

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
6^Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ –ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ –
ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ**

**Πάτρα :19-11-2020
Αρ. Πρωτ: 45287**

**ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Γρ.Προμηθειών (Μ. Νταγιούκλα)
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 2613601854
FAX: 2610 227 896**

ΑΔΑ:

ΑΔΑΜ:

Π Ρ Ο Σ Κ Λ Η Σ Η Ε Ν Δ Ι Α Φ Ε Ρ Ο Ν Τ Ο Σ

Για τις « **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ – ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ-ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ)**» **ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ CPV: 79511000-9** » για διάστημα δύο (02) μηνών ήτοι από 07-12-2020 έως 05-02-2021 προϋπολογισμού 11.333,34 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ

Σε συνέχεια της υπ' αριθ.53^{ης}/2020 θέμα 11 Απόφασης ΔΣ με ΑΔΑ:ΩΗΠΨ46906Λ-ΦΑ6 το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών απευθύνει πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν4412/2016 άρθρο 20 (Συμβάσεις ανατιθέμενες κατ' αποκλειστικότητα), παρ. 1(β), 2 και 3. για την ανάδειξη αναδόχου για τις «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ –ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ-ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ)» CPV: 79511000-9 για διάστημα δύο (02) μηνών ήτοι από 07-12-2020 έως 05-02-2021 προϋπολογισμού 11.333,34 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ ως εξής:

Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας συμπεριλαμβανομένων και των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ): Η ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΔΥΟ (2) ΜΗΝΕΣ

ΚΟΣΤΟΣ (ΓΙΑ ΔΥΟ ΜΗΝΕΣ): Έντεκα χιλιάδες τριακόσια τριάντα τρία ευρώ και τριάντα τέσσερα λεπτά (11.333,34) € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ

Το ΓΝΠ «Αγ. Ανδρέας» χρησιμοποιεί το Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείων (ΠΣΝ) ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3 (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.) και τα τερματικά των χρηστών (client) συνδέονται μέσω της εφαρμογής NETTERM στον αντίστοιχο εξυπηρετητή. Τα ραντεβού από τον Ανάδοχο θα κλείνονται ως ακολούθως στις εφαρμογές του ΠΣΝ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3:

- Για τα Τακτικά (ΤΕΙ) στην εφαρμογή : ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ
- Για τα Απογευματινά στην εφαρμογή : ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Η πληροφοριακή συντήρηση και των δυο εφαρμογών όπως για παράδειγμα η Δημιουργία και η μεταβολή Προγραμμάτων ΤΕΙ & ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ιατρείων, η διαγραφή ημερών και η συντήρηση κωδικών πρόσβασης & προσπέλασης γίνεται από το Νοσοκομείο (από το Τμ. Οργάνωσης και Πληροφορικής/ΤΟΠ & από τη Γραμματεία ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ/ΓΕΙ).

Ο Ανάδοχος οφείλει να λειτουργεί στο ΠΣΝ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3 σύμφωνα με τις οδηγίες και την εκπαίδευση που θα λάβει από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΓΝΠ. Η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων και Ολοήμερης Λειτουργίας θα δώσει γραπτές οδηγίες στον Ανάδοχο οι οποίες θα πρέπει να εφαρμόζονται υποχρεωτικά σχετικά με τον χειρισμό των κλήσεων, όπως μεταξύ άλλων για τα στοιχεία των ασθενών που απαιτούνται προς καταχώριση, την προετοιμασία των εξετάσεων κτλ.

Το κλείσιμο των ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις αυτού (CALL CENTER), μέσω δικής του ευρυζωνικής σύνδεσης τύπου ADSL στον Server του Νοσοκομείου.

Ο εξοπλισμός (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για το κλείσιμο των ραντεβού θα παραμετροποιηθεί κατάλληλα από τον ίδιο τον Ανάδοχο, κατόπιν υποδείξεως του ΤΟΠ του Νοσοκομείου, ώστε να συνεργάζεται πλήρως με το ΠΣΝ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3 και να είναι συμβατός με τις απαιτούμενες εφαρμογές χρήσης.

Το κόστος και η συντήρηση του εν λόγω εξοπλισμού (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιείται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις του καθώς και τα όποια τηλεπικοινωνιακά τέλη θα βαρύνουν τον ίδιο τον Ανάδοχο.

Β. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ / ΠΟΛΙΤΕΣ

Ο Ασθενής / Πολίτης προκειμένου να κλείσει (ή να ακυρώσει ή επιβεβαιώσει ραντεβού) θα καλεί στο τηλέφωνο της Αναδόχου Εταιρείας. Η χρέωση της κλήσης θα είναι χρέωση αστικής ευθύνης περιοχής Πατρών. Σε περιπτώσεις κλήσεων του ασθενούς / πολίτη από τον Ανάδοχο για ακύρωση, επιβεβαίωση, κλπ., η κλήση θα γίνεται χωρίς απόκρυψη του τηλεφωνικού αριθμού του Αναδόχου, ενώ στις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να αναφέρεται το ονοματεπώνυμο του τηλεφωνητή του Αναδόχου.

