

Namen razpisa je nakup potrebne strojne in programske opreme ter integracija v obstoječe okolje za vzpostavitev delovanja sodobnega Klicnega oziroma Kontaktnega centra za minimalno 15 telefonskih operaterjev (delovnih mest) ter 2 super vizorska delovna mesta za administracijo dela operaterjev.

Nakup in implementacija strojne in programske opreme za klicni center:

Osnovne zahteve sistema:

- sistem bo potrebno integrirati v obstoječe okolje na lokaciji naročnika (**operater in Mitel centrala**) in zaradi tega mora vsebovati:

- vso potrebno programsko in strojno opremo za delovanje operaterjev-telefonistov klicnega centra in super vizorjev_, razen računalnikov za operaterje – telefoniste in super vizorjev, ki ga zagotovi naročnik sam.
- vso potrebno strojno in programsko opremo za priklop sistema klicnega centra na obstoječo telefonsko centralo proizvajalca **Mitel** na lokaciji naročnika.

- zahtevan je SLO vmesnik, ki deluje na IP tehnologiji ter za izvajanje storitev deluje samostojno (desktop aplikacija) ali preko spletnega brskalnika Internet Explorer v okolju Microsoft Windows 7, 10. Na nivoju operaterja mora omogočati delovanje z uporabo računalniške slušalke ter mikrofona, brez uporabe klasičnega telefonskega aparata.

- sistem za minimalno 15 operaterjev (delovnih mest) ter 2 super vizorska dostopa za neposredno (on-line) spremljanje dela operaterjev z možnostjo vključitve v pogovor, prevzem klica operaterja, pregledovanje statistike, opozorilo – eskalacija po parametrih operaterja (čas trajanja klica, ne prevzeti klic,...).

- sistem mora vključevati administratorski sistemski dostop za potrebe informatike in tehnične službe (dostop do baze podatkov, nastavitve sistema, konfiguracije aplikacije,...)

- beleženje dostopov »logov« v bazi aplikacije do osebnih podatkov pacientov po določenih ZVOP-1 na nivoju operaterja.

Osnovne zahteve aplikacije:

- aplikacija mora omogočati log-on ter log-off operaterja ter ostalih uporabnikov v aplikacijo z uporabniškim imenom ter geslom.

- izvedba konfiguracije uporabniških nastavitvev oziroma aplikacije po dogovoru oziroma specifikaciji naročnika (definiranje področij, opomb, veščin operaterjev ter ostalih parametrov).

- avtomatski razdeljevalnik klicev - inteligentno usmerjanje klicev, napredno upravljanje čakalnih vrst, samodejno razporejanje med operaterji.

- razporejanje operaterjev (telefonistov) v različne čakalne vrste glede na konfiguracijo sistema.

- statistika klicev na nivoju operaterja (telefonista) ter celotnega klicnega centra z možnostjo izbire nabora parametrov ter vpogleda v zgodovino (tekstovni, tabelarični in grafični prikaz podatkov/poročil po različnih parametrih).

- evidenca porabljenega časa po načinu dela na nivoju operaterja (prikaz časa trajanja klica on-line z navajanjem optimalne dolžine pogovora).

- snemanje klicev v skladu z veljavno zakonodajo ter predhodno obveščanje klicočega o izvajanju storitve snemanja (glasba na čakanju in prilagojene najave - klicočega pozdravi pozdravno sporočilo, ki mu lahko sledijo glasba, oglasi ali periodične prilagojene najave). Mogoče je obvestilo o trenutnem mestu v čakalni vrsti ali predvidenem času čakanja.

- avtomatski odzivnik - interaktivni avtomatski odzivnik in prilagojeno sporočanje po specifikacijah naročnika, prenos obstoječih glasovnih izbir iz obstoječega sistema.

- integracija v druge rešitve naročnika (API/webservis povezava z bolnišničnim informacijskim sistemom Birpis21 ter bazo shranjenih tel. števil na nivoju posameznega pacienta za prikaz pacienta ob identifikaciji dohodne tel. številke).

- možnost ročnega beleženja opomb na nivoju klica ali klicočega, možnost samodejnega prikaza zabeleženih pripomb na nivoju klicočega ob vsakem naslednjem klicu.

- samodejno generiranje dnevnih, tedenskih in mesečnih poročil po urniku ter samodejno pošiljanje slednjih na dogovorjene naslove el. pošte.

- alarmiranje in eskalacijski postopki pri izbranem odstopanju kazalnikov delovanja (čas čakanja, število v čakalni vrsti, neodgovorjeni klici,...).

- možnost on-line spremljanja delovanja preko spletnega brskalnika.

- preusmerjanje vhodnih klicev na drugo ali posebno telefonsko številko po predhodno nastavljenih urnikih dela klicnega centra.

- zagotavljanje storitve povratnega klica (zakonska zahteva MZ).

- mobilnost - operaterji se lahko prijavijo v sistem na katerikoli prosti lokaciji, vendar ohranijo svoje osebne nastavitve.

- ponudba naj zajema sestavo, dostavo, montažo in priklop vse potrebne strojne in programske opreme na lokaciji naročnika.

- ponudba mora zajemati vso potrebno programsko opremo, licenčnine, redno in izredno vzdrževanje ter vse morebitne posodobitve sistema in aplikacije za obdobje 5-let brez dodatnih stroškov za naročnika.

- ponudba mora zajemati tehnično šolanje oziroma edukacijo vseh uporabnikov sistema in aplikacije za klicni center.

Ponudba mora vključevati garancijo za vso programsko in strojno opremo v trajanju 60 mesecev od podpisa primopredajnega zapisnika.

V garancijskem roku izbrani ponudnik odpravi vse morebitne napake oz. popravila brez dodatnih stroškov naročnika.

Ponudnik mora predložiti vso dokumentacijo; tehnična navodila, navodilo za uporabo, garancijo v slovenskem jeziku v pisni in elektronski obliki (USB ključ, CD,..)

Rok za dobavo in montažo opreme je 30 dni od prejema naročila.

Naročnik bo izbral ekonomsko najugodnejšo ponudbo.

Rok za oddajo ponudbe: 6.2.2020 do 12.00 ure.

Ponudbe lahko oddate na e-naslov: nabava@bolnisnica-go.si ali po pošti na naslov : SPLOŠNA BOLNIŠNICA »dr. Franca Derganca«

Ul. Padlih borcev 13 a

5290 ŠEMPETER

S pripisom »ponudba za klicni center, ne odpiraj«