



Consip S.p.A.

“Acquisizione di n. 70 licenze software Genesys per il contact center dell’Agenzia delle Entrate”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI N. 70 LICENZE SOFTWARE GENESYS PER IL CONTACT CENTER DELL’AGENZIA DELLE ENTRATE



Consip S.p.A.

“Acquisizione di n. 70 licenze software Genesys per il contact center dell’Agenzia delle Entrate”

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Descrizione dell’esigenza	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Dettaglio prodotti	4
2.2	Consegna	4
2.3	Verifica di conformità	4
2.4	Riservatezza	5
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Responsabile della Fornitura	6
3.2	Modalità di comunicazione	6
3.3	Modalità di fatturazione	6
3.4	Servizio di manutenzione	6
4	LIVELLI DI SERVIZIO	7
5	PENALI	8



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:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente;
- Agenzia delle Entrate: l'Amministrazione beneficiaria della fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura.

1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

La Sogei ha espresso la necessità di acquisire i servizi di installazione e di manutenzione delle licenze software Genesys per il contact center dell'Agenzia delle entrate (CAM).

In particolare, su richiesta dell'Agenzia delle entrate, l'acquisto si rende necessario per garantire l'operatività del nuovo personale che sarà inserito nell'ambito operativo dei CAM, che è già composto da un numero di 769 licenze, oltre ad altri componenti della piattaforma, tra cui quello di routing dei contatti, per la gestione della multicanalità e per la reportistica.

L'acquisto di licenze richiesto costituisce un incremento rispetto a quanto già in uso presso il contact center dell'Agenzia delle entrate.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze da acquisire per 70 nuovi utenti da gestire sulla piattaforma:

2.1 DETTAGLIO PRODOTTI

- 3GP09017ACAA v8.1 - Genesys SIP Interaction - Q.tà 70;
- 3GP21844ACAA v8.5 - SIP Qualification & Parking - Q.tà 10;
- 3GP08812ACAA v8.1 - HA - CIM Platform - Q.tà 70;
- 3GP21278ACAA v8.1 - Genesys CIM Platform - Q.tà 70;
- 3GP21313ACAA v8.1 - Advanced Agent Connector - Q.tà 70;
- 3GP20252ACAA v8.5 - SIP Endpoint Connector - Q.tà 70.

2.2 CONSEGNA

La consegna delle licenze di cui al paragrafo precedente, dovrà essere consegnata presso la Sogei nelle modalità concordate..

Il Fornitore dovrà effettuare la consegna **entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di stipula del Contratto, o da altra data concordata con il Direttore dell’esecuzione Sogei.

Al completamento dell’attività di consegna, sarà prodotto il “**Verbale di Consegna**” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

2.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Sogei, **entro 10 giorni dalla data di consegna**, effettuerà la verifica di conformità dei prodotti consegnati, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Sogei si riserva la possibilità di effettuare anche controlli a campione.

A fronte dell’esito positivo di tale verifica, che verrà effettuata per ciascuna consegna, verrà redatto apposito verbale di conformità, che dovrà essere allegato alle fatture ai fini del pagamento dei corrispettivi al fornitore.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell’esecuzione di Sogei, all’eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei



Consip S.p.A.

“Acquisizione di n. 70 licenze software Genesys per il contact center dell’Agenzia delle Entrate”

termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

2.4 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.

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.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all’organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

3.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la fornitura delle licenze Sw di cui al paragrafo 2.1, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo”.

3.4 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

È richiesto il servizio di manutenzione del software oggetto di fornitura per un periodo di 12 (dodici) mesi a partire dalla data di esito positivo della verifica di conformità.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società si impegna ad effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione sui prodotti, a perfetta regola d’arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale.

La fornitura delle nuove release e degli aggiornamenti software dovrà avvenire **entro 15 (quindici) giorni** dalla data della loro immissione sul mercato italiano.

La Società dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del presente contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da SOGEI o da persone o imprese da essa delegate.

Entro **5 (cinque) giorni** dalla sottoscrizione del contratto, la Società dovrà rendere disponibile, dandone comunicazione scritta alla SOGEI, un indirizzo e-mail diretto e un numero telefonico con accesso prioritario tramite i quali contattare, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, 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.

La Società, a seguito dell’intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell’anomalia, che verrà segnalata dalla SOGEI ed annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, attivando, entro il **primo giorno lavorativo dalla segnalazione**, tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell’errore e per l’individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia riscontrati.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia **entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi** dalla segnalazione del malfunzionamento stesso.

A tal fine le Parti si danno atto che per ora lavorativa si intende l’intervallo orario compreso fra il **lunedì ed il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00** con esclusione delle festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato al precedente comma 6, le Parti concorderanno un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell’ipotesi prevista al precedente comma, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l’esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque 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 dell’anomalia.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l’intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della SOGEI e/o dell’Amministrazione e nel totale rispetto delle rispettive norme di sicurezza ed operative.



5 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di consegna di cui al paragrafo 2.2, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di consegna e/o di conformità di cui a paragrafo 2.3, si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di rilascio di nuove release di cui al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;

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