



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

Servizio Logistica e gestione e monitoraggio dei
servizi esternalizzati

Il direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

PARMA 18/02/2016 Prot 12899

Oggetto: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER CONFERMA O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI, DISDETTA APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA - CODICE IDENTIFICATIVO GARA (CIG): 55051777C5 – **RISPOSTA A QUESITI 22.**

A seguito di quesiti pervenuti, si riporta di seguito la risposta relativa.

QUESITO: In merito al servizio di Help Desk, dedicato al personale dell'Azienda USL di Parma, si richiedono informazioni circa l'applicativo in uso.

Ipotizziamo, inoltre, che l'applicativo sia web-based e installato su server del CED dell'Azienda USL di Parma, ma chiediamo una conferma in merito.

RISPOSTA: si conferma l'utilizzo di un software web-based installato su server all'interno della Azienda USL di Parma. Il software utilizzato è l' open source OTRS.

QUESITO: Sempre in merito al suddetto servizio, nell'ipotesi che la gestione avvenga attraverso un Call Center fuori Regione, si intende sapere, al fine di veicolare la chiamata dal personale aziendale verso gli operatori remoti, se sia disponibile un centralino telefonico e, in caso positivo, di conoscerne le caratteristiche tecniche (centralino Voip, ecc.).

RISPOSTA: Il centralino in uso presso l'Azienda può fornire anche collegamento "VOIP". In merito alle altre eventuali caratteristiche tecniche, le stesse dovranno essere esplicitamente richieste con apposito specifico quesito.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente

Il Direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1