



*Mercato Business Sud  
Sales Pubblica Amministrazione Locale  
Area Calabria  
Via Monsignor Fiorentini, 5  
88100 Catanzaro*

Catanzaro, 28.07.2020

Spett.le  
AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA.  
Via San Martino, Snc  
87100 COSENZA

Protocollo n. 0519338 del 28.07.2020

**Oggetto: Framework applicativo verticalizzato (soluzione Call Center)**

In riferimento ai recenti colloqui intercorsi ed alla Vs richiesta di evoluzione dall'attuale infrastruttura CUP, ci preghiamo di sottoporre alla Vostra cortese attenzione la formulazione economica di un'offerta relativa all'implementazione di una Piattaforma Applicativa in modalità cloud per l'erogazione di un servizio di call-center per n°10 client/postazione, il cui costo mensile andrà a sostituire i costi attuali finora addebitati.

**Descrizione della Soluzione**

La soluzione oggetto della presente proposta di Telecom Italia prevede:

La fornitura di un framework, con applicativo di backoffice e funzioni verticalizzate, per l'erogazione di un servizio di call-center per n°10 client/postazione, la presenza di un'appliance embedded, presso la sede dell'Amministrazione, necessaria per il collegamento dell'attuale flusso PRI interfacciato tramite moduli specifici ed un modulo di resilienza in caso di fault della rete.

L'operatore potrà gestire le chiamate, inbound e outbound, tramite un softphone preinstallato sui PC forniti dall'Amministrazione con i seguenti requisiti minimi:

- SOFTWARE: Microsoft Windows 8 a 32 o 64 bit • Microsoft Windows 7 Service Pack 1 a 32 o 64 bit • Microsoft Windows XP Professional con Service Pack 2 o Service Pack 3 • Microsoft Windows Vista Service con Service Pack 1 per Business, Enterprise o Home Premium • Microsoft Windows 2003 Server per Terminal Services • Microsoft Windows 2008 Server R2 per Terminal Services • Microsoft Windows Server a 32 o 64 bit.
- HARDWARE: Processore Pentium 4 da 1,5 GHz o equivalente Memoria RAM 1 GB Spazio su disco rigido 1 GB o più È possibile aggiungere 1 GB di spazio su disco rigido per memorizzare localmente registrazioni e configurazione. Per prestazioni dei media ottimali, utilizzare più spazio su disco. Monitor 800 x 600, 16 colori Universal Serial Bus USB 2.0

Il sistema invierà, in automatico, report standard tramite e-mail con cadenza giornaliera, settimanale, mensile. I dati registrati includono l'identificazione del chiamante, i parametri del servizio, i trasferimenti interni della chiamata, le chiamate in uscita e le vendite dell'agente. I dati dei rapporti in tempo reale possono essere aggiornati ogni tre secondi e riepilogati ogni 15 minuti. I rapporti storici sono disponibili in riepiloghi giornalieri, settimanali e mensili in intervalli di 15, 30 o 60 minuti. I rapporti integrati includono i dati a partire da un orario di inizio specificato nelle 24 ore passate fino al momento in cui viene generato il rapporto. I rapporti possono essere utilizzati per effettuare quanto indicato di seguito:

- Determinare il numero degli agenti necessari.
- Gestire le fluttuazioni del volume di chiamate.
- Configurare il software per apportare automaticamente le modifiche e soddisfare richieste impreviste.
- Modificare le assegnazioni di specialità agli agenti.
- Spostare gli agenti da una specialità a un'altra e/o iniziare dei controlli sugli agenti.
- Cambiare le associazioni dei VDN (Vector Directory Number, numero di collegamento vettore) ai vettori.

TIM S.p.A.

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

Codice Fiscale/P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799  
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato



Mercato Business Sud  
Sales Pubblica Amministrazione Locale  
Area Calabria  
Via Monsignor Fiorentini, 5  
88100 Catanzaro

#### Condizioni economiche:

Canone Mensile del Servizio	€	1.500,00 + IVA
-----------------------------	---	----------------

#### Condizioni generali di fornitura

Tutti gli importi riportati nella presente proposta di TIM sono da intendersi espressi in Euro IVA esclusa. Vi precisiamo che le condizioni economiche sopra esposte si riferiscono all'esecuzione delle forniture e dei servizi oggetto della presente proposta, nei profili e secondo le modalità fin qui descritte e restano, comunque, subordinate alla validazione da parte della ns. funzione aziendale di CREDIT Management.

La durata del contratto è espressa in anni 1 (uno) dalla data di attivazione.

L'esecuzione delle forniture e dei servizi oggetto della presente proposta di Telecom Italia avrà luogo secondo modalità da pianificare congiuntamente, comunque a seguito della Vostra accettazione della presente proposta.

All'eventuale ordine occorre che ci indichiate il CIG e il Codice Ufficio per ottemperare alla LG n. 136 del 13/8/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari e la Fatturazione Elettronica

#### Foro Competente

Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere in ordine alla stipulazione, giuridica esistenza, validità, interpretazione, esecuzione, cessazione e/o risoluzione del contratto da Voi stipulato con TIM a seguito dell'accettazione della presente proposta e/o per tutte le eventuali altre questioni relative, più in generale, ai Vs. rapporti con TIM, che non dovessero risultare risolubili in via conciliatoria e/o transattiva, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

#### Esclusione e validità dell'offerta

Dalla presente proposta di TIM resta escluso tutto quanto non espressamente previsto. L'offerta di cui alla presente proposta di TIM ha validità di 60 (sessanta) giorni a far data dalla sua presentazione. Trascorso il suddetto periodo senza aver avuto comunicazione di adesione alla stessa da parte Vostra, essa si intenderà a tutti gli effetti decaduta ed eventuali nuove proposte di TIM potranno non avere più alcuna relazione con i contenuti economici della presente proposta.

Tale precisazione è da ritenersi riferita anche al caso di Vs. accettazione parziale della presente proposta di TIM. Per tutte le restanti condizioni generali, si fa riferimento alla modulistica contrattuale relativa a quanto è oggetto della presente proposta.

#### Facoltà di subappalto/subfornitura

TIM spa, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, si riserva la facoltà di ricorso al subappalto, secondo quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50; resta inteso che l'affidamento in subappalto avverrà nel rispetto delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

#### Riservatezza dei dati

Il presente documento d'offerta e progettuale è di proprietà di TIM, ed è strettamente confidenziale; per la divulgazione o riproduzione integrale o parziale dei nuovi contenuti sarà necessaria un'autorizzazione scritta da parte di TIM.

#### Sicurezza sul lavoro (art. 26 D.Lgs 81/2008 e D.Lgs 106/2009)

TIM, a garanzia dell'applicazione delle normative sulla Sicurezza sul lavoro (art. 26 D.Lgs 81/2008 e D.Lgs 106/2009), allega alla presente un modello per la comunicazione sui rischi specifici e/o da interferenza nei siti interessati dalle attività tecniche, ovvero quello per la dichiarazione di assenza di rischi per tutti i siti in cui dovrà essere espletata attività operativa.

In caso di accettazione della presente proposta il modello pertinente dovrà pena il mancato inizio delle attività tecniche on site essere consegnato debitamente compilato e firmato.

TIM S.p.A.

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

Codice Fiscale/P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799  
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato



Mercato Business Sud  
Sales Pubblica Amministrazione Locale  
Area Calabria  
Via Monsignor Fiorentini, 5  
88100 Catanzaro

#### Dichiarazione del rispetto dei principi etico-comportamentali

La società TIM dichiara che, in tutte le attività svolte ai fini della presentazione della presente Offerta, sono state rispettate le condizioni contenute nel "Codice Etico" e nei "Principi di Comportamento con la Pubblica Amministrazione", adottati dal Gruppo Telecom Italia. La società TIM si impegna inoltre all'osservanza di dette disposizioni in tutte le fasi di negoziazione che dovessero intervenire successivamente alla presentazione dell'Offerta.

Se desiderate richiedere ulteriori informazioni, Vi preghiamo di contattare il nostro funzionario commerciale a Voi dedicato, Ing. Piera Spadafora al numero 366 5718476.

In attesa di un Vs. cortese riscontro porgiamo Distinti Saluti.



Telecom Italia S.p.A.  
Dott. Giovanni Battista Viotti

*G. Viotti*

*Si autorizza lo sostituirsi  
dell'attuale cell center e apparati,  
che l'intero obbligo e non  
risparmiare alle spese di Viotti  
ed Operatori.*

(\*) Di cui oneri per la sicurezza pari a 0 (zero) Euro. Laddove si dovesse riscontrare la presenza di rischi specifici, gli oneri sulla Sicurezza derivanti verranno evidenziati successivamente mediante revisione dell'offerta.

TIM S.p.A.

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

**AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA  
UOC IMM. E MED. TRAS.  
DIRETTORE  
PROF. FRANCESCO ZINNO - MATR. 100089**

Codice Fiscale/P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799  
Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato