Signature Not Verified
Il Direttore Generale: Paolo Fortuna
il giorno 30/09/2022
Motivo: Per approvazione

REGIONE DEL VENETO

ULSS6 EUGANEA

N. 611 **del** 30-09-2022

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

dott. Paolo FORTUNA

Coadiuvato dai Signori:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO:	dr.ssa Michela Barbiero
DIRETTORE SANITARIO	dr. Aldo Mariotto
DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI	dr.ssa Maria Chiara Corti

Note Trasparenza: Con il presente provvedimento si formalizza l'adesione, già disposta in urgenza, alla Convenzione attiva stipulata da Consip SPA denominata "Servizi di contact center in outsourcing 2 - Lotto 1" per l'attività di Contact Tracing Covid-19 per il Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda ULSS n. 6 Euganea, per il periodo di 12 mesi.

OGGETTO: Formalizzazione della adesione, già disposta in urgenza, alla Convenzione attiva stipulata da Consip SPA denominata "Servizi di contact center in outsourcing 2 - Lotto 1" per l'attività di Contact Tracing Covid-19 per il Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda ULSS n. 6 Euganea, per il periodo di 12 mesi. CIG 9348315993.

Il Direttore dell'UOC Provveditorato Dott.ssa Lucia Berzioli, responsabile del procedimento, attestata la regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale in materia, nonché con gli atti di programmazione aziendali, riferisce quanto segue.

Visto che:

- l'ultimo Piano di Sanità Pubblica, adottato dalla Regione Veneto con DGR n. 264/2022, precisa che "i protocolli per la gestione del tracciamento dei casi positivi e dei relativi contatti rimangono uno strumento chiave per il contrasto della diffusione di SARS-CoV-2" nonché "Le Aziende ULSS, mantenendo attive le Centrali operative di "Contact Tracing", devono modulare la loro dotazione organica in funzione del numero di positivi e dell'attività di tracciamento connessa";

- le indicazioni regionali (DGRE 782 del 16.06.2020), in applicazione al DL n. 34 del 19.05.2020 prevedono, per l'espletamento dell'attività di Contact Tracing Covid-19, 1 unità di personale ogni 10.000 abitanti;

Considerato che in data 30.09.2022 viene a scadere il contratto relativo al "Servizio di contact tracing per il Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda ULSS n. 6 Euganea" (CIG 9038799CE3), affidato con propria determinazione n. 157/2022 al Consorzio Stabile Cento Orizzonti SCARL di Castelfranco Veneto (TV), C.F. e P. IVA 03926200266, successivamente oggetto di proroga da ultimo con propria determinazione n. 1849/2022, peraltro insufficiente, in ragione del limitato numero di risorse di personale impiegato, a garantire la gestione del servizio di Contact Tracing con riferimento agli obiettivi posti dalla normativa vigente, come dichiarato dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione;

Considerato che, con note prot. nn. 107889 del 24.06.2022 e 110897 del 30.06.2022, il suddetto Direttore del Dipartimento di Prevenzione ha sottolineato l'urgenza e l'importanza di continuare a garantire, anche oltre il suddetto termine del 30.09.2022, e soprattutto di implementare, il servizio in oggetto in ragione del rapido incremento di casi positivi registratosi negli ultimi mesi, al fine di rispettare le prescrizioni normative vigenti in materia (DGR n. 264/2022; DGRE 782 del 16.06.2020, in applicazione al DL n. 34 del 19.05.2020);

Considerato che, per la citata tipologia di servizio, nello scorso mese di agosto era ancora attiva, con la necessaria disponibilità prestazionale, una convenzione Consip SPA denominata "Servizi di contact center in outsourcing 2 – Lotto 1", stipulata da Consip SPA con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile di Pistoia;

Visti, a tale proposito:

1. l'art. 26 della Legge 23.12.1999, n. 488;
2. l'art. 58 della Legge 23.12.2000, n. 388;
3. il DM 24 febbraio 2000;
4. il DM 2 maggio 2001;
5. l'art. 24 della Legge 27.12.2002, n. 289, e la Legge 1.08.2003, n. 212, di conversione del D.L. 143/2003;
6. la Legge 30.07.2004, n. 191, di conversione del D.L. 168/2004;
7. la Legge 23.12.2005, n. 266;
8. la Legge 27.12.2006, n. 296;
9. la Legge 24.12.2007, n. 244;
10. la Legge 28.12.2015, n. 208;

Considerato che, dopo un'approfondita analisi effettuata di concerto dall'UOC Provveditorato e dal Dipartimento di Prevenzione, è stata valutata la compatibilità dei contenuti della predetta Convenzione con le specifiche esigenze del servizio di Contact Tracing Covid-19;

Considerato che, in vista dell'adesione alla citata Convenzione, il Dipartimento di Prevenzione ha avviato una serie di incontri preliminari con il Consorzio appaltatore volti a personalizzare il servizio e a definire le specifiche esigenze dello stesso, all'esito dei quali si è pervenuti alla predisposizione, ai sensi dell'art. 3.1.2 del Capitolato Tecnico, del Disegno Esecutivo necessario ai fini della personalizzazione tecnica dei contenuti contrattuali e alla successiva emissione dell'ordinativo di adesione alla predetta Convenzione (Ordine n. 6895148 del 29.07.2022), con l'accordo che il servizio potrà essere modulato nel tempo in ragione delle effettive esigenze dell'Azienda Ulss n. 6 Euganea come definite di volta in volta dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione in base all'andamento della pandemia e alla normativa che verrà eventualmente emanata;

Vista la nota prot. n. 0136566/VI.9/PRO/LB/gp del 22.08.2022 indirizzata alla Commissione Regionale per gli Investimenti in Tecnologia ed Edilizia (CRITE) con la quale è stata comunicata l'avvenuta adesione, per il periodo di 12 mesi, alla Convenzione Consip suddetta, stante l'estrema urgenza di procedere all'adesione in oggetto, non compatibile con i tempi dell'ordinaria richiesta di autorizzazione all'adesione alla suddetta Convenzione stipulata da Consip Spa come previsto dalle DGRV n. 2353 del 29.12.2011, n. 522 del 20.04.2018 e n. 1953 del 23.12.2019;

Considerato, conseguentemente, il fabbisogno complessivo derivante dall'adesione alla predetta Convenzione per il periodo di 12 mesi, come di seguito riportato:

- Servizi operatore:
  - Servizio Inbound a FTE (Configurazione#1) 95% – Multilingua base: €18,837/ora, pari ad un costo complessivo di €1.127.507,472 (IVA esclusa) per il periodo di 12 mesi;
  - Servizio Inbound a FTE (Configurazione#2) 5% – Multilingua base – Competenze specialistiche: €21,536/ora, pari ad un costo complessivo di €67.967,616 (IVA esclusa) per il periodo di 12 mesi;
- Servizi a supporto – Infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi in modalità outsourcing: €1.400,00 (IVA esclusa) per il periodo di 12 mesi;
- Importo complessivo contrattuale per il periodo di 12 mesi: €1.196.875,088 (IVA esclusa).

Considerato, pertanto, di formalizzare l'adesione alla Convenzione attiva denominata "Servizi di contact center in outsourcing 2 – Lotto 1" stipulata da Consip SPA con il

Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile di Pistoia, per il periodo di 12 mesi, con decorrenza del contratto dal 01.08.2022, per un importo contrattuale complessivo di €1.196.875,088 (IVA esclusa), corrispondente al seguente volume prestazionale (come da configuratore Consip allegato al presente provvedimento):

- Servizi operatore:
  - Servizio Inbound a FTE (Configurazione#1) 95% – Multilingua base: €18,837/ora, pari ad un costo complessivo di €1.127.507,472 (IVA esclusa) per il periodo di 12 mesi;
  - Servizio Inbound a FTE (Configurazione#2) 5% – Multilingua base – Competenze specialistiche: €21,536/ora, pari ad un costo complessivo di €67.967,616 (IVA esclusa) per il periodo di 12 mesi;
- Servizi a supporto – Infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi in modalità outsourcing: €1.400,00 (IVA esclusa) per il periodo di 12 mesi;
- Importo complessivo contrattuale per il periodo di 12 mesi: €1.196.875,088 (IVA esclusa);

Si rappresenta che la spesa conseguente al presente provvedimento trova copertura nel programma di spesa n. 60101107 dell'anno in corso, assegnato alla struttura U.O.C. Economato, e verrà imputata come segue:

- al conto: 400202011206 – B.2.B.1.12.C.1 "Altri servizi non sanitari esternalizzati" per €608.411,50 (IVA inclusa);

mentre per l'anno 2023, sarà prevista nel programma di spesa che verrà attribuito nell'anno di competenza e verrà imputata come segue:

- anno 2023 – conto 400202011206 – B.2.B.1.12.C.1 "Altri servizi non sanitari esternalizzati" per €851.776,10 (IVA inclusa).

Considerato che è necessario nominare, ai sensi e per gli effetti di cui gli artt. 101 e 102 del D.Lgs n, 50/2016, richiamata la Linea Guida Anac n. 3 (art. 10.2, lett. a e lett. e), approvata dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1096 del 26.10.2016, aggiornata con deliberazione n. 1007 dell'11.10.2017, "*trattandosi di servizio del valore superiore ad euro 500.000,00 e per ragioni concernenti l'organizzazione interna alla stazione appaltante, che impongano il coinvolgimento di unità organizzative diverse da quella cui afferiscono i soggetti che hanno curato l'affidamento*", il Direttore dell'esecuzione del Contratto (DEC);

Considerato, infine, che il presente provvedimento dà titolo all'accantonamento degli incentivi per le funzioni tecniche di cui all'art. 113 del D.lgs. n. 50/2016, da effettuarsi in sede di chiusura del Bilancio di esercizio dell'anno 2022, a valere sul conto B.14.D.9) Acc. Incentivi funzioni tecniche art. 113 D.Lgs. 50/2016, per un importo pari ad €8.930,00, secondo le modalità e nella misura previste dal Regolamento per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche approvato con deliberazione del Commissario n. 136 del

25/02/2021;

Per quanto su relazionato si propone l'adozione del presente atto, nei termini indicati;

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto della suestesa proposta e accertato che il proponente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla conformità con la vigente legislazione statale e regionale, nonché con gli atti di programmazione aziendali;

Ritenuto di dover adottare in merito i provvedimenti necessari;

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Sociali, per quanto di rispettiva competenza;

In base ai poteri conferitigli con D.P.G.R. n. 25 del 26.02.2021;

DELIBERA

1. di prendere atto di quanto espresso dal proponente, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

2. di formalizzare, per le motivazioni esposte in premessa, l'adesione alla Convenzione attiva denominata "Servizi di contact center in outsourcing 2 – Lotto 1" stipulata da Consip SPA con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile di Pistoia, per il periodo di 12 mesi, già avvenuta in urgenza con Ordine n. 6895148 del 29.07.2022, con decorrenza del contratto dal 01.08.2022 fino al 31.07.2023, per un importo contrattuale complessivo di €1.196.875,088 (IVA esclusa), corrispondente al seguente volume prestazionale (come da configuratore Consip allegato al presente Provvedimento):
   - Servizi operatore:
     - Servizio Inbound a FTE (Configurazione#1) 95% – Multilingua base: €18,837/ora, pari ad un costo complessivo di €1.127.507,472 (IVA esclusa);
     - Servizio Inbound a FTE (Configurazione#2) 5% – Multilingua base – Competenze specialistiche: €21,536/ora, pari ad un costo complessivo di €67.967,616 (IVA esclusa);
   - Servizi a supporto – Infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi in modalità outsourcing: €1.400,00 (IVA esclusa);
   - Importo complessivo contrattuale per 12 mesi: €1.196.875,088 (IVA esclusa);

3. di prendere atto che il contratto avverrà alle condizioni e norme già definite negli atti di gara da Consip SPA;

4. di prendere atto che il servizio e conseguentemente la relativa spesa potrà essere modulato nel tempo in ragione delle effettive esigenze dell'Azienda Ulss n. 6 Euganea come definite di volta in volta dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione in base all'andamento della pandemia e alla normativa che verrà eventualmente emanata;

5. di prendere atto che, come dichiarato dal proponente, la spesa di €1.460.187,61 (IVA inclusa) conseguente al presente provvedimento, trova copertura come esplicitato nelle premesse;

6. di nominare, ai sensi e per gli effetti di cui gli artt. 101 e 102 del D.Lgs n, 50/2016, richiamata la Linea Guida Anac n. 3 (art. 10.2, lett. a e lett. e), approvata dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1096 del 26.10.2016, aggiornata con deliberazione n. 1007 dell'11.10.2017, "*trattandosi di servizio del valore superiore ad euro 500.000,00 e per ragioni concernenti l'organizzazione interna alla stazione appaltante, che impongano il coinvolgimento di unità organizzative diverse da quella cui afferiscono i soggetti che hanno curato l'affidamento*", Direttore dell'esecuzione del contratto la Dott.ssa Lorena Gottardello, Dirigente Medico in servizio presso la U.O.C. Servizio Igiene e Sanità Pubblica;

7. di dare atto che l'accantonamento degli incentivi per le funzioni tecniche di cui all'art. 113 del D.lgs. n. 50/2016, pari ad €8.930,00, secondo le modalità e nella misura previste dal Regolamento per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche approvato con deliberazione del Commissario n. 136 del 25/02/2021, verrà effettuato in sede di chiusura di bilancio d'esercizio 2022, a valere sul conto B.14.D.9) Acc. Incentivi funzioni tecniche art. 113 D.Lgs. 50/2016;

8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento secondo le modalità previste dall'art. 29 del D.lgs. n. 50/2016;

9. di incaricare l'UOC Affari Generali di pubblicare il presente provvedimento nell'Albo online dell'Azienda ULSS6 Euganea.

Il Direttore Generale
dr. Paolo Fortuna

Direttore Amministrativo	Direttore Sanitario	Direttore dei Servizi Socio Sanitari
dr.ssa. Michela Barbiero	dr. Aldo Mariotto	dr.ssa Maria Chiara Corti

acquistinretepa

Servizi di Contact Center in Outsourcing - edizione 2

Lotto 1 o Lotto 3

Amministrazione: ULSS 6 Euganea

Servizio di Contact Center relativo al Contact Tracing COVID-19

Il presente foglio di calcolo è utile per la determinazione del prezzo dei servizi richiesti nell'ambito della Convenzione Servizi di Contact Center ed. 2 relativamente al Lotto 1 o Lotto 3.
Tale foglio sarà utilizzato dall'Amministrazione per effettuare una prima stima economica relativa al proprio servizio di Contact Center e dovrà essere allegato alla Richiesta di disegno inviata al Fornitore.
La versione finale di tale foglio, risultante a seguito del Disegno Esecutivo concordato tra Amministrazione e Fornitore, dovrà essere allegata dall'Amministrazione all'ordinativo di fornitura effettuato sul sistema di e-procurement.

Inserire i dati dimensionali relativi ai servizi richiesti nel foglio "Servizi di CC2", ESCLUSIVAMENTE NELLE CELLE CON SFONDO VERDE (in base all'unità di misura prevista) .
Si precisa che in caso di primo ordinativo il Servizio Operatori Inbound deve essere richiesto obbligatoriamente.

N.B.: I dati relativi ai Servizi Operatore Inbound dovranno essere inseriti nei fogli "Servizio Inbound Sincrono", "Servizio Inbound Asincrono" e "Servizio Inbound FTE" in base al servizio e NON nel foglio "Servizi di CC2"

Sulla base dei dati inseriti il costo complessivo dei servizi richiesti per una durata di 12 mesi è pari a Euro: **€ 1.196.875,088**

Sulla base dei servizi richiesti e dei dati inseriti, di seguito si riportano gli elementi del catalogo e le informazioni da inserire a sistema (evidenziati con colore viola e testo bianco)

Scheda	Prodotto	Quantità	Durata
Servizio Operatore Inbound Sincrono	Servizio Operatore Inbound Sincrono		
Servizio Operatore Inbound Asincrono	Servizio Operatore Inbound Asincrono		
Servizio Operatore Inbound a FTE	**Servizio Operatore Inbound a FTE**	**99.622,924**	**12**
Servizio Outbound	Servizio Outbound		
Sistemi in ASP	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - ASP		
Sistemi in ASP	Sistema di gestione della base dati di conoscenza - ASP		
Sistemi in ASP	Sistema di accesso ed accoglienza - ASP		
Servizio di formazione ASP	Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP		
Servizio di telefonia	Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)		
Servizio di telefonia	Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)		
Servizio di telefonia	Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)		
Servizio di telefonia	Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)		
Servizio di telefonia	Traffico da Rete Fissa - Numero Premium		
Servizio di telefonia	Traffico da Rete Mobile - Numero Premium		
Servizio di telefonia	Scatto alla risposta da Rete Mobile - Numero Premium		
Servizio di telefonia	Canale telefonico per collegamento tra sede fornitore e sede PA		
Servizio di telefonia	SMS		
Servizio di connettività dati	Connettività [2 Mbit/s]		
Servizio di connettività dati	Connettività [2 Mbit/s] - Alta affidabilità		
Servizio di connettività dati	Connettività [2 Mbit/s] - BGA per almeno 1 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [2 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 1 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [10 Mbit/s]		
Servizio di connettività dati	Connettività [10 Mbit/s] - Alta affidabilità		
Servizio di connettività dati	Connettività [10 Mbit/s] - BGA per almeno 5 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [10 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 5 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [50 Mbit/s]		
Servizio di connettività dati	Connettività [50 Mbit/s] - Alta affidabilità		
Servizio di connettività dati	Connettività [50 Mbit/s] - BGA per almeno 25 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [50 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 25 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [100 Mbit/s]		
Servizio di connettività dati	Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità		
Servizio di connettività dati	Connettività [100 Mbit/s] - BGA per almeno 50 Mbit/s		
Servizio di connettività dati	Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 50 Mbit/s		
Servizio di integrazione	**Capo Progetto**	**2**	
Servizio di integrazione	Analista Funzionale		
Servizio di integrazione	Analista Programmatore		
Servizio di integrazione	Programmatore		
Servizio di integrazione	**Sistemista DBA Senior**	**2**	
Servizio di integrazione	**Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi**	**2**	

Servizio di integrazione	Specialista di tecnologia/prodotto
Servizio di revisione dei processi	Capo Progetto
Servizio di revisione dei processi	Consulente Senior
Servizio di revisione dei processi	Consulente Junior

Servizio Operatore Inbound Sincrono	Servizio Operatore Inbound Sincrono - Acquisti successivi
Servizio Operatore Inbound Asincrono	Servizio Operatore Inbound Asincrono - Acquisti successivi
Servizio Operatore Inbound a FTE	Servizio Operatore Inbound a FTE - Acquisti successivi
Servizio Outbound	Servizio Outbound - Acquisti successivi
Sistemi in ASP	Sistemi in ASP - Acquisti successivi
Sistemi in ASP	Sistemi in ASP - Acquisti successivi
Sistemi in ASP	Sistemi in ASP - Acquisti successivi
Servizio di formazione ASP	Servizio di formazione ASP - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di telefonia	Servizio di telefonia - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi
Servizio di connettività dati	Servizio di connettività dati - Acquisti successivi

Servizio Operatore Inboun	Servizio Operatore Inbound Sincrono, per acquisti successivi
Servizio Operatore Inboun	Servizio Operatore Inbound Asincrono, per acquisti successivi
Servizio Operatore Inboun	Servizio Operatore Inbound a FTE, per acquisti successivi
Servizio Outbound	Servizio Outbound, per acquisti successivi
Sistema di gestione dei co	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - ASP, per acquisti successivi
Sistema di gestione della b	Sistema di gestione della base dati di conoscenza - ASP, per acquisti successivi
Sistema di accesso ed acc	Sistema di accesso ed accoglienza - ASP, per acquisti successivi
Servizio di formazione per	Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP, per acquisti successivi
Traffico Telefonico Inboun	Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa), per acquisti successivi
Traffico Telefonico Inboun	Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile), per acquisti successivi
Traffico Telefonico Outbo	Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa), per acquisti successivi
Traffico Telefonico Outbo	Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile), per acquisti successivi
Traffico da Rete Fissa - Nu	Traffico da Rete Fissa - Numero Premium, per acquisti successivi
Traffico da Rete Mobile - N	Traffico da Rete Mobile - Numero Premium, per acquisti successivi
Scatto alla risposta da Ret	Scatto alla risposta da Rete Mobile - Numero Premium, per acquisti successivi
Canale telefonico per colle	Canale telefonico per collegamento tra sede fornitore e sede PA, per acquisti successivi
SMS	SMS, per acquisti successivi
Connettività [2 Mbit/s]	Connettività [2 Mbit/s], per acquisti successivi
Connettività [2 Mbit/s] - A	Connettività [2 Mbit/s] - Alta affidabilità, per acquisti successivi
Connettività [2 Mbit/s] - B	Connettività [2 Mbit/s] - BGA per almeno 1 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [2 Mbit/s] - A	Connettività [2 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 1 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [10 Mbit/s]	Connettività [10 Mbit/s], per acquisti successivi
Connettività [10 Mbit/s] -	Connettività [10 Mbit/s] - Alta affidabilità, per acquisti successivi
Connettività [10 Mbit/s] -	Connettività [10 Mbit/s] - BGA per almeno 5 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [10 Mbit/s] -	Connettività [10 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 5 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [50 Mbit/s]	Connettività [50 Mbit/s], per acquisti successivi
Connettività [50 Mbit/s] -	Connettività [50 Mbit/s] - Alta affidabilità, per acquisti successivi
Connettività [50 Mbit/s] -	Connettività [50 Mbit/s] - BGA per almeno 25 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [50 Mbit/s] -	Connettività [50 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 25 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [100 Mbit/s]	Connettività [100 Mbit/s], per acquisti successivi
Connettività [100 Mbit/s]	Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità, per acquisti successivi
Connettività [100 Mbit/s]	Connettività [100 Mbit/s] - BGA per almeno 50 Mbit/s, per acquisti successivi
Connettività [100 Mbit/s]	Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 50 Mbit/s, per acquisti successivi

Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Capo Progetto	Capo Progetto, per acquisti successivi
Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Analista Funzionale	Analista Funzionale, per acquisti successivi
Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Analista Programmatore	Analista Programmatore, per acquisti successivi
Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Programmatore	Programmatore, per acquisti successivi
Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Sistemista DBA Senior	Sistemista DBA Senior, per acquisti successivi
Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Tecnico di collaudo ed int	Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi, per acquisti successivi
Servizio di integrazione	Servizio di integrazione - Acquisti successivi	Specialista di tecnologia/p	Specialista di tecnologia/prodotto, per acquisti successivi
Servizio di revisione dei processi	Servizio di revisione dei processi - Acquisti successivi	Capo Progetto	Capo Progetto, per acquisti successivi
Servizio di revisione dei processi	Servizio di revisione dei processi - Acquisti successivi	Consulente Senior	Consulente Senior , per acquisti successivi
Servizio di revisione dei processi	Servizio di revisione dei processi - Acquisti successivi	Consulente Junior	Consulente Junior, per acquisti successivi

<--------- Pulsante per ripulire i campi

Primo ordinativo	**SI**	*Indicare obbligatoriamente se primo ordinativo o meno*
Durata (Numero di mesi)	**12**	*Inserire obbligatoriamente la durata prevista. Nel caso di primo ordinativo la durata dovrà essere pari a 12, ovvero 24, ovvero 36, ovvero 48 mesi, considerando che una durata di 48 mesi potrà essere richiesta solo aderendo entro la fine del primo anno di Convenzione. Una durata di 36 mesi potrà essere richiesta solo aderendo entro la fine del secondo anno di Convenzione. Durate di 12 o 24 mesi per i singoli Contratti di fornitura potranno essere sempre richieste, anche aderendo nell'eventuale anno di proroga della Convenzione.*

Servizio Operatore Inbound Sincrono

Elemento	Unità di misura: Minuti/Mese	Prezzo Unitario (€/Minuto)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Servizio operatore Inbound Sincrono - Configurazione #1	0	€ -	€ -	*Inserire i dati nel foglio "Servizio Inbound Sincrono" in base al numero di configurazioni previste. Per dettagli vedere il foglio "Istruzioni per servizi Inbound"*
Servizio operatore Inbound Sincrono - Configurazione #2	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound Sincrono - Configurazione #3	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound Sincrono - Configurazione #4	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound Sincrono - Configurazione #5	0	€ -	€ -	

Servizio Operatore Inbound Asincrono

Elemento	Unità di misura: Minuti/Mese	Prezzo Unitario (€/Minuto)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Servizio operatore Inbound Asincrono - Configurazione #1	0	€ -	€ -	*Inserire i dati nel foglio "Servizio Inbound Asincrono" in base al numero di configurazioni previste. Per dettagli vedere il foglio "Istruzioni per servizi Inbound"*
Servizio operatore Inbound Asincrono - Configurazione #2	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound Asincrono - Configurazione #3	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound Asincrono - Configurazione #4	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound Asincrono - Configurazione #5	0	€ -	€ -	

Servizio Operatore Inbound a FTE

Elemento	Unità di misura: Ore/Uomo/Mese	Prezzo Unitario (€/Ora/Uomo)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Servizio operatore Inbound FTE - Configurazione #1	4.988	€ 18,837	€ 1.127.507,472	*Inserire i dati nel foglio "Servizio Inbound FTE" in base al numero di configurazioni previste. Per dettagli vedere il foglio "Istruzioni per servizi Inbound"*
Servizio operatore Inbound FTE - Configurazione #2	263	€ 21,536	€ 67.967,616	
Servizio operatore Inbound FTE - Configurazione #3	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound FTE - Configurazione #4	0	€ -	€ -	
Servizio operatore Inbound FTE - Configurazione #5	0	€ -	€ -	

Servizio Outbound

Elemento	Unità di misura: Minuti/Mese	Prezzo Unitario (€/Minuto)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Servizio operatore Outbound	0	€ 0,371	€ -	*Inserire la stima dei minuti mensili previsti*

Sistemi in ASP

Elemento	Unità di misura: Numero di postazioni	Prezzo Unitario (€/Mese)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - ASP	0	€ 120,000	€ -	*Inserire il numero di postazioni richieste*
Sistema di gestione della base dati di conoscenza - ASP	0	€ 60,000	€ -	
Sistemi di accesso ed accoglienza - ASP	0	€ 60,000	€ -	

Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP

Elemento	Unità di misura: Numero di moduli formativi complessivi	Prezzo Unitario (€/Modulo)	Prezzo Complessivo (in base a quantità)	Note
Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP	0	€ 700,000	€ -	*Inserire il numero dei moduli formativi richiesti*

