

Classificazione documento: Consip Public

Oggetto: Accordo Quadro con più operatori economici sul quale basare l'aggiudicazione di appalti specifici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, per la prestazione dei servizi di Contact Center in outsourcing - ID SIGEF 1225

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito www.consip.it e sul sito www.acquistinretepa.it.

ERRATA CORRIGE

1) Capitolato d'Oneri AQ CC v1.7, paragrafo 5.3.2 pag. 37

La seguente tabella:

Segmentazione richieste	
Canali sincroni	90%
Canali asincroni	10%

è sostituita come segue:

Segmentazione richieste	
Canali sincroni	99%
Canali asincroni	1%

In fase di Appalto Specifico l'Amministrazione richiederà almeno un canale asincrono in misura percentuale pari o superiore a quanto specificato nella tabella "Segmentazione richieste".

IV Tranche

1) Domanda

Documento: Errata corrige e risposta chiarimenti_seconda trance - Risposta alla domanda 45

Domanda: In relazione alla risposta fornita da codesta Stazione Appaltante, si chiede di confermare i seguenti aspetti:

1. un'Amministrazione nell'ambito dell'Appalto Specifico potrà richiedere uno o più servizi e, per ciascun servizio, un'unica modalità operativa (operatore condiviso o in alternativa operatore esclusivo).
2. nell'ambito del singolo servizio richiesto dall'Amministrazione il calcolo della relativa base d'asta si ottiene moltiplicando il monte minuti totale (minuti canali sincroni e minuti asincroni) per il prezzo del canale telefonico individuato in funzione della fascia corrispondente a tale monte minuti e dello SLA richiesto per tale canale fermo restando quanto riportato nel paragrafo 11.1 del Capitolato d'Oneri.

Risposta

Si conferma.

2) Domanda

Documento: Errata corrige e risposta chiarimenti_seconda trance - Risposta alla domanda 57

Domanda: si chiede di confermare che nel caso in cui l'Amministrazione abbia richiesto come personalizzazione dell'Appalto Specifico la realizzazione di un servizio di self-caring mediante funzionalità

Classificazione documento: Consip Public

di Automatic Speech Recognition (ASR), Text to Speech (TTS) e Call Back System, i servizi erogati automaticamente tramite queste funzionalità, verranno rendicontati e fatturati sulla base dei minuti effettivi di “contatto”.

Risposta

Si conferma.

Dott. Domenico Casalino
(L'Amministratore Delegato)