



***SERVIZIO DI NUMERO LINEA TELEFONICA CON ADDEBITO AL CHIAMATO PER IL CONTACT CENTER DI SORIS S.P.A. c.d. NUMERO VERDE***

**DOCUMENTO PRODROMICO PER LA CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO**

Soris S.p.A. mette a disposizione dei contribuenti, a supporto delle proprie attività, un numero di telefono a tariffazione con addebito al chiamato (numero verde) l'800.904.500, assegnato ad un operatore economico che eroga servizi di Contact Center.

Si indicano di seguito le caratteristiche del servizio richiesto.

### **DIRETTRICI DI TRAFFICO CHE DEVE COPRIRE IL NUMERO VERDE**

- Traffico da rete fissa: traffico proveniente da prefissi nazionali italiani, è richiesta la gestione di tutti gli operatori di rete fissa nazionali;
- Traffico da Rete mobile nazionale: è richiesta la copertura del traffico nazionale proveniente da tutti gli operatori di telefonia mobile presenti sul mercato.

Soris si riserva la facoltà di richiedere l'eventuale inibizione di alcune direttrici.

### **SERVIZI DI RETE INTELLIGENTE**

Il servizio offerto deve mettere a disposizione di Soris, quella che viene definita "Rete intelligente" ovvero quell'insieme di apparati di telecomunicazione centralizzati che permettono di dotare la rete telefonica di servizi e prestazioni avanzate.

In particolar modo l'offerta tecnica minima dovrà contenere quanto segue:

#### **Instradamento in base all'ora del giorno:**

In base all'ora del giorno la chiamata deve essere instradata verso la destinazione telefonica indicata da Soris S.p.A.

#### **Instradamento in base al giorno della settimana e dell'anno**

La rete intelligente dovrà essere in grado di gestire i giorni festivi della settimana e dell'anno e di conseguenza instradare la linea telefonica in base alle indicazioni fornite da Soris S.p.A.

#### **Annunci automatici e personalizzati stabiliti dal cliente:**

La rete intelligente dovrà gestire una serie di messaggi predefinito da Soris S.p.A. che dovranno essere gestiti in base all'ora, giorno in cui la chiamata viene ricevuta

#### **Annunci intermedi**

La rete intelligente dovrà avere la possibilità di attivare messaggi intermedi da inserire su indicazione di Soris S.p.A. durante la telefonata.

#### **Chiamate internazionali**

La rete intelligente dovrà prevedere la possibilità di inibire le chiamate provenienti dall'estero.

#### **Altri servizi**

- Limite di chiamate simultanee;
- Messaggi codificabili in base alle direttrici di traffico
- Gestione delle chiamate fuori orario
- Instradamento verso un numero primario e in caso di mancata risposta verso un numero secondario.

### **TEMPI DI ATTIVAZIONE del servizio:**

15/20 gg

### **PORTABILITÀ NUMERO ESISTENTE**

Deve essere garantita la portabilità dell'attuale numero verde 800.904.500.

### **OFFERTA**

L'offerta dovrà contenere la suddivisione del traffico tra:

- ricevuto da direttrice fissa nazionale;
- ricevuto da direttrice mobile nazionale.

In fase di presentazione di offerta l'importo per direttrice dovrà essere specificato in euro al minuto con tariffazione al secondo senza scatto alla risposta, non sarà possibile inserire ulteriori costi oltre a quelli previsti per direttrici fissa e mobile.

Tutti gli importi indicati nell'offerta dovranno essere comprensivi dei costi di attivazione del servizio, di migrazione e portabilità del numero.

In fase di gara verranno forniti i volumi di traffico divisi per direttrice (telefonia fissa, telefonia mobile) e, con riferimento alla direttrice mobile, sarà fornita la specifica del volume di traffico suddiviso per carrier.

### **RENDICONTAZIONE TRAFFICO**

Dovrà essere messo a disposizione della stazione appaltante un sistema di rendicontazione dettagliato del traffico telefonico.