

ZAPROSZENIE DO ZŁOŻENIA OFERTY W POSTĘPOWANIU

O wartości szacunkowej nie przekraczającej progu stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień Publicznych (Dz. U. z 24 Października 2019 r z . p. zm.)

Dyrekcja Zespołu Opieki Zdrowotnej 26-200 Końskie ul. Gimnazjalna 41 B zaprasza do przedstawienia pisemnej oferty cenowej w trybie ofertowym na:

Wdrożenie oraz uruchomienie automatycznego, telefonicznego systemu informacyjnego Call Center w tym IVR (Interactive Voice Response) w Zespole Opieki Zdrowotnej w Końskich wraz z 12 miesięczną gwarancją

Opis przedmiotu zamówienia:

1. Wdrożenie i uruchomienie oprogramowania wraz z nieograniczoną liczbą stanowisk do obsługi centrum telefonicznego (call center) w siedzibie Zamawiającego wraz z przeprowadzeniem szkoleń w formie zdalnej.
2. Podłączenie oprogramowania do centrali telefonicznej Zamawiającego lub do operatora telekomunikacyjnego, w obu przypadkach za pośrednictwem SIP TRUNK
3. Udzielenie 12 miesięcznej Licencji na System.
4. Użyczenie 4 sztuk słuchawek wraz ze stosownymi kablami przyłączeniowymi, opisanych w załączniku nr 2.
5. Zdalne szkolenie rejestratorek telefonicznych, kierownika call center i administratora z obsługi systemu na warunkach opisanych w załączniku nr 2.
6. Zdalne, zawansowane szkolenie rejestratorek telefonicznych i sekretarek medycznych z zakresu komunikacji z pacjentem na warunkach opisanych w załączniku nr 2.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został umieszczony w załączniku nr 2.

3. Termin wykonania zamówienia: do 2 miesięcy od daty zawarcia umowy.
4. O zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
 - 1) posiadania wiedzy i doświadczenia;

Zamawiający uzna wymóg za spełniony, jeżeli Wykonawca wykonał w okresie ostatnich 5 lat usługi o podobnym charakterze w co najmniej 10 podmiotach leczniczych.

Zamawiający uzna wymóg za spełniony, jeżeli Wykonawca dołączy do oferty materiały szkoleniowe z zakresu komunikacji z pacjentem, które są zgodne z wymaganiami opisanymi w załączniku nr 2 do niniejszego Zaproszenia. Materiały muszą posiadać pozytywne rekomendacje dyrektorów z co najmniej 10 szpitali.

5. Wykonawca załączy do oferty następujące dokumenty:

- 1) wypełniony formularz ofertowy wraz z wypełnionym załącznikiem nr 2,
- 2) aktualny odpis z właściwego rejestru (np. KRS, centralna ewidencja i informacja o działalności gospodarczej).

Dopuszczalny jest skan lub dokument cyfrowy ze strony internetowej właściwego rejestru.

6. Oferta winna być podpisana zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze. Jeśli osoba/osoby podpisująca ofertę działa na podstawie pełnomocnictwa, to pełnomocnictwo to musi w swej treści wyraźnie wskazywać uprawnienie do podpisania oferty. Pełnomocnictwo złożone ma być jako część oferty w oryginale bądź kopii poświadczonej notarialnie.

7. Każdy dokument składający się na ofertę musi być czytelny.

8. Oferta musi być sporządzona w języku polskim pismem maszynowym, komputerowym albo ręcznym. Każdy dokument składający się na ofertę sporządzony w innym języku niż język polski powinien być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski. W razie wątpliwości uznaje się, iż wersja polskojęzyczna jest wersją wiążącą.

9. W imieniu Zamawiającego występuję (Z-ca Dyrektora mgr inż. Jerzy Grodzki) tel. (41 390 23 50), która to osoba jest upoważniona do kontaktów z Wykonawcami.

