

**Code der Ausschreibung:**

AOV/SUA-SF 001/2020

**DIENSTLEISTUNG DER FÜHRUNG
EINES ZENTRALEN SYSTEMS DER
VORMERKUNG
, VERSCHIEBUNG ODER LÖSCHUNG EINES
TERMINIS FÜR SANITÄRE LEISTUNGEN,
SOWIE VON INFORMATIONSANRUFEN UND
DIE EINGABE DER ANAGRAFISCHEN
DATEN DER PATIENTEN IN DIE
DATENBANK DES SÜDTIROLER
SANITÄTSBETRIEBES**

Erkennungskode CIG: 81697166EA

Codice gara:

AOV/SUA-SF 001/2020

**SERVIZIO DELLA GESTIONE DI UN
SISTEMA CENTRALIZZATO DI
PRENOTAZIONE, SPOSTAMENTO,
CANCELLAZIONE E CHIAMATE
INFORMATIVE PER PRESTAZIONI
SANITARIE E L'INSERIMENTO DEI DATI
ANAGRAFICI DEI PAZIENTI NELLA BANCA
DATI DELL'AZIENDA SANITARIA
DELL'ALTO ADIGE**

Codice CIG: 81697166EA

Erklärungsanfrage Nr. 3**Richiesta chiarimento n. 3****Frage:**

Es darum gebeten, die Gesamtheit der Kontakte des Call Centers CUP bekanntzugeben (gemeint sind die Verbindungsversuche des Nutzers mit dem Operator), im Vergleich zu den 575.000 Operationen und es wird um Bestätigung gebeten, dass dieses Volumen den Dreijahreszeitraum betrifft!

Antwort:

Vorausgesetzt, dass die Formulierung der Frage nicht klar ist, nachfolgend unsere Stellungnahme.

Das Volumen der 575.00 Operationen bezieht sich auf die Dienstzeit von drei Jahren mit der Möglichkeit der Verlängerung um weitere zwei Jahre.

Es ist absehbar, dass der Dienst 575.000 Vormerk- Verschiebungs- bzw. Lösungsoperationen umfassen wird. Zu diesem Betrag können Informationsanrufe im Ausmaß von 30 % hinzukommen.

Quesito:

Si richiede gentilmente di sapere il totale dei contatti (da intendersi i tentavi di connessione dell'utente con l'operatore) del call center CUP rispetto ai quali scaturiscono le 575.000 operazioni e si chiede conferma che tali volumi sono relativi al triennio.

Risposta:

Premesso che la formulazione del quesito non è chiara, qui di seguito un nostro riscontro.

Il volume delle 575.000 operazioni è relativo alla durata del servizio di tre anni con l'opzione di rinnovo per ulteriori due anni.

È prevedibile che il servizio comprenderà 575.000 operazioni di prenotazione, spostamento o cancellazione. A questo quantitativo possono aggiungersi chiamate informative fino ad un 30 %.