

ΘΕΜΑ: Τεχνικές προδιαγραφές Υπηρεσίας ραντεβού Νοσοκομείου

1. Ο ανάδοχος πρέπει να έχει εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών ραντεβού δημοσίων φορέων Υγείας, τουλάχιστον τεσσάρων ετών.
2. Πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008.
3. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται 24 ώρες το 24ωρο, όλες τις ημέρες του έτους. Η εξυπηρέτηση του χρήστη θα γίνεται δια ζώσης (στα Ελληνικά και Αγγλικά).
4. Ο χρήστης πρέπει να καλεί σε πέντε ψηφίων αριθμό, ο οποίος πρέπει να δηλώνεται συγκεκριμένα στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου.
5. Ο ανάδοχος πρέπει να ειδοποιεί τον πολίτη-χρήστη ατελώς πριν το ραντεβού (υπενθύμηση) καθώς και για κάθε μεταβολή του.
6. Ο χρήστης θα ενημερώνεται ατελώς στην αρχή της κλήσης, για τις χρεώσεις της υπηρεσίας.
7. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να απαντά στο 95% των κλήσεων που θα δέχεται.
8. Η μέση χρονική διάρκεια κλήσης, δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 2 λεπτά και σε κάθε περίπτωση τα 5 λεπτά το μέγιστο. Αν κατά τη διάρκεια 5 λεπτών, δεν έχει εξυπηρετηθεί ο χρήστης, ο ανάδοχος αναλαμβάνει την ολοκλήρωση της διαδικασίας κλεισίματος ραντεβού με δική του εξερχόμενη κλήση προς τον χρήστη.
9. Ο μέσος χρόνος αναμονής του χρήστη, μέχρι την εξυπηρέτηση της κλήσης από υπάλληλο του αναδόχου, πρέπει να είναι μικρότερος ή ίσος των 20 δευτερολέπτων.
10. Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει λογισμικό διαχείρισης των ραντεβού, το οποίο θα πρέπει να διασυνδεθεί και να αλληλεπιδρά με το πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου άμεσα και να είναι προσπελάσιμο (μέσω Διαδικτύου) από τους εντεταλμένους υπαλλήλους του της Γραμματείας των Ιατρείων, για το κλείσιμο ραντεβού «ζωντανά» και ατελώς στο Νοσοκομείο. Επίσης θα πρέπει να παρέχεται από τον ανάδοχο online σύστημα για την άντληση πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων.
11. Υποχρέωση του αναδόχου θα είναι η εκπαίδευση προσωπικού του Νοσοκομείου στη διαχείριση ραντεβού και την άντληση στοιχείων μέσω των λογισμικών που διαθέτει, ατελώς για το Νοσοκομείο.
12. Ο ανάδοχος θα κλείνει πρωινά και απογευματινά ραντεβού και γενικά όλα τα ραντεβού που θα του ζητηθούν. Θα παρέχεται η δυνατότητα να κλείνονται ραντεβού από τους χρήστες και μέσω του Διαδικτύου, το οποίο θα διαδρά με τα συστήματα του Νοσοκομείου, με μειωμένη χρέωση σε σχέση με το κλείσιμο ραντεβού μέσω τηλεφώνου. Σημαντικό είναι η διαδικτυακή διαδικασία κλεισίματος ραντεβού, να είναι φιλική και προσβάσιμη σε χρήστες Α.μ.Ε.Α.
13. Το σύστημα θα πρέπει να είναι διαθέσιμο πλήρως (98%) στους χρήστες σε μηνιαία βάση.

Γ.Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ «ΚΑΤ»

14. Ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει (τεκμηριωμένα στην προσφορά του), τον τρόπο ασφαλούς διακίνησης των δεδομένων (προσωπικά ευαίσθητα στοιχεία ασθενών) που ανταλλάσσονται στην όλη διαδικασία.
15. Ο ανάδοχος πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του, το κόστος χρονοχρέωσης ανά λεπτό συν ΦΠΑ, κλήσης από σταθερό και κινητό, καθώς και την χρέωση των υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου.
16. Ο ανάδοχος πρέπει να θέσει την υπηρεσία που περιγράφεται παραπάνω, σε πλήρη λειτουργία εντός τριάντα ημερών το αργότερο από την υπογραφή της σύμβασης.
17. Καθίσταται σαφές ότι ο ανάδοχος ουδεμία άμεση ή έμμεση οικονομική απαίτηση θα αξιώσει από το Νοσοκομείο για τις υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω.

