

ALLEGATO D - GRIGLIA QUALITATIVA
FORNITURA DI SERVIZI di CENTRALINO (CONTACT CENTER) DELL'IRCCS BURLO
GAROFOLO
CIG B7EA94A393

Num.	Elemento qualitativo	Descrizione	Criterio	Punteggio ottenibile
1	Funzionalità del sistema	Con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato, verranno valutate le soluzioni organizzative ed i processi adottati, anche ai fini di garantire la continuità del servizio	Discrezionale - valutato su quanto complessivamente proposto dal concorrente	30
2	Migliorie funzionali: gestione delle chiamate senza risposta	Parametro migliorativo: < 0.3% VIP < 0.3% IVR	valutato su quanto proposto	10
3	Migliorie funzionali: gestione telefonate flusso IVR	Parametro migliorativo se >80% entro 30 secondi	valutato su quanto proposto	10
4	Migliorie funzionali: gestione telefonate flusso VIP	Parametro migliorativo se tempo di attesa <20 secondi (nel 95% dei casi)	valutato su quanto proposto	5
		Parametro migliorativo se con tempo di richiamata < 3 minuti	valutato su quanto proposto	5
5	Migliorie funzionali: Riduzione Tempo massimo di downtime del servizio	parametro migliorativo se <12ore anno	valutato su quanto proposto	5
6	Cybersicurezza e privacy	Sicurezza nella gestione dati ed adozione di soluzione tecnologiche adottate in ottica di sicurezza delle informazioni	Valutato su quanto proposto	10
7	Migliorie funzionali: lingue parlate oltre inglese e italiano - sloveno/serbo-croato	Eventuali lingue europee e non con particolare focus sull'area di influenza geografica	valutato su quanto proposto	5
			TOTALE	80