

ZAPYTANIE W CELU OSZACOWANIA WARTOŚCI ZAMÓWIENIA

DOTYCZY:

usługi Call Center w Uniwersyteckim Centrum Klinicznym im. K. Gibińskiego w Katowicach ul. Ceglana 35, na okres 24 miesięcy wraz ze szkoleniem, serwisem i gwarancją, jak również aktualizacją systemu.

I. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa Call Center do obsługi centrum telefonicznego w siedzibie Zamawiającego obejmująca między innymi:
 - Udostępnienie systemu do obsługi Call Center wraz z jego wdrożeniem i konfiguracją na sprzęcie Zamawiającego
 - Przeprowadzenie szkoleń dla personelu Zamawiającego (w formie stacjonarnej)
 - Obsługę serwisową udostępnionego systemu oraz wsparcie dla użytkowników Zamawiającego w trakcie trwania umowy
2. Podłączenie systemu Call Center do centrali telefonicznej Zamawiającego – model centrali: Innovaphone IP6010
3. Wykonawca zapewni działanie systemu Call Center przez okres 24 miesięcy i dostarczy wszelkie niezbędne do działania systemu licencje
4. Dostarczenie 5 sztuk słuchawek wraz ze stosownymi kablami przyłączeniowymi, opisanych w załączniku nr 2.
5. Użyczenie 2 szt. bramek VoIP na czas obowiązywania umowy opisane w załączniku nr 2.
6. Szkolenie rejestratorek telefonicznych, kierownika call center i administratora z obsługi systemu na warunkach opisanych w załączniku nr 2.
7. Zawansowane szkolenie rejestratorek telefonicznych i sekretarek medycznych z zakresu komunikacji z pacjentem na warunkach opisanych w załączniku nr 2.
8. Zapewnienie pakietu 20 000 punktów SMS (1pkt = 160 znaków, bez polskich znaków) wraz z aliasem (nazwą nadawcy – tj. Zamawiającego - (maksymalnie 11 znaków bez polskich znaków) na okres obowiązywania umowy.

Wiadomość SMS – wiadomość SMS wysyłana na numery komórkowe polskich operatorów GSM, nadana z wybranej i zaakceptowanej przez Zamawiającego nazwy nadawcy (maksymalnie 11 znaków). Długość wiadomości SMS – liczba znaków dla

jednoczęściowej wiadomości SMS:

- bez znaków specjalnych: maksymalnie 160 znaków;
- ze znakami specjalnymi: maksymalnie 70 znaków.

Przekazanie do zamawiającego statystyk wysyłania sms z podziałem na ilość oraz liczbę punktów/ znaków (raz w miesiącu).

9. Spotkania jakościowe celem omówienia wyników pracy call center (miesięcznie).

10. Kwartalne spotkania analityczne nt. efektywności działania zespołu call center – wraz z odsłuchem i analizą rozmów.

Niezbędne wymagania w zakresie przedmiotu zamówienia zostały umieszczone w załączniku nr 2.

II. Termin wykonania zamówienia: 30 dni

III. Kryterium decydującym o wyborze oferty jest:

- **Cena – 100 %**

IV. Oferty mogą składać wykonawcy posiadający doświadczenie w realizacji podobnych usług tj. mogący się wykazać realizacją przynajmniej jednego zamówienia polegającego na wdrożeniu call center w okresie ostatnich .

V. Płatność: abonament miesięczny płatny w terminie 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury.

VI. Termin i miejsce złożenia propozycji cenowej: Proszę o przesłanie propozycji cenowej do dnia 13.08.2021r. w wersji elektronicznej zgodnie z załączonym do zapytania formularzem cenowym (załącznik nr 1) na adres e-mail : administracja@uck.katowice.pl

Wartość cenową należy podać w złotych polskich –powinna obejmować wszystkie dodatkowe koszty Przedstawione wartości cenowe powinny być podane w wartości: netto, VAT, brutto.

VII. Niniejsze ogłoszenie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu cywilnego jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.

Zamawiający zastrzega sobie prawo zakończenia postępowania bez dokonania wyboru oraz unieważnienia postępowania bez podania przyczyny

Załączniki:

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

FORMULARZ OFERTOWY

Nazwa i adres Wykonawcy

.....

.....

Osoba do kontaktu:

.....

tel/fax:

e-mail:

Data sporządzenia oferty

Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia wskazanego w zaproszeniu do złożenia oferty na **usługę Call Center w Uniwersyteckim Centrum Klinicznym im. K. Gibińskiego w Katowicach ul. Ceglana 35, na okres 24 miesięcy wraz ze szkoleniem, serwisem i gwarancją, jak również aktualizacją systemu** 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 30 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) **miesięczna** opłata abonamentowa za udzielenie licencji oraz serwis systemu zł. netto 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
- 3) okres gwarancji 24 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu umowy
- 4) zapewnienia pakietu 20 000 punktów SMS (1pkt = 160 znaków, bez polskich znaków) na okres 24 miesięcy od daty podpisania Umowy
- 5) Przedstawienie materiałów szkoleniowych w zakresie komunikacji z pacjentem oraz referencji podmiotów, w których wdrażano system call center
- 6) Wykonanie usług o podobnym charakterze w podmiotach leczniczych w okresie ostatnich 5 lat dla co najmniej 10 poradni, potwierdzone listą podmiotów

Lp.	Podmiot leczniczy – zamawiający (nazwa i adres)	Termin uruchomienia usługi (miesiąc / rok)

.....
podpis osoby upoważnionej do złożenia oferty

ZESTAWIENIE MINIMALNYCH PARAMETRÓW I WYMAGANYCH

Przedmiot zamówienia:

Uruchomienie usługi Call Center w Uniwersyteckim Centrum Klinicznym im. K. Gibińskiego w Katowicach ul. Ceglana 35, na okres 24 miesięcy wraz ze szkoleniem, serwisem i gwarancją, jak również aktualizacją systemu.

1. wykaz minimalnych wymaganych funkcji systemu:

Wykonawca w ramach umowy musi udostępnić Zamawiającemu system CALL CENTER, zwany w dalszej części poniższego opisu „Systemem”, spełniający poniżej opisane wymagania:

Nazwa systemu

Producent

2. automatyczne odbieranie wskazanych telefonów;

3. Funkcja wykonywania połączeń przez rejestratorki telefoniczne:

- 1) manualnie na numer z/spoza bazy danych systemu; do jednego lub wielu pacjentów;
- 2) automatycznie na numer z/spoza bazy danych systemu; do jednego lub wielu pacjentów.

4. działanie w sieci LAN o prędkości przesyłania min 100 Mb/s oraz sieci bezprzewodowej WLAN w standardzie minimum 802.11g;

5. działanie na komputerach klasy PC posiadanych przez Zamawiającego (wyposażonych min. w, pamięć RAM 8 GB i działających pod kontrolą systemu operacyjnego Windows 10 lub w domenie Windows, wyposażonych w pakiety biurowe open source (tj. open office);

6. możliwość uruchomienia w dowolnej lokalizacji Zamawiającego, połączonej z siedzibą Zamawiającego łączem światłowodowym lub poprzez szyfrowany tunel VPN;

7. zapewnienie graficznego interfejsu użytkownika;

8. interfejs użytkownika w języku polskim;

9. zapewnienie sterowania transferem połączenia przy pomocy IVR za pomocą kodów DTMF;

10. możliwość przesyłania komunikatów głosowych w formie plików WAV i zarządzanie nimi;

11. możliwość konfiguracji komunikatów informujących o szacowanym czasie oczekiwania na odebranie połączenia oraz o zajmowanym miejscu w kolejce połączeń oczekujących;

12. możliwość utworzenia dedykowanych ról dla poszczególnych grup użytkowników tj. administratora Systemu, rejestratorki telefonicznej oraz osoby nadzorującej pracę zespołu rejestraterek;

13. możliwość tworzenie nowych kont użytkowników z poziomu uprawnień administratora;

14. brak ograniczeń w zakresie liczby poszczególnych grup kont użytkowników np. rejestratorek, administratorów itp. oraz nielimitowana liczba użytkowników;
15. zapewnienie wewnętrznej komunikacji pomiędzy poszczególnymi użytkownikami systemu poprzez wbudowany komunikator (komunikacja pomiędzy zespołem rejestracji call center z użytkownikami szpitala);
16. konieczność logowania poszczególnych użytkowników do Systemu na podstawie indywidualnego konta i hasła;
17. możliwość podziału (w zależności od funkcji) profili rejestratorek telefonicznych na:
 - 1) rozmowy przychodzące i wychodzące,
 - 2) tylko rozmowy wychodzące;
18. możliwość nagrywania wszystkich rozmów w formacie WAV;
19. możliwość generowania raportów (liczba połączeń, wykaz numerów oraz czas) przez wybrane grupy użytkowników w celu bieżącej analizy pracy Systemu z możliwością ich eksportu do pliku excel, pdf oraz csv;
20. rozdzielanie połączeń telefonicznych pomiędzy poszczególnych operatorów w następujących schematach:
 - przekazanie połączenia do rejestratora, który jako ostatni obsługiwał połączenia przychodzące,
 - przekazania połączenia do rejestratora, który spośród wszystkich ma najmniej odebranych połączeń,
 - losowe przekazywanie połączeń do rejestratorów,
 - przekazywanie połączeń w wyznaczonej kolejności. W przypadku ominięcia kolejki dany rejestrator zmienia miejsce w kolejce i jako pierwszy odbiera nowe połączenie,
 - przekazywanie połączeń w kolejności zalogowania rejestratora do Systemu;
21. możliwość zaimportowania bazy danych pacjentów szpitala oraz jej przechowywanie w bazie danych systemu;
22. ciągłe monitorowanie pracy rejestratorek telefonicznych z poziomu kierownika poprzez:
 - 1) panele raportowe (liczbowe i graficzne),
 - 2) zestawienia numeryczne,
 - 3) podgląd statusu rejestratorki telefonicznej w Systemie (aktywny/nieaktywny);
23. możliwość wglądu dla wybranej grupy użytkowników w raporty graficzne z bieżącego dnia w zakresie:
 - czasu oczekiwania pacjenta na odebranie połączenia przychodzącego,
 - czasu trwania połączeń przychodzących i wychodzących,
 - wykresu godzinowego dla połączeń przychodzących (w podziale na odebrane i nieodebrane),
 - wykresu godzinowego dla połączeń wychodzących (w podziale na dodzwonione i niedodzwonione),
 - wskaźnika odbieralności;

24. dostęp dla wybranej grupy użytkowników do statystyk z bieżącego dnia w podziale na:

- liczbę połączeń przychodzących obsługiwanych przez rejestratorki telefoniczne,
- liczbę wszystkich połączeń przychodzących,
- liczbę połączeń wychodzących odebranych przez pacjenta,
- liczbę wszystkich wykonanych połączeń wychodzących,
- liczbę wysłanych wiadomości SMS,
- liczbę połączeń nieodebranych połączeń z unikalnych numerów telefonów, na które podjęto próbę oddzwonienia ,
- liczbę połączeń nieodebranych połączeń z unikalnych numerów telefonów, na które należy oddzwonić,
- liczbę połączeń skonsultowanych przez rejestratorki z personelem medycznym Zamawiającego, oddzwonionych do pacjenta,
- liczbę połączeń wymagających konsultacji rejestratorki z personelem medycznym Zamawiającego i oddzwonienia do pacjenta;

25. możliwość wglądu dla wybranej grupy użytkowników w dane historyczne komunikacji z pacjentami, z osobami spoza bazy danych systemu / z numerami wewnętrznymi placówki Zamawiającego, z okresu maksymalnie do miesiąca w zakresie:

- połączeń przychodzących (wszystkich, odebranych, nieodebranych, oddzwonionych, wymagających konsultacji, skonsultowanych, problematycznych oraz długich – trwających powyżej 3 minut) wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy,
- połączeń wychodzących (wszystkich, wydzwonionych, zaplanowanych, krótkich połączeń – trwających poniżej 10 sekund, braku połączenia, problematycznych oraz długich – trwających powyżej 3 minut) wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy,
- wiadomości SMS (wszystkich, wysłanych, błąd wysyłki, odebranych),
- zbiorczych list pozycji do wydzwonienia stworzonych przez rejestratorki telefoniczne (zrealizowanych, niezrealizowanych) wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy,
- zbiorczych list telefonów zrealizowanych przez rejestratorki w ramach list pozycji do wydzwonienia, wraz z możliwością odsłuchania nagrania rozmowy,
- z opcją przeszukiwania wyników na podstawie dowolnej frazy;

26. możliwość bieżącego śledzenia pracy rejestratorek telefonicznych dla wybranej grupy użytkowników, 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 czasu trwania rozmowy,
- 7) średniego czasu trwania rozmowy,
- 8) liczbę połączeń oczekujących na odebranie;

27. możliwość zapoznania się ze statusem pracy poszczególnych rejestratorek w postaci panelu graficznego obejmującego informacje na temat:

