

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:464792-2021:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2021/S 178-464792**

Rettifica

Avviso relativo a informazioni complementari o modifiche

Servizi

(Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, 2021/S 137-365750)

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice/ente aggiudicatore

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Ferservizi SpA (società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane SpA) in nome e per conto di Grandi Stazioni Rail SpA

Indirizzo postale: Via Tripolitania, 30

Città: Roma

Codice NUTS: IT Italia

Codice postale: 00199

Paese: Italia

E-mail: mo.venturi@ferservizi.it

Tel.: +39 0644109700

Fax: +39 0644109013

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.ferservizi.it

Indirizzo del profilo di committente: www.acquisitionlineferservizi.it

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara, interamente gestita con sistemi telematici per il servizio di contact center di Grandi Stazioni Rail SpA

Numero di riferimento: eGPN GSRail 2021

II.1.2) Codice CPV principale

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Il servizio richiesto è articolato nelle seguenti macroattività:

1. Servizio di contact center e gestione della pratica sul CRM di Grandi Stazioni Rail SpA
2. Sviluppo di una Computer Telephony Integration (CTI) con il CRM di Grandi Stazioni Rail SpA
3. Servizio di manutenzione della CTI- Application Maintenance

volte a garantire: la piena accessibilità dei servizi offerti alla clientela; la gestione del contatto con la clientela ai fini dell'efficiente e tempestiva acquisizione delle segnalazioni; l'attivazione delle azioni e degli interventi conseguenti alle segnalazioni; il monitoraggio del processo di avanzamento delle azioni e degli interventi; il riscontro alla clientela in merito alle segnalazioni effettuate dalla stessa; la tracciatura e la storicizzazione del processo; il monitoraggio dei livelli di soddisfazione della clientela; l'archiviazione dei dati e la reportistica necessaria alla valutazione del processo ed al miglioramento delle performance.

Sezione VI: Altre informazioni

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

09/09/2021

VI.6) **Riferimento dell'avviso originale**

Numero dell'avviso nella GU S: [2021/S 137-365750](#)

Sezione VII: Modifiche

VII.1) **Informazioni da correggere o aggiungere**

VII.1.2) **Testo da correggere nell'avviso originale**

Numero della sezione: IV.2.2

Punto in cui si trova il testo da modificare: Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

anziché:

Data: 13/09/2021

Ora locale: 13:00

leggi:

Data: 21/09/2021

Ora locale: 13:00

VII.2) **Altre informazioni complementari:**

Il presente avviso non riapre il termine per la formulazione delle richieste di chiarimento che è scaduto il 01.09.2021 ore 13:00.