Załącznik nr 1 do zaproszenia

**Opis przedmiotu zamówienia**

*Kompleksowa obsługa zapewniająca udzielanie informacji telefonicznych przez pracowników zatrudnionych u oferenta. Świadczenie usługi obejmuje udzielanie telefonicznej informacji całodobowej, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy i w święta. Ponadto oferent powinien w ramach tej usługi zapewnić Zamawiającemu:*

* 1. dostęp on-line do Panelu zarządzania, gdzie znajdować będzie się pełen zakres informacji na temat funkcjonowania infolinii tj.:
     1. statystki połączeń przychodzących i nie odebranych na Infolinię on-line,
     2. analizy połączeń przychodzących on-line poprzez ich odsłuchanie, długość rozmów, czas oczekiwania,
  2. nagrywanie rozmów przychodzących na Infolinię z udostępnieniem możliwości odsłuchania nagrań bezpośrednio po zakończonej rozmowie. Nagrania każdego miesiąca będą przechowywane przez 12 miesięcy zanim zostaną trwale usunięte;
  3. możliwość pobierania wszelkich danych statystycznych oraz zapisywania na lokalnych dyskach w tym nagrań rozmów;
  4. kolejkowanie rozmów wraz z zapowiedzią o czasie oczekiwania;
  5. wykonywanie przedmiotowej Umowy przez wykwalifikowany zespół, minimum 6 osobowy z półrocznym doświadczeniem pracy w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej oraz dostępności świadczeń opieki zdrowotnej,
  6. odbieranie do 72 telefonów w ciągu godziny,
  7. szacowaną ilość połączeń w ciągu miesiąca do 10 000.