



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione del prodotto software Nuance - Loquendo”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PRODOTTO SOFTWARE NUANCE - LOQUENDO***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Verifica di conformità.....	5
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>6</b>
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
<b>4</b>	<b>MODALITA' DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>9</b>



## **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 **12 (dodici) 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 dallo Schema di contratto 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 **12 (dodici) mesi a decorrere dal 23/07/2020**.

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), sui prodotti oggetto di manutenzione, senza alcun limite sul numero delle chiamate;
- la risoluzione di malfunzionamento quali correzione di bug, patch messe a disposizione da Nuance - Loquendo;

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



## **2.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale dal Direttore dell'Esecuzione Sogei con il supporto del Responsabile della Fornitura del Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

A seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo Verbale di “Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura del Fornitore e dal Direttore dell'Esecuzione Sogei.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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

A completamento di ogni verifica sarà in ogni caso prodotto il relativo Verbale di “Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione Sogei e dal Responsabile della Fornitura del Fornitore.



### **3 GESTIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per **12 (dodici) mesi**, in coerenza con le tempistiche indicate al precedente paragrafo 2, 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 Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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 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,



concederà un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota 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 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.

### **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.

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.

**In relazione al periodo intercorrente tra il 23/07/2020 e la data di stipula, la Società potrà emettere fattura successivamente alla data di stipula del contratto.**

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.





## **5 PENALI**

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- 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 all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- 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 all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) 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.