

**DETERMINA A CONTRARRE**  
**ART. 32 D.LGS. 50/2016**

<b>OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE</b>	Acquisizione sottoscrizioni software Genesys per il DT e relativi servizi di supporto specialistico
<b>CODICE IDENTIFICATIVO</b>	Rda Consip n. 51469
<b>BENEFICIARIO</b>	Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze
<b>TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA</b>	Affidamento diretto < 139 K MEPA ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a della Legge n. 120/2020
<b>IMPORTO MASSIMO STIMATO</b>	€ 72.450,00 (IVA esclusa)
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	18 mesi
<b>REQUISITI DI PARTECIPAZIONE</b>	Fornitori partner Genesys abilitati al MePA – Bando “BENI” – Categoria “Licenze software-Mepa Beni”
<b>CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE</b>	Non applicabile
<b>SUDDIVISIONE IN LOTTI</b>	No
<b>MOTIVAZIONI</b>	<p>Nell'ambito dei servizi di assistenza erogati agli utenti, Sogei utilizza il software Genesys tra i componenti della piattaforma tecnologica a supporto del contact center per il Dipartimento del Tesoro (DT). Tramite tale software sono gestiti, in sintesi, i canali di accesso ai contact center, l'istradamento, l'assegnazione e la presa in carico delle richieste da parte degli operatori, il monitoraggio del servizio di risposta.</p> <p>Sogei ha provveduto nel tempo ad evolvere il prodotto mantenendo l'allineamento con le ultime versioni disponibili sul mercato, in particolare per il contact center del Dipartimento del Tesoro di via XX Settembre, è stato gestito il passaggio di utilizzo del prodotto Genesys alla nuova modalità subscription. Per lo svolgimento dei servizi di Contact Center il prodotto è stato integrato, anche attraverso specifiche personalizzazioni, con la soluzione di CRM Salesforce. Il percorso di ottimizzazione e conoscenza interna del prodotto portato avanti in diversi anni consente, ad oggi, al personale che lo utilizza un uso evoluto delle sue potenzialità al fine di soddisfare le sempre crescenti esigenze dei clienti. L'ambito fin qui brevemente descritto è particolarmente critico in quanto è utilizzato per tutta l'assistenza del Dipartimento del Tesoro ai contribuenti e, deve risultare pertanto altamente affidabile ed efficiente in qualsiasi momento, al fine di garantire la continuità dei servizi erogati. Nel corso del 2022 è stata avviata una attività di valutazione dei prodotti di mercato, disponibili in modalità cloud, al fine di individuare nuove soluzioni che da un lato possano garantire la copertura dei requisiti attualmente soddisfatti con il software Genesys, dall'altro possano assicurare la necessaria evoluzione dei servizi sia dal punto di vista architeturale, che funzionale. Obiettivo di tale</p>

	<p>valutazione è individuare un piano di migrazione che, compatibilmente con i tempi di copertura richiesti per la manutenzione del prodotto Genesys attualmente in uso, garantisca la continuità di esercizio indispensabile per i propri clienti e l'introduzione di nuove soluzioni offerte sul mercato.</p> <p>Ai sensi e per gli effetti dell'art. 51, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i, si precisa che la presente procedura non viene suddivisa in lotti in quanto le varie prestazioni oggetto del contratto fanno parte di un'unica tipologia e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico. Di conseguenza un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto del contratto.</p>	
<b>NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO</b>	Non applicabile	
<b>ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO</b>	Condizioni contratto standard Sogei.	
<b>DEROGHE AL BANDO TIPO</b>	Non applicabile	
<b>RESPONSABILE PROCEDIMENTO</b>	<p>Il Responsabile del procedimento è Francesco Maggiori, ferma restando l'applicazione dell'art. 31, comma 10, del d.lgs. 50/2016.</p> <p>Il Responsabile individuato ai sensi dell'art. 1, commi 1 del Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020, ai fini di quanto previsto nella legge medesima è invece il Responsabile della Divisione Sourcing Operation, che nel rispetto delle deleghe a questi attualmente conferite, valida ed approva le diverse fasi procedurali.</p>	
<b>FIRMA DEL RESPONSABILE APPROVAZIONE DETERMINA E DATA</b>	Gianandrea Greco (Responsabile Divisione Sourcing Operation)	Vale la data della firma digitale del documento

**Per gli acquisti effettuati per altre Amministrazioni/Società nella determina di cui sopra sono recepite le esigenze dalle stesse manifestate**