

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΕ ΔΙΑΥΓΕΙΑ ΚΑΙ
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥΑΘΗΝΑ : 15-11-2024
ΑΡ. ΠΡΩΤ: 5137ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ1^Η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΕΙΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

«ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» Ν.Π.Δ.Δ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ

ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ

ΓΡΑΦΕΙΟ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Πληροφορίες: Ε.ΦΡΑΓΓΙΑΔΟΥΛΗΣ

Ταχ. Δ/ση: Βησσαρίωνος 9

Ταχ. Κώδικας: 106 72

Τηλέφωνο:213 2052 835/834

E-mail: gr.prom@ophthalmiatreio.gr

ΠΡΟΣ: Κάθε Ενδιαφερόμενο

ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΥΠ.ΑΡΙΘΜ:35/2024 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ» ΜΕ CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ – ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΕΙΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» Ν.Π.Δ.Δ
ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΦΑΚΕΛΩΝ	ΕΙΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ : Βησσαρίωνος 9, 1ος
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΦΑΚΕΛΩΝ	Ημερομηνία: 04-12-2024 Ημέρα: ΤΕΤΑΡΤΗ Ώρα: 14:00
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ» ΜΕ CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ
ΚΩΔΙΚΟΣ CPV	79510000-2
ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ»
ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΣΤΟ SITE ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	15-11-2024 Ημέρα ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΥΠ.ΑΡΙΘΜ:35/2024 ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ» ΜΕ CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ.

Έχοντας υπόψη:

1) Το έγγραφο του Διοικητή του Νοσοκομείου με αρ.πρωτ:4570/14-10-2024 περί διερεύνησης της δυνατότητας εξυπηρέτησης της γραμματείας των ραντεβού του Νοσοκομείου από εξωτερικό ανάδοχο.

ΑΠΕΥΘΥΝΟΥΜΕΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΣΦΡΑΓΙΣΜΕΝΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ (ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ)

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) ΠΑΡΟΧΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ» ΜΕ
CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ**

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

A/A	ΕΙΔΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
1	ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ» ΜΕ CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙΑΡΘΡΟ 1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία έρευνας για την διερεύνηση κόστους και ανάλυσης υπηρεσιών (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) για την εξυπηρέτηση και την διαχείριση των τηλεφωνικών ραντεβού» cpv:79510000-2 του ειδικού νοσοκομείου «οφθαλμιατρείο Αθηνών», από εξωτερικό ανάδοχο, έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων και κοινοπραξίες, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή φακέλου.

ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΥΠ.ΑΡΙΘΜ:35/2024 ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ» ΜΕ CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ.

ΑΡΘΡΟ 2. ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΦΑΚΕΛΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι κατατιθέμενοι φάκελοι για την Έρευνα Αγοράς υποβάλλονται ή αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους στην ελληνική γλώσσα μέσα σε σφραγισμένο φάκελο, σε δυο αντίγραφα. Σε ένα από τα αντίγραφα που ορίζεται ως πρωτότυπο και σε κάθε σελίδα του, πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς η λέξη “**ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ**” να μονογράφεται από την εταιρεία και να φέρει **υποχρεωτικά συνεχή αρίθμηση**.

Όλα τα έγγραφα που συνθέτουν τον κατατιθέμενο φάκελο των ενδιαφερόμενων θα πρέπει να είναι επιμελώς αρχειοθετημένα σε επιμέρους φακέλους που τίθεται μέσα στον ενιαίο φάκελο. Το περιεχόμενο του πρωτοτύπου είναι επικρατέστερο από κάθε αντίγραφο.

2. Στον κάθε φάκελο πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

2.1. Το κείμενο: «**Συμμετοχή στην έρευνα αγοράς για την διερεύνηση κόστους και ανάλυσης (τεχνικών προδιαγραφών) παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης και διαχείρισης των τηλεφωνικών ραντεβού» με cpv:79510000-2 του ειδικού νοσοκομείου «οφθαλμιατρείο Αθηνών» από εξωτερικό ανάδοχο (ΑΔΑ:**)».

2.2. Τα πλήρη και επίσημα στοιχεία του αποστολέα.

ΑΡΘΡΟ 3. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΦΑΚΕΛΟΥ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Μέσα σε ενιαίο κλειστό φάκελο τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την Έρευνα Αγοράς στοιχεία και συγκεκριμένα:

3.1. Δικαιολογητικά συμμετοχής στην Έρευνα Αγοράς:

