



Divisione Risorse
Direzione Centrale Logistica e Approvvigionamenti

Settore Approvvigionamenti
Ufficio Gare per Beni e Servizi

PROCEDURA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI VISUALIZZAZIONE DELLA RASSEGNA STAMPA NAZIONALE ED ESTERA, RASSEGNA STAMPA WEB, MONITORAGGIO PROGRAMMI TV E RADIO PER AGENZIA DELLE ENTRATE E PER AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE

CIG A0191988A9

AVVISO N. 1
RISCONTRO CHIARIMENTI

Con riferimento alla procedura indicata in epigrafe, pubblicata su Me.PA. con RDO n. 3775990 del 5 ottobre 2023, si rende noto il seguente **avviso di interesse generale**, con cui si forniscono le risposte ad alcune richieste di chiarimenti fino ad ora pervenute:

1) **D.:** Si chiede se è necessario che, tra gli operatori addetti al servizio di monitoraggio, sia previsto personale madrelingua francese e inglese (come indicato a pagina n. 5 del capitolato tecnico), presupponendo che il monitoraggio tv e radio sarà su fonti che trasmettono in lingua italiana.

R.: Occorre premettere che l'allegato 1 del Capitolato tecnico prevede il monitoraggio anche delle emittenti televisive satellitari straniere BBC, ClassCNBC, CNN, SKY. Ad ogni modo è sufficiente che tra gli operatori addetti al servizio di monitoraggio sia previsto personale, se non madrelingua, almeno in possesso di una conoscenza delle lingue francese e inglese avanzato.

2) **D.:** Si chiede di conoscere la finalità per la quale è richiesta la registrazione delle telefonate inoltrate al fornitore da parte delle Committenti.

R.: Le Committenti, dovendo valutare i tempi di presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento, nonché dei tempi di ripristino del servizio (c.d. indicatori di qualità), hanno necessità di tracciare le interazioni con il Servizio di Assistenza. Il Fornitore dovrà indicare all'Amministrazione il sistema di ticketing in uso, all'interno del quale provvederà all'inserimento, alla gestione ed al tracciamento di quanto richiesto.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Arturo Simpatico

Firmato digitalmente

L'originale è archiviato presso l'Ufficio emittente