47/15 (ZZPPZ). Vsebuje Povzetek podatkov o pacientu (PPoP) ter zdravstveno dokumentacijo. Izraz CRPP se v danes okviru eZdravja uporablja tako za poimenovanje zakonsko opredeljene zbirke podatkov kot tudi za poimenovanje storitve eZdravja oz. centralnega informacijskega sistema s pripadajočo informacijsko komunikacijsko infrastrukturo.
 - **Interoperabilna hrbtenica (IH)**
 - Opis: osnovna informacijska infrastruktura, ki omogoča povezovanje registriranih izvajalcev zdravstvene dejavnosti v Republiki Sloveniji. Zagotavlja skupno rabo in izmenjavo podatkov in dokumentov v elektronski obliki. Dostop do interoperabilne hrbtenice je na voljo zgolj certificiranim uporabnikom na lokaciji izvajalca zdravstvene dejavnosti v okviru varnega omrežja zNET.
 - Uporabniki: izvajalci zdravstvenih dejavnosti.
 - **IH adapter (IHA)**
 - Opis: zunanji aplikacijski vmesnik CRPP, prek katerega se povezujejo tako lokalni sistemi zdravstvenih ustanov kot tudi portal za paciente zVEM. IHA je aplikacijski vmesnik, ki je bil razvit z namenom, da bi lokalnim bolnišničnim sistemom omogočil lažjo integracijo z IHE hrbtenico ob upoštevanju specifik slovenskega zdravstvenega sistema.
 - Uporabniki: izvajalci zdravstvenih dejavnosti, programske hiše.
 - **Open EHR strežnik**
 - Opis: Open EHR Strežnik Think!EHR je platforma za upravljanje strukturiranih zapisov OpenEHR. Na strežnik OpenEHR se zapisujejo samo tisti dokumenti, ki imajo podatkovno strukturo modelirano v skladu s standardom OpenEHR. Podatki so zapisani v obliki standardiziranih gradnikov (arhetipov) in modelov (predlog). Trenutno se na Open EHR zapisujejo Povzetek podatkov o pacientu,

- eNapotnice in eNaročila.
 - Uporabniki: izvajalci zdravstvene dejavnosti, programske hiše.
- **OpenEHR UKZ**
 - Opis: Upravljaivec kliničnega znanja je spletišče, v katerem so objavljeni OpenEHR gradniki. Zasnovano je bilo za objavo in upravljanje kliničnih modelov (arhetipov, predlog), ki so bili izdelani v okviru raziskovalnih projektov oz. se uporabljajo v Republiki Sloveniji.
 - Uporabniki: izvajalci zdravstvene dejavnosti, programske hiše.
- **RPPE – register pacientov in prostorskih enot**
 - Opis: register pacientov in prostorskih enot je podatkovna struktura, ki vsebuje osnovne statusne in demografske podatke pacientov v skladu s 14.b členom ZZPPZ. Predstavlja imenik oz. seznam pacientov - oseb s stalnim ali začasnim prebivališčem v RS, katerih zdravstveni podatki se zbirajo v CRPP. Polni se iz zunanjih virov – Centralnega registra prebivalstva, evidenc ZZZS ter GURS. Podatki se osvežujejo dnevno.
 - Uporabniki: izvajalci zdravstvenih dejavnosti, programske hiše.
- **Terminološki strežnik**
 - Opis: terminološki strežnik je samostojna informacijska rešitev, namenjena upravljanju šifrantov in terminologij, ki se uporabljajo v eZdravju in drugih zdravstvenih informacijskih sistemih. Omogoča direktno povezovanje lokalnih sistemov oz. uporabo centralnih šifrantov in terminologij.
 - Uporabniki: skrbniki terminologij in šifrantov (NIJZ), izvajalci zdravstvene dejavnosti, programske hiše.
- **PPoP**
 - Opis: vsebuje temeljne podatke, ki so bistvenega pomena za zdravstveno obravnavo. Elektronski zapis s standardizirano strukturo, ki omogoča zgoščen in celovit pregled nad zdravstvenimi podatki pacienta. Oblikovan je v skladu z mednarodnimi standardi in uporaben tudi za čezmejno izmenjavo podatkov.
 - Uporabniki: izvajalci zdravstvene dejavnosti, pacienti.
- *Opomba: Pacienti imajo vpogled v svoje podatke prek portala zVEM*
- *Opomba: pričakujejo se nove funkcionalnosti v okviru CRPP. Več podatkov o CRPP je na voljo v dokumentu »CRPP Uporabniška navodila v 5.0.1.docx« na spletnem mestu <https://www.ezdrav.si>.*
- **IPPO**
 - Opis: informacijski sistem, ki pokriva celoten proces preventivnih obravnav v zdravstvenih domovih.
 - Uporabniki: zdravstveni delavci v centrih za krepitev zdravja (CKZ).
- **Varnostna shema**
 - Opis: repozitorij izvajalcev zdravstvene dejavnosti in končnih uporabnikov rešitev eZdravja ter sistem za avtentikacijo in avtorizacijo uporabnikov.
 - Uporabniki: zdravstveni delavci, pacienti, programske hiše.