- 1) pracownik niezalogowany,
- 2) pracownik zalogowany,

- 3) pracownik prowadzący rozmowę,
 - 4) pracownik na przerwie;
28. dla wybranej grupy użytkowników możliwość wygenerowania wykresu w formie graficznej wszystkich zdarzeń z bieżącego dnia dotyczących połączeń, wiadomości SMS, logowań na dany typ konta oraz przerw w rozbiciu na poszczególne rejestratorki telefoniczne;
29. dla wybranej grupy użytkowników prezentacja powiadomień systemowych wyróżnionych kolorystycznie w zależności od rodzaju komunikatu (ostrzeżenie, komunikat informacyjny, sukces) dotyczące efektywności zespołu call center lub infrastruktury technicznej;
30. dla wybranej grupy użytkowników odsłuchanie nagranych rozmów bez konieczności pobierania ich na dysk w podziale na:
- połączenia z ostatniej godziny,
 - połączenia przychodzące i wychodzące z dziś,
 - połączenia przychodzące długie (trwające powyżej 3 minut) z bieżącego dnia,
 - połączenia przychodzące oznaczone przez rejestratorki jako problemowe z bieżącego dnia;
31. możliwość utworzenia dowolnej liczby kolejek oczekujących połączeń w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego;
32. dla wybranej grupy użytkowników funkcja szybkiego analizowania zajętości/statusu poszczególnych kolejek komunikacyjnych oraz przypisanych do nich rejestratorek np.:
- 1) nazwa kolejki,
 - 2) liczba prowadzonych w danej chwili rozmów w kolejce,
 - 3) liczba połączeń oczekujących w danej kolejce,
 - 4) liczba połączeń w danym dniu w podziale na odebrane i nieodebrane w danej kolejce,
 - 5) maksymalny i średni czasu oczekiwania na połączenie w danej kolejce,
 - 6) suma czasów wszystkich połączeń w danej kolejce;
33. dla wybranej grupy użytkowników wyświetlenie w formie graficznej statystyk poszczególnych rejestratorek z bieżącego dnia w podziale na:
- wszystkie połączenia,
 - połączenia przychodzące,
 - połączenia wychodzące,
 - średni czas połączenia,
 - czas na przerwie,
 - z opcją sortowania wyników malejąco i rosnąco,
 - z możliwością pokazania/ukrycia słupka ze średnią wartością dla całego zespołu;
34. dla wybranej grupy użytkowników dostęp do statystyk w przedziale dziennym, tygodniowy, rocznym, dowolnie zdefiniowanym z zakresu połączeń przychodzących, z podziałem na:
- liczbę połączeń przychodzących obsługiwanych przez rejestratorki telefoniczne,
 - liczbę wszystkich połączeń przychodzących,
 - liczbę rejestratorek telefonicznych odbierających połączenia,
 - szacowaną liczbę rejestratorek telefonicznych potrzebnych do obsłużenia wszystkich połączeń,

- wskaźnik odbieralności (stosunek liczby odebranych połączeń do liczby wszystkich połączeń przychodzących wyrażony w procentach),
 - z opcją eksportu do pliku pdf;
35. dla wybranej grupy użytkowników graficzna prezentacja następujących danych:
- 1) liczba połączeń w podziale na czas oczekiwania na rozmowę z agentem,
 - 2) liczba zrealizowanych połączeń, których długość znajduje się w dedykowanym przedziale czasowym,
 - 3) całkowita liczba połączeń z podziałem na połączenia odebrane i nieodebrane w odstępach godzinnych,
 - 4) liczba odebranych połączeń w stosunku do nieodebranych w danym dniu;
36. generowanie raportów w postaci pdf. Minimalny zakres raportowania:
- 1) liczba połączeń z podziałem na odebrane, nieodebrane, średni czas oczekiwania na połączenia oraz wskaźnik nieodebrania,
 - 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;
37. System zapewnia funkcję wprowadzania wewnętrznych dokumentów (notatek) w formatach .pdf, .doc, .jpg, .xls, stanowiących zbiór informacji dla rejestratorki telefonicznej, ich dodawanie, usuwanie oraz grupowanie tematyczne w nadrzędnych katalogach;
38. możliwość ustawienia priorytetów dla dokumentów, przechowywanych i udostępnianych rejestratorkom telefonicznym w wewnętrznym katalogu dokumentów;
39. edycja atrybutów dokumentów i katalogów: nazwy, opisu, priorytetu;
40. wyszukiwanie dokumentów PDF wg np.: nazwy, opisu lub typu pliku;
41. zarządzanie strukturą dokumentów w postaci przeciągnij-upuść;
42. funkcja archiwizacji nagrań z listą wszystkich nagranych rozmów przeprowadzonych przez rejestratorki telefoniczne;
43. wbudowana funkcja odsłuchiwania rozmów dla wybranej grupy użytkowników z pacjentami bez konieczności pobierania ich na dysk;
44. wyszukiwanie nagrań z wykorzystaniem min następujących kryteriów:
- 1) data rozpoczęcia i zakończenia,
 - 2) numer rejestratorki telefonicznej,
 - 3) rodzaju kolejki,
 - 4) identyfikator pacjenta (PESEL bądź inny unikalny identyfikator pacjenta)
 - 5) numer telefonu;
45. System posiada funkcję tworzenia, edycji zawartości, grupowania tematycznego oraz zarządzania systemem w postaci przeciągnij-upuść odpowiedzi (informacji dla rejestratorek telefonicznych na temat zasad przyjmowania pacjentów w placówce Zamawiającego) przez użytkownika o profilu Kierownik.

46. dla wskazanej przez Zamawiającego grupy użytkowników możliwość edycji, usuwania oraz przygotowywania szablonów wiadomości SMS oraz zarządzania ich strukturą w postaci przeciągnij-upuść;
47. dla wybranej grupy użytkowników możliwość tworzenia listy kontaktów do przełączania połączeń przez rejestratorki telefoniczne oraz zarządzania ich strukturą w postaci przeciągnij-upuść;
48. wygenerowanie danych statystycznych na temat przerw poszczególnych rejestratorek z rozróżnieniem długości trwania poszczególnych przerw oraz całkowitej sumy przerw dla każdej telefonistki;
49. generowanie danych statystycznych porównujących dwa zdefiniowane okresy w postaci graficznej (wykres słupkowy lub kołowy) odnośnie:
 - 1) liczby połączeń,
 - 2) czasu oczekiwania na połączenie,
 - 3) długości rozmów;
50. dla wybranej grupy użytkowników możliwość wysłania masowej wiadomości SMS do wielu odbiorców poprzez wygenerowanie pliku CSV z danymi odbiorców z bazy danych systemu medycznego lub skopiowanie listy numerów telefonów odbiorców z systemu medycznego.
50. dla wybranej grupy użytkowników tworzenia automatycznych kampanii informacyjnych do pacjentów poprzez kanały:
 - 1) telefoniczne,
 - 2) SMS'owe,
 - 3) e-mail;
51. dla wybranej grupy użytkowników możliwość tworzenia kampanii informacyjnych (za pomocą graficznego kreatora kampanii – tj. poprzez prosty wybór poszczególnych elementów kampanii) wychodzących do pacjentów (telefonicznej, SMS'owej, e-mailowej) ze szczegółowym określeniem następujących parametrów:
 - 1) nazwa kampanii,
 - 2) wybranie pliku źródłowego (w postaci txt, xls) z danymi pacjentów przypisanych do kampanii,
 - 3) wprowadzenie opisu kampanii,
 - 4) wybór rodzaju kampanii (telefoniczna, SMS, e-mail),
 - 5) data realizacji kampanii, godziny realizacji, liczba prób kontaktu;
52. zapewnienie wysyłania wiadomości tekstowych SMS w ramach ustalonego w umowie limitu (ustalonego z Zamawiającym) do jednego lub wielu odbiorców z/spoza bazy danych;
53. możliwość zastąpienia numeru telefonu nadawcy SMS, nazwą nadawcy (do 11 znaków);
54. funkcja automatycznego odbierania połączeń przez rejestratorki telefoniczne;
55. informowanie w formie graficznej o połączeniu przychodzącym (ikona graficzna + informacja tekstowa);
56. informowanie o długości bieżącego połączenia z pacjentem;

57. informowanie rejestratorki o czasie oczekiwania pacjenta w kolejce w momencie odebrania połączenia;
58. informowanie w formie graficznej/kolorystycznej o liczbie połączeń przychodzących oczekujących na odebranie (użycie kolorów, tj. czerwonego – sytuacja krytyczna, kolor pomarańczowy – sytuacja ostrzegawcza, kolor zielony – sytuacja normalna);
59. identyfikacja numeru rozmówcy podczas połączenia przychodzącego;
60. możliwość porównania zidentyfikowanego numeru rozmówcy z zawartością bazy danych i automatyczne przyporządkowanie pacjenta do połączenia;
61. możliwość dokumentowania przychodzących połączeń poprzez formularz umożliwiający wpisanie określonych danych np.: imię i nazwisko, PESEL, nr telefonu, adresu e-mail, identyfikator pacjenta w systemie medycznym (ID HIS), numer dokumentu tożsamości (ID dokumentu), pola tekstowego na notatki, pola tekstowego na konsultację, wybór tematu rozmowy;
62. funkcja przypomnienia o wypełnieniu formularza w formie informacji tekstowej;
63. funkcja zapisywania formularza w celu dokumentowania połączeń przychodzących oraz utworzenia bazy pacjentów;
64. funkcja informowania o zapisaniu wypełnionego formularza przez ukrycie informacji tekstowej;
65. funkcja aktualizacji danych pacjenta poprzez edycję formularza;
66. funkcja autouzupełniania formularza po wpisaniu numeru PESEL na podstawie bazy danych systemu;
67. zapisanie połączenia przychodzącego jako konsultację poprzez wpisanie podczas rozmowy w polu Konsultacja treści zapytania pacjenta;
68. możliwość oddzwonienia na połączenie w ramach stworzonego zapytania i manualnej oraz automatycznej zmiany jego statusu;
69. z poziomu rejestratorki telefonicznej funkcja oznaczenia tematyki rozmowy w ramach połączeń przychodzących;
70. dla wybranej grupy użytkowników generowanie raportu w zakresie poszczególnych tematów rozmów oznaczonych przez rejestratorki telefoniczne;
71. z poziomu rejestratorki telefonicznej wybór spośród kilku dostępnych wiadomości SMS ustalonych przez Zamawiającego i wysłanie wiadomości SMS podczas trwania rozmowy z pacjentem oraz w dowolnym innym momencie;
72. z poziomu rejestratorki telefonicznej wysłanie wiadomości SMS do pacjenta/wielu pacjentów lub na dowolny numer telefonu spoza bazy danych;

