PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Servizio Appalti
Ufficio gare servizi e forniture
Via Dogana n. 8 – 38122 Trento
T +39 0461 496444
F +39 0461 496422
pec *serv.appalti@pec.provincia.tn.it*
@ *serv.appalti@provincia.tn.it*
web *www.appalti.provincia.tn.it*

AGENZIA PROVINCIALE PER GLI APPALTI E CONTRATTI

NOTA DI CHIARIMENTI N. 1

(pubblicata sul sito www.appalti.provincia.tn.it, nelle piattaforme SAP-SRM e SICOPAT)

Oggetto: GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN 2 LOTTI, PER L'AFFIDAMENTO IN APPALTO, MEDIANTE IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA, DI SERVIZI DI CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE S.p.A.

In riscontro alla richiesta di chiarimento pervenuta il cui testo si riporta di seguito e a fronte di quanto comunicato per competenza da Trentino Digitale S.p.A. con nota n. 0809550 dd. 16.12.2020, si si dispone la pubblicazione di quanto segue:

Quesito n. 1:

In riferimento alla gara di cui in oggetto richiede il seguente chiarimento:
- dall' analisi degli SLA indicati nel bando, a nostro avviso manca quello "principe" e cioè quello della disponibilità del servizio ovvero della qualità alias "chiamate risposte" secondo la seguente formula:
¬¬¬___NO (NUMERO OCCUPAZIONI) NC (NUMERO risposte CONVERSAZIONI) esempio: 100 chiamate in arrivo 80 chiamate risposte disponibilità pari all'80% Disponibilità:NO/NC
Si tratta di vostra precipua scelta?Significa che non c'è un minimo di chiamate da soddisfare? Normalmente si parte dall'80% altrimenti il servizio non viene garantito correttamente. Se avete previsto 100.000 contatti ricevibili principalmente per via telefonica (vedi pagina 7 punto 2.3.1), la domanda è la seguente:- quale è la percentuale minima da garantire come risposta? A nostro modesto parere riteniamo che sia indispensabile prevederlo per garantire un livello di servizio adeguato ed una risposta sicura al cittadino cliente.

Risposta:
Nella documentazione di gara è indicato il Service Level Agreement (SLA) relativo al numero di "chiamate abbandonate", piuttosto che al numero di "chiamate risposte".
Il quesito trova risposta nella complementarietà dell'indice "chiamate abbandonate/ chiamate totali", rispetto all'indice "chiamate risposte/ chiamate totali" da Voi utilizzato nel quesito.

Riferimenti alla documentazione:

1) documento Capitolato Tecnico "SERVIZIO DI HELP DESK PER IL CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE" è indicato:
- al paragrafo "3.2.1. SLA A REGIME: SERVIZIO DI HELP DESK BASE" la voce "Servizio di Help Desk Base – Chiamate abbandonate:" il cui Service Level Agreement è richiesto inferiore o uguale al 3% delle chiamate;
- al paragrafo "3.2.3. SLA A REGIME: SERVIZIO DI HELP DESK AVANZATO" la voce "Servizio di Help Desk Base – Chiamate abbandonate:" il cui Service Level Agreement è richiesto inferiore o uguale al 3% delle chiamate;
- in appendice 3, la tabella "Tabella 2 - Servizio di Help Desk Base – Chiamate abbandonate" indica lo SLA relativo alla "Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore", dove il valore soglia è <= 3
- in appendice 3, la tabella "Tabella 11 - Servizio di Help Desk Avanzato – Chiamate abbandonate" indica lo SLA relativo alla "Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore", dove il valore soglia è <= 3

2) documento Capitolato Tecnico "SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL CUSTOMER SERVICE DESK DI TRENTINO DIGITALE" è indicato:
- al paragrafo "3.2.1. SLA A REGIME" la voce "Servizio di Contact Center – Chiamate abbandonate:" il cui Service Level Agreement è richiesto inferiore o uguale al 3% delle chiamate;
- in appendice 3, la tabella "Tabella 2 - Servizio di Contact Center – Chiamate abbandonate" indica lo SLA relativo alla "Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore", dove il valore soglia è <= 3;

Come indicato nella documentazione "una chiamata si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione del sistema telefonico".

IL DIRIGENTE
dott. Paolo Fontana -

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).

RP/MP
Responsabile del procedimento: dott.ssa Mirta Parnasso