



Ufficio Attività negoziale e gestione patrimonio

Roma, 24/11/2020

Spett.le Consorzio Leonardo

Pec: info@pec.consorzioleonardoservizi.it

OGGETTO: Richiesta chiarimenti in ordine al Disegno esecutivo per la prestazione dei servizi di Contact Center in outsourcing 2 in favore di AIFA nell'ambito della stipulanda Convenzione Servizi di Contact center in outsourcing 2 – Lotto 3

Con riferimento al Disegno esecutivo di cui all'oggetto, trasmesso alla scrivente Agenzia con pec del 19/11/2020, acquisita in pari data al protocollo num. 129729-19/11/2020-AIFA-AIFA-A, si chiede a mezzo della presente di voler fornire entro un tempo congruo alcuni chiarimenti sui punti che seguono:

- 1) Nel paragrafo 5.1.1.1 "Opzioni relative al servizio" non è barrato l'operatore esclusivo. Vorremmo avere conferma che sia legato alla costruzione del modello economico, perché di fatto abbiamo richiesto operatori esclusivi;
- 2) Nella "Tabella – Risultato EXT Erlang C" vengono riportate 50 ore che presumiamo siano per operatore. Erano state stimate ca.100 chiamate/gg (25.947/anno), pertanto si chiede un chiarimento sul numero minimo ore/operatore normalizzato al giorno di 15,00;
- 3) Nel paragrafo 5.1.1.4.4 "Organizzazione e principali processi del Contact Center" viene riportato che il servizio di Call-Back è a seguito della chiusura della richiesta di servizio in realtà sono coinvolti tutti gli utenti che non sono potuti essere stati raggiunti/serviti, si chiede di confermare questa ultima interpretazione;
- 4) Nel paragrafo 5.1.1.4.6 "Schema dei costi" nelle tabelle con il dettaglio delle configurazioni, sembra che manchi la # 3 (forse per refuso è stata riportata ancora la #2);
- 5) Nel paragrafo 5.1.2.1 "Dialer e modello per l'erogazione del Servizio Outbound", per ciò che riguarda il processo, sembra descritto solo quello telefonico e non anche quello per le campagne e-mail;
- 6) Nel paragrafo 5.2.1.3, per ciò che attiene alla "Reportistica", sembra che questa sia solo relativa al traffico telefonico e non a tutti i ticket. A riguardo era stato a suo tempo inviato dalla scrivente un SAL con un esempio dell'attuale reportistica prodotta;
- 7) Per ciò che riguarda il capitolo 6 relativo agli SLA, si chiede un chiarimento sullo SLA11 in quanto sembra definito solo per i II livelli amministrativi e non anche per i II livelli tecnici.

Il RUP

Maurizio Trapanese (*)

(*) Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa.