

Oggetto: Procedura negoziata per l'affidamento semestrale, rinnovabile per ulteriori sei mesi, del servizio esterno di CUP tramite piattaforma di contact center. RdO n 2422841. CIG 8073579029

Risposte ai chiarimenti

Quesito OE n. 1: Si chiede di conoscere marca, modello, caratteristiche e dotazioni della centrale telefonica in uso presso la Fondazione che si dovrà interfacciare con la piattaforma di contact center. In particolare si chiede di conoscere il tipo di tecnologia supportata per il trasferimento delle chiamate (voip/trunk SIP o PSTN/ISDN)

Risposta SA: La centrale telefonica in produzione presso la ns struttura è un Alcatel OmniPCX 4400 con release software R7.1 f5.401 patch 36d. La centrale supporta il trasferimento di chiamate sia in modalità voip/trunk SIP che PSTN/ISDN

Quesito OE n. 2: Si chiede di conoscere i volumi di traffico telefonico previsti e la durata media delle conversazioni.

Risposta SA: La stima mensile delle telefonate ricevute dal ns CUP è di circa **9.277** telefonate/mese pervenute al ns. numero unico di prenotazione. La durata media delle chiamate processate dai ns. operatori è di circa **2.04** minuti.

Quesito OE n. 3: Art. 2 del Capitolato "il servizio dovrà prevedere la messa a disposizione di una piattaforma di Contact Center presso la sede della Fondazione....."Si chiede se si intende l'installazione di una piattaforma presso la sede della Fondazione ovvero la messa a disposizione di alcune postazioni remote della piattaforma in uso presso il Call Center.

Risposta SA: Il servizio richiesto prevede l'utilizzo di postazioni/personale delocalizzato in altra struttura messa a disposizione dal fornitore. Le caratteristiche del servizio offerto devono soddisfare le esigenze richieste e permettere sia dal punto di vista tecnologico che funzionale agli operatori remoti, di interfacciarsi con i sistemi in essere presso la ns. struttura (es. servizi fonia, applicativi aziendali, database ecc...).

Cefalù 05/11/2019

IL RUP
D.ssa Angela Capuana
