



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del prodotto software Nuance - Loquendo”

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di manutenzione del prodotto software Nuance - Loquendo



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	4
3	ENTITÀ E DURATA DELL’IMPEGNO	6
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	6
3.2	Adempimenti per la Sicurezza	6
3.3	Livelli di servizio.....	6
3.4	Modalità di comunicazione	7
3.5	Luogo di svolgimento	7
3.6	Lingua	7
3.7	Riservatezza.....	7
4	MODALITA’ DI FATTURAZIONE.....	9
5	PENALI	10



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione del prodotto software Nuance – Loquendo per **24 (ventiquattro) mesi** da erogarsi in favore della SOGEI, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari di RdO.

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze software per le quali si richiede il servizio di manutenzione:

q.ta	licenze	note
3	licenze TTS	lingua francese con modulo LSS
3	licenze TTS	lingua tedesca con modulo LSS
3	licenze ASR	lingua francese con modulo LSS
3	licenze ASR	lingua tedesca con modulo LSS
123	licenze TTS	sintesi vocale completa di modulo LSS
123	licenze ASR	riconoscimento vocale completa di modulo LSS
3	licenze speaker verification	per autenticazione
3	licenze TTS	in lingua tedesca
3	licenze TTS	in lingua francese
3	licenze ASR	in lingua tedesca
3	licenze ASR	in lingua francese

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione delle licenze software di cui sopra per un periodo di **24 (ventiquattro) mesi** a decorrere dalla data di stipula del contratto.

La società dovrà effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, secondo i termini e le modalità previste nel capitolato tecnico e negli altri documenti di gara.

Il servizio di manutenzione dovrà inoltre comprendere la fornitura degli aggiornamenti e delle nuove release dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica entro **15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano.

La Società dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal produttore nel corso della durata contrattuale, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei o da persone o imprese da essa delegate.

In particolare il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- Il supporto telefonico da parte di tecnici specializzati (o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate;



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del prodotto software Nuance - Loquendo”

- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove Versioni principali o Versioni secondarie messe a disposizione da Nuance - Loquendo;
- la fornitura delle nuove release o “update” dei prodotti software entro **15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.



3 ENTITÀ E DURATA DELL’IMPEGNO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per **24 (ventiquattro) mesi**, fino al termine del periodo di manutenzione e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività del servizio di manutenzione, il responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti software verranno misurati in base alle fasce orarie di seguito indicate:

- Dalle ore 08:00 alle 20:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

La Società a seguito dell’intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, che varrà segnalata alla Sogei ed annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, entro e non oltre **4 (quattro)** ore dalla segnalazione, tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell’errore e per l’individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.



La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione del malfunzionamento stesso.

Qualora si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile delle attività contrattuali Sogei e dal Responsabile delle attività contrattuali della Società.

In tale ipotesi la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia..

3.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società comunicherà a Sogei, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail diretto ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare la Società dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso la sede Sogei di via Mario Carucci n. 99.

3.6 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.

3.7 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del prodotto software Nuance - Loquendo”

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



4 MODALITA' DI FATTURAZIONE

Per la fatturazione del servizio di manutenzione di cui al precedente paragrafo 2 la Società potrà emettere fatture trimestrali posticipate, successivamente al rilascio del verbale positivo di verifica di conformità da parte della Sogei.

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dall'art. 102 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.



5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente paragrafo 2, pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo rispetto ai termini di comunicazione di cui al precedente paragrafo 3.4, € 100,00 (cento/00);
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine previsto per la presa in carico del malfunzionamento, di cui al precedente paragrafo 3.3, pari ad € 23,70 (ventitrè/70) per ogni ora;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia di cui al precedente articolo 3.3, pari ad € 79,80 (settantanove/80)

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.