A. υπεύθυνη δήλωση (όπως εκάστοτε ισχύει, σε εφαρμογή των άρθρων 1 και 3 του Ν. 4250/2014 και του Ν. 1599/1986) στην οποία θα αναγράφονται τα στοιχεία της Έρευνας Αγοράς και σύμφωνα με την οποία θα δηλώνεται από το συμμετέχοντα ότι: α) μέχρι την ημερομηνία υποβολής του φακέλου, ο οικονομικός φορέας δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις των παρ. 1, 2 και 4β του άρθρου 73 και των παρ. 1 και 2 του άρθρου 74 του Ν.4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν από τη συμμετοχή τους σε διαγωνισμούς του Δημοσίου ή ΝΠΔΔ, β) αποδέχονται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας Έρευνας Αγοράς, γ) η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Έρευνας Αγοράς, των οποίων ο προσφέρων έλαβε πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση, ε) τα στοιχεία που αναφέρονται στους κατατιθέμενους φακέλους είναι αληθή και ακριβή, στ) συμμετέχει με μόνο μία προσφορά στο πλαίσιο της παρούσας Έρευνας Αγοράς. Στην περίπτωση νομικών προσώπων η υπογραφή της ως άνω υπεύθυνης δήλωσης απαιτείται από τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα και σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας από το νόμιμο εκπρόσωπο κάθε μέλους της ένωσης ή κοινοπραξίας.

B. **απόσπασμα ποινικού μητρώου** που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή του ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Γ. **πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας** εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους-μέλους,

Δ. **πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας** για το σύνολο των ταμείων κύριας και επικουρικής ασφάλισης του προσωπικού του οικονομικού φορέα, συμπεριλαμβανομένων των νόμιμων εκπροσώπων εφόσον είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής τους κατά το χρόνο υποβολής τους κατ’ εφαρμογή της παραγράφου 2 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016.

Ε. **Πιστοποίηση σε ισχύ για τις εν λόγω υπηρεσίες κατά το Πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο.**

ΣΤ. **πιστοποιητικό ΓΕΜΗ** περί εκπροσώπησης και αντίγραφο καταστατικού, πιστοποιητικά μεταβολών, συγκρότησης ΔΣ σε σώμα, σε περίπτωση ΑΕ κλπ ανάλογα με τη νομική μορφή του προσφέροντος και

Ζ. **Υπεύθυνη Δήλωση** ότι τηρεί τις υποχρεώσεις τους στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπίσει με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα χ του Προσαρτήματος Α του Ν. 4412/2016.

Η. Σε περίπτωση νομικού προσώπου, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος νομικού προσώπου και παραστατικό εκπροσώπησης, αν ο προσφέρων συμμετέχει με αντιπρόσωπο του.

Θ. Πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης.

Ι. Κατάλογο των κυριότερων συναφών συμβάσεων και Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης των συμβάσεων αυτών.

3.2. Υποφάκελος Τεχνικής προσφοράς: Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς, θα τοποθετούνται σε ξεχωριστό σφραγισμένο υποφάκελο, μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**», καθώς και σε USB σε επεξεργάσιμη μορφή. Ο υποφάκελος θα περιέχει τα εξής:

Ο συμμετέχων στην Έρευνα Αγοράς, θα πρέπει να στοιχειοθετήσει επακριβώς τις παρακάτω προϋποθέσεις:	
1	Εάν η Εταιρεία με δική του μέριμνα χορηγεί ειδικό αριθμό στο οποίο θα γίνονται οι κλήσεις των πολιτών για τα ραντεβού τους στο Νοσοκομείο.
2	Εάν η Εταιρεία διαθέτει χώρο στις εγκαταστάσεις της για τη λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου καθώς και την ανάλογη τεχνολογική υποδομή (hardware, software, ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων).
3	Εάν παρέχει η εταιρεία στον χρήστη τη δυνατότητα να κλείσει ραντεβού μέσω διαδικτύου με το κατάλληλο λογισμικό που θα πρέπει να διαθέτει.
4	Εάν η εταιρεία καταγράφει στατιστικά στοιχεία για τις εισερχόμενες κλήσεις που θα εξυπηρετεί καθώς και για τις εξερχόμενες κλήσεις που θα πραγματοποιεί και θα αποστέλλονται στην αρμόδια υπηρεσία του Νοσοκομείου όταν ζητούνται.
5	Εάν η εταιρεία παρέχει την δυνατότητα ηχογράφησης των κλήσεων (εισερχόμενες-εξερχόμενες) για την διασφάλιση της ορθότητας της υπηρεσίας .
6	Εάν λαβαίνει μέτρα για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που θα παρέχει μέσω της επιμόρφωσης του προσωπικού του και της συντήρησης του τεχνολογικού του εξοπλισμού.
7	Εάν η εξυπηρέτηση στις κλήσεις των πολιτών, γίνεται από φυσικό πρόσωπο ή από ηχογραφημένη κλήση.
8	Εάν η εταιρεία διαθέτει επαρκές προσωπικό σε πλήθος και δεξιότητες για την εκτέλεση του έργου. <u>Να αναφερθεί αριθμητικά το προσωπικό που διαθέτει ο προσφέρων και μπορεί να αναλάβει την υπηρεσία.</u>
9	Εάν η εταιρεία τηρεί το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ISO, βεβαίωση γνωστοποίησης τήρησης αρχείου από την αρχή προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και εγκεκριμένη πολιτική ασφαλείας για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών από ΑΔΑΕ.
10	Εάν η εταιρεία διαθέτει ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα (λογισμικό) με όλη την τεχνική υποδομή που απαιτείται όπου θα καταχωρούνται τα ραντεβού. <u>Να αναφερθεί το λογισμικό.</u>
11	Εάν η εταιρεία προβαίνει σε έλεγχο των δημογραφικών και ασφαλιστικών στοιχείων του ασθενή για την πλήρη ταυτοποίηση του και αποφυγή διπλών αριθμών μητρώου.
12	Εάν η εταιρεία παρέχει την υπηρεσία στα ελληνικά και στα αγγλικά, κατ' ελάχιστον.
13	Εάν η εταιρεία κατά την απάντηση της κλήσης, παρέχει ηχογραφημένο μήνυμα ενημέρωσης στο οποίο αρχικά θα αναφέρει την επωνυμία του Νοσοκομείου και εν συνεχεία θα υπάρχει ενημέρωση για την καταγραφή της κλήσης καθώς και για την ακριβή χρέωση (τόσο ανά λεπτό, όσο και ανά δευτερόλεπτο) της εισερχόμενης κλήσης.

ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΥΠ.ΑΡΙΘΜ:35/2024 ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΡΕΝΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΕ CPV:79510000-2 ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ «ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ» ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟ.

14	Εάν το Νοσοκομείο μπορεί να έχει σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή on line πρόσβαση στο ανωτέρω πληροφοριακό σύστημα ώστε να ενημερώνεται για τα ραντεβού που έχουν διατεθεί στους πολίτες καθώς και για την υπάρχουσα διαθεσιμότητά τους προς τους πολίτες.
15	Εάν η Εταιρεία κάνει επιβεβαίωση των ραντεβού 48 ώρες πριν από την προσέλευση του ασθενή από τον ανάδοχο.
16	Εάν η Εταιρεία κάνει την διαχείριση ακυρωμένων ραντεβού και υπηρεσίας επανάκλησης των ασθενών για την μετακίνησή τους σε νέα διαθέσιμη ημερομηνία.

3.3. Υποφάκελος Οικονομικής προσφοράς: Τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, θα τοποθετούνται σε ξεχωριστό σφραγισμένο υποφάκελο, μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**», καθώς και σε USB σε επεξεργάσιμη μορφή. Ο υποφάκελος θα περιέχει τα εξής:

1	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναφερθεί επακριβώς το τελικό κόστος ανά κλήση από σταθερό και κινητό, • Σε ποιον θα γίνεται η χρέωση (θα επιβαρύνει τον πολίτη ή το Νοσοκομείο), ανεξαρτήτως χρονικής διάρκειας της κλήσης και του αριθμού των ραντεβού. • Ποτέ ξεκινάει η χρέωση (από τη σύνδεση του πολίτη με τηλεφωνητή του Αναδόχου). • Εάν κατά το στάδιο της αναμονής μέχρι την διασύνδεσή του πολίτη με τηλεφωνητή του Αναδόχου, θα υπάρχει οικονομική επιβάρυνση για τον πολίτη ή/και για το Νοσοκομείο. • Εάν η διαδικτυακή υπηρεσία ραντεβού θα παρασχεθεί από τον ανάδοχο χωρίς κόστος για τον πολίτη και το Νοσοκομείο. • Ανάλυση κόστους κλήσης ανά τηλεφωνικό πάροχο μέχρι το τέλος της κλήσης.
2	<p>Αναφορικά με τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Μέση διάρκεια κλήσης = 2. Ποσοστό απαντημένων κλήσεων >.....% 3. Μέσος χρόνος αναμονής των κλήσεων <..... sec 4. Ωράριο λειτουργίας : 5. Πόσες θέσεις εργασίας παρέχει και εάν υπάρχει πρόβλεψη για τη δυνατότητα άμεσης επέκτασης για να καλύψει πιθανών αναγκών αυξημένης κίνησης. 6. Τα διαθέσιμα ραντεβού μηνιαίως να ανέρχονται στα 4000 με δυνατότητα αύξησής τους.
3	<p>Των αριθμό δωρεάν ειδοποιήσεων (για υπενθύμιση, επιβεβαίωση, ακύρωση ή μετάθεση ραντεβού) μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) ή μέσω ηχογραφημένου μηνύματος (IVR). Εάν υπάρχει χρέωση, και ανάλυση του κόστους σε περίπτωση που υπάρχει (ανά κλήση, μήνυμα κ.λπ.)</p>

Η παρούσα δεν συνιστά πρόταση ούτε δέσμευση του Νοσοκομείου για σύναψη δημόσιας σύμβασης αλλά Πρόταση για συμμετοχή σε έρευνα της οικείας αγοράς.

Μετά το πέρας της έρευνας αγοράς, οι προσφέροντες θα κληθούν να παραλάβουν τους φακέλους που υπέβαλλαν.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΜΠΑΖΙΟΥ

ΤΣΕΝΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ
ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ
«ΟΦΘΑΛΜΙΑΤΡΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ»