



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione e assistenza tecnica on site del Sistema Genesys del DT”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA ON SITE DEL SISTEMA GENESYS DEL DT



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Informazioni generali	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
2.1	Descrizione del servizio	4
2.2	Servizio di manutenzione software e assistenza tecnica on site	4
2.3	Durata e luogo di svolgimento del servizio	5
2.4	Lingua	5
2.5	Riservatezza	5
2.6	Adempimenti per la sicurezza	5
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Responsabile della Fornitura	6
3.2	Modalità di comunicazione	6
3.3	Verifica di conformità	6
3.4	Modalità di fatturazione	7
3.5	Livelli di servizio	7
4	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:

- 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., la Committente;
- DT: Dipartimento del Tesoro, Amministrazione 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 di manutenzione;
- 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 della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 INFORMAZIONI GENERALI

L'erogazione del servizio di Call-Center costituisce lo S.P.O.C. (Single Point Of Contact) per tutti gli utenti del Dipartimento del Tesoro ed è integrato sia con il sistema di monitoraggio, sia con il sistema di Trouble Ticketing del DT/MEF. Attualmente, per l'erogazione del servizio presso gli utenti del Dipartimento, viene utilizzato il sistema Genesys che si avvale della tecnologia VOIP.

Attualmente le componenti Genesys in possesso del DT sono installate su tre server virtuali (Genesys Stream Manager, Genesys ACD/CTI, Genesys SIP Server) con S.O. WINDOWS SERVER 2008 R2.

Il Call Center, con tutte le postazioni di lavoro, è stato spostato nella sede di La Rustica il 19 gennaio 2017. Le componenti server sono rimaste nel CED di via XX Settembre.

Il volume di ticket aperti e gestiti nel contratto precedente nell'arco degli ultimi 12 mesi è il seguente: 9 ticket inerenti le componenti Genesys.

Capitolato tecnico



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato prevede l'acquisizione del servizio di manutenzione e di assistenza tecnica on site per le componenti Genesys, in esercizio presso il Dipartimento del Tesoro, come di seguito riportato:

Descrizione	Codice	Quantità (seat)
v8.0 - Express Voice – SS	3GP08839ACAA	10
v8.0 - Express SIP Server	3GP08861ACAA	10

2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE E ASSISTENZA TECNICA ON SITE

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.

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;
- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch e nuove versioni messe a disposizione dal produttore;
- la fornitura di patch, aggiornamenti di versione come previsti dal produttore 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.

Qualora si renda necessario l'intervento di un tecnico presso la sede, la Società dovrà avvertire preventivamente il responsabile Sogei per concordare tempi e modalità dell'intervento stesso.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico della Società, ivi inclusi gli elementi che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.



A chiusura dell'intervento la Società dovrà fornire un “rapporto di fine intervento” in cui verranno riportate le azioni intraprese nonché le date di esecuzione al fine di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

2.3 DURATA E LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'attuale contratto risulta scaduto in data 31/12/2016.

Il servizio avrà inizio dalla data di stipula del contratto e avrà termine in data 31/12/2018.

La società inoltre, dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 01/01/2017 e la data di stipula del Contratto inerente alla presente acquisizione.

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso la sede del Ministero dell'Economia e delle Finanze di via XX Settembre 97, 00187 Roma.

2.4 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

2.5 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.

2.6 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.



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 alla 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 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, per i servizi a canone, entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui 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.

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.



Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà a una nuova verifica nei 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.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione dei prodotti di cui al paragrafo 2.1, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.5 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà mettere a disposizione, per l'intero periodo di durata contrattuale, un numero di telefono e un indirizzo email che l'Amministrazione potrà utilizzare 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana (24x7) per le segnalazioni di malfunzionamento.

La presa in carico del problema/malfunzionamento dovrà avvenire **entro e non oltre 2 (due) ore solari** dalla segnalazione.

La risoluzione del problema/malfunzionamento e ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura dovrà avvenire entro e non oltre **3 (tre) giorni solari** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Il numero massimo di segnalazioni per malfunzionamento che richiedano un intervento on site, non potrà superare il numero di 30 (trenta) nell'intero periodo contrattuale previsto (Fino al 31/12/2019).

Gli aggiornamenti software dovranno essere disponibili **entro 15 (quindici) giorni** dal loro rilascio.



4 PENALI

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

- in caso di esito negativo della verifica di consegna e/o di conformità di cui al paragrafo 3.3, 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 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto
- per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di cui al paragrafo 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 3.5, 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.