

16PROC004833521 2016-07-22



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ  
6<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ –ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ –  
ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

Πάτρα :22-07-2016  
Αρ.Πρωτ: 23071

ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Γρ.Προμηθειών  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 2613601872  
FAX: 2610 227 896

ΑΔΑ:

ΑΔΑΜ:

ΑΠΟΦ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ : 1435

ΑΔΑΜ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ:Ω6Γ146906Λ-Β9Α

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

Για το έργο " **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ) CPV: 79511000-9** » για διάστημα τριών (03) μηνών τρέχοντος έτους προϋπολογισμού 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών ".

Σε συνέχεια της υπ' αριθ 35ης/2016 ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ Απόφασης ΔΣ με ΑΔΑ: 60ΛΧ46906Λ-Ε2Μ το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών απευθύνει την επανάληψη πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την ανάδειξη μειοδότη για το έργο " **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ) CPV: 79511000-9** " για διάστημα τριών (03) μηνών προϋπολογισμού εννέα χιλιάδων Ευρώ (9.000,00) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ ως εξής:

**Α)Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας πλην των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ):**  
**Η ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ**  
**ΚΟΣΤΟΣ (ΓΙΑ ΤΡΕΙΣ ΜΗΝΕΣ) : 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.**

16PROC004833521 2016-07-22

**ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ****Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ**

Το Νοσοκομείο μας χρησιμοποιεί το Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου **ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3 (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.)**.

Τα **τερματικά** των χρηστών (client) συνδέονται με το πρόγραμμα **NETTERM** στον SERVER του Νοσοκομείου μας. Έτσι, το **πρόγραμμα (client)** που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για την σύνδεση του στο Νοσοκομείο είναι η εφαρμογή τύπου **NETTERM**.

Τα ραντεβού από τον Ανάδοχο θα κλείνονται ως ακολούθως στις εφαρμογές της πλατφόρμας ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ :

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

Η όλη **διαχείριση** των εφαρμογών (Δημιουργία Προγραμμάτων ΤΕΙ και ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ, Κωδικοί Πρόσβασης, κλπ.) γίνεται από το Νοσοκομείο μας – Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης.

Το κλείσιμο των ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται από τον Ανάδοχο **με on-line σύνδεση στον Server του Νοσοκομείου μας μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης τύπου ADSL**. Το κλείσιμο των ραντεβού θα γίνεται **στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου (CALL CENTER)**, εκτός των χώρων του Νοσοκομείου μέσω απομακρυσμένης διαδικτυακής σύνδεσης.

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 Τμήματος Πληροφορικής και Οργάνωσης του Νοσοκομείου, ώστε να **συνεργάζεται πλήρως με τα συστήματα του Νοσοκομείου και να είναι συμβατός** με τις απαιτούμενες εφαρμογές που θα λειτουργούν.

**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.**

## 16PROC004833521 2016-07-22

**Καταμέτρηση ραντεβού :** Η καταμέτρηση των κλεισμένων ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται τόσο από το Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης του Νοσοκομείου, όσο και από τον Ανάδοχο. **Σε περίπτωση απόκλισης θα ισχύουν τα στοιχεία που θα χορηγεί το Νοσοκομείο. Για τα ραντεβού που ακυρώνονται, ο Ανάδοχος θα παρουσιάζει πλήρη καταγραφή (αρχείο τύπου excel) με την Ακύρωση, Ημερ. Ακύρωσης, Όνομα Ασθενούς, Ιατρείο, Λόγο ακύρωσης, κλπ. Οι καταμετρήσεις θα γίνονται σε καθημερινή και μηνιαία βάση. Αντίστοιχη καταγραφή θα γίνεται και για τα ραντεβού που επιβεβαιώνονται. Ακυρώσεις και επιβεβαιώσεις θα γίνονται μόνο τηλεφωνικά και κατόπιν έγγραφης εντολής του Νοσοκομείου. Σε περίπτωση που ο ίδιος ο Ασθενής ακυρώσει ή επιβεβαιώσει το ραντεβού του δεν θα υπάρχει χρέωση του νοσοκομείου.**

**Εμπιστευτικότητα :** Όλα τα στοιχεία που καταχωρεί και επεξεργάζεται ο Ανάδοχος και αφορούν σε ραντεβού, θεωρούνται εμπιστευτικά και προσωπικά.

**Β. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

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

- Το CALL CENTER (Τηλεφωνικό Κέντρο) του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες και απαραίτητες **υποδομές απρόσκοπτης λειτουργίας** του, δηλαδή 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.** Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει το 80 % των κλήσεων των ασθενών να απαντώνται από τους τηλεφωνητές του αναδόχου εντός 30 δευτερολέπτων το μέγιστο.
- Ιδιαίτερη μέριμνα χρειάζεται από τον Ανάδοχο τις ημέρες αιχμής όπως κάθε Δευτέρα και τις πρωινές ώρες που 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.

**Γ. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

## 16PROC004833521 2016-07-22

**Ακολούθως περιγράφονται οι ζητούμενες υπηρεσίες από το CALL CENTER του Αναδόχου (Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας πλην των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ):**

- **Κλείσιμο Ραντεβού** (περίπου **7.000 μηνιαίως**) – **Τιμή ανά Ραντεβού**
- **Ακύρωση Ραντεβού**, μόνον κατόπιν έγγραφης εντολής του Νοσοκομείου – **Τιμή ανά ακύρωση** (Οι όποιες ακυρώσεις θα γίνονται τηλεφωνικά).
- **Επιβεβαίωση Ραντεβού**, μόνον κατόπιν έγγραφης εντολής του Νοσοκομείου – **Τιμή ανά Επιβεβαίωση** (Οι όποιες επιβεβαιώσεις θα γίνονται τηλεφωνικά).
- **Ακυρώσεις και Επιβεβαιώσεις όταν καλεί ο ίδιος ο Ασθενής δεν θα χρεώνονται.**
- **Ηχητικό μήνυμα** που θα δίνει τηλέφωνο υπηρεσίας του Νοσοκομείου για **παράπονα**.
- 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.
- **Παροχή στατιστικών στοιχείων κλήσεων**, όπως μέση διάρκεια αναμονής, ποσοστό απάντησης κλήσεων εντός 30 sec, ποσοστό απόρριψης κλήσεων (**Τα στοιχεία αυτά δεν θα χρεώνονται**).
- Παροχή **στατιστικών** στοιχείων ανά Ιατρείο όπως : Πληρότητα Ιατρείου και Χρόνος Αναμονής Εξέτασης Ασθενούς για κάθε πρωινό και απογευματινό ιατρείο. (**Τα στοιχεία αυτά δεν θα χρεώνονται**).
- Τα Ραντεβού θα λειτουργούν κάθε ημέρα από **9:00 – 17:00**, εκτός Σαββάτου, Κυριακής και Αργιών.

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ (Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας πλην των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ):** Η ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ **ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ**  
**ΚΟΣΤΟΣ (ΓΙΑ ΤΡΕΙΣ ΜΗΝΕΣ) : 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.**

Κριτήριο κατακύρωσης θα είναι η χαμηλότερη τιμή.

**Προϋπολογισμός έργου εννέα χιλιάδων Ευρώ ( 9.000,00 €) 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**

## 16PROC004833521 2016-07-22

**ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ) CPV: 79511000-9** » για διάστημα ΤΡΙΩΝ (03) μηνών τρέχοντος έτους προϋπολογισμού 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών

Οι προσφορές θα πρέπει να κατατεθούν στο Γραφείο Προμηθειών (κτίριο Γ. Γεννηματά 2ος όροφος) έως την **Πέμπτη 28-07-2016 , ώρα 10:00 πμ.** Όπου και το άνοιγμα των προσφορών θα πραγματοποιηθεί ενώπιον της Επιτροπής Αξιολόγησης όπως ορίσθηκε με την αρ. 33/2016Απόφαση ΔΣ με ΑΔΑ: Ω9ΦΠ46906Λ-4Δ8 του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**