

Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei

Prioritatea de investiții: Creșterea accesului la servicii accesibile, durabile și de înaltă calitate, inclusiv asistență medicală și servicii sociale de interes general

Beneficiar: Institutul Oncologic "Prof. Dr. Ion Chiricuță" Cluj Napoca

Titlul proiectului: "Fii responsabilă de sănătatea ta - programe regionale de prevenție, depistare precoce, diagnostic și tratament precoce al cancerului de col uterin - etapa II – Regiunea de dezvoltare: Nord-Vest, "

Contract de finanțare nr. POCU/856/4/9/140501

Cod SMIS: 140501

Nr. 140501-458/10.05.2023

1. Institutul Oncologic Prof. Dr. Ion Chiricuta Cluj-Napoca, str. Republicii nr 34-36, va invita să depuneti o oferta financiară, în vederea atribuirii contractului de **servicii de call center**, în cadrul "Fii responsabilă de sănătatea ta - programe regionale de prevenție, depistare precoce, diagnostic și tratament precoce al cancerului de col uterin - etapa II – Regiunea de dezvoltare: Nord-Vest, "

2. INFORMAȚII GENERALE

2.1. Informații despre Autoritatea / entitatea contractantă

Autoritatea Contractantă, Institutul Oncologic „Prof. Dr. Ion Chiricuță” Cluj Napoca (IOCN) este o unitate sanitară de interes național cu personalitate juridică, subordonată Ministerului Sănătății. IOCN asigură servicii medicale preventive, curative și paliative în domeniul oncologic, desfășurând totodată o amplă activitate de învățământ și cercetare.

Institutul Oncologic „Prof. Dr. Ion Chiricuță” Cluj-Napoca, implementează proiectul POCU cu titlul „Fii responsabilă de sănătatea ta - programe regionale de prevenire, depistare precoce, diagnostic și tratament precoce al cancerului de col uterin - etapa II Regiunea de dezvoltare: Nord-Vest” contract de finanțare POCU/856/4/9/140501/ cofinanțat din Fondul Social European (FSE) prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020 (POCU). Proiectul este implementat în parteneriat cu Direcția de Sănătate Publică a județului Bistrița Năsăud.

2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor

Scopul proiectului este reducerea poverii cancerului de col uterin, prin facilitarea accesului unui număr de 170.002 de femei din regiunea Nord-Vest la servicii de depistare precoce, diagnostic și tratament al leziunilor precanceroase ale colului uterin.

Obiectiv general: creșterea accesului populației și în special a populației vulnerabile la servicii de prevenție, diagnostic și tratament, indiferent de determinanta socio-economică, cum ar fi venituri, etnie, loc de reședință, reducând diferențele și inechitățile în starea de sănătate.

Serviciile care fac obiectul prezentei achiziții sunt destinate asigurării participării femeilor la testare, mai ales a celor femei care fac parte din grupurile vulnerabile, indispensabile atingerii

obiectivului proiectului, și anume testarea a 170.002 femei în programul de screening din care peste 50% provenind din grupuri vulnerabile.

2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea/entitatea contractantă

Call center-ul are ca scop creșterea adresabilității femeilor la programul de screening și creșterea ratelor de participare la serviciile preventive de testare, diagnostic și tratament în cadrul proiectului, prin asigurarea informării și programării beneficiarelor la serviciile de testare,

2.4. Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de servicii, dacă este cazul

Serviciile de call center furnizate în cadrul proiectului "Integrarea screeningului primar HPV în programul național de screening pentru cancerul de col uterin", Contract de finanțare nr. POCU/257/4//9/120798 caror rol este preponderent de a asigura susținerea comunicării instituționale/personalizate cu medicii de familie, Case Județene de Asigurări, Direcții Județene de Sănătate Publică, Consilii Județene, Primării precum și alți actori comunitari relevanți (lideri ai comunitatilor locale, cadre didactice mediatori sanitari, etc) sau alte persoane / instituții implicate în derularea proiectului.

Campania de creștere a gradului de conștientizare a populației la nivel regional și național din cadrul proiectelor „Fii responsabilă de sănătatea ta - programe regionale de prevenție, depistare precoce, diagnostic și tratament precoce al cancerului de col uterin - etapa II Regiunea de dezvoltare: Nord-Vest”, contract de finanțare nr. POCU/856/4/9/140501/ 02.12.2020 și "Integrarea screeningului primar HPV în programul național de screening pentru cancerul de col uterin" (Contract de finanțare nr. POCU/257/4//9/120798) implementate conform Metodologiei de Screening Fundamentat și a Metodologiei IEC.

2.5. Cadrul general al sectorului în care Autoritatea/entitatea contractantă își desfășoară activitatea

Autoritatea contractantă își desfășoară activitatea în domeniul medical, domeniu aflat în continuă dezvoltare, modernizare și actualizare a metodelor de depistare precoce activă a cancerului de col uterin prin activități de profilaxie primară și secundară.

2.6. Factori interesați și rolul acestora, dacă este cazul

Pe toată perioada derulării contractului de furnizare factorii interesați care intră în relație cu contractanții sunt:

- Personal al echipei de implementare a proiectului - Manager de proiect, Medic Coordonator centru screening, Responsabil regional IEC, Responsabil județean IEC, Expert IEC, Experții grup țintă, Expert call center, personal al contractului de call-center proiect 120798, Expert monitor implementare metodologii.
- Femeile aparținând populației țintă, respectiv femei între 24 și 64 de ani cu domiciliul în Regiunea Nord Vest (comportament dorit - să se programeze la testare, să revină la investigațiile subsecvente necesare în cazul unui test inițial pozitiv, până la finalizarea diagnosticului și tratamentului)

- Medici specialiști obstetrică - ginecologie – să furnizeze informații cu privire la orarul centrelor de testare și să respecte programările realizate de call center în vederea efectuării consultațiilor OG și a testelor BPN/HPV.
- Reprezentanți ai autorităților locale și județene, culte - primării, consilii județene, etc- să contribuie la diseminarea informației cu privire la serviciile de call center - programarea în vederea testării.
- Mass media - să promoveze avantajele și posibilitatea programării la centrele implicate în programul de screening.

1. OBIECTUL CONTRACTULUI, DESCRIEREA SERVICIILOR ȘI CONDIȚIILE MINIME CARE TREBUIE ÎNDEPLINITE

3.1. Servicii solicitate

Institutul Oncologic „Prof. Dr. Ion Chiricuță” Cluj-Napoca, în calitate de Autoritate Contractantă dorește să achiziționeze servicii de call center în vederea asigurării programării beneficiarilor la serviciile de testare HPV/BPN.

Scopul acțiunilor constă în externalizarea apelurilor tip inbound (preluare apeluri), conform datelor de mai jos:

- Activitatea de inbound/outbound calculat la o medie lunară de 3.000- 3.200 apeluri
- Program de lucru call center: 08:00 -17:00, Luni - Vineri
- Suport în limba română, max 1% support limba maghiara/engleza

3.2 Obiectul procedurii de achiziție publică se referă la furnizarea de servicii specifice de tip Call Center

3.2.1. punerea la dispoziție a unei metodologii de implementare a contractului ce va cuprinde toate funcționalitățile tehnice și operationale în acord cu standardele în industria de call center, incluzând dar nelimitându-se la soluții de back-up, high-availability, BCP (business continuity plan)

3.2.2. platforma și infrastructura profesională de gestionare a relației cu clienții inclusiv soluții back-up certificate și scalabile, aplicație monitorizare supervisor, licențe pentru agenți, 100% înregistrare apeluri și capacitatea de a le pune la dispoziție în format (wav., mp3, etc) inclusiv stocare în premisele furnizorului pe toată durata contractului.

3.2.3. aplicație de programare la testare concepută special pentru proiectul capabilă să:

- Gestionarea simultană a centrelor din diferitele localități indicate de Beneficiar
- Capacitatea de a introduce și/sau de a elimina centre din program
- Capacitatea de a adăuga în timp real centre mobile și/sau fixe
- Funcția de monitorizare în aplicație și/sau în rapoarte extrase regulat sau oricând la cererea Beneficiarului
- La finalul executării contractului aplicația va fi cedată și va intra în posesia Beneficiarului

3.2.3 Apeluri inbound & outbound. Furnizorul va pune la dispozitia Beneficiarului serviciul de call center cu personal dedicat capabil sa gestioneze urmatoarele cerinte:

- informatii telefonice oferite clientilor: inbound
- preluarea apelurilor, inregistrarea programarii, verificarea eligibilitatii pentru programare analize conform procedurilor interne
- preluare apeluri, furnizarea de informații privind modalitatea de obținere a rezultatelor
- punerea la dispozitia Beneficiarului a unei echipe dedicate proiectului compusa din cel puțin 3 operatori cu norma intreaga si a unui supervisor.

3.3 Utilizarea de mijloace de comunicare specifice

- apeluri telefonice primite (inbound)
- apeluri telefonice initiate (outbound)
- servicii aditionale: e-mail suport, SMS, web suport

3.3.1 Informatii tip:

Oferirea de informatii specifice serviciului, ca de exemplu:

- documente necesare pentru programare
- pregătirea pentru prelevare probe
- care este cea mai apropiata locatie inclusa in program
- informatii eligibilitate participare la programul screening (varsta, corelare test efectuat, etc)
- realizarea programarii în funcție de programul punctelor de recoltare si a disponibilitatii medicilor
- informații privind modalitatea de obținere a rezultatelor

3.3.2 Detalii proces

Prestatorul va fi instruit de Achizitor si va utiliza aplicatii specifice puse la dispozitie de catre autoritatea contractanta.

6. Rapoarte lunare

- Furnizorul va avea obligatia sa puna la dispozitia Beneficiarului rapoarte lunare detaliate atat din perspectiva cantitativa (nr de apeluri, timp mediu de raspuns, SLA, nr de apeluri raspuse, numar de apeluri abandoate, etc) cit si rapoarte calitative (motive principale de apel, cele mai frecvente intilnite situatii/cereri, reclamatii, analize specific domeniului sau de activitate, etc) cu granularitati diferite (saptaminal, lunar, zilnic, orar, minut, etc) dar si oricind la cererea Beneficiarului cu avansarea unui termen rezonabil in prealabil.

DEFINITII SI ABREVIERI

Abreviere	Descriere
IOCN	Institutul Oncologic dr. Ioan Chiricuta
ACD	Automatic Call Distribution

PE	Prestator Extern
SLA	Service Level Agreement - performanta/timp de livrare serviciu

2. GRUP ȚINTĂ

Grupul țintă al proiectului este format din 170.002 femei din regiunea de Nord Vest. Grupul țintă trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

- a) Femei cu vârsta cuprinsă între 24-29 ani pentru participarea la testarea Babeș Papanicolaou
- b) Femei cu vârsta cuprinsă între 30-64 de ani pentru participarea la testarea HPV
- c) Au domiciliul/reședința în județele: Bihor, Bistrița, Cluj, Maramureș, Satu-Mare, Sălaj,
- d) Din punct de vedere medical, intră într-una din următoarele categorii:
 - nu au un diagnostic confirmat de cancer de col uterin;
 - sunt asimptomatice;
 - nu au antecedente sugestive pentru patologia de cancer de col uterin.
- e) Persoanele menționate pot fi:
 - persoane asigurate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate.
 - persoane neasigurate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate.

Grupul țintă vizat este format, atât din populația din mediul urban, cât și de populația din mediul rural, în conformitate cu obiectivele proiectului.

Se vor evidenția în special persoanele cu educație redusă și venituri sub media națională cu acces redus la servicii medicale, iar un accent deosebit se va pune pe grupurile vulnerabile*. Persoanele din grupurile vulnerabile sunt cele aflate în cel puțin una din următoarele situații:

- Femei sărace:
 - angajate, mai ales necalificate (la intrarea în intervenție media venitului pe cap de familie este mai mică decât salariul minim pe economie);
 - șomere (înregistrate în evidențele SPO);
 - inactive - nu au un loc de muncă și nu sunt înregistrate în evidențele SPO;
 - neasigurate;
 - persoane beneficiare ale venitului minim garantat (VMG), ASF (alocație de susținerea familiei);
- Femei care lucrează pe cont propriu în agricultură;
- Femei din mediul rural;
- Femei din sau care au fost anterior în centre de plasament;
- Femei care au părăsit sistemul de protecție a copilului;
- Femei fără adăpost;
- Femei de etnie romă;
- Femei cu dizabilități, inclusiv persoane invalide și cu nevoi complexe;
- Femei care au copii cu dizabilități;

- Femei din familii monoparentale;
- Femei care suferă de dependență de alcool, droguri și alte substanțe toxice;
- Femei lipsite de libertate sau aflate sub control judiciar;
- Femei aflate în evidențele serviciilor de probațiune;
- Femei victime ale violenței domestice;
- Femei victime ale traficului de ființe umane;

*Definirea grupurilor vulnerabile s-a făcut conform GHIDULUI SOLICITANTULUI - CONDIȚII SPECIFICE DE ACCESARE A FONDURILOR - "Fii responsabilă de sănătatea ta – programe regionale de prevenire, depistare precoce, diagnostic și tratament precoce a cancerului de col uterin în regiunile de dezvoltare: Nord Vest, Centru, Sud Muntenia, Nord Est - etapa II"

5. CERINTE DE CONFORMITATE ALE OFERTEI

5.1 Pentru toate serviciile și funcționalitățile menționate explicit, Ofertantul va prezenta, în mod obligatoriu, informațiile relevante detaliate. În cazul în care serviciile și funcționalitățile nu vor fi detaliate explicit, oferta va fi considerată neconformă.

5.2 Ofertantul va întocmi și prezenta oferta în limba română. Nu se vor accepta ofertele alternative. Oferta se va considera neconformă dacă în locul descrierii detaliate a cerințelor, se vor utiliza termeni de tip « NU » « DA ». De asemenea, nu se vor accepta ca răspunsuri trimiteri sau referințe la alte răspunsuri din cadrul ofertei sau către alte documente respectiv link-uri web.

5.3 Ofertele de servicii/funcționalități cu caracteristici inferioare celor prevăzute în caietul de sarcini vor fi declarate neconforme și respinse.

5.4 Efortul resurselor umane alocate activităților proiectului precum și efortul uman în relație cu interconectare/reglarea echipamentelor, rezultate din prezenta achiziție, va fi asigurat integral de către Ofertant ca scop al achiziției.

5.5 Pentru toate cerințele formulate, ofertantul va întocmi oferta prezentând detaliat, modul de respectare a cerințelor de conformitate ale ofertei respectând indicațiile capitolului 7 (incluzând capturi de ecran sau materiale atestate de către producătorul soluției, care au stat la baza redactării răspunsului), din care să rezulte într-un mod clar și fără echivoc modul în care cerința este satisfăcută în cadrul soluției propuse.

5.6 Ofertantul trebuie să fie certificat din punct de vedere al calității — ISO 9001, ISO 27001/PCI DSS.

6. CAPACITATEA OFERTANTULUI DE A PRESTA SERVICIUL

6.1 În scopul verificării capacității tehnice și/sau profesionale se solicită ofertanților să prezinte o listă a principalelor contracte similare în derulare sau încheiate cu scrisoare de recomandare sau cu un proces verbal de acceptanță în ultimii 3 ani de la data limită de depunere a ofertelor, continuând servicii în scopul contractului, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sunt autorități contractante sau clienți privați.

Ofertantii vor prezenta minim un contract similar incheiat cu proces verbal de acceptanta in ultimii 3 ani si care a avut ca obiect furnizarea de servicii de callcenter.

De asemenea, Ofertantul va pune la dispozitie cel putin o recomandare/referinta din partea unui client cu contract similar finalizat cu PV de Acceptanta sau recomandare. Pentru fiecare contract prezentat se vor atasa documente suport (parti/fragmente relevante din contract, recomandari/certificari/alte documente care sa ateste indeplinirea obligatiilor contractului/ proces verbal de acceptanta).

Prin contract similar se intelege contractul al carui obiect principal il reprezinta prestarea de servicii de preluare apeluri (inbound) si lansare apeluri (outbound).

6.3 Ofertantul va demonstra capacitatea de a trata apeluri in limba maghiara si engleza si va prezenta in acest sens cel putin un contract cu un volum de cel putin 3.000 apeluri/lunar.

6.4 Ofertantul trebuie sa faca dovada indeplinirii, din punct de vedere al capacitatii profesionale a echipei propuse, a urmatoarelor cerinte obligatorii:

6.4.1 Agentii vor indeplini, simultan, urmatoarele conditii:

- a) abilitati de comunicare telefonica
- b) orientare pentru a rezolva cererile solicitatilor
- c) orientare catre rezultate
- d) cunostinte de calculator si rapiditate in lucrul cu calculatorul

6.6 Ofertantul trebuie sa descrie procesul de asigurare a calitatii in cadrul call center – tehnici si procedure destinate atingerii obiectivelor la nivel calitativ.

7. CERINTE TEHNICE SI FUNCTIONALE OBLIGATORII

7.1 SITUATIE ACTUALA

Punctul de contact propus clientilor este numarul de telefon.

7.1.1 Furnizorul trebuie sa aiba capacitatea de pune la dispozitia Beneficiarului o solutie profesionala de call center, respectiv sa aibe capacitatea de a asigura solutii specifice, ca de ex: Platforma de telefonie profesionala, IVR, CRM, ACD, SMS, E-mail, Raspoarte, inregistrare 100% apeluri, etc.

Cerinte tehnice minime solutie internet profesional (inclusiv solutie de back-up), 30 de linii telefonice disponibile;

- a) VPN VoIP (pentru apeluri) = min.6Mb;
- b) VPN WebClient (Aplicatia gestiune clienti) = min. 4Mb.

7.1.2. PE va pune la dispozitie o persoana/grup de contact pentru asigurare suport tehnic in vederea rezolvarii solicitarilor primite de la autoritatea contractanta.

7.1.3. Cerinte minime stații de lucru pentru utilizarea Aplicatiei gestiune clienti:

Versiune Windows sau echivalent	CPU (GHz)	RAM (MB)	Disk (MB)
Win 10 sau echivalent	I3 - I5	Min 8	512 GB

- 7.1.4. Resursele utilizate de PE - statii de lucru, telefoane, linii VPN, alte echipamente trebuie sa fie dedicate numai acestui proiect.
- 7.1.5. Ofertantul va asigura continuitatea serviciilor in caz de dezastru, in acest sens se va descrie si se va demonstra aceasta capacitate a PE

7.2 CERINTE DE MONITORIZARE

7.2.1 Monitorizare

Inbound:

- a) Numarul de apeluri intrate/zi
- b) Numar de apeluri raspuse/zi/ora
- c) Numar de apeluri abandonate
- d) Durata medie de apel / Durata maxima apel
- e) Durata medie de asteptare (average speed of answer)
- f) Altele (lista ramane deschisa)

7.2.2 Instrumente statistice

7.2.2.1 Formate si periodicitate de transmitere rapoarte:

- a) Rapoartele sunt solicitate in format Excel sau echivalent;
- b) Rapoartele se vor transmite zilnic si, in anumite cazuri, la cerere;
- c) Statisticile vor avea urmatoarele frecvente si granularitati:
 - Frecventa zilnica cu granularitate de 60 minute;
 - Frecventa saptamanala si lunara cu granularitate zilnica;

7.2.3 Inregistrarea apelurilor

7.2.3.1. Este obligatorie inregistrarea telefonica a tuturor apelurilor finalizate/servite/transferate de la si catre PE, in scop de supervizare contract, verificare calitate servicii, gestiune reclamatii.

7.2.3.2. Se va asigura acces la inregistrari apeluri si posibilitatea salvarii/exportului intr-un format cunoscut/compatibil (.mp3, .wav).

7.2.3.3 Se va asigura posibilitatea transmiterii, la cererea ER, a inregistrarilor convorbirilor, saptamanal, pe suport digital sau postarea intr-o locatie agreata de ambele parti (FTP, sFTP).

7.2.3.4 Inregistrarile de apeluri trebuie sa contina un set minim de informatii si anume:

- a) Numar telefon apelant/apelat;
- b) Data si ora apelului;
- c) Durata apelului;

7.2.3.5 Se doreste identificarea/cautarea unui apel de intrare/iesire, dupa urmatoarele criterii:autoritatea contractanta

- a) Numărul apelantului/apelat;
- b) Data si ora apel;

7.2.3.5 Durata de pastrare a **înregistrărilor: 4 luni**. Înregistrările se vor preda lunar către **ER** în format electronic. Înregistrările mai vechi de șase luni, se vor preda către autoritatea contractantă prin sFTP.

7.3. ALTE CERINTE DE TELEFONIE

- 7.3.1 Implementare tuturor mesajelor (de întâmpinare și coada de așteptare), în soluția oferită de PE;
- 7.3.2 Principiul preluării unui apel telefonic al unui client va fi: agentul cel mai puțin ocupat sau primul liber, va prelua imediat apelul, cu întreruperea mesajului din coada de așteptare. PE va descrie fluxul unui apel.
- 7.3.3 Ofertantul va permite efectuarea de apeluri către clienți, pentru situații punctuale.
- 7.3.4 Sistemul trebuie să suporte apeluri inbound pe o linie telefonică apelabilă gratuit din orice rețea din România (Tel Verde) (cel care apelează nu va plăti pentru apelul efectuat).
- 7.3.5 Numărul de telefon pus la dispoziție de Prestator trebuie să fie ușor de reținut. Prestatorul va propune minim 2 variante de numere de telefon din care Beneficiarul va alege una.
- 7.3.6 Apelanții pot selecta din meniul telefonului una din următoarele limbi în care să se desfășoare convorbirea: română, maghiară și romanes.
- 7.3.7 Programul de funcționare al liniei telefonice de tip inbound:
Luni – Vineri 09:00 – 17:00 – cu operator
- 7.3.8 Toate informațiile legate de răspunsurile la întrebări vor fi furnizate de către Beneficiar. Operatorul nu are dreptul să adauge sau să scoată din informațiile stabilite fără acordul beneficiarului. În cazul în care nu există pregătit un răspuns prestabilit la o întrebare a unui apelant, se preia întrebarea și datele de contact ale apelantului, se contactează Beneficiarul în cel mult 4 ore de la primirea apelului și se revine ulterior cu un răspuns avizat de către acesta. După care se contactează apelantul și se comunică răspunsul.
- 7.3.9 Toate apelurile de tip inbound vor fi înregistrate și păstrate în deplină siguranță pe toată durata implementării proiectului.
- 7.3.10 Durata medie a unui astfel de apel este estimat a fi la aproximativ 3 minute.
- La final-ul proiectului, sau oricând la solicitarea Beneficiarului, aceste înregistrări vor fi predate Beneficiarului pe suport electronic cu un proces verbal de predare – primire.

7.4 CERINTE DE SECURITATE

PE este obligat să respecte legile în vigoare care reglementează utilizarea resurselor informatice și toate prevederile cuprinse în standardul de certificare ISO 27000

8. SERVICII PRESTATE

8.1 CATEGORII DE CLIENTI CE VOR FI TRATATI (cf pct 4 – Grup țintă)

In acest sens, prestatorul la pune la dispozitie o echipa dedicata compusa din minim 3 operatori cu norma intreaga si un supervisor pe intreaga perioada de derulare a contractului.

8.2 TIPURI DE SOLICITARI CE VOR FI TRATATE (cf pct 3.2.3)

8.2.1. Solicitari

Modalitatea de tratare a apelurilor de intrare (inbound).

Procesul generic al tratarii unui apel inbound trece cel putin prin:

- Receptia clientului/preluarea apelului clientului prin mesaj generic unitar
- Clasificarea si reformularea cererii clientului;
- Rezolvarea solicitarii clientului (ex:programarea sa conform procedurilor agreeate, oferirea de informatii generale si/sau relevante)
- La finalizarea tratarii cererii clientului, trebuie acoperite, cel putin, urmatoarele aspecte: validarea satisfactiei clientului si formula de incheiere contact, mesaj generic unitar.

8.2.2. Program de lucru: de luni pana vineri, intre orele 08:00 – 17:00, cu exceptia sarbatorilor legale.

8.2.3 În restul timpului sistemul de Call Center este activ prin ROBOT – în momentul stabilirii conexiunii, apelantul va auzi un mesaj specific, iar sistemul preia numărul de telefon, data și ora când acest apel a avut loc . Apelanții liniei telefonice, în afara programului de lucru, vor fi contactați de către operatorii din Call Center în urmatoarele 24 ore (zi lucrătoare).

8.2.3 Informatii statistice:

- Durata medie de tratare apel (include wrap-up): max 5 minute
- Numar estimate de apeluri/luna ~ 3.000 apeluri
- Medie zilnica apeluri: 3000 – 3200
- Cresteri de volum – se pot inregistra cand la nivel de reprezentante locale se suplimenteaza locurile pentru programari
- Achizitiilor poate furniza in primele luni o estimare bazată pe istoricul bazat pe volumul de apeluri inregistrat anterior procedurii de externalizare. Fluctuatiile la nivel de luna pot inregistra si de 25%

8.3 OBIECTIVE CONTRACTUALE - INBOUND

8.3.1 Eficienta (rata apelurilor servite): 80% (apeluri servite/total apeluri);

8.3.2 Rapoartarea obiectivelor va fi zilnica.

8.4 POLITICA DE RECRUTARE INSTRUIRE A RESURSELOR UMANE

8.4.1 Obligatii IOCN:

- Instruire initiala a formatorilor si personalului cheie al PE;
- Instruire continua

- 8.4.2 Obligații PE:

- Formarea personalului propriu pe parte de comunicare telefonică, relații clienți, tehnici comerciale etc.,
- Transmiterea către personalul propriu a formării primite de la autoritatea contractantă;
- Formarea noului personal;
- Formarea continuă a personalului, în funcție de activitățile IOCN;
- Realizarea periodică a evaluărilor per agent/echipă

9 VALOAREA ESTIMATĂ A CONTRACTULUI

Valoarea totală estimată a serviciilor achiziționate este de 270.000 lei + TVA. Aceste servicii sunt compuse din:

	Elemente de cost	Pret unitar	cantitati	Nr luni	Total
1	Metodologie implementare contract	30000	1		30000
2	Platforma și infrastructura profesională de gestionare a relației cu clienții inclusiv soluții back-up certificate și scalabile	40000	1		40000
3	Aplicație programare la activitatea de testare	76000	1		76000
5	Apeluri inbound & outbound	3	24000		72000
6	Rapoarte lunare	6500		8	52000
	TOTAL				270000

10. DURATA CONTRACTULUI

Durata contractului va fi de 8 luni de la data semnării lui, dar nu mai târziu de 30.12.2023.

11. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

11.1 Obligațiile Prestatorului:

Să asigure realizarea serviciilor conform specificațiilor din Contract/Ofertă în condițiile din documentația de atribuire.

Să asigure personal calificat în prestarea serviciilor solicitate și să transmită Beneficiarului lista cu persoanele responsabile pentru urmărirea și îndeplinirea contractului. Se va întocmi în termen de către promitentul furnizor această listă care va fi anexă la Contract.

Promitentul furnizor are obligația adaptării la modificările legislative care reglementează implementarea serviciilor prestate conform contractului.

Promitentul furnizor are obligația notificării în termenul legal și conform Contractului a cazului în care apar abateri de la planul de implementare. Promitentul furnizor are obligația predării la finalizarea serviciilor a tuturor documentelor de livrare conforme conform contractului.

11.2 Obligațiile Beneficiarului / Autorității Contractante:

Beneficiarul are obligația de a achita contravaloarea serviciilor achiziționate în cuantumul, termenul, condițiile stipulate prin contract și în oferta promitentului furnizor.

Beneficiarul se va preocupa în mod continuu pentru asigurarea de lichidități la nivelul organizației pentru eliminarea riscului de neplată.

Beneficiarul are obligația de a realiza recepția serviciilor achiziționate, verificând și validând toate documentele, în conformitate cu obligațiile prevăzute în metodologia de raportare.

12. DOCUMENTE NECESARE ÎNCHEIERII CONTRACTULUI DE COLABORARE

În vederea încheierii contractului, Prestatorul va transmite următoarele documente

1. Copie conform cu originalul a certificatului de înregistrare fiscală
2. Lista personalului implicat în furnizarea serviciilor (Formular)
3. copie conform cu originalul a Certificatului constatator emis de Registrul Comerțului

13 MODALITĂȚI DE PLATĂ

Plata serviciilor prestate se efectuează prin ordin de plată, în contul prestatorului, în baza facturii fiscale emisă de prestator și a documentelor justificate însoțitoare specifice pentru fiecare activitate a campaniei.

Autoritatea contractantă va achita contravaloarea serviciilor prestate pe baza factura eliberată de prestator însoțită de documentele menționate, în termen de maxim 60 de zile de la avizarea acesteia.

DISPOZITII FINALE

Toate cerințele prevăzute în prezentul caiet de sarcini sunt minimale și obligatorii. Nerespectarea acestora duce la respingerea ofertei ca fiind neconformă.

Toate documentele realizate în cadrul proiectului, în legătură cu desfășurarea evenimentelor, sunt proprietatea exclusivă a Autorității Contractante și nu pot fi utilizate de către Prestator și/sau terți.

Oferata se va depune în plic închis la sediul Institutului Oncologic până marți 16.05.2023 ora 12:00, unde se va înregistra cu data și ora primirii.

Criteriul de atribuire: pretul cel mai scăzut

Alte informații se pot obține de la Compartimentul Achiziții Publice, tel/fax : 0264-590056.
persoana de contact Ec. Daniela Pop.

Manager,

Sef Lucrari. Dr. Ioan-Cătălin Vlad

Intocmit,

Ec. Daniela Pop



Instrumente Structurale
2014-2020



DSP BN
Direcția de Sănătate Publică
Bistrița-Năsăud