



## TERMS OF REFERENCE NO. 03/24-1

### Assessment of Digital Preparedness among Private Healthcare Institutions in Bosnia and Herzegovina

#### 1. Background

With digitalization no longer merely a contributor to business growth but a critical precondition for continued competitiveness of corporate entities across all industries, there is growing global realization of the need to allocate greater resources to enable and expedite the processes of digital transformation, adaptation and innovation. Nonetheless, the level of both digital awareness and uptake in Bosnia and Herzegovina remains limited with little organic demand for transformational assistance and the deployment of digital technologies. The healthcare sector represents an illustrative case study in the cost of dismissing digital enablers and innovation in general, with demand for healthcare services - in both volume and scope - growing alongside the further diminishing of available resources. At the same time, healthcare is among the most carbon-intensive industries in the world.<sup>1</sup> It is responsible for close to 5% of greenhouse gas emissions worldwide, largely stemming from fossil fuel combustion, exacerbating the existing public health crisis with atmospheric pollution very much contributing to the high instance of chronic diseases in Bosnia and Herzegovina.

The introduction of green and digital technologies and innovations offer both improved patient outcomes, as well as greater efficiency in operation for both public and private healthcare providers. There is, however, a pressing need to ensure that the coming digital transformation and innovation journeys are properly supported and resourced. This entails, at a minimum, a basic level of awareness of the benefits offered through both green and digital transformations as well as the skills needed to fully exploit the available opportunities. This will enable healthcare businesses and public institutions alike to make informed decisions about moving their organizations forward. In addition to this basic level of awareness and knowledge of digitalization as an enabler in healthcare, there is further need to provide interested providers with on-site support and tailor-made assistance in assessing the needs of their organizations and charting the way forward. Finally, innovations in healthcare, as in any other sector, will require the development of a supporting enabling environment that will generate new and advanced healthcare services and solutions. This will include prototype development, testing and product, and business, design.

The its4Health Digital Innovation Hub (the Hub) will offer an integrated package of services, ranging from facilitating digital and green transformation of partner healthcare SMEs and public providers, through enabling the emergence of innovative products, to incubating and developing businesses around the innovations. The Hub is unique in its approach as it aims to provide significant added value to society at large through making a tangible contribution to improving the performance of the country's struggling health sector.

The Hub aims to grow into a unique country-wide platform for enhancing and enabling cooperation between businesses, public institutions and scientific entities, helping improve the performance, and the



continued resilience, of the healthcare sector in the post-pandemic setting. The establishment and inception of the Hub represent the initial steps in accelerating the adoption and diffusion of new technologies by the healthcare industry, building on the existing healthtech ecosystem in Bosnia and Herzegovina, and exploiting the opportunities presented by the coming green and digital transitions.

In order to facilitate this mission, **the Hub is initiating an assessment to gauge digital preparedness within Bosnia and Herzegovina's private healthcare sector.** This endeavor seeks to measure digital literacy and the attitude of healthcare employees towards the use of digital technologies in their daily operations, aiming to better tailor future educational programs. The study will survey between 150 to 200 employees from 25 varied private healthcare institutions, ensuring a sample that reflects regional diversity and encompasses a range of healthcare services, such as polyclinics, clinics, and medical laboratories.

This assessment aims to deliver in-depth insights into the levels of digital literacy and the extent of technological adoption among the private healthcare workforce. It will provide essential information on the integration and perception of digital technology in everyday tasks within various healthcare settings.

Utilizing a pre-existing survey with carefully crafted questions as a baseline, the Service Provider will explore digital literacy among healthcare workers. The results will lay the groundwork for designing focused training and development initiatives to enhance digital competencies in the healthcare sector.

The project for establishing digital innovation hubs is part of the broader project EU4DigitalSME, jointly funded by the European Union and the Federal Ministry for Economic Cooperation and Development of the Federal Republic of Germany (BMZ).