73. z poziomu użytkownika o typie rejestratorki telefonicznej wysłanie wiadomości e-mail podczas trwania rozmowy z pacjentem oraz w dowolnym innym momencie;
74. z poziomu użytkownika o typie rejestratorki telefonicznej zapewnia podczas rozmowy, po uzupełnieniu danych pacjenta: określenie płci, wieku oraz wyświetlenie ikony symbolizującej wystąpienie problemu z tym pacjentem podczas rozmów historycznych (jeżeli kiedykolwiek wystąpił);
75. możliwość automatycznego budowania listy połączeń nieodebranych oraz umożliwienie natychmiastowego oddzwonienia;
76. możliwość szybkiego podglądu przez użytkownika o typie rejestratorki 10 ostatnich interakcji z wybranym pacjentem w zakresie komunikacji telefonicznej, SMS'owej, e-mail'owej oraz zgłoszeń wysłanych za pośrednictwem wtyczki ze strony internetowej Zamawiającego. Funkcja powinna być dostępna w trakcie rozmowy z pacjentem;
77. możliwość wyświetlenia przez użytkownika o typie rejestratorki wszystkich historycznych interakcji z wybranym pacjentem w zakresie komunikacji telefonicznej, SMS'owej, e-mail'owej oraz zgłoszeń wysłanych za pośrednictwem wtyczki ze strony internetowej Zamawiającego. Funkcja powinna być dostępna w trakcie rozmowy z pacjentem oraz w dowolnym momencie;
78. możliwość przełączenia (przez rejestratorkę) połączenia do innej rejestratorki lub na dowolny numer telefonu (w tym numer komórkowy i wewnętrzny placówki), do lekarza posiadającego konto typu Agent lub na dowolny numer telefonu oraz do grupy lekarzy;
79. możliwość edycji danych pacjenta w trakcie rozmowy telefonicznej, jak również w dowolnym innym momencie przez rejestratorkę;
80. możliwość zawieszenia trwającej rozmowy;
81. możliwość zbudowania zbiorczej listy pacjentów do wydzwonienia celem realizacji połączeń wychodzących przez zespół rejestracji telefonicznej;
82. stała widoczność skryptu (instrukcji dla użytkownika o typie rejestratorki);
83. możliwość wyświetlania wybieranej przez rejestratorkę zawartości skryptu;
84. możliwość szybkiego przeszukiwania zawartości skryptu;
85. możliwość filtrowania dokumentów wg daty dodania, nazwy, opisu oraz priorytetu;
86. możliwość wyszukiwania dokumentów po danym słowie występującym w opisie dokumentu;
87. wbudowana funkcja informowania o dodaniu nowego dokumentu w postaci powiadomienia systemowego w wewnętrznym komunikatorze;
88. możliwość zmiany trybu pracy: przerwa, powrót z przerwy;
89. dostęp do kalendarza z funkcją generowania notatek oraz wydarzeń;

90. dostęp do instrukcji w zakresie obsługi głównych funkcji systemu;
91. możliwość wglądu w aktywność (zapis wszystkich połączeń telefonicznych i SMS) swoją lub całego zespołu call center z wybranego przedziału czasowego (dzień, tydzień, miesiąc) wraz ze statusem połączenia / wysyłki SMS:
- 1) odebrane,
 - 2) nieodebrane (opcja dostępna wyłącznie dla aktywności całego zespołu call center),
 - 3) oddzwonione,
 - 4) do konsultacji,
 - 5) skonsultowane,
 - 6) wydzwonione,
 - 7) zaplanowane,
 - 8) krótkie połączenie,
 - 9) brak połączenia,
 - 10) wysłane,
 - 11) błąd wysyłki;
92. zapis szczegółów wszystkich połączeń / wysyłki SMS zrealizowanych przez rejestratorkę lub cały zespół call center z wybranego okresu (dzień, tydzień, miesiąc), tj.: powód kontaktu, temat rozmowy, status połączenia, godzina połączenia, czas trwania połączenia, treść konsultacji;
93. możliwość zaplanowania połączenia z pacjentem (w przypadku gdy pacjent nie może rozmawiać) w innym określonym podczas rozmowy z pacjentem terminie;
94. w przypadku nieodebrania telefonu przez pacjenta, ponowne wydzwonienie pacjenta. Kolejne połączenia są wykonywane automatycznie, wg określonego schematu:
- 1) druga próba kontaktu – możliwie jak najszybciej,
 - 2) każda kolejna próba kontaktu – przełożona na kolejny dzień roboczy;
95. funkcja wyszukiwania pacjenta przez filtry: imię, nazwisko, PESEL, nr telefonu, nr ID pacjenta, nr dokumentu pacjenta;
96. funkcja niezwłocznego kontaktu z pacjentem wraz z możliwością wyboru sposobu kontaktu:
- 1) Zadzwoń na komórkę,
 - 2) Zadzwoń na stacjonarny,
 - 3) Wyślij SMS;
97. funkcja wyboru powodu kontaktu z rozwijanej listy, który jest automatycznie zapisywany w systemie oraz widoczny w podglądzie archiwum kontaktu z pacjentem;
98. funkcja alertu dotyczącego nadchodzącej kampanii, przypominającego rejestratorce o konieczności przełogowania się celem wykonywania połączeń wychodzących;
99. możliwość ręcznego zakończenia błędnego połączenia przez rejestratorkę (poczta głosowa itp.);
100. system umożliwia lekarzowi będącemu użytkownikiem typu Agent:
- a. odbieranie połączeń od pacjentów, które zostały przekierowane przez zespół call center,
 - b. telefonowanie do pacjentów,

- c. wysyłanie wiadomości SMS do pacjentów (w tym kodu do e-recepty i e-skierowania),
 - d. wgląd w archiwum komunikacji z pacjentem,
 - e. wgląd w statystyki w zakresie liczby oczekujących pacjentów w kolejce, do której przypisany jest lekarz,
 - f. identyfikację numeru telefonu pacjenta (w zależności od możliwości centrali telefonicznej Zamawiającego),
 - g. wyszukiwanie pacjenta w bazie danych systemu,
 - h. przypisanie pacjenta do rozmowy,
 - i. rozłączenie połączenia,
 - j. Przełączenie połączenia na dowolny numer telefonu, do zespołu call center, do danego lekarza lub grupy lekarzy,
 - k. wstrzymanie połączenia,
 - l. włączenie przerwy,
 - m. wylogowanie się i zmianę hasła użytkownika;
101. system umożliwia Administratorowi monitorowanie pracy Systemu;
102. system umożliwia Administratorowi zarządzanie drzewem IVR;
103. system umożliwia Administratorowi ustawianie komunikatów głosowych;
104. system umożliwia Administratorowi zarządzanie czasem pracy call center:
- ustawianie dni, gdy call center pracuje krócej,
 - ustawianie dni wolnych od pracy;
105. system umożliwia Administratorowi zarządzanie kolejkami:
- zarządzanie skryptami kolejek,
 - schemat przekazywania połączeń Agentom,
 - ustawienie funkcji „granie na czekanie”;
106. system umożliwia Administratorowi dodawanie przerw dla Agentów.; System umożliwia Administratorowi zarządzanie użytkownikami;
107. system umożliwia Administratorowi zarządzanie grupami użytkowników;
108. system oferuje dla użytkowników funkcję komunikatora wewnętrznego, umożliwiającego porozumiewanie się użytkowników w formie:
- a. czatu prywatnego (szybkiej wiadomości prywatnej do jednego z użytkowników),
 - b. rozmowy grupowej (wątku) pomiędzy wieloma użytkownikami;
109. komunikator wewnętrzny umożliwia użytkownikom:
- wysyłanie wiadomości natychmiastowych do dowolnego użytkownika systemu,
 - utworzenie rozmowy grupowej zawierającej dowolnych użytkowników systemu,
 - wyszukiwanie dowolnej frazy w wątkach/czatach, wyszukiwanie użytkowników,
 - określenie przez użytkownika o typie kierownik priorytetu tworzonej rozmowy grupowej,
 - prezentację priorytetu odpowiednim kolorem na liście wątków (priorytet niski – kolor zielony, średni – żółty, wysoki – czerwony),
 - prezentację u konkretnego użytkownika nieprzeczytanych przez niego wątków poprzez pogrubienie,
 - odpowiadanie na wiadomość w formie czatu,