2.11.2 zNET

Uporabniki podpornega centra so uporabniki (izvajalci zdravstvene dejavnosti) omrežja zNET, uporabniki storitev, ki jih ponuja omrežje zNET, vzdrževalci aplikacij in sistemov ter državni organi in organizacije, ki dostopajo do podatkov v omrežju zNET oz. te podatke posredujejo. Podporni center bo nudil tehnično pomoč pri reševanju težav in napak v okviru omrežja zNET ter pri uporabi aplikacij, ki jih bo omenjeno omrežje nudilo zdravstvenim subjektom, državnim organom in različnim uporabnikom, s katerimi poteka izmenjava podatkov.

Drugi in tretji nivo predstavljajo specializirani vzdrževalci gradnikov in storitev v omrežju zNET.

Storitve, ki jih bo podporni center opravljala, se konceptualno združujejo v skupine storitev (tako imenovane »sklope« storitev). V začetku delovanja podpornega centra so predvideni naslednji sklopi storitev:

- **Sklop 1 : Fizični in logični sloji omrežja zNET**
 - Nadzor komunikacijskih elementov omrežja zNET.
 - Osnovna diagnostika in kategorizacija (določanje stopnje resnosti) vseh zahtevkov ter reševanje manj zahtevnih zahtevkov.
 - Reševanje zahtevkov v povezavi s povezljivostjo uporabnikov v omrežje zNET.
 - Koordinacija s ponudniki komunikacij ob priklopu, odklopu povezav, težavah s povezljivostjo.
 - Koordinacija z višjim nivojem podpore pri reševanju zahtevkov.
- **Sklop 2: Sredstva za avtentikacijo in storitve varnega oddaljenega dostopa do omrežja zNET**
 - Nadzor delovanja VPN povezav prek nadzornega orodja, iz katerega je vidno stanje VPN koncentratorja in po potrebi testno vzpostavljanje VPN povezave.
 - Osnovna diagnostika in reševanje nezahtevnih zahtevkov v povezavi s povezavami VPN.
 - Svetovanje in pomoč uporabnikom ter koordinacija ob vzpostavitvi povezljivosti VPN.
- **Sklop 3 : Varnostni sistemi v omrežju zNET**
 - Nadzor požarnih pregrad in IPS sistema omrežja zNET preko nadzornega orodja.
 - Osnovna diagnostika in kategorizacija (določanje stopnje resnosti) vseh zahtevkov ter reševanje manj zahtevnih zahtevkov.
- **Sklop 4 : Pomožni servisi za delovanje omrežja zNET**
 - Osnovna diagnostika in kategorizacija (določanje stopnje resnosti) vseh zahtevkov ter reševanje manj zahtevnih zahtevkov v omrežju zNET za pomožne servise (DNS, proxy, LDAP, CA, RADIUS, email relay):
 - Spremljanje sistemskih virov strežnikov pomožnih servisov in poročanje v primeru odstopanj.
 - Spremljanje sistemskih dnevnikov strežnikov na katerih tečejo podporne storitve.
 - Nadzor in upravljanje z dogodki v omrežju zNET.
 - Nadzor pomožnih servisov v omrežju zNET.
 - Priklop koncesionarjev v zNET. Svetovanje o vrstah priklopa, pomoč pri izpolnjevanju obrazcev za priklop, izpolnjevanje obrazcev na daljavo, reševanje težav ob priklopu.

2.12 ZAHTEVE

Od izvajalca storitve nudenja prvega nivoja pomoči uporabnikom eZdravja naročnik pričakuje profesionalno obnašanje v skladu z dobrimi praksami s tega področja. Izvajalec mora upoštevati predvsem dobre prakse pri upravljanju informacijskih storitev, ki so zbrane v zbirki priporočil ITIL.

2.12.1 Vsebinske zahteve

Vsebinske zahteve, ki jih mora upoštevati izvajalec storitve, so:

- tehnične in organizacijske zahteve:
 - pripravljena komunikacijska infrastruktura,
 - zagotovljena potrebna programska oprema,
 - vzpostavljena organizacijska enota in njene strukture,
- izdelani postopki za upravljanje z zahtevki,
- nudenje prvega nivoja pomoči po specifikaciji (v poglavju 2.1 Opis storitve),
- uporaba namenske programske rešitve za upravljanje z zahtevki,
- izgradnja in uporaba baze znanja,
- priprava mesečnih in letnih poročil ter poročil na zahtevo.

2.12.2 Tehnične zahteve

Lokacija izvajanja storitev prvega nivoje podpore uporabnikom eZdravja je v pristojnosti izvajalca storitev. Naročnik lokacije ne bo zagotovil.

Prav tako naročnik ne bo zagotovil nikakršne komunikacijske in druge strojne infrastrukture, kakor tudi ne potrebne programske opreme za izvajanje storitev.

Vso informacijsko opremo (strojno, komunikacijsko, programsko) mora zagotoviti izvajalec storitve klicnega centra.

2.12.3 Zakonodaja in predpisi

Pri vzpostavljanju in izvajanju storitve nujenja prvega nivoja pomoči uporabnikom eZdravja mora izvajalec storitve upoštevati vse zakonske in podzakonske akte ter predpise, ki se nanašajo na omenjeno področje. Predvsem mora izvajalec vse aktivnosti izvajati v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur. l. RS, št. 94/07-UPB1).

Če bo potrebno, in v dogovoru z naročnikom, mora izvajalec pripraviti vso potrebno dokumentacijo, na podlagi katere bo naročnik Informacijskemu pooblaščenju prijavil zbirko osebnih podatkov s podatki o zahtevkih, obravnavanih v klicnem centru.

V primeru zbiranja kontaktnih podatkov uporabnikov klicnega centra, se ti lahko uporabijo le za komuniciranje v okviru reševanja zahtevka, v okviru katerega so bili kontakti posredovani. V nobenem primeru pa ni dovoljeno kontaktnih in drugih osebnih podatkov uporabljati v kakršne koli druge namene, razen za reševanje zahtevkov uporabnikov v okviru storitve prvega nivoja pomoči. Izvajalec storitve prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja ne sme podatkov, pridobljenih v okviru izvajanja storitev iz tega javnega naročila, posredovati tretjim osebam (razen višjim nivojem pomoči, katerih kontakti in obseg bodo definirani v posebnem dokumentu) brez pisne privolitve naročnika.

2.12.4 Zahteve pri izvajanju storitve

Izbrani izvajalec mora pri izvajanju storitve nujenja prvega nivoja pomoči uporabnikom eZdravja zagotavljati:

- pri telefonskih klicih:
 - najmanj 80% telefonskih klicev mora biti sprejetih znotraj 30 sekund,
 - v času čakanja na prostega svetovalca se javi »avtomatski odzivnik« (odziv avtomatskega odzivnika ni sprejem klica) – podrobno vsebino besedila odzivnika na predlog izvajalca potrди naročnik, za snemanje odgovora poskrbi izvajalec storitve,
 - če je potrebno, mora biti omogočeno menijsko izbiranje področja zahtevka (npr. » pritisnite 1 za pomoč pri uporabi storitev eZdravja; pritisnite 2 za zNET, pritisnite 3 za ostale storitve eZdravja«) – vsebina bo določena skupaj z naročnikom, za snemanje besedila poskrbi izvajalec storitve,
 - klici se izvedejo na brezplačno telefonsko številko (**080 72 99**).
- elektronsko sporočilo, spletni obrazec:
 - uporabnik mora dobiti prvi odgovor v roku od 15 minut do 1 ure, v odvisnosti od stopnje resnosti zahtevka, kar je navedeno v tabeli Tabela 3: Odzivni časi.
- telefonsko se odgovarja le v slovenščini, pisna vprašanja so lahko v italijanščini, madžarščini in angleščini, pisni odgovori morajo biti v istem jeziku kot posredovano vprašanje. Opomba: stroške odgovora v tujem jeziku nosi izvajalec.

Vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonske številke 080 72 99, ki je namenjena za izvajanje storitev v klicnem centru prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja, krije izvajalec storitve. Prav tako izvajalec storitve prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja krije vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonske številke tudi v primeru morebitne zamenjave ponudnika te storitve. Po prenehanju izvajanja

storitve oz. prekinitvi pogodbe se številka prenese na naročnika. Izvajalec storitve je dolžan poskrbeti za vzpostavitev oz. prenos telefonske številke 080 72 99 na način, da izvajanje storitve prvega nivoja podpore poteka nemoteno in brez prekinitev.

Pri zagotavljanju prvega nivoja podpore morajo biti upoštevani odzivni časi, navedeni v tabeli.

Tabela 3: Odzivni časi

Stopnja resnosti zahtevka	Sprejem telefonskega klica	Odzivni čas ¹ e-sporočilo, splet
Zelo visok vpliv Popolna odpoved delovanja storitev ali poglobitnega dela storitev, ki preprečuje uporabo ključnih poslovnih aplikacij vsem uporabnikom.	tako (najmanj 80% telefonskih klicev mora biti sprejetih znotraj 30 sekund)	tako (potreben še telefonski klic)
Visok vpliv Delna odpoved delovanja storitev ali poglobitnega dela storitev, ki resno vpliva na uporabo ključnih poslovnih aplikacij skupini uporabnikov.		15 minut
Srednji vpliv Oteženo delovanje storitev, ki ne vpliva kritično na uporabo ključnih poslovnih aplikacij pri skupini ali posameznem uporabniku.		30 minut
Nizek vpliv Katerikoli incident, ki ne vpliva na uporabo ključnih poslovnih aplikacij.		1 ura

Tabela 3: Odzivni časi

V primeru prijave zahtevka, ki ima zelo visok vpliv na poslovanje uporabnika, ki prijavlja zahtevek, je telefonski klic obvezen, preko e-sporočila oz. spletnega obrazca pa uporabnik lahko pošlje dodatne podatke, ki so potrebni za učinkovitejše reševanje zahtevka.

2.12.5 Delovni čas kontaktnega centra

Kontaktne center, ki izvaja storitve nudenja prvega nivoja podpore uporabnikom eZdravja, mora delovati v režimu 24x7.

Redni delovni čas kontaktnega centra je vsak dan od 7:00 – 22:00. V tem časovnem pasu mora na vse zahteve odgovarjati svetovalec v klicnem centru, glede na odzivne čase, določene v tabeli Tabela 3: Odzivni časi. Izven tega delovnega časa, od 22:00 – 7:00, je potrebno zagotoviti avtomatski sprejem zahtevkov, ki se jih sprejme v obravnavo ob 7:00. Vsebino besedila odzivnika po predlogu izvajalca

¹ Odzivni čas je maksimalni čas, ki preteče od trenutka, ko izvajalec prejme zahtevek uporabnika za odpravo napake do trenutka, ko izvajalec na zahtevek odgovori in prične z reševanjem napake.

potrdi naročnik, za snemanje odgovora poskrbi izvajalec storitve.

Spodaj podpisani pooblaščen predstavnik ponudnika izjavljam, da vse ponujene storitve v celoti ustrezajo zgoraj navedenim opisom.

V/na _____, dne _____

Ime in priimek:

Podpis: