



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

Servizio Logistica e gestione e monitoraggio dei  
servizi esternalizzati

Il direttore  
Dott. Ermenegildo Deolmi

PARMA 31/01/2014 PLOT 7668

**Oggetto:** PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER  
CONFERMA O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI, DISDETTA  
APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA - CODICE IDENTIFICATIVO GARA  
(CIG): 55051777C5 – **RISPOSTA A QUESITI 7.**

A seguito di quesiti pervenuti, si riporta di seguito la risposta relativa.

**QUESITO:** I numeri verdi che rimangono a carico delle Aziende come vengono reindirizzati sul Contact Center?

**RISPOSTA:** L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un "numero nero" a cui verrà associato il numero verde. La richiesta di associazione verrà fatta dalle Aziende.

**QUESITO:** - Il traffico telefonico in Outbound è a carico del fornitore del servizio?

**RISPOSTA:** Sì.

**QUESITO:** - In ordine al servizio aggiuntivo “Progetto Help Desk” dove si prevede una remunerazione del servizio a forfait giornaliero che volume di richieste vengono mediamente generate su base storica?

**RISPOSTA:** la media giornaliera di chiamate per il servizio di Help Desk e di numero 76,4; la durata media delle singole telefonate è 60 secondi.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente  
Il Direttore  
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1