

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

Chiarimenti al capitolato tecnico:

In merito a uno dei punti dell'art. 2 del Capitolato tecnico prestazionale e descrittivo dove è richiesto di ".....monitorare le prestazioni del servizio e produrre adeguata documentazione di sintesi mensile secondo i parametri definiti con il DEC....." si reputa necessario effettuare questo chiarimento:

Il monitoraggio deve essere mirato a fornire alla Fondazione tutte le informazioni ritenute necessarie relative all'esito delle chiamate ovvero:

- quantità di chiamate che danno esito ad una prenotazione e/o tipologia di prestazione prenotata
- chiamate che non danno esito ad una prenotazione con specifica della causa: assenza di posto libero e/o altra causa o carenza di tipologia di prestazione richiesta
- chiamate che vengono deviate agli operatori CUP della Fondazione con dettagli su esito della chiamata (durata chiamata, esito prenotazione, tipologia di prestazione richiesta, etc..)
- chiamate che vengono deviate ad altri servizi/numeri della Fondazione in quanto non finalizzate ad una prenotazione
- altre informazioni ritenute necessarie sull'esito delle chiamate (attesa per la risposta, abbandono da parte degli utenti etc...)

Si chiarisce che è assolutamente necessario consentire che le chiamate che arrivano al CUP vengano prima processate dagli operatori della ditta aggiudicataria e solo in caso di esaurimento risorse deviate agli operatori CUP della Fondazione, ciò implica che la coda delle chiamate in arrivo al nostro numero unico di prenotazione sia la stessa sia per gli operatori remoti che per quelli in Fondazione.

Si chiarisce che è assolutamente necessario la possibilità di deviare la chiamate anche ad altri servizi/numeri interni della Fondazione quando le chiamate non sono finalizzate ad una prenotazione.

Nel capitolato si fa riferimento alla gestione della produttività degli operatori e si intende tutti gli operatori che utilizzano la piattaforma di contact center ovvero sia quelli remoti della Ditta aggiudicataria che quelli della Fondazione che sono dedicati al CUP.

Si precisa inoltre che, oltre alle postazioni remote della Ditta aggiudicataria, devono essere garantite altre 5 postazioni dedicate al personale della Fondazione che afferisce al servizio cup e che deve utilizzare la piattaforma di contact center.

Cefalù 06/11/2019

IL RUP
D.ssa Angela Capuana