10. Kryterium decydującym o wyborze oferty jest:

Cena – 80 %

Sposób przyznania punktów:

Ilość punktów w kryterium Cena dla oferty X = $(C_{min} / C_x) \times 80$

gdzie: C_{min} - cena oferty najtańszej

C_x - cena oferty badanej X

Liczba wykonanych usług o podobnym charakterze w podmiotach leczniczych w okresie ostatnich 5 lat – 10%

Ocena zostanie dokonana z zastosowaniem następującego wzoru:

Ocena oferty X = $(U_x / U_{max}) \times 10$

gdzie: U_x - liczba usług wskazanych w badanej ofercie

U_{max} - najwyższa liczba usług spośród wszystkich ofert

Termin wdrożenia usługi – 10%

Ocena zostanie dokonana z zastosowaniem następujących zasad:

Wykonanie wdrożenia w terminie: nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia umowy – 10,00 pkt

31 dni – 45 dni od zawarcia umowy – 5,00 pkt

45 i więcej dni od zawarcia umowy – 0,00 pkt

11. W sprawach organizacyjnych oraz innych informacji przekazanych za pomocą, telefaksu lub drogą elektroniczną jest: starszy Inspektor ds. Zamówień Publicznych –Jacek Kruk

tel. 41 39- 02- 192 fax. (41) 39 02 319 lub na adres e-mail: jkruk@zoz.konskie.pl

Ofertę należy składać w terminie do dnia 2022-01-20 godz. 10:00- zgodnie z Formularzem cenowym do niniejszego zaproszenia,

- elektronicznie na adres E-mail; jkruk@zoz.konskie.pl

- na nr telefaksu 41 390 23 19

- w formie pisemnej na adres Zespół Opieki Zdrowotnej ul. Gimnazjalna 41B 26-200 Końskie SEKRETARIAT w zamkniętej kopercie oznakowanej „Oferta na wdrożenie oraz uruchomienie automatycznego, telefonicznego systemu informacyjnego Call Center w tym IVR (Interactive Voice Response) wraz z 12 miesięczną gwarancją”

Ofertę można również przesłać do Zamawiającego

Oferty przekazane: za pomocą faksu lub drogą elektroniczną uważa się za złożone w terminie, jeżeli zostały przekazane przed upływem wyznaczonego terminu a fakt jej przekazania został niezwłocznie potwierdzony przez zamawiającego. Z

Wykonawcą oferującym najlepszy bilans punktowy kryteriów oceny oferty będzie zawarta umowa w związku z

powyższym do oferty należy załączyć propozycję istotnych postanowień warunków umowy.

Z Wykonawcą oferującym najniższą cenę Zamawiający zastrzega sobie możliwość negocjacji.

Zamawiający może unieważnić postępowanie bez podania przyczyny.

1. Formularz oferty – załącznik nr 1
2. Zestawienie parametrów i warunków wymaganych – załącznik nr 2

Z-ca Dyrektora
Zespołu Opieki Zdrowotnej w Końskich

mgr inż. Jerzy Grodzki

sporządził: Jacek Kruk

załącznik Nr.1

FORMULARZ CENOWY WYKONAWCY

Dane dotyczące wykonawcy Nazwa wykonawcy
Adres wykonawcy
Miejscowość Data
Adres poczty elektronicznej: Strona internetowa:
Numer telefonu: numer faksu:
Numer REGON: Numer NIP:..... Numer KRS.....

Dane dotyczące zamawiającego Zespół Opieki Zdrowotnej

Ulica Gimnazjalna 41 B

26-200 Końskie

Strona www.zoz.konskie.pl E-mail jkruk@zoz.konskie.pl Godziny urzędowania 7: 25 do 15:00

Telefon (041) 39 02 3 14 fax (041) 39 02 3 19

Zobowiązania wykonawcy Nawiązując do zaproszenia na: wdrożenie oraz uruchomienie automatycznego, telefonicznego systemu informacyjnego Call Center w tym IVR (Interactive Voice Response)) wraz z 12 miesięczną gwarancją oraz opisanego w załączonym do niniejszej oferty zestawieniu parametrów i warunków wymaganych :

- 1) Wartość brutto oferty(słownie).....PLN
- 2) Wartość netto oferty.....(słownie).....PLN
- 3) Stawka podatku VAT.....
- 4) Wartość podatku VAT.....(słownie).....PLN

1. Deklaruję ponadto :

- 1) termin wykonania zamówienia (max 60 dni od dnia zawarcia umowy)
- 2) warunki płatności – system abonamentowy:
 - a) jednorazowa opłata instalacyjno-wdrożeniowa zł. netto, 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
 - b) 30-dniowa okresowa opłata abonamentowa za udzielenie licencji oraz serwis systemu zł. netto 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
- 3) okres gwarancji 12 miesiące od daty podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu umowy
- 4) Wykonane usług o podobnym charakterze w podmiotach leczniczych w okresie ostatnich 5 lat

Lp.	Podmiot leczniczy – zamawiający (nazwa i adres)	Termin uruchomienia usługi (miesiąc / rok)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Załącznikiem do niniejszego formularza jest:

- 1) aktualny odpis z właściwego rejestru (np. KRS) lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej (dopuszczalny wydruk ze strony internetowej właściwego rejestru),
- 2) Parametry i funkcjonalności systemu
- 3) materiały szkoleniowe zawierające rekomendacje dyrektorów z min. 10 szpitali
- 4) opracowana przez Wykonawcę propozycja istotnych postanowień warunków umowy

Termin związania ofertą wynosi 30 dni licząc od upływu terminu na składanie ofert.

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

ZESTAWIENIE PARAMETRÓW I WARUNKÓW WYMAGANYCH

Przedmiot zamówienia:

wdrożenie oraz uruchomienie automatycznego, telefonicznego systemu informacyjnego Call Center w tym IVR (Interactive Voice Response) wraz z 12 miesięczną gwarancją

1. Wykaz wymaganych funkcji systemu

OPROGRAMOWANIE

Nazwa oprogramowania

Producent

1. Dostarczony System jest instalowany na serwerze wirtualnym lub fizycznym Zamawiającego.
2. Dostarczony System jest rozwiązaniem umożliwiającym automatyczne odbieranie telefonów z centrali telefonicznej.
3. System zapewnia podział (w zależności od funkcji) profili rejestratorek telefonicznych na:
 - 1) rozmowy przychodzące i wychodzące,
 - 2) tylko rozmowy wychodzące.
4. System umożliwia wysyłkę SMS do pacjentów.
5. System umożliwia zastąpienie nr telefonu nadawcy SMS, nazwą nadawcy (do 11 znaków).
6. Oprogramowanie zapewnia płynne i bezproblemowe działanie w sieci LAN o prędkości przesyłania 100 Mb/s oraz sieci bezprzewodowej WLAN w standardzie minimum 802.11g.
7. Oprogramowanie zapewnia płynne i bezproblemowe działanie na komputerach klasy PC, pamięć RAM 8 GB lub więcej, pod kontrolą systemu operacyjnego Windows 7, Windows 8 lub Windows 10 w domenie Windows.
8. Oprogramowanie zapewnia płynne i bezproblemowe działanie w lokalizacjach zewnętrznych, połączonych do siedziby Zamawiającego łączem szyfrowanym o przepustowości min. 10 Mb/s.
9. Wszystkie moduły Systemu zaopatrzone są w graficzny interfejs użytkownika. Zapewniona jest praca w środowisku graficznym na wszystkich stanowiskach użytkowników.
10. System komunikuje się z użytkownikiem w języku polskim. Oprogramowanie narzędziowe oraz administracyjne może komunikować się z użytkownikiem w innych językach.
11. Oprogramowanie zapewnia sterowanie transferem połączenia przy pomocy IVR za pomocą kodów DTMF.
12. System zapewnia możliwość przesyłania zapowiedzi IVR w formie plików WAV.
13. System posiada możliwość utworzenia profili pracy administratora Systemu, kierownika oraz rejestratorki telefonicznej.
14. System z poziomu uprawnień administratora umożliwia tworzenie nowych kont użytkowników.
15. System nie posiada ograniczeń w zakresie liczby poszczególnych kont użytkowników o profilach: kierownik i rejestratorka telefoniczna.
16. System zapewnia logowanie poszczególnych użytkowników do Systemu call center na podstawie indywidualnego konta i hasła.
17. System umożliwia nagrywanie wszystkich rozmów w formacie WAV.
18. System z poziomu uprawnień administratora i kierownika umożliwia generowanie raportów w celu bieżącej analizy pracy Systemu call center.
19. System zapewnia rozdzielanie połączeń telefonicznych pomiędzy rejestratorów w następujących schematach:
 - 1) przekazanie połączenia do rejestratora, który jako ostatni obsługiwał połączenia przychodzące,
 - 2) przekazania połączenia do rejestratora, który spośród wszystkich ma najmniej odebranych połączeń,
 - 3) losowe przekazywanie połączeń do rejestratorów,
 - 4) przekazywanie połączeń w wyznaczonej kolejności. W przypadku ominięcia kolejki dany rejestrator zmienia miejsce w kolejce i jako pierwszy odbiera nowe połączenie,
 - 5) przekazywanie połączeń w kolejności zalogowania rejestratora do Systemu.
20. System zapewnia możliwość przechowywania danych kontaktowych pacjentów w bazie danych dostępnej w oprogramowaniu call center.
21. System zapewnia ciągłe monitorowanie pracy rejestratorek telefonicznych poprzez:
 - 1) panele raportowe (liczbowe i graficzne);
 - 2) zestawienia numeryczne;
 - 3) podgląd statusu rejestratorki telefonicznej w Systemie (aktywny/nieaktywny).
22. Funkcja kierownika zapewnia możliwość bieżącego śledzenia pracy rejestratorek telefonicznych, obejmującego m.in.:
 - 1) liczbę odebranych połączeń w podziale na poszczególne dni;
 - 2) liczbę odebranych połączeń w podziale na poszczególne godziny;
 - 3) łączny czas trwania prowadzonych rozmów;

