

ANEXO I

**GOBIERNO DE CORDOBA
MINISTERIO DE SALUD**

**PLIEGO DE BASES
CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

COMPULSA ABREVIADA N° 0425-296349/2015

OBJETO: SERVICIO DE CALL CENTER

DESTINO: MINISTERIO DE SALUD

PRESUPUESTO ESTIMADO: \$ 480.000,00

PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES

Artículo 1. DEL LLAMADO - DEL OBJETO

El Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba llama a Compulsas Abreviadas para la contratación de un "SERVICIO DE CALL CENTER", con destino al "MINISTERIO DE SALUD".

Artículo 2. DE LAS DISPOSICIONES LEGALES

Esta CONTRATACIÓN, se regirá:

- A) Por el presente Pliego de Condiciones Generales, el de Particulares y Especificaciones Técnicas.
- B) Ley Nº 10.155, Régimen de Compras y Contrataciones de la Administración Pública Provincial, sus modificatorias y disposiciones complementarias.
- C) Decreto Reglamentario Nº 305/2014
- D) Resoluciones de la Dirección General de Compras y Contrataciones de pendiente del Ministerio de Gestión Pública.
- E) Ley Nacional Nº 16.463 y sus Decretos reglamentarios y Ley Provincial Nº 8.302 y su Decreto Reglamentario Nº 175/94.
- F) Para los casos no previstos expresamente en los cuerpos legales antedichos, se aplicarán las disposiciones que rigen el procedimiento administrativo de la Provincia, Ley Nº 5.350, los principios generales del Derecho Administrativa y subsidiariamente los del derecho privado

La simple presentación a la Contratación implica la aceptación lisa y llana de todo el régimen legal indicado en este Pliego con la declaración expresa de que las conoce y acepta en todas sus partes.

Artículo 3. DE LAS ACLARACIONES Y CONSULTAS

Las consultas al pliego podrán realizarse de lunes y viernes, en el horario de 8:30 a 13:30 horas en el Área de Contrataciones de la Dirección General de Compras y Suministros del MINISTERIO DE SALUD, sito en Avda. VELEZ SANSFIELD 2311 - Oficina Nº 10 (Sector Marrón) - COMPLEJO PABLO PIZZURNO – Córdoba.

Artículo 4. DE LAS OFERTAS

Las propuestas deberán ser presentadas en el AREA DE CONTRATACIONES de la Dirección General de Compras y Suministros, área marrón, oficina 11, del MINISTERIO DE SALUD, sito en la Avda. Vélez Sarsfield 2311- Ex Complejo Pablo Pizzurro - 5000- Córdoba.

La apertura de ofertas se fija para el día **28 DE MAYO DE 2015 A LAS 11:00 hs.**

Si por cualquier causa, el día fijado fuese declarado NO LABORABLE O INHABIL para la Administración Pública Provincial, la apertura tendrá lugar el primer día hábil siguiente a la misma hora.

Artículo 5. DE LA PRESENTACIÓN

Se utilizará el sistema de apertura única para lo cual los proponentes deberán realizar sus presentaciones de conformidad a las siguientes reglas:

Los proponentes presentarán sus ofertas en sobre cerrado en las condiciones descriptas en el Art. 4º, y con los antecedentes y documentación exigida en el Art. 6º del presente Pliego.

Artículo 6. DE LA DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBE INCLUIR EN LA PROPUESTA

Los oferentes deben presentar la documentación que se requiere, ordenada e identificada, de acuerdo al siguiente detalle:

6.1. Sobre A – Propuesta Económica; el que deberá contener:

1- En su propuesta económica, los proponentes deberán cotizar cada renglón previsto en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

Las ofertas deberá presentarse en ORIGINAL, estableciendo un precio unitario fijo y cierto por bien y/o servicio (IVA incluido) haciendo constar el total general de la oferta. Las cotizaciones deberán presentarse en moneda de curso legal.

Las oferentes deberán presentar sus cotizaciones por cantidades netas, incluyendo por lo tanto cualquier impuesto, gravamen, tasas y gastos en que deba incurrir el oferente para su entrega en los lugares y tiempos establecidos en esta Licitación.

Cualquier modificación, sustitución y/o alteración, a las condiciones que consignan los oferentes en la formulación de sus propuestas, que estén en pugna con las cláusulas establecidas en el presente Pliego, serán de ningún valor y efecto, subsistiendo éstas en la forma establecida en la presente Compulsa Abreviada.

6.2. Sobre B – Documentación legal; el que deberá contener:

1- Certificado de inscripción en el Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado vigente y en el rubro relacionado con el objeto de la licitación, o la constancia de iniciación del respectivo trámite, debidamente presentado en Mesa de entradas del Centro Cívico del Bicentenario, sito en el Centro Civil del Bicentenario Gobernador Juan B. Bustos, entendiéndose por tal el formulario de inscripción generado a través de su cuenta de usuario de compras públicas, la cual podrá gestionarse ingresando a la dirección: compraspublicas.cba.gov.ar, en la sección proveedores

Si no contara con la constancia de inscripción en el Registro Oficial de Proveedores y Contratistas del Estado vigente, o constancia de inicio del trámite de inscripción, deberá ir acompañada de la siguiente documentación:

Para las personas físicas

Copia certificada de la primera y segunda hoja del documento nacional de identidad, y del cambio de domicilio si lo hubiere.

Constitución de domicilio especial en la Provincia de Córdoba a los fines de la contratación.

Para las personas Jurídicas

Contrato social o estatuto, y cuando corresponda, actas de autorización para presentarse al procedimiento de selección articulado, debidamente inscriptos.

Documental social de designación de las autoridades que concurren en representación de la persona jurídica o, en su caso, poder general o especial que otorgue las facultades suficientes para obligar al sujeto ofertante.

Constitución de domicilio especial en la Provincia de Córdoba a los fines de la contratación.

2- Declaración jurada mediante la cual el proponente, manifieste su expresa renuncia al Fuero Federal o a cualquier otra excepción que le pudiera corresponder y su sometimiento a la competencia de las cámaras en lo contencioso administrativo de la ciudad de Córdoba.

Artículo 7. DEL MANTENIMIENTO DE OFERTA

Los oferentes se obligarán al mantenimiento de su oferta por el término de treinta (30) días corridos, a contar desde la fecha fijada para el cierre de su presentación, entendiéndose que tal compromiso se prorroga automáticamente cada treinta (30) días, de no mediar manifestación expresa en contrario por parte del oferente, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a la fecha de cada uno de los vencimientos.

Artículo 8. DEL RECHAZO DE LAS OFERTAS

Serán objeto de rechazo las propuestas:

- A) Condicionadas o que se aparten de las bases de la Contratación.-
- B. Que no estén firmadas por el proponente o su responsable Legal.-
- C. Rubros que no guarden relación con los elementos o servicios pedidos.
- D. Formuladas por firmas dadas de baja, suspendidas o inhabilitadas en los rubros solicitados y/u otros rubros que no guarden relación con los elementos o servicios pedidos.

- E. Formuladas por Personas Físicas o Jurídicas que han sido declaradas en quiebra, mientras no se opere su rehabilitación. Si el proponente está en concurso de acreedores, deberá presentar **junto a la propuesta**, el acuerdo de acreedores homologado judicialmente.
- F. Que no cumplan con los emplazamientos que se le formulen para subsanar defectos formales y/o presentar la documentación que se les requiera.

Artículo 10. DE LA SELECCIÓN

La selección de las ofertas se efectuará por el mecanismo de Compulsas Abreviadas previsto por la Ley 10.155 – Decreto Reglamentario 305/14.

Artículo 11. DE LA ADJUDICACIÓN

La adjudicación recaerá en la propuesta que ajustada a las bases y condiciones de la contratación, resulte la más conveniente. La misma será comunicada a los adjudicatarios por medio fehaciente y documentado, en el domicilio constituido por los oferentes. Esta comunicación produce el perfeccionamiento del contrato y la orden para cumplimentar el mismo y en consecuencia constituye para las partes título suficiente para exigir el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de la presente contratación.

Artículo 12. DE LA ORDEN DE COMPRA

El Ministerio de Salud emitirá la correspondiente Orden de Compra que contendrá las estipulaciones básicas de la Contratación. En caso de discordancia con las previsiones contractuales, prevalecerán éstas y se interpretará que se trata de errores u omisiones deslizados en la Orden.

En el caso de incumplimiento de la referida Orden de Compra, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Artículo 7.1.6.2 del Decreto Reglamentario Nº 305/2014).

El servicio adjudicado, deberá ser prestado a partir de la fecha que indique la Orden de compra.

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

Artículo 1. VIGENCIA

El contrato regirá por el término de un (1) mes a partir de su efectiva adjudicación.

Artículo 2. DE LA FACTURACION Y PAGO

2.1 - De la Facturación

La firma adjudicataria, deberá facturar de la siguiente manera:

-Por duplicado (facturas y remitos) y de acuerdo a normas legales vigentes en la materia, a nombre del Ministerio de Salud – Provincia de Córdoba – C.U.I.T. 30-99925718-2, aclarando entre paréntesis el nombre del Establecimiento usuario del servicio.

-El adjudicatario deberá emitir FACTURA por cada renglón adjudicado debiendo consignar (además de los usuales) los siguientes datos:

- a) Numero de Orden de compra.
- b) Numero de Resolución o Decreto de Adjudicación de Licitación.
- c) Forma de Pago.
- d) Total general en números y letras.

2.2 - Certificación del servicio y Presentación de Factura:

El Director o Subdirector del establecimiento usuario certificara la prestación mensual del servicio, conformando mediante firma y sello en original cada remito presentada por la prestataria del servicio.

La firma adjudicataria presentara la facturación para su conformidad, adjuntando los remitos conformados por la Dirección del establecimiento usuario, en la Dirección General de Compras y Suministros. Asimismo, deberá adjuntar obligatoriamente el/los Manifiesto/s de Transporte y/o cualquier otra documentación obligatoria establecida por la secretaria de Ambiente del Ministerio de Agua, Ambiente y Energía. En caso que existan diferencias entre los conceptos facturados y no consignados, serán devueltas a la adjudicataria anulando el plazo de 30 (treinta) días de tramitación del pago. Su nueva presentación se considerara como tramite inicial.

2.3 - Del Pago:

La forma de pago se estima a los 30 (treinta) días hábiles tomados desde la fecha en que la facturación sea presentada, conformada y se encuentre en condiciones de ser liquidada.

La Dirección del Establecimiento será responsable de entregar en tiempo y forma al proveedor el remito y la documentación requerida en el punto 2.2, dentro de los 5 (cinco) días hábiles de recibida y conformada, siendo también responsable por su incumplimiento y por cualquier recurso legal que por ésta causa, plantee la firma adjudicataria.

Al momento del pago la contratista deberá presentar el Certificado Fiscal para contratar expedido por la DGR vigente.

Artículo 3. PERSONAL A CARGO DE LA EMPRESA

En caso de que los titulares de la Empresa Prestataria no dirijan en forma personal el Servicio, deberán designar un responsable o representante, que coordinara la prestación del servicio siendo el nexo entre la Empresa y la subdirección de Sistemas. Asimismo, será el responsable de firmar y sellar cualquier notificación o Acta emanada de la Subdirección de Sistemas.

La Prestataria deberá notificar a su personal, de su dependencia laboral y su total desvinculación con el Organismo Contratante mientras dure la prestación.

La prestataria será única responsable de las obligación legales y/o convencionales que asuma respecto de los empleados y/o terceros de que pueda valerse para realizar las actividades prevista en el contrato, inclusive del cumplimiento de las obligación laborales – incluyendo accidentes de trabajo, previsionales y/o de seguridad social que resulte de aplicación a aquellos, obligándose a acreditar ante el Ministerio de Salud el cumplimiento de tales obligaciones si el mismo lo requiere.

En consecuencia la prestataria se compromete a mantener indemne al Ministerio de Salud respecto de cualquier demanda, acción y/o reclamo judicial o extrajudicial provenientes de sus empleados y/o de los terceros y a reembolsar de inmediato a aquel todo lo relativo a cualquier perjuicio originados de tal naturaleza incluyendo los honorarios profesionales.

Asimismo la prestataria renuncia a reclamar al Ministerio de Salud y lo mantendrá indemne de cualquier reclamó por indemnización y/o gastos por cualquier daño que se pueda producir a sus intereses, personas o bienes y/o a los intereses, personas o bienes de sus dependientes o sub-contratistas, a sus intereses, personas o bienes de terceros, por el hecho o en ocasión del cumplimiento del contrato.

Artículo 4. SEGUROS DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria también deberá acreditar ante la Subdirección de Sistemas MINISTERIO DE SALUD de la PROVINCIA, la vigencia de los Seguros Obligatorios que cubra a todo el personal afectado a la contratación, por el periodo que dure la misma, como así también al momento de inicio de la vinculación laboral con los empleados a incorporarse con posterioridad. La firma adjudicataria debe acreditar que ha dado cumplimiento a las obligaciones emergentes de la Ley Nacional N° 24.557.

Asimismo se deberán presentar los comprobantes del contrato suscripto con A.R.T. para la cobertura de todo el personal de su dependencia, por el término que dure la prestación.



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Pliego técnico para la contratación de un Servicio de Call Center para un Servicio Critico del Ministerio de Salud como es el Turnos Telefónicos que permite gestionar requerimientos de turnos de pacientes para los distintos hospitales provinciales de capital e interior de la provincia.

El servicio deberá contar con 36 (treinta y seis) posiciones con sus respectivos agentes y se deberá contemplar soporte total en cada una de las funcionalidades, con disponibilidad de lunes a viernes de 07 hs hasta las 20 hs. Deberá también administrar y supervisar la dotación completa (personal y equipamiento técnico), de manera tal de propender el cumplimiento de la demanda y garantizar la calidad de atención.

El oferente deberá acreditar antecedentes en prestaciones operativas relacionadas a este tipo de Servicio, (Servicios de alta complejidad y Servicios Hospitalarios), como así también el cumplimiento de la Ley N° 24557 sobre riesgos de trabajo, la cual obliga al empleador a brindar todas las medidas de seguridad e higiene que rige en materia laboral.

INFRAESTRUCTUAR SOLICITADA:

Debe contar con un espacio físico exclusivo para el Ministerio de Salud, no pudiendo compartir el mismo con otros Clientes, para brindar este servicio, con el siguiente detalle:

Box individual: con paneles divisorios de melanina ó poliéster con las características propias de acústica del servicio a prestar, se deberá proveer porta CPU, bandeja deslizable para teclado y sillón tipo operador.

Sillón Operador: los sillones de operadores deberán ser los adecuados a la tarea a desarrollar, con respaldos anatómicos, ruedas de desplazamiento, apoyabrazos y sistema neumático de control de altura.

Climatización: el Call Center deberá contar con aire acondicionado central, frio/calor adecuado para el tamaño del volumen a enfriar/calentar.

Baños: Las instalaciones sanitarias deberán cumplir con las normas existentes fijadas por la Municipalidad de Córdoba, sobre la base de la cantidad de personal que desarrollará tareas en el Call Center, deberá contar con un baño para hombres y otro para mujeres.

EQUIPAMIENTO EN GENERAL:

Estaciones de Trabajo: Se deberán proveer 36(treinta y seis) equipos ESTACION DE TRABAJO WS-A, según los estándares de gobierno¹. Las características mínimas son las siguientes:

- CPU integrada por:
- 1. Un Microprocesador de última generación, con:
- Frecuencia de reloj interna mínima de 2.4 GHz.
- Memoria Cache mínimo de 3 Mb.



