



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
& ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**

5^η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας
Γ.Ν Λιβαδειάς – Γ.Ν Θηβών
Νοσοκομειακή Μονάδα Θήβας
Ταχ. Δ/ση: Θέση Κουμέρκι,
Τ. Κ. 32200, Θήβα
Πληροφορίες: ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
Γραφείο Προμηθειών
ΣΤΕΡΓΙΟΥ ΜΑΡΙΑ

Τηλέφωνο: 22623 - 50112

E-mail: gdy@thebeshospital.eu

Θήβα, 12/5/2022

Αριθ. Πρωτ. : 2909

ΠΡΟΣ: **ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ**

Θέμα: « ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΕΝΟΣ (1) ΕΤΟΥΣ ΤΟΥ Γ.Ν.ΘΗΒΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΠΡΟΦΥΛΑΞΗΣ ΔΙΑ ΣΠΟΡΑΣ ΤΟΥ COVID-19

Το Γ.Ν Λιβαδειάς – Γ.Ν Θηβών (Νοσοκομειακή Μονάδα Θήβας) προκειμένου για την εύρυθμη λειτουργία του νοσοκομείου σε εφαρμογή Α)της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου 14/3/2020 τ.Α/64/14/3/2020 <<κατεπείγοντα μέτρα αποφυγής και περιορισμό διάδοσης κορωνοϊού >> στα πλαίσια των μέτρων προφύλαξης διασποράς Κορωνοϊού , Β)του Ν-4682/20 τ.Α/76/3/4/2020 κύρωση :α) της απο 25/2/2020 Π.Ν.Π <<<<κατεπείγοντα μέτρα αποφυγής και περιορισμό διάδοσης κορωνοϊού >> (Α'42,) β)της απο 11.3.2020 Π.Ν.Π<< κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του>>(Α' 55) και γ)της απο 14/3/2020 Π.Ν.Π <<κατεπείγουσα μέτρα αντιμετώπισης της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19>> (Α 64) και άλλες διατάξεις προβαίνει σε πρόσκληση οικονομικών προσφορών με την διαδικασία της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος **και με κριτήριο κατακύρωσης η πλέον συμφέρουσα απο άποψη τιμής , δηλαδή χαμηλότερη τιμή** (αρθρο 86 του Ν 4412/2016), με βάση της απαιτήσεις της Υπηρεσίας , εφόσον η προσφορά είναι αποδεκτή σύμφωνα με τους όρους του συγκεκριμένου διαγωνισμού.

ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ

κάθε ενδιαφερόμενο, Φυσικό ή Νομικό πρόσωπο, που πληρεί τις κάτωθι προδιαγραφές, να καταθέσει την προσφορά του, που αφορά στην Παροχή « ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ Γ.ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΘΗΒΑΣ , ΕΝΟΣ (1) ΕΤΟΥΣ » για την κάλυψη των αναγκών του Γ.Ν. Θήβας , μετά από Απευθείας Διαγωνιστική Διαδικασία και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει τιμής και τεχνικών προδιαγραφών . Οι ενδιαφερόμενοι που επιθυμούν την συνεργασία με την υπηρεσία μπορούν να υποβάλουν την τεχνικό-οικονομική τους προσφορά από 12/5/2022 έως και 26/5/2022, ώρα 14:00 μμ. Άνοιγμα προσφορών 27/5/2022 ημέρα Παρασκευή.

Διαδικασία Προμήθειας: Απευθείας Ανάθεση με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά από οικονομική άποψη, βάσει τιμής και τεχνικών προδιαγραφών . Ανώτατη τιμή προσφοράς ορίζεται το ποσό των 20000€ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. Τιμές άνω του προαναφερόμενου ποσού απορρίπτονται.

Συγκεκριμένα, η παροχή Υπηρεσίας αφορά:

•
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ Γ . ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΘΗΒΑΣ , ΕΝΟΣ (1) ΕΤΟΥΣ

A/A	ΕΙΔΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ/ ΤΕΜΑΧΙΑ	ΚΑΕ	CPV	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΘΗΒΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0439.01	51340000-7	16129,032€	24%	20000€

Στην Προσφορά να αναφέρεται:

• Στην προσφορά να αναγράφεται ο κωδικός του Παρατηρητηρίου Τιμών. Να κατατεθεί Υπεύθυνη Δήλωση σε περίπτωση που δεν υπάρχει σε αυτό.

