

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

**Πάτρα : 26-07-2017
Αρ.Πρωτ: 23512**

**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 το έργο « **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ – ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ)**» **CPV: 79511000-9** » για διάστημα τριών (03) μηνών ήτοι από 03-08-2017 έως 02-11-2017 προϋπολογισμού 9.700,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών ”.

Σε συνέχεια της υπ’ αριθ465/26-07-2017 Απόφασης Διοικητή με ΑΔΑ:ΩΡΓΙ46906Λ-ΝΕΕ το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών απευθύνει πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την ανάδειξη μειοδότη για το έργο «**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ –ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ)**» **CPV: 79511000-9** για διάστημα τριών (03) μηνών ήτοι από 03-08-2017 έως 02-11-2017 προϋπολογισμού 9.700,00 € (εννιά χιλιάδες επτακόσια ευρώ) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ εξής:

Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας πλην των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ): Η ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ
ΚΟΣΤΟΣ (ΓΙΑ ΤΡΕΙΣ ΜΗΝΕΣ) :9.700,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

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 Οργάνωσης και Πληροφορικής.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λειτουργεί στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου μας (στις 2 προαναφερθείσες εφαρμογές) **σύμφωνα με τις οδηγίες και την εκπαίδευση που θα λάβει** από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

Η **Γραμματεία Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων** και η **Γραμματεία Ολοήμερης Λειτουργίας** θα δώσουν **γραπτές οδηγίες στον Ανάδοχο, τις οποίες θα εφαρμόζει απαρέγκλιτα**, για τον τρόπο χειρισμού των τηλεφωνημάτων, όπως στοιχεία που πρέπει να καταχωρούνται, τύποι ιατρείων, προετοιμασία εξετάσεων, διαχείριση ασφαλισμένων/ανασφάλιστων ασθενών, διαχείριση πρωινών και απογευματινών ραντεβού για μείωση του χρόνου αναμονής όταν δεν χρεώνεται ο ασθενής, κλπ.

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 Οργάνωσης και

Πληροφορικής 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.

Καταμέτρηση ραντεβού : Η καταμέτρηση των κλεισμένων ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται τόσο από το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής 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 (fax ή e-mail) 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.** Σε κάθε περίπτωση θα γίνεται εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων.

Β. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ / ΠΟΛΙΤΗ

Ο Ασθενής / Πολίτης προκειμένου να **κλείσει** (ή να ακυρώσει ή επιβεβαιώσει ραντεβού) θα καλεί στο τηλέφωνο της αναδόχου εταιρείας.

Η χρέωση του ασθενούς 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.

Και στις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να αναφέρεται το όνομα 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 (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.

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 του Νοσοκομείου.**
- 3. Επιβεβαίωση Ραντεβού, μόνον κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής του Νοσοκομείου**
- 4. Ακυρώσεις και Επιβεβαιώσεις όταν καλεί ο ίδιος ο Ασθενής**

5. Ηχητικό μήνυμα στην αρχή κάθε κλήσης όπου :

- Θα αναφέρεται ο όρος «Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Ραντεβού Γενικού Νοσοκομείου Πατρών»
- Το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών
- Θα δίνεται τηλέφωνο υπηρεσίας του Νοσοκομείου για **παράπονα**
- Θα ενημερώνεται ο ασθενής/πολίτης ότι η κλήση καταγράφεται

6. Επένδρωση του **CALL CENTER** της εταιρείας (Αναδόχου) με **ικανό αριθμό απόμων**, 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.

7. Παροχή στατιστικών στοιχείων κλήσεων, όπως μέση διάρκεια αναμονής, ποσοστό απάντησης κλήσεων εντός 30 sec, ποσοστό απόρριψης κλήσεων

8. Παροχή **στατιστικών** στοιχείων ανά Ιατρείο όπως : Πληρότητα Ιατρείου και Χρόνος Αναμονής Εξέτασης Ασθενούς για κάθε πρωινό και απογευματινό ιατρείο.

9. Τα Ραντεβού θα λειτουργούν κάθε ημέρα από **9:00 – 17:00**, εκτός Σαββάτου, Κυριακής και Αργιών.

Περίπου 7.500 ραντεβού μηνιαίως .

Ο Ανάδοχος να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη εμπειρία και τεχνογνωσία 3 ετών τουλάχιστον σε υλοποίηση συναφών έργων. Ειδικότερα να διαθέτει εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης της τηλεφωνικής επικοινωνίας των ασθενών για την οποία θα καταθέτει υπεύθυνη δήλωση που θα αναγράφει το σχετικό πελατολόγιο.

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) : 9.700,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Κριτήριο κατακύρωσης θα είναι η χαμηλότερη τιμή.

Προϋπολογισμός έργου εννιά χιλιάδες επτακόσια Ευρώ (9.700,00 €) 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 ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ- ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ)» CPV: 79511000-9 για διάστημα τριών (03) μηνών ήτοι από 03-08-2017 έως 02-11-2017 προϋπολογισμού 9.700,00 € (εννιά χιλιάδες επτακόσια ευρώ) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών.

Οι προσφορές θα πρέπει να κατατεθούν στο Γραφείο Προμηθειών (κτίριο Γ. Γεννηματά 2ος όροφος) έως την Δευτέρα 31-07-2017, ώρα 11:00 πμ, όπου και το άνοιγμα των προσφορών θα πραγματοποιηθεί ενώπιον της Επιτροπής Αξιολόγησης όπως ορίσθηκε με την υπ' αρ. 24η/2017 Απόφαση ΔΣ με ΑΔΑ: 6ΦΚΔ46906Λ-19Ι του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών.

Ο Διοικητής

Θεόδωρος Σερεμέτης