CHIARIMENTO SU QUESITO

Si forniscono i chiarimenti richiesti, nel medesimo ordine seguito dall'operatore economico istante.

1) Rif. Allegato n. 15, punto 3.1.2.: Si conferma che gli orari di servizio indicati per il servizio Inbound e per le attività di back-office escludono le festività.

2) Si premette che i dati richiesti, come di seguito esposti, NON devono rappresentare un vincolo per l'organizzazione del servizio futuro. È il fornitore che – sulla base della propria esperienza e dalle valutazioni in esercizio – dovrà ottimizzare il team di lavoro e l'organizzazione dei turni al fine di rispondere adeguatamente all'andamento del traffico che potrà subire variazioni nel tempo.
Per queste ragioni i dati non sono stati esposti all'interno del Capitolato tecnico e, vista la richiesta, vengono riportati nella presente sede, ferma restando la valenza puramente indicativa degli stessi, non potendo garantire che il comportamento del traffico sia il medesimo nel tempo.
Di seguito, quindi, si riportano i dati medi per il servizio di accoglienza chiamate operatori inbound.

a) curva di distribuzione chiamate per fascia oraria in un range di 2 mesi (gennaio – febbraio 2022)

Fascia Oraria		% chiamate
08:00	09:00	9,43%
09:00	10:00	13,03%
10:00	11:00	13,67%
11:00	12:00	13,34%
12:00	13:00	10,65%
13:00	14:00	5,98%
14:00	15:00	5,39%
15:00	16:00	7,12%
16:00	17:00	7,38%
17:00	18:00	8,08%
18:00	18:30	5,93%

media su bimestre genn-febb 2022

b) curva di distribuzione chiamate per giorno in un range di 4 mesi genn-aprile 2022

Giorno settimanale	% chiamate
Lunedì	20,3%
Martedì	21,1%
Mercoledì	20,1%
Giovedì	17,4%
Venerdì	17,5%
Sabato	3,5%

media su finestra genn-aprile 2022

c) curva di distribuzione chiamate mese per l'anno 2022

Mese (anno 2022)	% chiamate
Gennaio	10,48%
Febbraio	8,78%

Marzo	9,63%
Aprile	7,68%
Maggio	8,07%
Giugno	7,30%
Luglio	6,68%
Agosto	6,44%
Settembre	7,99%
Ottobre	9,91%
Novembre	9,00%
Dicembre	8,04%

anno 2022

Per il personale di back-office non si dispongono di dati di distribuzione di carico per fascia oraria, giorno, mese.

3) Rif. Allegato n. 15, punto 4: Si conferma che il valore tempo medio chiamata di 4,15 (4 minuti, 9 secondi) non comprende il tempo di after call work. Il tempo medio di after call work è 0,25 minuti (15 secondi), calcolato sull'anno 2022.

4) Rif. Capitolato Speciale, pag. 14/35, punto 3.2.2. Infrastruttura di servizio: L'indicazione citata rappresenta un evidente refuso di compilazione, trattandosi di "full outsourcing" (anche come specificato al cap.3.2.5): correttamente va sostituito la parola "Asl Bari" con "Il fornitore". Riportiamo il capoverso per intero, onde giustificare il senso del refuso: *"Il fornitore aggiudicatario avrà la responsabilità del corretto funzionamento di tutti i componenti hardware e software forniti per l'espletamento dei servizi. Il fornitore metterà a disposizione un'infrastruttura propria che sia in grado di svolgere tutte le principali funzionalità necessarie per l'erogazione dei servizi di Contact Center. La proposta del Fornitore dovrà essere in modalità "full outsourcing", prevedendo, oltre al personale di servizio e relativa logistica, anche i sistemi necessari all'erogazione dei servizi di Contact Center, le cui caratteristiche minime sono descritte nel seguito"*.

5) Rif. Capitolato Speciale d'appalto, pag. 8/35, punto 3.1. Servizi operatore "inbound": Il sistema CUP (Centro Unico di Prenotazione) è una piattaforma software web di terza parte messa a disposizione dall'Amministrazione (anche in fase formativa, come riportato al Cap. 3.1.1) e NON è oggetto di gara.

6) Rif. Capitolato Speciale d'appalto, pag. 17/35, punto 3.2.5. Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio: Si conferma che il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio debba essere un sistema messo a disposizione del fornitore per la gestione dei ticket, da utilizzare in parallelo rispetto al sistema informativo CUP (ma non in sovrapposizione), secondo le funzionalità descritte all'interno del medesimo paragrafo, che non coincidono con quelle espletate dal sistema di Prenotazione.