Γ. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εγκαταστάσεις ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (CALL CENTER) με τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά :

- ✓ Το CALL CENTER του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες και απαραίτητες υποδομές απρόσκοπτης λειτουργίας του όπως συστήματα UPS, Backup, κλπ.
- ✓ Απαραίτητη είναι η ηχογράφηση των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων για το κλείσιμο των ραντεβού (καθώς και όποιες ακυρώσεις, επιβεβαιώσεις, κλπ.). Οι ηχογραφημένες κλήσεις θα πρέπει να φυλάσσονται και να είναι διαθέσιμες για πιθανό έλεγχο από πλευράς Νοσοκομείου οποτεδήποτε αυτό ζητηθεί.
- ✓ Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement) καθορίζεται στο ότι θα πρέπει απαντάται εντός 30 δευτερολέπτων ένα ποσοστό κλήσεων ίσο με 80 % (80/30) τουλάχιστον.
- ✓ Ιδιαίτερη μέριμνα χρειάζεται από τον Ανάδοχο τις ημέρες και ώρες αιχμής κατά τις οποίες υπάρχει αυξημένη κίνηση, ώστε να διατηρείται η μέση διάρκεια αναμονής στα επιθυμητά επίπεδα και να απαντάται τουλάχιστον το 80 % των εισερχομένων κλήσεων εντός 30 sec.

Δ. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ακολουθως περιγράφονται οι ζητούμενες υπηρεσίες από το CALL CENTER του Αναδόχου:

1. Κλείσιμο Ραντεβού.
2. Ακύρωση Ραντεβού μόνον κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής των αρμόδιων υπηρεσιών του ΓΝΠ «ο Αγ. Ανδρέας».
3. Επιβεβαίωση Ραντεβού μόνο κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής των αρμόδιων υπηρεσιών του ΓΝΠ «ο Αγ. Ανδρέας».
4. Ακυρώσεις και Επιβεβαιώσεις όταν καλεί ο ίδιος ο Ασθενής.
5. Παροχή στατιστικών στοιχείων κλήσεων σε αρχείο excel, όπως μεταξύ άλλων μέση διάρκεια αναμονής, ποσοστό απάντησης κλήσεων εντός 30 sec, ποσοστό απόρριψης κλήσεων κλπ.
6. Παροχή στατιστικών στοιχείων ανά Ιατρείο σε αρχείο excel όπως για παράδειγμα πληρότητα και Χρόνος Αναμονής για κλείσιμο ραντεβού για κάθε ιατρείο.
7. Παροχή στατιστικών στοιχείων καταμέτρησης των κλεισμένων ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) σε αρχείο excel τουλάχιστον σε μηνιαία βάση.
8. Παροχή στατιστικών στοιχείων των ραντεβού που ακυρώνονται σε αρχείο excel τουλάχιστον σε μηνιαία βάση που θα περιέχει μεταξύ άλλων την ημερομηνία Ακύρωσης, ΑΜ Ασθενή, Όνομα και κωδικός Ιατρείου, Λόγο ακύρωσης, κλπ.
9. Ηχητικό μήνυμα στην αρχή κάθε κλήσης κατά το οποίο θα αναφέρονται τα κάτωθι:
 - ✓ Ο όρος «Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Ραντεβού ΓΝΠ «ο Αγ. Ανδρέας».
 - ✓ Το ωράριο λειτουργίας του call center.

Επιπλέον:

- ✓ Θα δίνεται το τηλέφωνο υπηρεσίας του Νοσοκομείου για τυχόν παράπονα.
- ✓ Θα ενημερώνεται ο ασθενής/πολίτης ότι η κλήση καταγράφεται.

10. Επάνδρωση του CALL CENTER της εταιρείας (Αναδόχου) με ικανό αριθμό ατόμων, ώστε ο μέγιστος χρόνος αναμονής να είναι ο ελάχιστος δυνατός. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να ισχύει το προαναφερθέν 80/30, δηλαδή να απαντάται τουλάχιστον το 80 % των κλήσεων εντός 30 sec.

11. Το CALL CENTER της εταιρείας (Αναδόχου) θα λειτουργούν κάθε ημέρα από 9:00πμ έως 17:00μμ, εκτός Σαββάτου, Κυριακής και Αργιών.

12. Εμπιστευτικότητα: Όλα τα στοιχεία που καταχωρεί και επεξεργάζεται ο Ανάδοχος και αφορούν σε ραντεβού, θεωρούνται εμπιστευτικά και προσωπικά. Σε κάθε περίπτωση θα γίνεται εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων.

Κριτήριο κατακύρωσης θα είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής.

Προϋπολογισμός έργου: Έντεκα χιλιάδες τριακόσια τριάντα τρία ευρώ και τριάντα τέσσερα λεπτά (11.333,34) € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Η προσφορά θα πρέπει να είναι κλειστή σε σφραγισμένο φάκελο στον οποίο θα αναγράφονται ευκρινώς:

α) Τα στοιχεία του αποστολέα (επωνυμία, Δ/νση, τηλ. κ.λ.π.)

β) Τα στοιχεία του Νοσοκομείου με τις λέξεις: "ΠΡΟΣΦΟΡΑ για το έργο: «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ- ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ- ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ)» CPV: 79511000-9 για διάστημα δύο (02) μηνών ήτοι από 07-12-2020 έως 05-02-2021 προϋπολογισμού 11.333,34 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ

Οι προσφορές θα πρέπει να κατατεθούν στο Γραφείο Προμηθειών (κτίριο Γ. Γεννηματά 2ος όροφος) έως την 02-12-2020, ημέρα Τετάρτη και ώρα 10:00 πμ, όπου και το άνοιγμα των προσφορών θα πραγματοποιηθεί ενώπιον της Επιτροπής Αξιολόγησης του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών.

Ο Διοικητής

Ηλίας Θεοδωρόπουλος