- 4) godziny zalogowania i wylogowania z Systemu;
- 5) długości przerw w pracy w Systemie;
- 6) maksymalny czas trwania rozmowy;
- 7) średni czas trwania rozmowy;
- 8) Liczbę połączeń oczekujących na odebranie.
23. Funkcja kierownika zapewnia możliwość zapoznania się ze statusem pracy poszczególnych telefonistek w postaci panelu graficznego obejmującego informacje na temat:
 - 1) pracownik niezalogowany,
 - 2) pracownik zalogowany,
 - 3) pracownik prowadzący rozmowę,
 - 4) pracownik na przerwie.
24. System zapewnia możliwość utworzenia dowolnej liczby kolejek oczekujących połączeń w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego.
25. System zapewnia funkcję dla kierownika szybkiego analizowania zajętości/statusu poszczególnych kolejek komunikacyjnych np.:
 - 1) numer kolejki,
 - 2) nazwa kolejki,
 - 3) liczba prowadzonych w danej chwili rozmów w kolejce,
 - 4) liczba połączeń oczekujących w danej kolejce,
 - 5) liczba połączeń w danym dniu w podziale na odebrane i nieodebrane w danej kolejce,
 - 6) maksymalny i średni czasu oczekiwania na połączenie w danej kolejce,
 - 7) suma czasów wszystkich połączeń w danej kolejce.
26. System zapewnia z poziomu kierownika możliwość wyświetlenia informacji z dnia bieżącego dotyczących:
 - 1) liczba połączeń we wszystkich kolejkach,
 - 2) liczby odebranych połączeń we wszystkich kolejkach,
 - 3) liczby połączeń nieodebranych we wszystkich kolejkach,
27. System umożliwia pokazanie kierownikowi w sposób graficzny następujących danych:
 - 1) liczba połączeń w podziale na czas oczekiwania na rozmowę z rejestratorką,
 - 2) liczba zrealizowanych połączeń, których długość znajduje się w dedykowanym przedziale czasowym,
 - 3) całkowita liczba połączeń z podziałem na połączenia odebrane i nieodebrania w odstępach godzinnych,
 - 4) liczba odebranych połączeń w stosunku do nieodebranych w danym dniu.
28. System zapewnia funkcję generowania raportów w postaci PDF. Obszar raportów powinien obejmować co najmniej:
 - 1) liczbę połączeń z podziałem na odebrane, nieodebranych, średni czas oczekiwania na połączenia,
 - 2) łączny czas trwania połączeń,
 - 3) łączny czas oczekiwania na połączenia z rejestratorką telefoniczną,
 - 4) liczbę połączeń dla jednej lub wybranych rejestratorek telefonicznych,
 - 5) łączny czas przerwy dla jednej bądź wybranych rejestratorek telefonicznych.
29. System zapewnia funkcję otrzymania raportów PDF na wcześniej zdefiniowany adres e-mailowy.
30. System zapewnia funkcję otrzymania raportów PDF na wcześniej zdefiniowany adres e-mailowy w różnych przedziałach częstotliwości wysyłki, tj. dziennych raportów, bądź tygodniowych, bądź miesięcznych.
31. System zapewnia funkcję zapisywania wszystkich wiadomości wysyłanych przez kierownika do rejestratorek telefonicznych.
32. System zapewnia funkcję odczytywania statusu potwierdzenia odebrania wiadomości przez rejestratorki telefoniczne.
33. System zapewnia funkcję selektywnego wysyłania przez kierownika wiadomości do wszystkich lub tylko do wybranej rejestratorki telefonicznej.
34. System zapewnia funkcję prowadzenia katalogu wewnętrznych dokumentów w formacie PDF lub DOC, stanowiących zbiór informacji dla rejestratorki telefonicznej, ich dodawanie, usuwanie.
35. System zapewnia funkcję 'Archiwum nagrań' z listą wszystkich nagranych rozmów przeprowadzonych przez rejestratorki telefoniczne.
36. System zapewnia funkcję odsłuchiwania rozmów z poziomu kierownika.
37. System zapewnia funkcję wyszukania nagrania za pomocą filtrów:
 - 1) data rozpoczęcia i zakończenia,
 - 2) numer rejestratorki telefonicznej,
 - 3) rodzaju kolejki,
 - 4) identyfikator pacjenta (PESEL bądź inny unikalny identyfikator pacjenta).
 - 5) numer telefonu
38. System umożliwia wygenerowanie danych statystycznych na temat przerw poszczególnych rejestratorek z rozróżnieniem długości trwania poszczególnych przerw oraz całkowitej sumy przerw dla każdej telefonistki.
39. System umożliwia kierownikowi wygenerowanie danych statystycznych na temat czasu trwania połączeń przychodzących i wychodzących w podziale na poszczególne rejestratorki lub poszczególne kolejki.
40. System umożliwia kierownikowi wygenerowanie danych statystycznych na temat czasu oczekiwania na połączenie zarówno dla rozmów przychodzących i wychodzących, jak i dla poszczególnych kolejek.

41. System umożliwia kierownikowi wygenerowanie danych statystycznych na temat liczby połączeń przypadających na wybraną rejestratorkę, zarówno przychodzących jak i wychodzących.
42. System umożliwia kierownikowi automatyczną wysyłkę SMS w ramach ustalonego w Umowie limitu.
43. System zapewnia funkcję dostępu do konta rejestratorki telefonicznej na podstawie indywidualnego loginu i hasła.
44. System zapewnia funkcję automatycznego odbierania połączeń przez rejestratorki telefoniczne.
45. System zapewnia funkcję informowania w formie graficznej o połączeniu przychodzącym.
46. Panel pracy rejestratorki zapewnia szybki kontakt z pacjentem przez kanały komunikacyjne: telefon, SMS, z uwzględnieniem komunikacji dwustronnej. Wybór kanału komunikacji zależy od posiadanych danych kontaktowych pacjentów.
47. System zapewnia funkcję wykonywania połączeń przez rejestratorki telefoniczne.
48. System zapewnia funkcję informowania w formie graficznej o połączeniu wychodzącym.
49. System zapewnia funkcję informowania o długości bieżącego połączenia z pacjentem.
50. System zapewnia funkcję informowania o liczbie połączeń przychodzących oczekujących na odebranie.
51. System zapewnia funkcję odbierania wiadomości przesłanych przez kierownika i potwierdzenia odczytania wiadomości.
52. System zapewnia funkcję sygnalizowania pojawiania się nowej wiadomości w formie graficznej.
53. System zapewnia funkcję tworzenia i edycji przez kierownika podpowiedzi dla rejestratorek na temat np. zasad rejestracji w placówce.
54. System zapewnia funkcję wyświetlania wybieranej przez rejestratorkę zawartości podpowiedzi.
55. System zapewnia funkcję identyfikacji numeru rozmówcy podczas połączenia przychodzącego.
56. System zapewnia funkcję porównania zidentyfikowanego numeru rozmówcy z zawartością bazy danych i automatyczne przyporządkowanie pacjenta do połączenia.
57. System zapewnia funkcję dokumentowania przychodzących połączeń poprzez formularz umożliwiający wpisanie określonych danych np.: imię i nazwisko, nr telefonu, adresu e-mail, identyfikator pacjenta (ID) oraz pola tekstowego na notatki.
58. System zapewnia funkcję zapisywania formularza z danymi pacjenta w celu utworzenia bazy pacjentów.
59. System zapewnia funkcję aktualizacji danych pacjenta przed edycją formularza.
60. System zapewnia funkcję wyszukiwania pacjenta w formularzu po wpisaniu numeru PESEL na podstawie bazy danych systemu.
61. System zapewnia funkcję wyszukiwania dokumentów po danym słowie występującym w opisie dokumentu.
62. System zapewnia funkcję generowania statystyki połączeń widocznej na ekranie rejestratorki telefonicznej obejmującej:
 - 1) liczbę połączeń obecnie trwających oraz połączeń oczekujących w kolejce,
 - 2) liczbę pacjentów oczekujących na połączenie,
 - 3) liczbę pacjentów, którzy rozłączyli się podczas oczekiwania na połączenie,
 - 4) średni czas oczekiwania na połączenie w kolejce,
 - 5) najdłuższy czas oczekiwania na połączenie,
 - 6) sumę czasów przerw danej rejestratorki telefonicznej,
 - 7) godzinę zalogowania danej rejestratorki telefonicznej.
- Dla połączeń odebranych danej rejestratorki:
 - 1) liczbę połączeń danej rejestratorki telefonicznej,
 - 2) całkowity czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej,
 - 3) czas najdłuższego połączenia danej rejestratorki telefonicznej,
 - 4) średni czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej.
63. System zapewnia pracownikom rejestracji telefonicznej wgląd w archiwum komunikacji telefonicznej (dwukierunkowej) i SMS z wybranym pacjentem.
64. System zapewnia zmianę trybu pracy: przerwa, połączenia wychodzące, połączenia przychodzące.
65. System zapewnia rejestratorce dostęp do instrukcji w zakresie obsługi głównych funkcji systemu.
66. System zapewnia funkcję generowania statystyki połączeń widocznej na ekranie rejestratorki telefonicznej obejmującej:
 - 1) liczbę wszystkich połączeń wychodzących danej rejestratorki telefonicznej,
 - 2) liczbę połączeń zrealizowanych przez daną rejestratorkę telefoniczną,
 - 3) całkowity czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej,
 - 4) średni czas połączeń danej rejestratorki telefonicznej.
67. System zapewnia rejestratorce dostęp do historii współpracy z pacjentem, która może obejmować między innymi: listę telefonów wykonanych do pacjenta, listę telefonów odebranych.
68. System zapewnia rejestratorce telefonicznej zapis szczegółów wszystkich połączeń wychodzących zrealizowanych przez rejestratorkę bieżącego dnia, tj.: godzina połączenia i czas trwania połączenia.
69. System zapewnia funkcję wyszukiwania pacjenta przez filtry: imię, nazwisko, PESEL, nr telefonu, nr ID pacjenta.
70. System zapewnia funkcję wykonywania telefonów do pacjentów do jednego bądź wielu pacjentów z bazy danych pacjentów oraz na dowolny numer telefonu.

71. System zapewnia funkcję wysłania SMS do pacjenta do jednego bądź wielu pacjentów wybranych z bazy pacjentów lub na dowolny numer telefonu.
72. System zapewnia funkcję dodania nowego pacjenta do bazy danych w trakcie rozmowy telefonicznej, jak również w dowolnym innym czasie.
73. System zapewnia funkcję niezwłocznego kontaktu z pacjentem wraz z możliwością wyboru sposobu kontaktu:
 - 1) zadzwoń na komórkę,
 - 2) zadzwoń na stacjonarny,
 - 3) wyślij SMS.
74. System zapewnia funkcję ręcznego zakończenia błędnego połączenia przez rejestratorkę (poczta głosowa itp.).
75. System umożliwia Administratorowi monitorowanie pracy Systemu.
76. System umożliwia Administratorowi zarządzanie drzewem IVR.
77. System umożliwia Administratorowi ustawianie komunikatów głosowych.
78. System umożliwia Administratorowi zarządzanie czasem pracy call center:
 - 1) ustawianie dni, gdy call center pracuje krócej,
 - 2) ustawianie dni wolnych od pracy.
79. System umożliwia zarządzanie kolejkami:
 - 1) zarządzanie skryptami kolejek,
 - 2) schemat przekazywania połączeń rejestratorce,
 - 3) ustawienie funkcji „granie na czekanie”.
80. System umożliwia Administratorowi dodawanie przerw dla rejestratorek.
81. System umożliwia Administratorowi zarządzanie użytkownikami.
82. System umożliwia Administratorowi zarządzanie grupami użytkowników.

2. Zakres szkoleń oraz materiały szkoleniowe

Szkolenia, o których mowa poniżej będą realizowane przez Wykonawcę za pomocą środków do porozumiewania się na odległość.

- 1) Zawansowane szkolenie personelu medycznego z zakresu komunikacji z pacjentem:
Szkolenie zdalne z zakresu komunikacji z pacjentem dla personelu Zamawiającego dla 30 osób (2 grupy do 15 osób):
 - 1) Szkolenie przeprowadzone będzie w oparciu o wykłady oraz inne metody szkoleniowe, jak praca w grupach, case study, brainstorming, analiza nagrań głosowych i materiałów audiowizualnych.
 - 2) Program szkoleniowy uwzględnia obszar barier komunikacyjnych wynikających z nawyków i postaw personelu medycznego.
 - 3) Program szkoleniowy uwzględnia obszar barier komunikacyjnych wynikających z zakłóceń językowych.
 - 4) Program szkoleniowy uwzględnia segmentację pacjentów z uwzględnieniem typów osobowości.
 - 5) Program szkoleniowy uwzględnia segmentację pacjentów, w tym trudnego pacjenta, wzorowego pacjenta oraz niezadowolonego pacjenta.
 - 6) Program szkoleniowy uwzględnia zagadnienia związane ze stresem i wypaleniem zawodowym.
 - 7) Program szkoleniowy uwzględnia ścieżkę pacjenta w placówce medycznej – cykl doświadczeń pacjenta uwzględniający kontakt telefoniczny, pierwszą wizytę, proces leczenia.
 - 8) Program szkolenia uwzględnia obszar z zakresu praw pacjenta.
 - 9) Program szkoleniowy uwzględnia podstawowe aspekty pracy głosem.
 - 10) Program szkoleniowy uwzględnia elementy profesjonalnej obsługi klientów/pacjentów.
 - 11) Program szkoleniowy uwzględnia znaczenie osoby towarzyszącej w komunikacji z pacjentem.
 - 12) Program szkoleniowy uwzględnia zasady rozmowy z następującymi typami pacjentów:
 - a. sangwinik,
 - b. melancholik,
 - c. flegmatyk,
 - d. choleryk,
 - e. trudny pacjent,
 - f. niezadowolony pacjent
 - g. pacjent przewlekłe chory.
 - 13) Program szkoleniowy zawiera schematy rozmów wraz z ich analizą (min 7 różnych rozmów uwzględniających różne typy pacjentów).
 - 14) Program szkoleniowy zawiera wspomagające przykładowe zwroty w sytuacji przekazywania złych wiadomości.
 - 15) Program szkoleniowy uwzględnia sposoby komunikacji z rozmówcą z uwzględnieniem przynależności generacyjnej.
 - 16) Program szkoleniowy zawiera zasady komunikacji z osobą w podeszłym wieku.
 - 17) Program szkoleniowy uwzględnia różnice w sposobie komunikacji ze względu na płeć.
 - 18) Program szkoleniowy obejmuje zagadnienia z zakresu telemedycyny.
 - 19) Każdy uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe w formie papierowej.
 - 2) Materiały szkoleniowe