Setting up and supporting the development of DIH (Digital Innovation Hub) services is one of the key activities of the EU4DigitalSME project, all aimed at contributing to the development of an ecosystem for digitalization, automation, and innovation in small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bosnia and Herzegovina.

## 2. Objective

The main objective of the assignment is to systematically assess the level of digital preparedness within private healthcare institutions in Bosnia and Herzegovina by evaluating digital literacy levels and attitudes towards the utilization of digital technologies in daily operations among healthcare employees. This assessment aims to generate actionable insights that will guide the development of targeted educational and training programs, thereby enhancing the digital competencies of healthcare workers to meet current and future challenges in the healthcare sector.

In line with the requirements of the assignment, the following sub-objectives are thus envisioned:

1. **Administration of the Survey:** Effectively carried out the "Assessment of Digital Preparedness among Private Healthcare Institutions in Bosnia and Herzegovina.". The survey was successfully conducted by leveraging a pre-existing survey with meticulously developed questions as a foundation, alongside the deployment of proposed data collection methodologies. These efforts ensured broad and representative engagement from the targeted healthcare institutions.



2. **Evaluation of Digital Literacy Levels:** Analysis of the data collected from the survey and accurate evaluation of digital literacy levels among healthcare employees, uncovering actionable insights that can inform the development of targeted training and educational initiatives.
3. **Consolidation and Presentation of Findings:** Compilation of the analyzed data into a cohesive final report that clearly presents the findings, insights, and recommendations.

### 3. Scope of work

Under the overall supervision of the responsible Hub unit (SSST), and in collaboration with interested partners, the Service Provider will be responsible for the implementation of the following:

#### **Activity 1. Submission of the Inception Plan**

At this initial phase, the Service Provider is tasked with submitting an Inception Plan. This document should detail a comprehensive timeline for executing key activities and highlight any proposed additions or modifications to the pre-existing survey instrument developed by the HUB, reflecting insights gained from preliminary discussions with relevant stakeholders or adjustments necessitated by changes in the operating environment. The Inception Plan will undergo a thorough review and must receive approval from the designated unit. This plan is expected to adhere strictly to the delivery schedule established in the Terms of Reference, ensuring alignment with project goals and timelines.

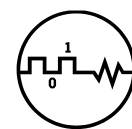
#### **Activity 2. Administration of the Survey**

Following the approval of the Inception Plan, the Service Provider will proceed with the administration of the pre-developed survey with carefully crafted questions, employing the assessment methodology that aligns with the best practices and models recommended by the EU. This stage is pivotal for gathering comprehensive data from a target group of 150 to 200 employees across 25 diverse private healthcare institutions. The selection process will ensure a representative sample that captures national diversity and spans a broad spectrum of healthcare services, including polyclinics, clinics, and medical laboratories. The primary aim of this survey is to assess digital literacy levels and the attitudes of healthcare employees towards utilizing digital technologies in their daily tasks. The insights gained will be instrumental in customizing future educational and training programs to address identified needs effectively.

Key additions for this stage:

*Pre-Survey Training:* The Service Provider will include a brief training or orientation session for the survey administrators to ensure consistency in data collection and to address any potential questions or concerns from respondents effectively.

*Pilot Testing:* Before full-scale administration, the Service Provider will conduct a pilot test of the survey with a small segment of the target population to identify and rectify any issues with survey questions or methodology.





*Data Privacy Compliance:* The Service Provider will emphasize the adherence to data protection and privacy laws, ensuring that respondent confidentiality is maintained and that data handling practices comply with relevant regulations.

*Stakeholder Engagement:* The Service Provider will maintain open communication with the healthcare institutions involved, providing them with clear information about the survey's purpose, methodology, and how their contributions will be used.

*Feedback Mechanism:* The Service Provider will establish a feedback mechanism to allow respondents to share their experiences or concerns regarding the survey process, enhancing the quality and efficacy of future survey administrations.

### **Activity 3. Evaluation of Digital Literacy Levels**

This stage mandates the Service Provider to undertake an evaluation and analysis of the data harvested from the survey. The aim is to delineate an accurate assessment of digital literacy among healthcare employees, paving the way for discerning actionable insights. The Service Provider will implement both quantitative and qualitative data analysis techniques to dissect the survey data comprehensively. This dual approach ensures a holistic understanding of digital literacy levels, encapsulating numerical data trends and the nuanced context behind these trends. Moreover, the Service Provider will also leverage sophisticated data visualization tools to illustrate findings effectively. Graphical representations such as charts, heat maps, and graphs can uncover patterns and insights that might be less apparent in raw data, facilitating a deeper understanding for all stakeholders.

Key analysis for this stage:

*Cross-Sectional Analysis:* The Service provider will perform a cross-sectional analysis to explore differences in digital literacy across various demographics, job roles, and institution types. This nuanced breakdown can reveal targeted opportunities for intervention that a more generalized analysis might overlook.

*Integration of Comparative Analysis:* Where applicable, the Service Provider incorporate comparative analysis with similar studies or benchmarks from other regions or sectors. This comparison can provide a valuable perspective on the standing of digital literacy within the private healthcare sector in Bosnia and Herzegovina, relative to global or regional standards.

*Gap Analysis:* The Service Provider will conduct a thorough gap analysis to identify specific areas where digital literacy falls short of desired levels. This analysis should also highlight areas of excellence, providing a balanced view of the current landscape.

The Service Provider will meticulously document the evaluation methodology, analyses performed, and findings obtained. This documentation is vital for transparency, reproducibility, and for informing future research and development activities.



#### Activity 4. Consolidation and presentation of the study findings

Following the comprehensive assessment and meticulous analysis of the results, the Service Provider is tasked with the consolidation of all findings into a final evaluation report. The final report and the study findings should be presented in a structured manner, segmenting the data analysis results according to different dimensions explored during the study (e.g., number of employees per institution, types of healthcare institutions). The Service Provider will use data visualizations to enhance readability and facilitate understanding.

The Service Provider is expected to attach relevant appendices that may include the survey instrument, raw data (anonymized and aggregated to protect privacy), and any other supporting documents that contributed to the analysis.

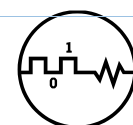
#### 4. Language of the Study

The report must be delivered exclusively in one of the official languages of Bosnia and Herzegovina.

#### 5. Minimum Eligibility and Qualification Criteria

Eligibility and Qualification will be evaluated on Pass/Fail basis.

Subject	Criteria	Document Submission requirement
<b>ELIGIBILITY</b>		
<b>Legal Status</b>	Vendor is a legally registered entity.	Legal registration documents submitted
<b>Company Profile</b>	Bidder information.	Company Profile, which should not exceed 5 (5) pages, including printed brochures and product catalogues relevant to the goods/services being procured
<b>QUALIFICATION</b>		
<b>Previous Experience</b>	Minimum 3 contracts of similar nature and complexity implemented over the last 5 years.	Contracts /client statements on satisfactory performance/other relevant documents confirming satisfactory delivery of results submitted
<b>Financial Standing</b>	Bidder must demonstrate the current soundness of its financial standing.	Income statement and balance sheet for the year 2022 and 2023 and/or other relevant documents demonstrating current soundness of financial standing

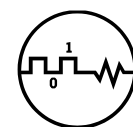




## 6. Deliverables and Payment Schedule

The Hub expects the assignment to be fully completed by 4 March 2024, in line with the schedule below:

