



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

PROT. 15804 DEL 27.02.2014

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 32.**

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

QUESITO: Nel capitolato speciale art.5, criteri di qualità del servizio, si definisce il tempo medio di attesa telefonica, nel mese considerato, come "il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore al netto delle chiamate abbandonate." Poiché il tempo include anche la durata del messaggio registrato sull’IVR, si chiede di esplicitare la durata in secondi di tali messaggi.

RISPOSTA:

Il tempo medio di attesa è indipendente dalla durata del messaggio relativo al risponditore automatico, dato che l’operatore, con riferimento al contratto in oggetto, potrà in ogni caso interrompere il messaggio per iniziare la conversazione. Nel caso, su decisione delle Aziende Sanitarie, venissero inseriti messaggi non interrompibili, la durata del messaggio non verrà conteggiata ai fini del calcolo del tempo medio di attesa.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente

Il Direttore

Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1