

CHIARIMENTI AL 29.08.2025

Q1.

Ai fini del conteggio delle 25 facciate consentite per la produzione della Relazione Tecnica siano esclusi indice e copertina

A1.

Il limite massimo è pari a 25 facciate totali nel formato prestabilito nel Capitolato Speciale.

Q2.

Con riferimento alla richiesta di un documento attestante le attività analoghe e referenze documentate siamo a chiedervi:

- a) Se vi sia un limite di pagine da dover considerare;*
- b) Se, ai fini della valutazione, per ciascuna attività analoga possa essere presentata alternativamente: copia del contratto o certificato di regolare esecuzione o copia quietanzata da dover considerare;*
- c) In caso di risposta negativa al quesito di cui al punto b), si richiede quale documentazione debba essere allegata.*

A2.

Nel Capitolato di cui alla presente Procedura, non è stato espresso alcun limite di cui al punto a), bensì si chiede un “elenco” senza necessariamente allegare documentazione a supporto di suddetto, come chiesto al punto b).

Si precisa che la verifica di queste informazioni potrà essere svolta dalla SA in sede di proposta di aggiudicazione.

Q3.

si chiedono i seguenti chiarimenti:

- La centrale telefonica in uso e la relativa connettività necessaria per accedervi*
- quali applicazioni verticali e informazioni saranno rese disponibili dalla Committente e la relativa modalità di accesso alle stesse*
- in quale database sono contenuti i dati operativi (rubrica, sistema di presence) e la modalità di accesso ad essi*

- *quali sono le attività in perimetro (solo accoglienza ed inoltro o anche, ad esempio, informazioni, prenotazioni, disdette, ecc.)?*
- *la modalità di inoltro delle chiamate ai referenti interni (con o senza presentazione)*
- *quali sono le numerazioni in uso? Dovranno essere prese in carico dall'outsourcer?*
- *la distribuzione mensile, settimanale, giornaliera (oraria) dei contatti telefonici*
- *come vengono effettuate le chiamate esterne? Dovranno essere utilizzati la connettività e la centrale telefonica del Committente?*
- *la modalità di remunerazione del servizio: sarà a misura (e in tal caso in base a quali parametri) o a canone trimestrale indipendente dai contatti?*
- *l'incidenza percentuale delle tipologie di utenti (VIP e non VIP) necessaria al calcolo dello SLA complessivo*
- *quale servizio (non VIP) può essere affidato all'operatore virtuale (non IVR)?*
- *la consistenza degli attuali addetti per l'applicazione della clausola sociale*

A3.

Si riportano per punti:

- 1) *La centrale telefonica in uso è Avaya. Per il Servizio richiesto non è necessaria la connettività alla centrale;*
- 2) *Si fornirà all'Aggiudicatario un solo elenco telefonico aziendale ed eventuale procedura d'emergenza per sopperire ad eventuali disservizi del centralino;*
- 3) *La rubrica sarà fornita in excel e l'Aggiudicatario dovrà utilizzare una propria infrastruttura tale da rendere operativa la rubrica fornita;*
- 4) *Solo accoglienza ed inoltro;*
- 5) *Inoltro senza presentazione informando l'utente che in caso di non risposta, dovranno richiamare;*
- 6) *Si rimanda al presente punto 2. Eventuali modifiche in corso d'esecuzione del Servizio, verranno comunicate dall'Istituto;*
- 7) *Si rimanda all'art 1, c.2 per numero stimato di chiamate min-max mensili. Per quanto riguarda la distribuzione giornaliera, non è possibile quantificare il numero di chiamate (variabile a seconda del periodo di riferimento); i picchi delle chiamate sul flusso VIP risultano essere nelle*

fasce orarie tra le 9:00-12:00 e 17:00-21:00, mentre per il flusso Centralino nelle fasce orarie 08:00-10:00 e 12:00-14:00, basandosi su una stima dei report del 2024;

- 8) *Le chiamate verso l'esterno utilizzeranno la connettività dell'Aggiudicatario;*
- 9) *Il canone da corrispondere ha cadenza trimestrale posticipata come riportato all'art. 11, c.2 del Capitolato, indipendentemente dai contatti;*
- 10) *Di seguito dati basati su estrapolazione del mese di maggio 2024*
 - a. Human IVR: 47%*
 - b. IVR: 53%*
 - c. VIP: 6% delle Human IVR*
- 11) *La domanda risulta di difficile comprensione tecnica. Si rammenta che il Servizio deve rispettare i requisiti minimi previsti nel Capitolato all'Art 3, ovvero, a titolo esemplificativo: inoltrare le chiamate esterne ai servizi interni dell'istituto, fornire, ove presenti, informazioni nella rubrica fornita, eventuali orari ed ubicazione fisica dei reparti/ambulatori.*
- 12) *Il dato non è definibile con esattezza poiché attualmente il Servizio è svolto da personale non dedicato in via esclusiva al Servizio stesso.*