Assignment output	Deliverables	Payment %	Indicative Deadline	Condition for Payment
<b>Task 1: Submit inception plan</b>	Submitted detailed inception plan with a comprehensive timeline for executing key activities and highlight any proposed additions or modifications to the pre-existing survey instrument developed by the HUB.	20 %	February 21	Within thirty (30) days from the date of meeting the following conditions:  a) Client's written acceptance (i.e., not mere receipt) of the quality of the outputs; and  b) Receipt of invoice
<b>Task 2: Administer the survey</b>	Survey administered to a target group of 150 to 200 employees across 25 diverse private healthcare institutions.	20 %	February 28	
<b>Task 3: Evaluate the survey findings</b>	Results of the survey and data obtained evaluated and prepared in the form of report with findings.	20 %	March 1	
<b>Task 4: Present the survey findings</b>	Final report submitted.	40 %	March 4	





## 7. Submission Deadline

All interested candidates are to submit their bids to this call with all supporting documents from **Monday, February 12, 2024, to Sunday, February 18, 2024, 23:59 PM**. All bids are to be submitted electronically to the following email address: *info@ssst.edu.ba*, with the subject note: *Assessment of Digital Preparedness among Private Healthcare Institutions in Bosnia and Herzegovina, no. 03/24–1 – Repeated Call for Bid Submission*.

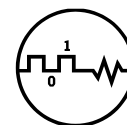


## POZIV ZA DOSTAVLJANJE PONUDA BR. 03/24 - 1

Istraživanje stepena digitalne spremnosti u privatnim  
zdravstvenim ustanovama u BiH

### 1. Pozadina

Kako digitalizacija više ne doprinosi samo rastu poslovanja, već je i kritičan preduslov za kontinuiranu konkurentnost korporativnih subjekata u svim industrijama, sve je veća globalna spoznaja potrebe za izdvajanjem većih resursa kako bi se omogućili i ubrzali procesi digitalne transformacije, adaptacije i inovacija. Bez obzira na to, nivo svijesti o digitalnoj tehnologiji u Bosni i Hercegovini i dalje je ograničen sa malom potražnjom za transformacijskom pomoći i primjenom digitalnih tehnologija. Sektor zdravstvene zaštite predstavlja ilustrativnu studiju slučaja o troškovima odbacivanja digitalnih pokretača i inovacija općenito, pri čemu potražnja za zdravstvenim uslugama raste zajedno sa daljnjim smanjenjem raspoloživih resursa. U isto vrijeme, zdravstvo je među industrijama s najintenzivnijom emisijom štetnih gasova u svijetu. Odgovorno je za skoro 5% emisija stakleničkih plinova širom svijeta, koje u velikoj mjeri proizilaze iz sagorijevanja fosilnih goriva, pogoršavajući postojeću krizu javnog zdravstva sa zagađenjem atmosfere gdje doprinosi visokoj instanci hroničnih bolesti u Bosni i Hercegovini. Uvođenje zelenih i digitalnih tehnologija i inovacija nude poboljšane ishode pacijenata, kao i veću efikasnost u radu kako za javne tako i za private pružaoce zdravstvenih usluga. Međutim, postoji hitna potreba da se osigura da nadolazeća digitalna transformacija i inovacijska putovanja budu adekvatno podržani i opremljeni resursima. To podrazumijeva, u najmanju ruku, osnovni nivo svijesti o prednostima koje se nude kroz zelenu i digitalnu transformaciju, kao i vještine potrebne za potpuno iskorištavanje dostupnih mogućnosti. Ovo će omogućiti zdravstvenim preduzećima i javnim institucijama da donose informirane odluke o kretanju svojih organizacija naprijed. Pored ovog osnovnog nivoa svijesti i znanja o digitalizaciji kao pokretaču u zdravstvu, postoji daljnja potreba da se zainteresiranim pružiocima pruži podrška na licu mjesta i pomoć u procjeni potreba njihovih organizacija i planiranju puta naprijed. Inovacije u zdravstvu, kao i u svakom drugom sektoru, zahtijevat će razvoj poticajnog okruženja koje će generirati nove i napredne zdravstvene usluge i rješenja. Ovo će uključivati razvoj prototipa, testiranje proizvoda i poslovanja, te dizajn. Its4Health Digital Innovation Hub (The Hub) će ponuditi integrirani paket usluga, u rasponu od olakšavanja digitalne i zelene transformacije partnerskih MSP-a i javnih pružatelja zdravstvenih usluga, preko omogućavanja pojave inovativnih proizvoda, do inkubacije i razvoja poslovanja oko inovacija. Hub je jedinstven po svom pristupu jer ima za cilj pružiti značajnu dodatnu vrijednost društvu u cjelini kroz davanje opipljivog doprinosa poboljšanju učinka zdravstvenog sektora u zemlji. Hub ima za cilj da preraste u jedinstvenu platformu širom zemlje za unapređenje i omogućavanje saradnje između preduzeća, javnih institucija i naučnih subjekata, pomažući poboljšanju performansi i kontinuiranu otpornost zdravstvenog sektora u postpandemijskom okruženju. Uspostavljanje i početak Hub-a predstavljaju početne korake u ubrzavanju usvajanja i širenja novih tehnologija u zdravstvenoj industriji, nadograđujući se na postojeći zdravstveni ekosistem u Bosni i Hercegovini, te iskorištavajući mogućnosti koje nam pružaju nadolazeća zelena i digitalna tranzicija.







Kako bi olakšao ovu misiju, **Hub pokreće procjenu i istraživanje stepena digitalne spremnosti u privatnim zdravstvenim ustanovama u BiH**. Procjenom se želi izmjeriti digitalna pismenost i stav zdravstvenih djelatnika prema korištenju digitalnih tehnologija u svakodnevnom poslovanju, s ciljem boljeg prilagođavanja budućih obrazovnih programa. Studija će ispitati između 150 do 200 zaposlenika iz 25 različitih privatnih zdravstvenih ustanova, osiguravajući uzorak koji odražava raznolikost i obuhvaća niz zdravstvenih usluga, poput poliklinika, klinika i medicinskih laboratorija.

Ovo istraživanje ima za cilj pružiti detaljan uvid u razine digitalne pismenosti i opseg usvajanja tehnologije među privatnim zdravstvenim radnicima. Pružit će bitne informacije o integraciji i percepciji digitalne tehnologije u svakodnevnim zadacima unutar različitih zdravstvenih ustanova.

Koristeći već postojeću anketu s pažljivo osmišljenim pitanjima kao temeljem, Pružatelj usluga će istražiti digitalnu pismenost među zdravstvenim radnicima. Rezultati će postaviti temelje za osmišljavanje usmjerene obuke i razvojnih inicijativa za poboljšanje digitalnih kompetencija u sektoru zdravstva.

Projekat uspostavljanja centara za digitalne inovacije dio je šireg projekta EU4DigitalSME, koji zajednički finansiraju Evropska unija i Savezno ministarstvo za ekonomsku saradnju i razvoj SR Njemačke (BMZ).

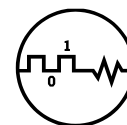
Uspostavljanje i podrška razvoju DIH (Digital Innovation Hub) usluga je jedna od ključnih aktivnosti EU4DigitalSME projekta, a sve ima za cilj da doprinese razvoju ekosistema za digitalizaciju, automatizaciju i inovacije u malim i srednjim preduzećima (MSP) u Bosni i Hercegovini.

## 2. Cilj

Glavni cilj zadatka je procjena stepena digitalne spremnosti u privatnim zdravstvenim ustanovama u BiH, istraživanjem stepena digitalne pismenosti i stavova zdravstvenih djelatnika prema korištenju digitalnih tehnologija u svakodnevnom poslovanju. Ova procjena ima za cilj stvoriti djelotvorne uvide koji će voditi razvoj ciljanih obrazovnih programa i programa osposobljavanja, čime se poboljšavaju digitalne kompetencije zdravstvenih radnika za suočavanje sa sadašnjim i budućim izazovima u zdravstvenom sektoru.

U skladu sa zahtjevima zadatka, predviđeni su sljedeći podciljevi:

1. **Administracija ankete:** Učinkovito provedeno "Istraživanje stepena digitalne spremnosti u privatnim zdravstvenim ustanovama u BiH". Istraživanje je uspješno provedeno korištenjem već postojeće ankete s precizno razrađenim pitanjima kao temeljom, uz primjenu predloženih metodologija prikupljanja podataka. Ovi napori osigurali su širok i reprezentativan angažman ciljanih zdravstvenih ustanova.
2. **Procjena razina digitalne pismenosti:** Analiza podataka prikupljenih iz ankete i tačna procjena razina digitalne pismenosti među zaposlenicima u zdravstvu, otkrivajući korisne uvide koji mogu informisati razvoj ciljane obuke i obrazovnih inicijativa.





3. **Konsolidacija i prezentacija nalaza:** Kompilacija analiziranih podataka u kohezivno konačno izvješće koje jasno predstavlja nalaze, uvide i preporuke.

### 3. Obim posla

Pod sveukupnim nadzorom odgovorne Hub jedinice (SSST), te u suradnji sa zainteresiranim partnerima, Pružatelj usluga bit će odgovoran za provedbu sljedećeg:

#### **Aktivnost 1. Dostaviti početni plan**

U ovoj početnoj fazi, Pružatelj usluga ima zadatak dostaviti početni plan. Ovaj bi dokument trebao detaljno opisati sveobuhvatan vremenski okvir za izvršenje ključnih aktivnosti i istaknuti sve predložene dodatke ili izmjene prethodno postojećeg instrumenta ankete koji je razvio HUB, odražavajući uvide stečene iz preliminarnih razgovora s relevantnim dionicima ili prilagodbe koje su zahtijevale promjene u radnom okruženju. Početni plan proći će reviziju i mora dobiti odobrenje od strane odgovorne HUB jedinice. Očekuje se da će se ovaj plan strogo pridržavati rasporeda isporuke utvrđenog u Projektnom zadatku, osiguravajući usklađenost s projektnim ciljevima i rokovima.

#### **Aktivnost 2. Administracija ankete**

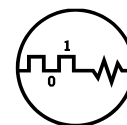
Nakon odobrenja početnog plana, Pružatelj usluga će nastaviti s administracijom unaprijed razvijene ankete s pažljivo osmišljenim pitanjima, koristeći metodologiju procjene koja je u skladu s najboljom praksom i modelima koje preporučuje EU. Ova je faza ključna za prikupljanje sveobuhvatnih podataka od ciljane skupine od 150 do 200 zaposlenika u 25 različitim privatnih zdravstvenih ustanova. Postupkom odabira osigurat će se reprezentativan uzorak koji obuhvaća raznolikost i širok spektar zdravstvenih usluga, uključujući poliklinike, klinike i medicinske laboratorije. Primarni cilj ovog istraživanja je procijeniti razinu digitalne pismenosti i stavove zdravstvenih djelatnika prema korištenju digitalnih tehnologija u svakodnevnim poslovima. Dobiveni uvidi bit će ključni u prilagođavanju budućih obrazovnih programa i programa osposobljavanja za učinkovito rješavanje identificiranih potreba.

Ključni dodaci za ovu fazu:

*Obuka prije ankete:* Pružatelj usluga će uključiti kratku obuku ili orijentacijsku sesiju za administratore ankete kako bi se osigurala dosljednost u prikupljanju podataka i kako bi se učinkovito odgovorilo na sva potencijalna pitanja ili nedoumice ispitanika.

*Pilot testiranje:* Prije potpune administracije, Pružatelj usluga će provesti pilot testiranje ankete s malim segmentom ciljane populacije kako bi identificirao i ispravio sve probleme s anketnim pitanjima ili metodologijom.