Χρόνος ισχύος προσφορών:

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες με την συμμετοχή τους για τριακόσιες εξήντα (360) ημέρες.

Υποβολή Προσφορών:

Οι προσφορές κατατίθενται Ταχυδρομικώς στη Διεύθυνση: Γενικό Νοσοκομείο Θήβας Θέση Κουμέρκι ΤΚ 32200 με την ένδειξη «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ Γ.ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΘΗΒΑΣ , ΕΝΟΣ (1) », υπόψη κ. ΣΤΕΡΓΙΟΥ ΜΑΡΙΑΣ , ΤΗΛ.:22262350112, mail :gdy@thebeshospital.eu. Κατάθεση προσφορών μέχρι και την Πέμπτη 26/5/2022 και ώρα 14:00μμ. Άνοιγμα προσφορών Παρασκευή 27/5/2022 και ώρα 10.00πμ

Παρακαλούνται οι ενδιαφερόμενοι στις προσφορές τους να αναφέρουν το είδος και τον αριθμό πρωτοκόλλου της Πρόσκλησης στην οποία αιτούμαστε την αντίστοιχη υπηρεσία..

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ:

1.ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ

2.ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ

3.ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΤΙ ΔΕΝ ΤΕΛΕΙ ΥΠΟ ΠΤΩΧΕΥΣΗ,ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ, ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ,ΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ,Η ΑΛΛΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΗΣ ΔΕΝ ΤΕΛΕΙΥΠΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΗΡΥΞΗΣ ΣΕ ΠΤΩΧΕΥΣΗ Η ΑΛΛΗ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣΗ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΙΣ Η ΠΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΥ Η ΥΠΟ ΑΛΛΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΙΣΧΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Χρηματοδότηση και Τρόπος πληρωμής:

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει με την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής, κατόπιν έκδοσης σχετικών παραστατικών και πρωτοκόλλου παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής, που θα εκδοθεί στο όνομα του από την Αναθέτουσα Αρχή. Τον Ανάδοχο θα βαρύνουν όλες οι νόμιμες κρατήσεις, εκ της κείμενης ισχύουσας νομοθεσίας.

•**Στην Προσφορά να αναφέρεται ο χρόνος ισχύος της προσφοράς.**

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΔΕΝ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΙΠΤΟΝΤΑΙ

Οι προσφορές θα πρέπει να είναι σύμφωνες με τις Απαιτήσεις που επισυνάπτονται στην πρόσκληση.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει, πέραν της τεχνικο-οικονομικής, προσφοράς: **Υπεύθυνη Δήλωση** της παρ.4 του Άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 (Α/75), στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού, στον οποίο συμμετέχουν οι προσφέροντες καθώς και ότι:

1. Αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.
2. Η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης, των οποίων οι προσφέροντες έλαβαν πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση.
3. Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.
4. Παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση –ματαίωση της εν λόγω διαγωνιστικής διαδικασίας.
5. Τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του Ν. 4412/2016.

Κατά την ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών, οι τιμές δεν επιτρέπεται να είναι ανώτερες από τις αντίστοιχες τιμές του Παρατηρητηρίου Τιμών (Ν. 3918/2011 Άρθρο 13, όπως αυτό τροποποιήθηκε με τον Ν. 4052/2012 Άρθρο 14). Σε περίπτωση που το υπό προμήθεια είδος/υπηρεσία δεν είναι καταχωρημένο στο Παρατηρητήριο Τιμών, τότε οι τιμές δεν επιτρέπεται να είναι ανώτερες από την αντίστοιχη προϋπολογιζόμενη τιμή της Πρόσκλησης, όπως επίσης θα πρέπει να αναφέρεται με ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (Άρθρο 8 παρ. 4 Ν.1599/1986) ότι δεν υπάρχει αντιστοίχιση με το Π.Τ.

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ Γ.Ν.ΘΗΒΑΣ**

1. Η ανάδοχος εταιρεία να παρέχει υπηρεσίες τηλεφωνητών (τηλεφωνικά ραντεβού) για όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου.
Τα ραντεβού θα λειτουργούν κάθε ημέρα απο 8.00-15.30 εκτός Σαββάτου Κυριακής και αργιών .
Τα τερματικά των χρηστών (client) συνδέονται με το πρόγραμμα του Νοσοκομείου μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης VPN.
Το κλείσιμο των ραντεβού θα γίνεται εκτός των χώρων του Νοσοκομείου και συγκεκριμένα στις εγκαταστάσεις της αναδόχου εταιρείας , μέσω απομακρυσμένης διαδικτυακής σύνδεσης .

