

Národné centrum zdravotníckych informácií  
Lazaretská 2423/26  
811 09 Bratislava

**Služby Call centra**

**Reverzná verejná súťaž  
(jednobaľková)**

**NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
(Služby)**

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

**B.1. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

Predmetom zákazky je **zabezpečenie služieb externého Call centra** ako informačnej podpory obyvateľov súvisiacej s opatreniami ÚVZ SR, RÚVZ v SR, Vlády SR a iných štátnych inštitúcií spojených s pandemiou COVID-19. Komunikácia s obyvateľmi bude zabezpečená prostredníctvom telefónu a e-mailu. Prevádzková doba je non-stop – 24 hodín, 7 dní v týždni.

Predmetom zákazky je aj možnosť využiť služby externého Call centra na aktívne telefonovanie v súvislosti s dohľadávaním kontaktov pozitívne testovaných osôb a pomoc pri zisťovaní kontaktných údajov osôb podozrivých z ochorenia COVID-19.

## Špecifikácia služieb Call centra

**Počet pracovníkov:** Predpokladaný počet 30 na každú zmenu (objednávateľ si vyhradzuje právo upraviť počet pracovníkov podľa aktuálnych potrieb smerom nahor alebo nadol).

**Časový rozsah:** 24 hodín denne / 7 dní v týždni.

**Obdobie poskytnutia služby:** Predmetom tejto zákazky je zabezpečenie služieb externého Call centra počas obdobia 24 mesiacov.

V službe sú zahrnuté personálne náklady, manažment projektu, technické zabezpečenie, pracovisko a iné s tým súvisiace náklady.

Vyššie uvedené činnosti budú pracovníci poskytovateľa vykonávať na základe pokynov, manuálov a inštrukcií objednávateľa.

### Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi nasledujúce služby Call centra:

1. zabezpečenie komunikácie s klientmi objednávateľa, ktorými sú najmä občania, zamestnanci, zamestnávateľia, podnikatelia, živnostníci, zástupcovia obchodných spoločností a iné osoby a to v nepretržitej prevádzke v rozsahu

a) **prichádzajúce hovory** - informačná podporná linka objednávateľa

- poskytovanie informácií o prijatých nariadeniach, opatreniach a usmerneniach ÚVZ SR a RÚVZ v SR, syntetizovanie informácií z korona.gov.sk, zo stránky ministerstva zdravotníctva SR a iných ministerstiev (ktoré poskytujú výnimky alebo osobitne upravujú a usmerňujú preventívne opatrenia vo svojom rezorte na základe všeobecných opatrení ÚVZ SR), navigovanie volajúcich na zdroj informácie (poskytovanie zdroja),

- predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 4 až 6 minút,
- predpokladaný počet prijatých hovorov za kalendárny mesiac: 30 000,
- poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že 80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd *Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd.*

Časový interval začína plynúť od momentu, keď volajúci zvolí voľbu v IVR.

**b) odchádzajúce hovory** - kontaktovanie klientov a komunikácia s klientmi prostredníctvom technického vybavenia odberateľa

- dohľadávanie kontaktov pozitívne testovaných osôb - hovor s pozitívne testovaným, hovor s osobami v úzkom kontakte, prípadne s osobami s menej rizikovým kontaktom, ale s povolaním v prvej línii, hovor s lekárom,
- oznamovanie výsledkov osobám, ktoré nedostali SMS,
- vyhľadávanie kontaktov osôb, ktoré boli testované pozitívne, ale uviedli nesprávne alebo žiadne telefónne číslo,
- predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 3 až 15 minút,
- predpokladaný počet odchádzajúcich hovorov za deň: 500 až 10 000 (podľa fázy (nárast - uvoľnenie) konkrétnej vlny epidémie a denného prírastku pozitívne testovaných).

2. Poskytovateľ zabezpečí jednu telefonickú linku (nie mobilnú), na ktorej budú operátori Call centra realizovať prichádzajúce a odchádzajúce hovory.

Poskytovateľ zabezpečí prevádzku linky Call centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov Call centra. Poskytovateľ určí minimálne 2 riadiacich pracovníkov, ktorí budú pridelení výlučne na plnenie predmetu tejto Zákazky. Úvodné zaškolenie operátorov (odhadom 16 hodín na operátora) je súčasťou poskytovaných služieb a je zahrnuté v cene za poskytované služby.

3. Zabezpečenie telefónnej ústredne resp. poskytnutie iného ekvivalentného technického riešenia, z ktorého poskytovateľ zabezpečí prevádzku a činnosť Call centra. Z dôvodu zabezpečenia dovolateľnosti na linku Call centra v prípade poruchy alebo výpadku činnosti linky Call centra, zabezpečí poskytovateľ minimálne 2 geograficky oddelené prevádzky s minimálnym počtom 10 pracovných staníc. Za geograficky oddelené prevádzky sa považujú prevádzky v rôznych okresoch Slovenskej republiky.
4. Vypracovanie denných štatistík prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne v rozsahu: počet prichádzajúcich hovorov, počet prijatých hovorov, počet zmeškaných hovorov, priemerná dĺžka hovoru, priemerná doba čakania na hovor, SLA (80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd). Poskytovateľ je povinný zabezpečiť objednávateľovi online prístup k týmto štatistikám prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre osem kontaktných osôb objednávateľa a umožní stiahnutie a vytlačenie predmetných štatistických údajov prostredníctvom tohto prístupu. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi prístup k uvedeným štatistikám ešte 60 dní po skončení poskytovania služieb tejto zákazky.

5. Ukladanie zvukových nahrávok realizovaných operátorskými miestami Call centra do informačného systému poskytovateľa za podmienok stanovených v týchto súťažných podkladoch. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť objednávateľovi online prístup k nahrávkam hovorov prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby objednávateľa, najmä z dôvodu kontroly kvality hovorov realizovaných operátormi, možnosti hodnotenia jednotlivých hovorov a poskytnutia spätnej väzby objednávateľa. Poskytovateľ sprístupní objednávateľovi nahrávku hovoru do 30 minút od ukončenia hovoru. Nahrávka sa archivuje pre potreby objednávateľa minimálne 14 dní od realizácie hovoru.