



Venezia, 19/05/2022
Offerta n. OFF-2022-029

ALCEO srl
Servizi di Telematica
Santa Croce 917
30135 Venezia
Tel +39 041 5246480
Fax +39 041 5246491
www.alceo.com
CF/IVA 01947410278

Spett.le ASL di Rieti

c.a. Dott.ssa Roberta Teodori
Dott. Piero Bolognini

OGGETTO: Offerta ampliamento piattaforma di ContactCenter e modifica Fax server

Vi inviamo la nostra migliore offerta, per quanto in oggetto

Cordiali saluti,

Sebastiano Cultrera di Montesano

Alceo – CTI Solutions – Venezia.

INDICE

1. La piattaforma Business Communication System (BCS)	2
2. Descrizione soluzione offerta	3
3. Prerequisiti	4
4. Quotazione	5
5. Condizioni generali	6
Allegato – Assistenza Sistemistica	6

1. La piattaforma Business Communication System (BCS)

La famiglia di sistemi ALCEO si rivolge a tutte le organizzazioni che vogliono aumentare la produttività utilizzando le potenzialità della tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), del mondo IP (Internet Protocol), ed in particolare del protocollo SIP, vera rivoluzione nel mondo della comunicazione.

Sulla piattaforma BCS è disponibile la suite di applicazioni per call center sia Inbound che Outbound che fa tesoro della ventennale esperienza di Alceo nel settore.

“BCS Contact Contact Center Inbound” Call Center Inbound

- fornisce un servizio di accoglienza all'altezza delle aspettative del cliente evoluto
- organizza la distribuzione delle chiamate rapidamente all'operatore più adatto
- permette la configurabilità degli orari per singolo servizio
- gestisce i “trabocchi” in caso di operatori tutti occupati
- gestisce le code di attesa avvertendo i responsabili del superamento del livello di servizio.
- Si integra con software CRM o di Help Desk
- fornisce la conoscenza in tempo reale e storica dell'andamento della attività

“BCS Contact Call Out” Call Center Outbound

- gestisce contatti con l'integrazione di tutte le informazioni sul cliente disponibili in azienda
- fornisce una catalogazione delle chiamate e lo storico dei contatti
- gestisce documenti informativi ed invio di fax/email
- gestisce campagne multimediali (telefono, mail, fax, Sms) con vari livelli di priorità
- gestisce attività di telemarketing
- gestisce interviste con tecniche CATI, le FAQ e gli appuntamenti delle forze in campo
- gestione delle quote di avanzamento campagne

Per maggiori dettagli si rinvia alla documentazione di prodotto allegata alla presente offerta e disponibile sul sito www.alceo.com

2. Descrizione soluzione offerta

Ampliamento Contact Center per servizio ADI

L'ampliamento del Contact Center prevede la fornitura di ulteriori due licenze per softphone operatore, 4 licenze IVR (Risponditore vocale) ed un accesso statistiche riservato al servizio ADI. L'offerta prevede la configurazione dell'albero IVR in risposta al numero 0746-279452 (9452 interno) per fornire:

- La gestione dell'orario di apertura dalle 8.15 alle 19.45 dal lunedì al sabato
- La gestione del messaggio di chiusura in cui verrà comunicato di chiamare durante l'orario di apertura.
- La gestione di un messaggio di accoglienza al servizio del tipo "Benvenuti al centro di assistenza domiciliare della Asl di Rieti. La informiamo che i suoi dati personali saranno trattati per gestire la sua richiesta. Rimanga in linea, un operatore le risponderà il prima possibile"
- La riproduzione in coda del numero di chiamate in attesa e del tempo indicativo di risposta.

Visualizzazione Fax da gestire

La modifica prevede di mettere in evidenza i Fax non ancora gestiti.

I Fax verranno considerati gestiti quando viene visualizzata la finestra di dettaglio.

Sarà introdotta la possibilità di ripristinare lo stato di non gestito di un fax di cui si è aperta la finestra di dettaglio.

3. Prerequisiti

Client (per utilizzo del client software BCS-Bar): Intel Pentium, 4 GB di RAM con Windows Vista o sup. E' inoltre necessaria una cuffia USB.

Dimensione minima risoluzione schermo FullHD (1920 × 1080) e dimensione del testo pari al 100% (non superiore)

Rete Lan locale di categoria 5E (o superiore). Eventuali router con QoS e priorità pacchetti VoIP.

Occupazione di Banda

Utilizzando il CODEC G.729 il consumo di banda per singola chiamata è pari a 48 Kbit/s

Utilizzando il CODEC G.711 il consumo di banda per singola chiamata è pari a 100 Kbit/s

La realizzazione dei messaggi vocali di accoglienza/guida nel menù è effettuata tramite voce sintetizzata. Eventuale registrazione in studio è da quotarsi a parte. I file vocali possono anche essere registrati dal cliente (trattasi di comuni files .wav, generabili da qualsiasi PC).

La presenza di Firewall, Antivirus, sistemi SPI proattivi se non correttamente configurati possono inficiare il corretto funzionamento della piattaforma

4. Quotazione

Realizzazione Call Center ADI con 2 operatori inbound.

Componenti SW

- N. 4 Licenze canali Voce IVR
- N. 2 Licenze Contact Center Operatore Inbound
- N. 1 Licenza statistiche Unistat

Euro 2.340,00 + IVA

Servizi

- Realizzazione IVR
- Servizi di installazione/attivazione

Euro 1.160,00 + IVA

TOTALE Euro 3.500,00 + IVA

Visualizzazione Fax da gestire.

Servizi

- Modifica Fax server
- Servizi di installazione/attivazione

Euro 1.500,00 + IVA

5. Condizioni generali

Modalità

La fornitura, come da descrizione riportata nei capitoli precedenti, è franco destino presso il sito di installazione previsto.

Termini di consegna

La fornitura software come materiali e piattaforme avverrà entro 10 gg lavorativi dalla data ordine, e comunque entro 10 gg. lavorativi dalla definizione delle specifiche di dettaglio della soluzione. Non sono contemplati nel calcolo dei tempi complessivi eventuali ritardi dovuti alla fornitura dell'hardware o delle integrazioni software o di altre componenti a carico del Cliente finale.

Trasporto

Il trasporto standard (compiuto sul territorio nazionale nei modi consueti) è compreso

Fatturazione e pagamento

Fatturazione: 100% all'attivazione del servizio con pagamento a 60gg data fattura

Iva

A vostro carico

Garanzia

Per il software è compreso un servizio di garanzia, supporto ed Help Desk secondo quanto esposto nell'allegato Assistenza Sistemistica.

Esclusioni

Rimangono esclusi dalla fornitura, oltre a quanto non espressamente indicato:

- Tutti i PC client e server
- Cablature di alimentazione, telefonia, e di rete,
- Le fonie (.WAV) dei messaggi di accoglienza, attesa o smistamento del sistema IVR registrate in studio di registrazione
- Quant'altro non incluso nei capitoli "quotazione".

Validità dell'offerta

La presente offerta è valida 60 gg. dalla data di emissione.

Allegato – Assistenza Sistemistica



Allegato - Assistenza
Sistemistica Generale.

Informativa sul trattamento dei dati personali per i clienti ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

Gentile cliente, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta ALCEO SRL.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è ALCEO SRL nella persona dell'amministratore unico Amedeo Bonini Baraldi domiciliato, per la carica, in Castello, 6034 – 30122 Venezia ed è contattabile all'indirizzo info@alceo.com

Finalità del trattamento

I dati personali da Lei forniti sono necessari per gli adempimenti previsti per legge, e in più per le seguenti finalità:

- | | |
|--|--|
| a) adempiere alle esigenze preliminari alla stipulazione di un contratto; | e) provvedere alla gestione amministrativa del rapporto contrattuale; |
| b) adempiere agli obblighi contrattuali dando esecuzione ad un atto, pluralità d'atti od insieme di operazioni necessarie all'adempimento dei predetti obblighi; | f) garantire il supporto tecnico o l'informazione tecnica rispetto ai beni e/o servizi da Voi acquistati; |
| c) dare esecuzione presso ogni ente pubblico o privato agli adempimenti connessi o strumentali al contratto; | g) fornire informazioni su servizi o iniziative future; |
| d) dare esecuzione agli adempimenti di obblighi di legge; | h) attività promozionali su servizi analoghi a quelli acquistati dall'Interessato direttamente o tramite terzi |

Modalità di trattamento e conservazione

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del D.Lgs. 196/2003 (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679.

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

Ambito di comunicazione e diffusione

Informiamo inoltre che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge

Trasferimento dei dati personali

I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

Categorie particolari di dati personali

Ai sensi degli articoli 26 e 27 del D.Lgs. 196/2003 e degli articoli 9 e 10 del Regolamento UE n. 2016/679, Lei potrebbe conferire, al titolare del trattamento dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali" e cioè quei dati che rivelano "l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona". Tali categorie di dati potranno essere trattate solo previo Suo libero ed esplicito consenso, manifestato in forma scritta in calce alla presente informativa.

Processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

ALCEO SRL non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016

Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- I. chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- II. ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- III. ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- IV. ottenere la limitazione del trattamento;
- V. ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- VI. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- VII. opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- VIII. chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- IX. revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- X. proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata a ALCEO SRL – CASTELLO, 6034 – 30122 Venezia, all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo mail info@alceo.com

Il/I sottoscritto/i in calce identificato/i dichiara/no di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679.

Luogo e Data

Firma

Io sottoscritto/a alla luce dell'informativa ricevuta

Esprimo il consenso **NON esprimo il consenso** al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali così come indicati nell'informativa che precede – punto f) [obbligatorio per assistenza tecnica post installazione]

Esprimo il consenso **NON esprimo il consenso** al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali così come indicati nell'informativa che precede – punto g)

Esprimo il consenso **NON esprimo il consenso** al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali così come indicati nell'informativa che precede – punto h)