Το κόστος και η συντήρηση του εν λόγω εξοπλισμού (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιεί η ανάδοχος εταιρεία στις εγκαταστάσεις της , καθώς και τα όποια τηλεπικοινωνιακά τέλη θα βαρύνουν την ίδια την ανάδοχο εταιρεία.

Καταμέτρηση ραντεβού: Η καταμέτρηση των κλεισμένων ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται από το τμήμα Γραμματείας των Εξωτερικών Ιατρείων του Νοσοκομείου .Για τα ραντεβού που ακυρώνονται η ανάδοχος εταιρεία τα καταχωρεί στην εφαρμογή του πελάτη με στοιχεία την Ημέρα και Ωρα Ακύρωσης , το όνομα ασθενούς , το Ιατρείο κλπ. Αντίστοιχη καταγραφή θα γίνεται και για ραντεβού που επιβεβαιώνονται . Ακυρώσεις και επιβεβαιώσεις θα γίνονται μόνο τηλεφωνικά.

Εμπιστευτικότητα: Όλα τα στοιχεία που καταχωρεί και επεξεργάζεται η ανάδοχος εταιρεία και αφορούν ραντεβού , θεωρούνται εμπιστευτικά και προσωπικά .

2.Παρεχόμενες Υπηρεσίες

- Κλείσιμο ραντεβού (περίπου 2000 μηνιαίως)
- Ακύρωση ραντεβού . Οι όποιες ακυρώσεις θα γίνονται τηλεφωνικά από την ανάδοχο εταιρεία (εισερχόμενες ή εξερχόμενες κλήσεις)
- Επιβεβαίωση ραντεβού. Οι όποιες επιβεβαιώσεις θα γίνονται τηλεφωνικά από την ανάδοχο εταιρεία .
- Ηχητικό για ωράριο λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου
- Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού
- Ενημέρωση των ασθενών για τις εξετάσεις που πραγματοποιούνται στα εξωτερικά ιατρεία.

3. Στατιστικές αναφορές

Με σκοπό τη παρακολούθηση του έργου η ανάδοχος εταιρεία θα αποστέλλει reports(έκθεση αποτελεσμάτων) που θα παρέχει μετρικά στοιχεία που θα αφορούν στα τηλ. Ραντεβού του νοσοκομείου όπως:

- μέση διάρκεια αναμονής
- ποσοστό ;απάντησης κλήσεων
- ποσοστό απόρριψης κλήσεων

Οι στατιστικές αναφορές δε θα συνεπάγονται κάποιο κόστος για το νοσοκομείο και θα αποστέλλονται στο νοσοκομείο σε όποια συχνότητα ζητηθεί (ημερήσια, εβδομαδιαίως, μηνιαίως)

Και οι παραπάνω αναφορές δε θα συνεπάγονται κόστος για την αναθέτουσα Αρχή.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ

Η διάρκεια του έργου ορίζεται σε (24) μήνες.

Η ανάδοχος εταιρεία να διαθέτει εγκαταστάσεις τηλ. Κέντρου με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- Το call center (Τηλεφ. Κέντρο) της αναδόχου εταιρείας να διαθέτει τις κατάλληλες και απαραίτητες υποδομές απρόσκοπτης λειτουργίας του, δηλαδή συστήματα UPS, Backup κλπ.
- Η ανάδοχος εταιρεία να παρέχει τη δυνατότητα ηχογράφησης των τηλεφωνικών ραντεβού (καθώς και όποιες ακυρώσεις , επιβεβαιώσεις , κλπ) .Οι ηχογραφημένες κλήσεις θα φυλάσσονται και θα είναι διαθέσιμες για πιθανό έλεγχο απο πλευράς νοσοκομείου οποτεδήποτε αυτό ζητηθεί.
- Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών (service Level Agreement), καθορίζετε στο ότι θα πρέπει να απαντάται εντός 30 δευτερολέπτων ένα ποσοστό κλήσεων ίσο με 80% (80/30) τουλάχιστον . Αυτός σημαίνει ότι η ανάδοχος εταιρεία θα απάντα το 80% των κλήσεων των ασθενών εντός 30 δευτερολέπτων το μέγιστο.

Ο ΑΝ. ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΧΡΟΝΑΙΟΣ