ANEXO No 2

OBLIGACIONES DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

1. Realizar Asignación de citas consulta médica (general y especializada), odontológica (general y especializada), terapias, apoyo diagnóstico, PYD (protección especifica y detección temprana), otras consultas (nutrición, psicología, trabajo social, entre otras que solicite el supervisor del contrato). de acuerdo a la oferta de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

2. Realizar recordación de citas a la totalidad de usuarios mediante mensajes de texto a dispositivo móvil del usuario con 72 y 24 horas de anticipación a la fecha y hora de la cita.

3. Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios o supervisor del contrato.

4. Brindar orientación y divulgación a los usuarios mediante llamadas y/o mensajes de texto y/o whatsapp de información relacionada con los servicios institucionales de la Subred de acuerdo con la solicitud del supervisor.

5. Implementar indicadores de gestión de los canales de atención de acuerdo a la especificación indicada por la Subred y generar informes de la operación del servicio con periodicidad mensual (o en el momento que el supervisor lo requiera) y comparativa con periodos anteriores.

6. Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamada telefónica (celular y fijo). chat, WhatsApp e IVR transaccional funcionando, estos tres últimos mediante bot, este deberá estar disponible como máximo a los 10 días hábiles de iniciada la operación; el diseño y operación de los menús de estas herramientas será creado y modificado de acuerdo a indicaciones del supervisor.

7. utilizar el número que la Subred Norte tiene disponible actualmente (601 4431790) para la gestión de citas, en caso de ser necesario realizar trámites de sesión por parte del actual proveedor, el nuevo proveedor deberá disponer de un número provisional durante el tempo de trámite, en cualquier caso, el proveedor asumirá el pago de este servicio dentro de los costos de la operación y deberá garantizar la operación del mismo durante la ejecución del contrato.

8. Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center pueda integrarse con el sistema de información de la Subred. Conforme al anexo técnico número 1.

9. Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.

10. Conexión con el sistema de informacion Hospitalaria Dinamica de la Subred Norte, la plataforma tecnológica del Contact Center debe contar con protección de firewail físico en alta disponibilidad durante toda la ejecución del contrato.

11. Disponer de un puesto de trabajo físico dotado de computador con sistema operativo Windows, antivirus y Microsoft Office licenciado, audio y video para reuniones, disponible para el uso del referente de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

12. Las instalaciones físicas del Contact Center deben ubicarse dentro de la ciudad de Bogotá parar facilitar labores de supervisión o acompañamiento por parte de la Subred. Secretaria de salud o de alguna de las EPS que requieran validar la operación.

13. Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.

14. Prestar el servicio de Contact Center en una oficina centralizada para los agentes, en el siguiente horario: de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m y disponer de. 30 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) de lunes a viernes y 20 puestos de trabajo los sábados, número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred, del mismo modo el horario también podrá ser modificado previa solicitud del supervisor al Contact Center de acuerdo con las necesidades del servicio de la Subred.

15. Suministrar canal dedicado con el Hospital de Chapinero para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 mbps, plazo de entrega máximo 10 días calendario tras el inicio de la operación, en los primeros días se aceptará vpn client to site proporcionada por la subred norte.

16. Suministrar plan de contingencia en caso de fallo de las plataformas tecnológicas informáticas.

17. Firmar acuerdo de confidencialidad

18. Las demás obligaciones conforme a la naturaleza del objeto contratado.