



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER DEL SERVIZIO SERVIZI TRIBUTARI DEL COMUNE DI FERRARA PER IL PERIODO DI TRE ANNI CON DECORRENZA DAL 1/01/2016 AL 31/12/2018. (CIG n. 641892152D)

Risposte a quesiti alla data del 11/11/2015

Quesito n. 13:

Le chiamate al numero verde Servizio Servizi Tributarî del Comune di Ferrara sono a vostro carico o saranno a carico dell'aggiudicatario?

~~Risposta: le chiamate sono a carico dell'aggiudicatario.~~

ERRATA CORRIGE

la risposta corretta è:

R - Le chiamate sono a carico dell'Amministrazione Comunale.

Quesito n. 14:

Esiste già un IVR definito? A che livello dell'albero si prevede il contatto con l'operatore umano?

Risposta: non esiste un IVR già definito. La ditta aggiudicataria potrà strutturare il proprio IVR con l'unico limite di assicurare l'osservanza di tutti gli adempimenti e le funzionalità previste nell'art. 2 del Capitolato ed in generale negli Atti della Gara.

Quesito n. 15:

Capitolato, art. 2 punto D) capoverso 2), E) ed R), è possibile avere un fac-simile dei Report attualmente utilizzato e compilato, così da poterlo ricostruire dettagliatamente?

Risposta: non esiste un modello standard. La ditta aggiudicataria del servizio potrà elaborare liberamente la forma che intende dare ai propri report periodici e fornire le informazioni richieste operando sulla base dei propri criteri di efficacia ed efficienza, con l'unico limite, naturalmente, che è rappresentato dall'obbligo di assicurare che la fornitura di tutti dati richiesti negli Atti di Gara avvenga nel pieno rispetto dei principi di adeguatezza, completezza ed esaustività.

Quesito n. 16:

Capitolato, art. 2 punto M), gli appuntamenti verranno presi solo dal Call center oppure anche dai vostri uffici? Nel caso della seconda ipotesi, dovremmo mettere a disposizione una agenda condivisa con i vostri operatori?

Risposta: nessuna agenda condivisa. Il Call Center prende appuntamenti nei limiti delle postazioni e del numero di pratiche che gli Uffici preventivamente autorizzano. Es. due postazioni, una pratica ogni 30 minuti dalle ore 9 alle ore 12.30. Pertanto 16 pratiche.

Quesito n. 17:

Capitolato, art. 2 punto T), per l'effettuazione dell'indagine di customer satisfaction le telefonate saranno a vostro carico o a carico dell'aggiudicatario?

Risposta: le telefonate sono a carico dell'aggiudicatario.