

ΠΑΤΡΑ 30-6-2020

ΑΡ. ΠΡΩΤ 25032

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ»,
CPV 79571000-9, για το ΓΝΠ «Αγ. Ανδρέα»**

Προκήρυξη με βάση το άρθρο 20 παρ. 1(β) 2 και 3 του Ν. 4412/2016

A. 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 μας (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 μας . 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.

B. 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

Ακολουθώς 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 «Αγ. Ανδρέας»
- 3. Επιβεβαίωση Ραντεβού** μόνο κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής των αρμόδιων υπηρεσιών του ΓΝΠ «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 κτλ
- 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:

- ✓ ό όρος «Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Ραντεβού ΓΝΠ «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 9:00 – 17:00, 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.