- wyświetlenie listy dostępnych i niedostępnych w danym momencie użytkowników,
 - wyświetlenie aktualnego statusu dostępnych użytkowników typu Agent (w trakcie rozmowy, oczekujący na rozmowę, na przerwie),
 - wyświetlenie informacji o liście użytkowników, którzy odczytali daną wiadomość (informacja zawiera imię i nazwisko użytkownika oraz moment wyświetlenia przez niego wiadomości),
 - zarchiwizowanie wątku przez użytkownika, który go utworzył (wątek zostaje przeniesiony do archiwum, a możliwość odpowiadania w nim zostaje wyłączona),
 - przywrócenie wątku z archiwum przez użytkownika, który go utworzył,
 - wyświetlanie powiadomień dotyczących nowych wątków lub odpowiedzi na trwające czaty z informacją o nadawcy wiadomości, nazwie wątku oraz czasie jej wysłania,
 - wyświetlanie dla rejestratorki licznika nieodczytanych wątków;
110. system umożliwia uprawnionym użytkownikom zaplanowanie usunięcia zbiorów danych z serwera, na którym zainstalowany jest system. Dane te dotyczą zarchiwizowanych rozmów z pacjentami oraz wiadomości SMS wysłanych do pacjentów;
111. kasowanie danych jest możliwe w dwóch systemach: cyklicznym – automatycznym oraz jednorazowym – manualnym;
112. kasowanie zbiorów może odbyć się w niepełnym zakresie (usunięcie nagrań rozmów z pozostawieniem danych statystycznych w zakresie komunikacji z pacjentem) oraz pełnym (usunięcie nagrań rozmów wraz z historią komunikacji z pacjentem).

Zakres szkoleń oraz materiały szkoleniowe

Szkolenia, o których mowa poniżej będą realizowane przez Wykonawcę w zakresie:

- **Zawansowane szkolenie personelu medycznego z zakresu komunikacji z pacjentem:**

Szkolenie zdalne z zakresu komunikacji z pacjentem dla personelu Zamawiającego dla 15 osób (1 grupa):

- 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,

- **Materiały szkoleniowe**

- a. materiały szkoleniowe muszą zawierać dokładny opis zagadnień, które są poruszane podczas szkolenia (opis powyżej),
- b. materiały szkoleniowe zawierają płytę CD z przykładowymi schematami rozmów z różnymi typami pacjentów,
- c. materiały szkoleniowe zawierają płytę CD z ćwiczeniami językowymi dla uczestników szkoleń uwzględniające poprawną dykcję i artykulację,
- d. materiały szkoleniowe Wykonawcy muszą być pozytywnie zaopiniowane przez min. czternastu dyrektorów placówek medycznych,
- e. materiały szkoleniowe powinny posiadać co najmniej trzy artykuły nt. komunikacji z pacjentem przygotowane przez członków instytucji opiniotawczo-doradczej

powołanej na mocy ustawy w zakresie używania i ochrony języka polskiego wraz ze zgodą na ich wykorzystanie,

- f. materiały szkoleniowe powinny być zaopiniowane przez co najmniej jedną organizację/instytucję pozarządową, której celem jest działalność na rzecz dobra pacjentów,
- g. materiały szkoleniowe są własnością intelektualną firmy tworzącej/oferującej oprogramowanie do rejestracji telefonicznej,
- h. materiały szkoleniowe stanowią załącznik do oferty,
- i. materiały szkoleniowe powinny być zaopiniowane przez co najmniej dyrektorów placówek publicznej służb zdrowia (szpitali);

1) 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.

2) 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.

Wymagania sprzętowe

Słuchawki – 5 szt. wraz z 5 sztukami kabli przyłączeniowych

model: ; producent:

- 1) nagłowne
- 2) na jedno ucho
- 3) mikrofon na pałąku
- 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. 24 miesiące

Bramki VoIP 8 portów FXO – 2 szt.

Model:; **producent:**

- 1) kodeki: G.711u/a, G723, G729 and GSM, i T.38 compliant
- 2) liczba portów FXO (RJ11): 8 szt.
- 3) liczba portów LAN (bez funkcji NAT): 1 szt.
- 4) liczba portów WAN (RJ45): 1 szt.
- 5) standard Voice: SIP
- 6) gwarancja jakości: 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