



Procedura Sintel ID 182954525

2^a Procedura negoziata telematica, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera e), del D.L. 36/2023, per l'affidamento del servizio di gestione del CUP e del call center per la libera professione dell'Istituto Oncologico Veneto IRCCS.

CHIARIMENTI n. 3 - 20

DOMANDA 3

Rif. art. 3 del Disciplinare di Gara: si richiede se il Contratto Nazionale delle Telecomunicazioni è considerato valido e applicabile, secondo quanto richiesto anche al punto 9. del disciplinare.

Risposta 3: Qualora la ditta intenda applicare un contratto CCNL diverso da quelli indicati, ne dovrà verificare la sovrapposibilità economica e giuridica.

DOMANDA 4

Rif. Art. 3 del Capitolato Speciale: da quanto indicato nel paragrafo che segue la Tabella 1, si evince che il numero di 15.000 prestazioni stimate per anno si riferisce al totale dei contatti telefonici e delle attività di back office che deve gestire il personale del call center remoto. è corretto?

Risposta 4: E' corretto.

DOMANDA 5

Rif. Art. 3 del Capitolato Speciale: al fine di definire correttamente l'offerta economica, si richiede il tempo medio di conversazione e di gestione per le interazioni telefoniche del canale "con collegamento da remoto", se possibile distinto per classe di prestazione.

Risposta 5: Tale dato non risulta quantificabile per l'attuale configurazione del servizio.

DOMANDA 6

Rif. Art. 3 del Capitolato Speciale: al fine di definire correttamente l'offerta economica, si richiede la distribuzione percentuale delle richieste telefoniche per mese dell'anno

Risposta 6: Tale dato non risulta quantificabile per l'attuale configurazione del servizio.

DOMANDA 7

Rif. Art. 3 del Capitolato Speciale: al fine di definire correttamente l'offerta economica, si richiede la distribuzione percentuale delle richieste telefoniche per giorno della settimana

Risposta 7: Tale dato non risulta quantificabile per l'attuale configurazione del servizio.

DOMANDA 8

Rif. Art. 3 del Capitolato Speciale: al fine di definire correttamente l'offerta economica, si richiede la distribuzione percentuale delle richieste telefoniche per fascia oraria in una giornata tipo

Risposta 8: Tale dato non risulta quantificabile per l'attuale configurazione del servizio.

DOMANDA 9

Rif. Art. 1 Capitolato Speciale: il Numero Verde è già attivo e dovrà essere preso in carico dall'aggiudicatario oppure deve essere attivato ex-novo?

Risposta 9: Il numero verde dovrà essere attivato ex-novo.

DOMANDA 10

Rif. Art. 1 Capitolato Speciale: tra quali infrastrutture media è previsto il collegamento telefonico VoIP indicato all'Art. 1 ("hardware e collegamenti dati necessari per far transitare le chiamate telefoniche in modalità VOIP presso il proprio Call Center")?

Risposta 10: Il collegamento dovrà essere previsto tra la postazione dell'operatore, il quale è esterno alla rete IOV, e il centralino messo a disposizione dall'Aggiudicatario.

DOMANDA 11

Rif. Art. 1 Capitolato Speciale: posto che sia necessario effettuare un collegamento telefonico VoIP tra le infrastrutture dell'aggiudicatario e quelle di IOV, quali sono le caratteristiche tecniche a cui fare riferimento?

Risposta 11: Tale collegamento non è necessario.

DOMANDA 12

Rif. Artt. 1 e 4, Capitolato Speciale: è previsto un secondo livello di risposta telefonica agli utenti gestito dal personale di IOV, ossia, ci sono casi in cui la chiamata deve essere trasferita dal call center dell'aggiudicatario a IOV?

Risposta 12: Tale trasferimento non è previsto.

DOMANDA 13

Rif. Artt. 1 e 4, Capitolato Speciale: nel caso fossero previsti dei casi in cui la chiamata deve essere trasferita dal call center dell'aggiudicatario a IOV, come sarà effettuato questo trasferimento?

Risposta 13: Tale trasferimento non è previsto.

DOMANDA 14

Rif. Art. 2, Capitolato Speciale: quante ore di formazione saranno erogate da IOV al personale dell'aggiudicatario per garantire l'avvio del servizio?

Risposta 14: Si veda quanto indicato all'art. 2, relativamente alla formazione del personale dell'Appaltatore.

DOMANDA 15

Rif. Art. 8.4, Capitolato Speciale: l'accesso degli utenti allo sportello è regolato da un elimina-code con ticket?

Risposta 15: L'accesso degli utenti allo sportello è regolato da un sistema elimina-code.

DOMANDA 16

Rif. Art. 8.4, Capitolato Speciale: ci sono dei limiti di numero di utenti in attesa in coda allo sportello?

Risposta 16: Si veda in tal senso quanto disposto all'art. 8.4 del capitolato "Servizio di sportello LP" e "Servizio CUP LP telefonico"

DOMANDA 17

Rif. Art. 8.4, Capitolato Speciale: il tempo di attesa prima della risposta da parte di un operatore (2 minuti nel 90% dei casi) di cui al Livello di Servizio per il CUP telefonico è misurato a partire dall'entrata dell'Utente in linea oppure dal momento in cui terminano i messaggi IVR e il Cliente entra effettivamente in coda d'attesa?

Risposta 17: Lo stesso è misurato dal momento in cui terminano i messaggi IVR e l'utente entra effettivamente in coda d'attesa.

DOMANDA 18

Rif. Art. 8.4, Capitolato Speciale: quali sono i parametri di valutazione dell'esattezza delle pratiche di cui ai livelli di servizio?

Risposta 18: I parametri di valutazione dell'esattezza delle pratiche si basano sulla quantità e sulla tipologia di segnalazioni che pervengono da:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla base di reclami presentati dall'utenza;**
- **Personale Medico e/o Personale Sanitario di supporto che prestano attività di LP.**

DOMANDA 19

Rif. Art. 4.1, Capitolato Speciale: la "gestione richieste via e-mail" si riferisce alle richieste effettuate scrivendo ad esempio all'indirizzo prenotazione.libera@iov.veneto.it indicato sul sito?

Risposta 19: E' corretto.

DOMANDA 20

Rif. Art. 4.1, Capitolato Speciale: qual è il tempo medio di gestione di una richiesta via mail?

Risposta 20: Si veda quanto indicato all'art. 4.2, relativamente alle tempistiche di risposta alle mail.

Il Responsabile del Procedimento

Dott.ssa Maria Zanandrea

(Documento sottoscritto digitalmente

ai sensi del D.Lgs. 82/2005 ss. mm. e ii. e norme collegate)