



## CHIARIMENTI QUATER

### **D13.** Disciplinare Tecnico.

Art. 3 Modalità di esecuzione del servizio, pag. 3

Per i servizi in inbound (contact center e call center) è richiesto al Fornitore di mettere a disposizione dei numeri verdi o questi sono a carico di Asia Napoli?

**R13.** È prevista la configurazione da parte dell'operatore telefonico di ASIA del numero verde di ASIA ad un numero di telefono dell'impresa aggiudicataria (cd. black number)

I costi del numero verde di ASIA sono a carico di Asia Napoli.

### **D14.** Disciplinare Tecnico.

Cap. 3.1 Servizio di Call Center, pag. 4

In caso di eventi eccezionali, comunicati con un preavviso di un giorno da parte di Asia, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire l'assorbimento di picchi di chiamate fino ad un aumento del 100% giornaliero. Dato il breve preavviso, si chiede se l'impresa è tenuta al rispetto dei livelli di servizio contrattuali o le chiamate potranno essere gestite in "best effort".

**R14.** Siccome si tratta di chiamate telefoniche, l'azienda deve rispettare i livelli di servizio contrattuali richiesti nel disciplinare tecnico.

### **D15.** Disciplinare Tecnico.

Cap. 3.2.2.2 Newsletter / Campagne direct mailing.

Il volume stimato di attività di newsletter/campagne emailing è 24; questo dato è da ritenersi annuo? Sono da ipotizzare due attività al mese di newsletter/campagne?

**R15.** Quesito non tecnico.

### **D16.** Disciplinare Tecnico.

Cap. 3.3 Personale Si chiede di conoscere la durata indicativa dell'attività di informazione a cura di Asia.

**R16.** Quesito non tecnico.

### **D17.** Disciplinare di Gara

H- Contenuto della busta' B - "Offerta Tecnica" Pag. 19

Si chiede se il numero dei curricula debba corrispondere al numero di operatori da formare. Si chiede inoltre se i curricula possono essere presentati in forma anonima ed in formato europeo.

Si chiede se i documenti tecnici devono avere un limite massimo di pagine.

Si chiede se ci sono vincoli su dimensione, carattere e interlinea per la redazione della relazione tecnica.

**R17.** Quesito non tecnico.



ISO 9001 - Cert. n.285110





**D18.** Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio.

L'applicazione di gestione chiamate messa a disposizione da Asia è un'applicazione client/server o web?

**R18.** L'applicazione di gestione delle chiamate messa a disposizione da parte di Asia è del tipo Client/server.

**D19.** Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio Modalità di attribuzione del punteggio. Quali sono i requisiti hardware e software necessari all'installazione dell'applicazione presso la sede del Contact Center?

**R19.** I requisiti minimi hardware e software necessari per l'installazione dell'applicativo lato desktop sono i seguenti:

- PC
- 1 Processore i7 o equivalente
- 4 GB di RAM
- 8 GB di spazio su disco disponibili
- S.O. Microsoft Windows 7 Pro / Windows 10 Pro

**D20.** Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio Modalità di attribuzione del punteggio.

Il data base che ospita l'applicazione è presente solo lato Asia?

Di che tipo di database si tratta?

**R20.** L'installazione del software sui desktop è a carico della ditta aggiudicataria. Il personale tecnico di ASIA provvederà a formare il personale tecnico della ditta aggiudicataria per installare il software sui propri desktop.

Il Db è DB2 Ibm ed è disponibile solo sui server di ASIA.

**D21.** Allegato A - Descrizione del software per la gestione delle chiamate. Allegato B - Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio.

Il server su cui sarà installata l'applicazione è di proprietà Asia o deve essere messo a disposizione dal Fornitore?

**R21.** Asia metterà a disposizione n. 2 server Ibm in mirroring con ruolo di DB-server e Application-server. I server, di proprietà di ASIA, verranno ubicati presso il locale ced della ditta aggiudicataria e dovranno essere raggiungibili dal software dei Personal computer dedicati al servizio di contact center ASIA.



ISO 9001 - Cert. n.28510





**D22.** Allegato B - Modalità di attribuzione del punteggio.

La valutazione tecnica dell'Elemento A2 terrà conto, tra le altre, delle "Risorse umane specializzate dedicate". A tal fine è necessario presentare i CV tipo delle risorse specializzate o può essere solo indicato il numero dei tecnici/sistemisti che saranno messi a disposizione?

**R22.** Oltre a indicare il numero dei tecnici/sistemisti messi a disposizione del servizio, potrebbe essere utile conoscere le skill tecniche offerte dimostrabili dai Cv.



ISO 9001 - Cert. n.28510



**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi, 37/d

Tel. +39 081 7351515 • Fax +39 081 2420683 • e-mail: [direzione.acquisti@asianapoli.it](mailto:direzione.acquisti@asianapoli.it) • C.F. e P. Iva 07494740637