Προτείνουμε η επιλογή να γίνει βάσει του παρακάτω τρόπου υπολογισμού, ο οποίος βασίζεται σε προσαρμογή του μοντέλου επιλογής, το οποίο εφαρμόστηκε στη διακήρυξη του Διαγωνισμού για το Έργο «Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Πληροφοριακό Σύστημα Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ)» το 2003.

Προτεινόμενη διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

Η αξιολόγηση θα γίνει με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά.

Για την επιλογή της συμφερότερης προσφοράς η αρμόδια Επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

- Αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί κατά τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δικαιολογητικών και ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής.
- Αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί σε προηγούμενο στάδιο της αξιολόγησης.
- Κατάταξη των προσφορών για την τελική επιλογή της συμφερότερης προσφοράς με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$$\Lambda_i = 70 * (T_i / T_{max}) + 30 * (O_{min} / O_i)$$

όπου:

T_{max} η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη τεχνική προσφορά

T_i η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς i

O_{min} το συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

O_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς i

Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία

Επικρατέστερη είναι η προσφορά με το μεγαλύτερο Λ .

Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Η βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα κριτήρια αξιολόγησης που προσδιορίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Όλα τα επί μέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα 100 έως 120 βαθμούς.

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων:

- Είναι 100 όταν καλύπτονται ακριβώς όλες οι ελάχιστες απαιτήσεις / προδιαγραφές.
- Αυξάνεται έως 120, όταν καλύπτονται οι υποχρεωτικές απαιτήσεις, και υπερκαλύπτονται κάποιες από τις υποχρεωτικές ή / και λοιπές απαιτήσεις.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου επί τη βαθμολογία του, το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία, και η συνολική βαθμολογία της κάθε Προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης

Η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών των υποψηφίων αναδόχων, για την επιλογή του καταλληλότερου, θα γίνει με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

| | Κριτήριο | Συντελεστής βαρύτητας |
|---|--|-----------------------|
| 1 | Κατανόηση έργου, πληρότητα και σαφήνεια προσφερόμενης λύσης | 15% |
| 2 | Προσφερόμενος χρόνος υλοποίησης (χρονοδιάγραμμα), ετοιμότητα αναδόχου | 10% |
| 3 | Επάρκεια στελεχών έργου αναδόχου (οργάνωση, διοίκηση και στελέχωση έργου) | 5% |
| 4 | Προσφερόμενο ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας | 15% |
| 5 | Προσφερόμενο επίπεδο υπηρεσιών και τεκμηρίωση υλοποίησής του | 10% |
| 6 | Προσφερόμενος μέσος χρόνος αναμονής και μέση χρονική διάρκεια κλήσης και τεκμηρίωση επίτευξής τους | 15% |
| 7 | Χαρακτηριστικά προσφερόμενων συστημάτων (λογισμικό) διαχείρισης ραντεβού και στατιστικών | 20% |

| | | |
|---|---|-----|
| 8 | Επάρκεια και ασφάλεια τεχνικής λύσης (διαλειτουργικότητα συστημάτων, δεδομένα κ.ά.) | 10% |
|---|---|-----|

Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους προσφοράς

Το συγκριτικό κόστος O κάθε προσφοράς περιλαμβάνει:

- Το κόστος κλήσης ανά λεπτό από σταθερό, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.
- Το κόστος κλήσης ανά λεπτό από κινητό, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.
- Το κόστος ανά ραντεβού μέσω Διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$O_i = (70 * O_{\Sigma}) + (20 * O_{\kappa}) + (10 * O_{\Delta})$$

όπου:

O_{Σ} το κόστος της κλήσης ανά λεπτό από σταθερό, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

O_{κ} το κόστος της κλήσης ανά λεπτό από κινητό, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

O_{Δ} το κόστος ανά ραντεβού μέσω Διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

O_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς i