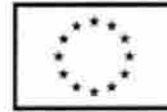




Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Wrocławskie Centrum Zdrowia
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej

Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ

ul. Podróżnicza 26/28

53-208 Wrocław

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

(OPZ)

DLA

ZAPYTANIA CENOWEGO

prowadzonego w trybie zapytania cenowego o wartości szacunkowej poniżej 30.000 EURO, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. 907 ze zm.) – zwanej dalej: ustawą.

Na ZAMÓWIENIE PN.:

„Świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii dla potrzeb Wrocławskiego Centrum Zdrowia SPZOZ”

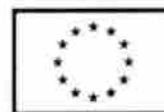
CPV: 72413000-8 - Usługi w zakresie projektowania stron WWW

Znak postępowania: DIN.0421.1.2019

Zatwierdzam:

Dyrektor
Wojciech Skiba

Wrocław,



Załącznik nr 1

Opis przedmiotu zamówienia na świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii dla potrzeb CZP+.

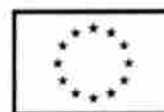
I. Przedmiotem zamówienia jest:

1. Świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej¹ dla pacjentów infolinii.
2. Wykonawca proponuje pulę numerów **0800 xxx xxx**, z czego Zamawiający wybierze **jeden numer**.
3. Pacjent dzwoniący na wykupiony numer infolinii 800x zostaje przekierowany na wskazany numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego.
4. Przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany przez Zamawiającego numer telefoniczny z możliwością bezpłatnej zmiany w trakcie trwania umowy.
5. W przypadku awarii łącza dostarczonego przez Wykonawcę, automatyczne przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany numer telefoniczny będący w dyspozycji Zamawiającego.
6. Usługa realizowana będzie w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy i polegać będzie na:
 - a) zapewnieniu przez Wykonawcę:
 - a. sekundowego naliczania opłat za połączenie telefoniczne zgodnie ze stawkami wynikającymi z oferty, bez opłaty inicjującej (wstępnej);
 - b. nienaliczania dodatkowych opłat w przypadku przekierowania na numery będące w dyspozycji Zamawiającego (w sytuacji awarii dostarczonego przez Wykonawcę łącza);
 - c. 24 -godzinnego dostępu do serwisu technicznego;
 - d. systematycznego dostarczania bezpłatnego comiesięcznego wykazu (wg potrzeb Zamawiającego) wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu, w formie elektronicznej, na adres: infor@spzoz.wroc.pl Biling dostarczany będzie Zamawiającemu równocześnie z fakturą na zakończenie danego okresu rozliczeniowego;
 - e. przekazywania na każde żądanie Zamawiającego wykazów i statystyk połączeń zawierających w szczególności:
 - średni czas oczekiwania na połączenie uwzględniający porzucone połączenia w danym tygodniu, z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
 - liczbę porzuconych połączeń w trakcie oczekiwania w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni tygodnia,

¹ Przez pojęcie bezpłatnej infolinii, należy rozumieć usługę, nie generującą kosztów po stronie dzwoniącego.



- średni czas trwania rozmowy w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
 - liczba połączeń przychodzących w danym tygodniu z podziałem na odebrane i porzucone w poszczególnych dniach tygodnia,
-
- ilość połączeń z poszczególnymi numerami końcowymi w danym tygodniu,
 - czas połączeń z poszczególnymi numerami końcowymi w danym tygodniu,
 - ilość połączeń z poszczególnych stref numerycznych w danym tygodniu,
 - czas połączeń z poszczególnych stref numerycznych w danym tygodniu,
 - ilość połączeń poza godzinami funkcjonowania infolinii.
- II. Zasady wykonania przedmiotu zamówienia
1. Wykonawca, który uzyska zamówienie, zobowiązany będzie do zabezpieczenia nieodpłatnie Zamawiającemu wszelkich urządzeń warunkujących niezawodność świadczonych usług.
 2. Wykonawca zapewni:
 - a) dostępność infolinii: 24/7 (24 godziny przez siedem dni w tygodniu),
 - b) Połączenia kierowane na infolinię kierowane będą na wybrany przez Zamawiającego, istniejący numer miejski (71)XXXXXXX
 - c) W wyznaczonych przez Zamawiającego godzinach nastąpi automatyczne przekierowanie połączenia kierowanego na infolinię na inny niż wymieniony w pkt b) istniejący numer miejski lub numer komórkowy
 3. Wykonawca będzie udostępniał miesięczne bilingi, wykazy i statystyki połączeń (wg aktualnych potrzeb Zamawiającego) jak również zapewni możliwość rejestrowania rozmów.
 4. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną i dokona wszelkich czynności związanych z uruchomieniem numeru infolinii w tym przeprowadzenie niezbędnych testów i prób.
 5. Wykonawca zapewni pogotowie serwisowe oraz usuwanie awarii leżących po stronie Wykonawcy w czasie maksymalnie do 4 godzin od momentu zgłoszenia. Wszelkie koszty funkcjonowania serwisu ponosi Wykonawca.
 6. Uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do 7 dni od daty podpisania umowy.
 7. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów, poza określonymi w ofercie, związanych z realizacją zamówienia, w tym związanych z uruchomieniem usługi czy utrzymywaniem łączny.
 8. Zamawiający wymaga, aby za inicjację połączenia nie były pobierane opłaty.



Warunki serwisu dla usługi bezpłatnej infolinii

1. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej awarią, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu zgłoszenia.
2. Naliczanie czasu usunięcia awarii rozpoczyna się od godziny potwierdzonego przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia, nie wyłączając sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Zgłaszanie niesprawności lub awarii odbywać się będzie za pomocą telefonu stacjonarnego, komórkowego lub pocztą elektroniczną. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia niesprawności lub awarii przesyłane będą przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej Zamawiającego infor@spzoz.wroc.pl , w terminie do 1 godziny. W potwierdzeniu musi być zawarty numer zgłoszenia.