*Usklađenost s privatnošću podataka:* Pružatelj usluga će naglasiti poštivanje zakona o zaštiti podataka i privatnosti, osiguravajući da se povjerljivost ispitanika održi i da su prakse rukovanja podacima u skladu s relevantnim propisima.





*Uključivanje dionika:* Pružatelj usluga održavat će otvorenu komunikaciju s uključenim zdravstvenim ustanovama, dajući im jasne informacije o svrsi istraživanja, metodologiji i načinu na koji će se koristiti njihovi doprinosi.

*Mehanizam povratnih informacija:* Pružatelj usluga će uspostaviti mehanizam povratnih informacija kako bi ispitanicima omogućio da podijele svoja iskustva ili brige u vezi s procesom ankete, poboljšavajući kvalitetu i učinkovitost budućih administracija ankete.

### **Aktivnost 3. Evaluacija stepena digitalne pismenosti**

Ova faza ovlašćuje Pružatelj usluga da izvrši procjenu i analizu podataka prikupljenih istraživanjem. Cilj je odrediti točnu procjenu digitalne pismenosti među zaposlenicima u zdravstvu, pružajući put za uvide i aktivnosti koje se mogu poduzeti. Pružatelj usluga će implementirati kvantitativne i kvalitativne tehnike analize podataka kako bi sveobuhvatno raščlanio podatke istraživanja. Ovaj dvostruki pristup osigurava holističko razumijevanje razina digitalne pismenosti, sažimajući trendove numeričkih podataka i kontekst koji stoji iza tih trendova. Štoviše, Pružatelj usluga također će iskoristiti sofisticirane alate za vizualizaciju podataka kako bi učinkovito ilustrirao nalaze. Grafički prikazi kao što su dijagrami, toplinske karte i grafikoni mogu otkriti obrasce i uvide koji bi mogli biti manje očiti u neobrađenim podacima, olakšavajući dublje razumijevanje za sve dionike.

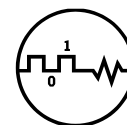
Ključna analiza za ovu fazu:

*Analiza presjeka:* Pružatelj usluga izvršit će analizu presjeka kako bi istražio razlike u digitalnoj pismenosti među različitim demografskim skupinama, radnim ulogama i vrstama institucija. Ovaj presjek može otkriti ciljne prilike za intervenciju koje bi općenita analiza mogla previdjeti.

*Integracija komparativne analize:* Gdje je primjenjivo, Pružatelj usluga uključuje komparativnu analizu sa sličnim studijama ili mjerilima iz drugih regija ili sektora. Ova usporedba može pružiti vrijednu perspektivu o položaju digitalne pismenosti unutar privatnog zdravstvenog sektora u Bosni i Hercegovini, u odnosu na globalne ili regionalne standarde.

*Analiza nedostataka:* Pružatelj usluga će provesti temeljitu analizu nedostataka kako bi identificirao određena područja u kojima digitalna pismenost nije na željenoj razini. Ova bi analiza također trebala istaknuti područja izvrsnosti, pružajući uravnotežen pogled na trenutnu situaciju.

Pružatelj usluga će pažljivo dokumentirati metodologiju ocjenjivanja, provedene analize i dobivene nalaze. Ova je dokumentacija ključna za transparentnost, ponovljivost i za informiranje budućih istraživačkih i razvojnih aktivnosti.





#### Aktivnost 4. Konsolidacija i prezentacija nalaza studije

Nakon sveobuhvatne procjene i detaljne analize rezultata, Pružatelj usluga ima zadatak objediniti sve nalaze u konačan izvještaj. Završni izvještaj i nalaze studije treba predstaviti na strukturiran način, segmentirajući rezultate analize podataka prema različitim dimenzijama koje su istražene tijekom studije (npr. broj zaposlenika po ustanovi, vrste zdravstvenih ustanova). Davatelj usluga koristit će vizualizacije podataka kako bi poboljšao čitljivost i olakšao razumijevanje.

Od Pružatelj usluga se očekuje da priloži relevantne dodatke koji mogu uključivati instrument ankete, neobrađene podatke (anonimizirane i agregirane radi zaštite privatnosti) i sve druge popratne dokumente koji su pridonijeli analizi.

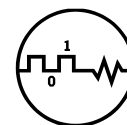
#### 4. Jezik izvještaja

Izvještaj mora biti dostavljen isključivo na jednom od službenih jezika Bosne i Hercegovine.

#### 5. Minimalni kriteriji podobnosti i kvalifikacije

Podobnost i kvalifikacija će se ocjenjivati na osnovu statusa zadovoljava/ne zadovoljava.

Predmet	Kriterij	Zahtjev za podnošenje dokumenta
<b>PODOBNOST</b>		
<b>Legalni status</b>	Ponuđač je legalno registrovano lice.	Dokumenti za pravnu registraciju dostavljeni
<b>Profil kompanije</b>	Informacije o ponuđaču.	Profil kompanije, koji ne bi trebalo da prelazi 5 (5) stranica, uključujući štampane brošure i kataloge proizvoda relevantne za robu/usluge koje se nabavljaju
<b>Kvalifikacije</b>		
<b>Prethodno iskustvo</b>	Najmanje 3 ugovora slične prirode i složenosti implementirana u posljednjih 5 godina.	Dostavljene izjave klijenata o zadovoljavajućem učinku/druga relevantna dokumentacija koja potvrđuje zadovoljavajuću isporuku rezultata
<b>Finansijsko stanje</b>	Ponuđač mora pokazati trenutnu stabilnost svog finansijskog stanja.	Bilans uspjeha i bilans stanja za godinu 2022. i 2023. i/ili drugi relevantni dokumenti koji pokazuju trenutnu stabilnost finansijskog stanja

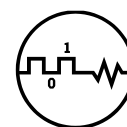




## 6. Zadaci i raspored plaćanja

Hub očekuje da će zadatak biti u potpunosti završen do 4. mart 2024. godine, u skladu sa rasporedom u nastavku:

Assignment output	Deliverables	Payment %	Indicative Deadline	Condition for Payment
<b>Zadatak 1: Predati plan rada</b>	Dostavljen detaljan početni plan s opsežnim vremenskim okvirom za izvršenje ključnih aktivnosti sa istaknutim predloženim dodacima ili izmjenama prethodno postojećeg instrumenta istraživanja koji je razvio HUB.	20 %	21 Februar	U roku od trideset (30) dana od dana ispunjenja sledećih uslova: a) Klijentovo pismeno prihvatanje (tj., ne puko primanje) kvaliteta rezultata; i b) Prijem računa od Dobavljač usluga.
<b>Zadatak 2: Administrirati anketu</b>	Istraživanje provedeno na ciljanoj skupini od 150 do 200 zaposlenika u 25 različitim privatnih zdravstvenih ustanova.	20 %	28 Februar	
<b>Zadatak 3: Analizirati nalaze ankete</b>	Rezultati istraživanja i dobiveni podaci evaluirani i pripremljeni u obliku izvještaja s nalazima.	20 %	1 Mart	
<b>Zadatak 4: Isporučiti izvještaj</b>	Podnesen konačni izvještaj.	40 %	4 Mart	





## 7. Rok za predaju

Svi zainteresovani kandidati su dužni da dostave ponude na ovaj ponovljeni poziv sa svom pratećom dokumentacijom od **ponedjeljka, 12. februara 2024. godine do nedjelje, 18. februara 2024. godine, u 23:59 sati**. Sve ponude se dostavljaju elektronskim putem na sljedeću e-mail adresu: [info@ssst.edu.ba](mailto:info@ssst.edu.ba), sa napomenom: *Istraživanje stepena digitalne spremnosti u privatnim zdravstvenim ustanovama u BiH br. 03/24-01 – Ponovljeni poziv za podnošenje ponuda.*