- Capacidad de procesamiento de 64 Bits.
- Con 2 núcleos reales, tecnología I3, similar o superior.
- 2. Una placa base (Motherboard) con:
 - Compatibilidad con DIMM DDR3 1600 Mhz. como mínimo.
 - Capacidad de ampliación de memoria RAM mínima de 8 GB.
- Conectores:
 - - Puertos USB 3.0: 4 (Cuatro) mínimo de los cuales 2 (dos) frontales.
 - - Puertos USB 2.0: 4 (Cuatro) mínimo,
 - - Interfaz de disco ATA Serie (SATA): 3 (Tres).
 - - PCI Express: 3 (tres) mínimo
 - - Controlador de video on board (VGA): Capaz de soportar una resolución de hasta 1366 x 768 y memoria de video de 256 Mb. mínimo.
 - - Sonido: 24 bits mínimo.
 - - Red: capacidad de conectarse a una red local (LAN) tipo Ethernet, con soporte de medio físico 10/100/1000 base Tx. Se deberán proveer los controladores para su correcto funcionamiento bajo el sistema operativo especificado.
- 3. Memoria RAM:
 - Mínimo 4 GB. DDR3 de 1600 Mhz. como bus mínimo aceptable, en un módulo de 4 GB.
- 4. Disco duro:
 - Velocidad de rotación: 7200 rpm mínimo.
 - Buffer: 64 MB. Mínimo.
 - Capacidad: 500 GB. Mínimo.
 - Interfaz: ATA Serie 3 (SATA3), sin pistas ni sectores defectuosos.
- 5. Gabinete:
 - Bahías para dispositivos: 2 (Dos) mínimo, de los cuales por lo menos 1 (una) serán de 5 1/4" y 1 (una) de 3 1/2" accesibles externamente.
 - Fuente de alimentación: Con potencia adecuada al máximo de dispositivos posibles de incorporar. Con conexión a 220v.
- 6. Periféricos:
 - Teclado: USB, expandido de 101 teclas, español, provisto de teclas de función, control de cursor y teclado numérico independientes. Leds indicadores de estado de mayúsculas.
 - Mouse: USB, Óptico de 2 botones con desplazamiento (NetScroll).
- 7. Monitor:
 - LED de 18.5 pulgadas con una resolución mínima de 1366 x 768 píxeles, 16,7 millones de colores, contraste real 1000:1 y señal de entrada RGB analógica 15 pines.
- 8. Información adicional:
 - Se proveerá información original detallada de los subsistemas de memorias, entrada/salida, conexión de periféricos y jumpers switches. Se adjuntará. También la información y los medios necesarios para la instalación y configuración de la estación.
- 9. Compatibilidad:
 - Deberá tener compatibilidad total con el sistema operativo Windows 7 Profesional.
- 10. Garantías:
 - Garantía de 3 años.
- 11. Medio Óptico:
 - Lector/grabador de DVD de velocidad 16x o superior. Interfaz SATA.

Headsets y Teléfonos: Los puestos de atención estarán equipados con headsets, teclado Discado con teclas de redial, flash y mute, con ajuste de volumen y tono, con vinchas de cabeza de fácil adaptación y reforzadas para uso intenso, micrófono con supresión de ruido ambiente. Los terminales deberán ser de tipo analógicos, digitales, IP, softphones y ser de primera marca. La



Ministerio de Salud
Sub Dirección de Sistemas de Información



cantidad prevista es de 36(treinta y seis) vinchas, 36(treinta y seis) bases y 1(un) teléfono fijo de mesa el cual deberá poseer la función de manejo puestos de supervisión con facilidades de escucha, conferencia, instrucción; además de contar con las funciones básicas (teclas de flash, redial, mute, etc).

Conexiones para cada puesto: cada puesto deberá contar mínimamente con una conexión de datos que deberá ser UTP categoría 5E certificado, una conexión de telefonía y las conexiones necesarias de energía eléctrica para cada puesto de trabajo.

Alojamiento de servidor y Rack de Comunicaciones: la sala de sistemas deberá contar con las normas de seguridad estándares en cuanto a la refrigeración, aislamiento y restricción en el ingreso y acceso al mismo, deberá contar con los equipos de comunicación, las patcheras de datos y telefonía y todo elemento que forme parte de la conectividad de dicho sitio con la Red de Gobierno.

Seguridad en General: deberá contar con un sistema independiente de alarmas, monitoreo permanente y sensores de movimiento, la central de incendio deberá contar con conmutador digital, sirena de aviso de incendio con luz, retenciones electromagnéticas para puertas de emergencia con apertura automática en caso de incendio, y control de acceso al establecimiento permitiendo registrar mediante una identificación fehaciente a cada persona que entre o salga del mismo.

Cámara de Vigilancia y Supervisión: Se deberán disponer cámaras en forma estratégica para el control y seguridad de todo el sector. Estas deberán tener capacidad de almacenamiento por 30(días), poder trabajar sobre puertos de Ethernet de 10/100 y ser manejables desde un browser, con posibilidad de acceso vía Intranet o Internet. Se deberá brindar acceso desde un monitor ubicado en donde el Ministerio de Salud lo disponga.

Equipo Call Center: Deberá disponer de la funcionalidad de grabación de 100% de las comunicaciones, capacidad de IVR entrante y saliente en la misma plataforma de comunicaciones, la cual deberá permitir ser operada y auditada remotamente vía web de manera online. Deberá contemplar mecanismo de distribución equitativa de llamadas en función del orden de su entrada, además de poder en forma simultánea administrar la recepción de más de un número telefónico, la clasificación, priorización y esquemas de encolamiento del sistema de atención telefónica y la integración con las aplicaciones del sistema de registro de entrada y la base de datos existente (que será provisto por el área de Sistemas del Ministerio de Salud); deberá tener además reconocimiento de Call ID con capacidad de manejo de 3(tres) tramas de 30 canales de entrada telefónica cada una (que será provista por el Ministerio de Salud). Tendrá que poseer funciones de conexión de red y ACD virtual, asignación de llamadas en función de niveles de especialización según los recursos disponibles con administración transparente de múltiples sitios para supervisar. Deberá manejar puestos de supervisión con facilidad de escucha, conferencia, instrucción. Deberá brindar información en línea referida a la performance del centro mismo y tener balance de carga entre puestos y poder establecer transferencias y/o conferencias entre operadores. Deberá permitir la integración con los principales CRMs de terceras partes disponibles en el mercado.

Telefonía IP: Deberá poder comunicar vía IP la central telefónica del oferente con la red de datos del Ministerio de Salud, para que en cada Hospital Provincial de pueda establecer este tipo de conexión mediante una boca de datos de la red en la cual se conecta un teléfono que llamara directamente al Call Center, sin necesidad de marcar número alguno. El equipamiento debe tener

MINISTERIO DE SALUD
Sub Dirección de Sistemas de Información



Ministerio de Salud
Sub Dirección de Sistemas de Información



total compatibilidad con los con los Gateway existentes en los hospitales provinciales y trabajar con protocolo H.323.

Central Telefónica : la plataforma de comunicaciones deberá estar basada en arquitectura modular, del tipo cliente servidor, con capacidad de networking (call center multisite) con procesadores/servidores para aplicaciones y control de llamadas en entorno cliente/servidor, con procesamiento de llamadas centralizado redundante. Deberá proveer el ACD embebido en el conmutador principal, de modo tal que el fallo de cualquier componente externo, no comprometa la distribución automática de llamadas, con posibilidad de emitir reportes estadísticos. Además debe contemplar una matriz de conmutación IP y TDM. El equipo de conmutación deberá estar configurado por una única central de comunicaciones de voz y datos para cualquiera de las capacidades solicitadas. No se admitirá centrales enlazadas para alcanzar cualquiera de las capacidades requeridas. Este software debe contemplar el uso de 3 (tres) tramas de 30 canales, que serán provistas por el Ministerio de Salud.

Servicio de envío de SMS : la plataforma técnica necesaria para el envío de SMS (en forma masiva o individual), confirmando o replanificando turnos con el objeto de optimizar cada agenda médica y sus tiempos.

Energía Suplementaria: ante un corte de energía eléctrica el proveedor deberá asegurar el funcionamiento de los 36(treinta y seis) puestos de trabajo, Sala de Servidores, Central Telefónica y Vínculo de Datos. El equipamiento de energía alternativa deberá asegurar la continuidad del servicio sin interrupción alguna.

Tablero General Electricidad del Call Center: Tablero conteniendo llaves térmicas calculadas para los circuitos necesarios que se destinen a cada sector, relacionados al Call Center, todos con su correspondiente identificación, se deberá garantizar el acceso al tablero general durante el horario de funcionamiento y debe tener corriente estabilizada.

SERVICIOS

- Aire acondicionado y energía para el funcionamiento del conjunto.
- Vínculo de comunicación de datos entre instalaciones propias del proveedor y la Red de Gobierno, con un ancho de banda mínimo 2 Mb.
- Limpieza de espacios físicos y sanitarios.
- Mantenimiento de instalaciones físicas incluyendo sanitarios.
- Mantenimiento de la red de distribución de datos, y telefonía las 24hs.
- Seguridad y control de ingresos las 24hs.
- Energía suplementaria en caso de corte del suministro eléctrico.

Recursos Humanos:

El servicio debe contar además con la provisión del RRHH para cubrir los puestos de atención de Turnos Telefónicos.

GUSTAVO LEJUN
Sub Director de Sistemas de Información
Ministerio de Salud
Gobierno de la Provincia de Córdoba



LOS OPERADORES SELECCIONADOS DEBRÁN:

- Asegurar la correcta recepción, interpretación y derivación de llamadas de Turnos telefónicos
- Atender las llamadas de los ciudadanos con pleno respeto de los protocolos de comunicaciones.
- Registrar toda la información para la correcta resolución del llamado
- Contener y orientar a los usuarios del Sistema de Atención de Turnos Telefónicos
- Aceptar los procedimientos internos definidos por la Sub Dirección de Sistemas del Ministerio de Salud
- Mostrar flexibilidad suficiente para adaptarse a las exigencias y necesidades de su actividad
- Utilizar una plataforma informática operativa que será la herramienta de trabajo en el puesto de atención de TURNOS TELEFONICOS.
- Hacer seguimiento y recordatorios de cada turno, tanto vía SMS, mail o en forma telefónica.

Carga Horaria y Distribución: Deberá garantizar la cobertura de los puestos requeridos que se encontrarán de forma permanente con la dotación completa de recursos humanos y técnicos. La administración de los mismos correrá por cuenta del proveedor asegurando la mejor cobertura en los picos de demanda.

Luego de la preselección de los posibles operadores, todos ellos serán capacitados por el Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba, en cuanto al alcance y nivel del servicio que deberán prestar.

Ampliación de puestos: La infraestructura técnica propuesta por el oferente, deberá poder ampliarse en cantidad de puestos si así lo requiere el Ministerio de Salud dentro de los márgenes permitidos en el Pliego General.

En el análisis de las ofertas, será considerado la experiencia de la empresa en materia de los Servicios de Turnos de Salud y la experiencia de la fuerza laboral existente en este tipo de servicios.

El Call Center deberá cumplir en un todo con las normativas Municipales, Provinciales y Nacionales.


GUSTAVO E. E. KIN
Sub Dirección de Sistemas
Ministerio de Salud
Gobierno de la Provincia de Córdoba