- 1) Materiały szkoleniowe muszą zawierać dokładny opis zagadnień, które są poruszane podczas szkolenia (opis powyżej).
- 2) Materiały szkoleniowe zawierają płytę CD z przykładowymi schematami rozmów z różnymi typami pacjentów.
- 3) Materiały szkoleniowe zawierają płytę CD z ćwiczeniami językowymi dla uczestników szkoleń uwzględniające poprawną dykcję i artykulację.
- 4) Materiały szkoleniowe Wykonawcy muszą być pozytywnie zaopiniowane przez min. czternastu dyrektorów placówek medycznych.
- 5) Materiały szkoleniowe powinny posiadać co najmniej trzy artykuły nt. komunikacji z pacjentem przygotowane przez członków instytucji opiniodawczo-doradczej powołanej na mocy ustawy w zakresie używania i ochrony języka polskiego wraz ze zgodą na ich wykorzystanie.
- 6) Materiały szkoleniowe powinny być zaopiniowane przez co najmniej jedną organizację/instytucję pozarządową, której celem jest działalność na rzecz dobra pacjentów.
- 7) Materiały szkoleniowe są własnością intelektualną firmy tworzącej/oferującej oprogramowanie do rejestracji telefonicznej.
- 8) Materiały szkoleniowe stanowią załącznik do oferty.

3) Szkolenie zdalne z obsługi telefonicznego systemu informacyjnego call center:

- 1) Szkolenia z zakresu Systemu podzielone na trzy obszary: szkolenie dla rejestratorek telefonicznych, kierownika oraz administratora.
- 2) Szkolenie dla kierownika i rejestratorów obejmuje wszystkie funkcje wymienione w Wykazie wymaganych funkcji systemu.
- 4) Szkolenie dla administratora obejmuje następujące zagadnienia:
 - 1) Dodawanie nowych użytkowników:
 - a. Tworzenie kont rejestratorek,
 - b. Dodawanie kont SIP,
 - c. Przypisywanie rejestratorek do kolejek,
 - d. Dodawanie rejestratorek telefonicznych do grupy aktywnych użytkowników,
 - e. Zmiana grupy zarządzanej przez Kierownika.
 - 2) Zarządzanie przekierowaniami:
 - a. Tworzenie kolejek.
 - 3) Podstawowa konfiguracja systemu:
 - a. Zapowiedzi,
 - b. Ustawianie godzin pracy,
 - c. Tworzenie kont użytkowników,
 - d. Edycja kont użytkowników,
 - e. Tworzenie formularzy.

3. Wymagania sprzętowe

Słuchawki – 4 szt. wraz z 4 sztukami kabli przyłączeniowych
model: ; producent:

- 1) Nagłowne
- 2) Na jedno ucho
- 3) Mikrofon na pałku
- 4) Wyposażone w mikrofon służący do redukcji szumów otoczenia
- 5) Współpraca z technologią VoIP
- 6) Waga słuchawek nie więcej niż 80g
- 7) Wyposażone w kabel umożliwiający podłączenie do komputerów PC
- 8) Gwarancja jakości: min. 12 miesięcy

Jeżeli oferowany sprzęt nie spełnia wszystkich wymaganych parametrów granicznych oferta zostanie odrzucona bez dalszej oceny.

Oświadczamy, że oferowany, wyspecyfikowany powyżej sprzęt jest kompletny i będzie gotowy do użytkowania bez dodatkowych zakupów i inwestycji.

.....
Podpis Wykonawcy