



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 7/02/2014 Prot 9771

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 QUESITO 11.**

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

QUESITO: si chiede di esplicitare se il sistema telefonico per la ricezione delle telefonate, lo smistamento delle stesse agli operatori e l’effettuazione delle chiamate in out bond sia oggetto di fornitura da parte dell’aggiudicatario oppure venga messo a disposizione delle due Aziende committenti.

RISPOSTA: Il sistema telefonico deve essere messo a disposizione dall’aggiudicatario.

QUESITO: si chiede inoltre di chiarire cosa si intenda per “garanzia di gestione del servizio: 100%”, previsto all’art. 5 “Criteri di qualità del servizio” del Capitolato Speciale d’Appalto.

RISPOSTA: Per “garanzia di gestione del servizio: 100%”, si intende il rispetto delle seguenti specifiche: A) immediata comunicazione all’Azienda U.S.L. di Parma (Servizio Risorse Informatiche e Telematiche ed Ufficio Comunicazione) nei casi di interruzione del servizio per motivi tecnici; B) Mantenimento degli orari di servizio indicati.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente
Il Direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1