Servizio di telefonia

Elemento	Unità di misura: Minuti/Mese	Prezzo Unitario (€/Minuto)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)	0	€ 0,010	€ -	
Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)	0	€ 0,139	€ -	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	0	€ 0,010	€ -	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	0	€ 0,139	€ -	*Inserire la stima dei minuti mensili previsti*
Traffico da Rete Fissa - Numero Premium	0	€ 0,219	€ -	
Traffico da Rete Mobile - Numero Premium	0	€ 0,599	€ -	

Elemento	Unità di misura: Chiamate/mese	Prezzo Unitario (€/Chiamata)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Scatto alla risposta da Rete Mobile - Numero Premium	0	€ 0,099	€ -	*Inserire la stima delle chiamate mensili previste*

Elemento	Unità di misura: Numero Canali	Prezzo Unitario (€/Mese)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Canale telefonico per collegamento tra sede fornitore e sede PA	0	€ 0,010	€ -	*Inserire numero dei canali telefonici richiesti*

Elemento	Unità di misura: SMS/Mese	Prezzo Unitario (€/SMS)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
SMS	0	€ 0,010	€ -	*Inserire la stima degli SMS mensili previsti*

Servizio di connettività dati

Elemento	Unità di misura: Numero di collegamenti	Prezzo Unitario (€/Mese)	Prezzo Complessivo (in base a durata e quantità)	Note
Connettività [2 Mbit/s]	0	€ 25,000	€ -	
Connettività [2 Mbit/s] - Alta affidabilità	0	€ 51,250	€ -	
Connettività [2 Mbit/s] - BGA per almeno 1 Mbit/s	0	€ 62,500	€ -	
Connettività [2 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 1 Mbit/s	0	€ 128,125	€ -	
Connettività [10 Mbit/s]	0	€ 60,000	€ -	
Connettività [10 Mbit/s] - Alta affidabilità	0	€ 123,000	€ -	
Connettività [10 Mbit/s] - BGA per almeno 5 Mbit/s	0	€ 180,000	€ -	
Connettività [10 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 5 Mbit/s	0	€ 369,000	€ -	
Connettività [50 Mbit/s]	0	€ 175,000	€ -	*Inserire il numero dei collegamenti richiesti*
Connettività [50 Mbit/s] - Alta affidabilità	0	€ 358,750	€ -	
Connettività [50 Mbit/s] - BGA per almeno 25 Mbit/s	0	€ 560,000	€ -	
Connettività [50 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 25 Mbit/s	0	€ 1.148,000	€ -	
Connettività [100 Mbit/s]	0	€ 250,000	€ -	
Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità	0	€ 512,500	€ -	
Connettività [100 Mbit/s] - BGA per almeno 50 Mbit/s	0	€ 1.000,000	€ -	
Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità e BGA per almeno 50 Mbit/s	0	€ 2.050,000	€ -	

Servizio di integrazione

Elemento	Unità di misura: Numero di Giorni/Uomo complessivi	Prezzo Unitario (€/Giorno/Uomo)	Prezzo Complessivo (in base a quantità)	Note
Capo Progetto	2	€ 250,000	€ 500,000	
Analista Funzionale	0	€ 200,000	€ -	
Analista Programmatore	0	€ 145,000	€ -	*Inserire il numero di giorni uomo complessivi previsti per l'intera durata.*
Programmatore	0	€ 120,000	€ -	*La somma del "Servizio di integrazione" e del "Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" non può superare il 20% del valore cumulato degli ordinativi di fornitura effettuati dall'Amministrazione*
Sistemista DBA Senior	2	€ 225,000	€ 450,000	
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	2	€ 225,000	€ 450,000	
Specialista di tecnologia/prodotto	0	€ 212,500	€ -	

Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio

Elemento	Unità di misura: Numero di Giorni/Uomo complessivi	Prezzo Unitario (€/Giorno/Uomo)	Prezzo Complessivo (in base a quantità)	Note
Capo Progetto	0	€ 570,000	€ -	*Inserire il numero di giorni uomo complessivi previsti per l'intera durata.*

Consulente Senior	0	€ 380,000	€ -	*La somma del "Servizio di integrazione" e del "Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" non può superare il 20% del valore cumulato degli ordinativi di fornitura effettuati dall'Amministrazione*
Consulente Junior	0	€ 200,000	€ -	

Inserire le informazioni utili alla determinazione del prezzo unitario nelle celle con sfondo verde degli specifici fogli in base ai servizi Inbound richiesti (Servizio Inbound Sincrono,Servizio Inbound Asincrono,Servizio Inbound FTE).

Servizio Operatori Inbound Sincrono

Per tale servizio dovranno essere inseriti i seguenti dati nel foglio Servizio Inbound Sincrono (celle di colore verde):	
- Stima complessiva dei minuti/mese previsti	L'Amministrazione deve inserire la stima dei minuti di servizio mensili previsti (cella C4). La stima deve tenere in considerazione non solamente il mero contatto sincrono ma anche tutte le attività previste in seguito alla chiusura del contatto per completare la richiesta di servizio. Il valore è automaticamente riportato ad un valore annuale ai fini dell'identificazione del prezzo base del servizio in base ai volumi. *N.B: per valori inferiori a 100.000 minuti annui deve essere prevista una modalità di remunerazione a FTE*
- Numero di configurazioni (massimo 5) e stima percentuale dei minuti delle configurazioni richieste	L'Amministrazione può specificare fino ad un massimo di 5 configurazioni relative al servizio e le relative ripartizioni percentuali (cella C6 e celle da C7 a C11) . Ad esempio nel caso sia richiesto un servizio inbound sincrono con stima di minuti mensili pari a 20.000 ma di questi solamente per una quota parte (pari al 20%) sia richiesto l'utilizzo di operatori con competenze specialistiche, l'Amministrazione deve prevedere 2 configurazioni in cui la prima avrà peso pari all'80% (cella C7) e la seconda peso pari al 20% (cella C8). Si precisa che le configurazioni potranno variare solo in base alle opzioni applicabili (vedi sotto), mentre gli SLA e l'infrastruttura prevista saranno uguali per tutte le configurazioni e pari ai valori specificati per la prima configurazione.
Inserire (in base alle specifiche caratteristiche richieste):	
- SLA di risposta richiesto (capitolo 6 del CT)	Coppia di valori che identifica entro quanti secondi deve essere risposta la relativa percentuale di richieste. Per il tempo i possibili valori sono 20, 30, 40, 50, 60 secondi. Nel caso della prima configurazione la cella è la C31. Per la percentuale i possibili valori sono 80%, 85%, 92%. Nel caso della prima configurazione la relativa cella è la C32.
Opzioni applicabili: - Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT) - Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT) - Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT) - Operatore esclusivo (cfr. par. 4.1.1.5.6 del CT)	 *N.B: in caso di selezione dell'opzione multilingua base l'opziona multilingua avanzata non è selezionabile* *N.B: in caso di selezione dell'opzione multilingua avanzata l'opziona multilingua base non è selezionabile*
Infrastruttura di servizio: - Sistemi di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT) - Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT) - Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)	

Servizio Operatori Inbound Asincrono

Per tale servizio dovranno essere inseriti i seguenti dati nel foglio Servizio Inbound Asincrono (celle di colore verde):	
- Stima complessiva dei minuti/mese previsti	L'Amministrazione deve inserire la stima dei minuti di servizio mensili previsti (cella C4). La stima deve tenere in considerazione non solamente il mero contatto asincrono ma anche tutte le attività previste in seguito alla chiusura del contatto per completare la richiesta di servizio.
- Numero di configurazioni (massimo 5) e stima percentuale dei minuti delle configurazioni richieste	L'Amministrazione può specificare fino ad un massimo di 5 configurazioni relative al servizio e le relative ripartizioni percentuali (cella C6 e celle da C7 a C11) . Ad esempio nel caso sia richiesto un servizio inbound asincrono con stima di minuti mensili pari a 20.000 ma di questi solamente per una quota parte (pari al 20%) sia richiesto l'utilizzo di operatori con competenze specialistiche, l'Amministrazione deve prevedere 2 configurazioni in cui la prima avrà peso pari all'80% (cella C7) e la seconda peso pari al 20% (cella C8). Si precisa che le configurazioni potranno variare solo in base alle opzioni applicabili (vedi sotto), mentre gli SLA e l'infrastruttura prevista saranno uguali per tutte le configurazioni e pari ai valori specificati per la prima configurazione.
Inserire (in base alle specifiche caratteristiche richieste):	
- SLA di risposta richiesto (capitolo 6 del CT)	Coppia di valori che identifica entro quante ore deve essere risposta la relativa percentuale di richieste. Per il tempo i possibili valori sono 16, 12, 8, 4 ore. Nel caso della prima configurazione la cella è la C31. Per la percentuale i possibili valori sono 95%, 100%. Nel caso della prima configurazione la relativa cella è la C32.
Opzioni applicabili: - Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT) - Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT) - Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT) - Operatore esclusivo (cfr. par. 4.1.1.5.6 del CT)	 *N.B: in caso di selezione dell'opzione multilingua base l'opziona multilingua avanzata non è selezionabile* *N.B: in caso di selezione dell'opzione multilingua avanzata l'opziona multilingua base non è selezionabile*
Infrastruttura di servizio:	

- Sistemi di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT)
- Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT)
- Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)

Servizio Operatori Inbound FTE

Per tale servizio dovranno essere inseriti i seguenti dati nel foglio Servizio Inbound FTE (celle di colore verde):	
- Stima complessiva dele ore/uomo/mese previste	L'Amministrazione deve inserire la stima delle ore/uomo di servizio mensili previste (cella C4).
- Numero di configurazioni (massimo 5) e stima percentuale delle ore delle configurazioni richieste	L'Amministrazione può specificare fino ad un massimo di 5 configurazioni relative al servizio e le relative ripartizioni percentuali (cella C6 e celle da C7 a C11) . Ad esempio nel caso sia richiesto un servizio inbound FTE con stima di ore/uomo mensili pari a 120 ma di queste solamente per una quota parte (pari al 20%) sia richiesto l'utilizzo di operatori con competenze specialistiche, l'Amministrazione deve prevedere 2 configurazioni in cui la prima avrà peso pari all'80% (cella C7) e la seconda peso pari al 20% (cella C8). Considerando che la modalità a FTE può essere richiesta sia per prestazioni di Front-Office sia per prestazioni di Back-Office (per le quali tipicamente non è richiesto utilizzo di infrastruttura a supporto), si precisa che le configurazioni potranno variare sia in base alle opzioni applicabili sia in base all'utilizzo dell'infrastruttura di servizio. Si ricorda che, in caso di utilizzo di operatori dislocati presso la sede dell'Amministrazione, l'eventuale infrastruttura di servizio dovrà essere richiesta in modalità ASP.

Inserire (in base alle specifiche caratteristiche richieste):

Opzioni applicabili:

- Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT)	
- Orario Notturno + Domenica (cfr. par. 4.1.1.5.2 del CT)	
- Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT)	*N.B: in caso di selezione dell'opzione multilingua base l'opziona multilingua avanzata non è selezionabile*
- Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT)	*N.B: in caso di selezione dell'opzione multilingua avanzata l'opziona multilingua base non è selezionabile*
- Operatore dislocato presso la sede PA (cfr. par. 4.1.1.5.5 del CT)	*N.B: in caso di selezione dell'opzione operatore dislocato presso la sede della PA l'eventuale infrastruttura dovrà essere richeista tramite il servizio ASP*

Infrastruttura di servizio:

- Sistemi di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT)
- Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT)
- Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)

<-------- Pulsante per ripulire i campi

	#N/D
Stima complessiva dei minuti/mese previsti in modalità sincrona	0
Stima complessiva dei minuti/anno previsti in modalità sincrona (calcolata)	0
#N/D	**#N/D**
Numero di configurazioni (MASSIMO 5)	1
Stima percentuale dei minuti/mese in Configurazione #1	100%

Per valori inferiori a 100.000 minuti/anno la modalità di remunerazione è a ora uomo

	Prezzo al minuto	Minuti/Mese	Costo mensile per configurazione	Costo mensile complessivo
Dati della Configurazione #1	**#N/D**	**0**	**#N/D**	**#N/D**

Servizio Operatori Inbound Sincrono - Dettaglio Configurazione #1	
SLA di risposta richiesto	
SLA di risposta richiesto (N secondi nell'X% dei casi)	60
(SLA base <= 60 secondi nell'80% dei casi)	80%
Opzioni applicabili	
Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT)	NO
Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT)	NO
Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT)	NO
Operatore esclusivo (cfr. par. 4.1.1.5.6 del CT)	NO
Infrastruttura in Outsourcing	
Sistema di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT)	NO
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT)	NO
Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)	NO

<-------- Pulsante per ripulire i campi

Stima complessiva dei minuti/mese previsti in moidalità asincrona	0
Prezzo base di riferimento: P1i	**€ 0,371**
Numero di configurazioni (MASSIMO 5)	1
Stima percentuale dei minuti/mese in Configurazione #1	100%

	Prezzo al minuto	Minuti/Mese	Costo mensile per configurazione	Costo mensile complessivo
Dati della Configurazione #1	**€ 0,371**	**0**	**€ 0,000**	**€ 0,000**

Servizio Operatori Inbound Asincrono - Dettaglio Configurazione #1	
SLA di risposta richiesto	
SLA di risposta richiesto (N ore nell'X% dei casi)	16
(SLA base <= 16 ore nell'95% dei casi)	95%
Opzioni applicabili	
Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT)	NO
Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT)	NO
Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT)	NO
Operatore esclusivo (cfr. par. 4.1.1.5.6 del CT)	NO
Infrastruttura in Outsourcing	
Sistema di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT)	NO
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT)	NO
Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)	NO

<-------- Pulsante per ripulire i campi

Stima complessiva delle ore/uomo/mese previste	5.250
Prezzo base di riferimento: P1I	€ 16,361
Numero di configurazioni (MASSIMO 5)	2
Stima percentuale dei minuti/mese in Configurazione #1	95%
Stima percentuale dei minuti/mese in Configurazione #2	5%

	Prezzo a ora	Ore/Uomo/Mese	Costo mensile per configurazione	Costo mensile complessivo
Dati della Configurazione #1	€ 18,837	4.988	€ 93.958,956	€ 99.622,924
Dati della Configurazione #2	€ 21,536	263	€ 5.663,968	

Servizio Operatori Inbound FTE - Dettaglio Configurazione #1	
Opzioni applicabili	
Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT)	NO
Orario Notturno + Domenica (cfr. par. 4.1.1.5.2 del CT)	NO
Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT)	SI
Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT)	NO
Operatore dislocato presso la sede PA (cfr. par. 4.1.1.5.5 del CT)	NO
Infrastruttura in Outsourcing	
Sistema di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT)	SI
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT)	NO
Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)	SI

Servizio Operatori Inbound FTE - Dettaglio Configurazione #2	
Opzioni applicabili	
Competenze specialistiche (cfr. par. 4.1.1.5.1 del CT)	SI
Orario Notturno + Domenica (cfr. par. 4.1.1.5.2 del CT)	NO
Multilingua base (cfr. par. 4.1.1.5.3 del CT)	SI
Multilingua avanzato (cfr. par. 4.1.1.5.4 del CT)	NO
Operatore dislocato presso la sede PA (cfr. par. 4.1.1.5.5 del CT)	NO
Infrastruttura in Outsourcing	
Sistema di accesso ed accoglienza (cfr. par. 4.2.2.1 del CT)	SI
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (cfr. par. 4.2.2.2 del CT)	NO
Sistema di gestione della base dati di conoscenza (cfr. par. 4.2.2.3 del CT)	SI

REGIONE DEL VENETO

ULSS6 EUGANEA

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo On-line di questa ULSS 6 per 15 giorni consecutivi dal 03-10-2022

Il Direttore
U.O.C. Affari Generali
(Dott. Tullio Zampieri)

CERTIFICAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 03-10-2022

Il Direttore
U.O.C. Affari Generali
(Dott. Tullio Zampieri)

Copia composta di n. 0018 fogli (incluso il presente) della delibera n. 611 del 30-09-2022 firmata digitalmente e conservata secondo la normativa vigente presso Infocert S.p.a.

Padova, li 03-10-2022

Il Direttore
U.O.C. Affari Generali
(Dott. Tullio Zampieri)