

**OGGETTO: APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DELLA SOLUZIONE NUANCE PER SOGEI NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI BENI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI**

**ID 2491**

## **CHIARIMENTI**

**I chiarimenti sono visibili sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it)**

### **1) Domanda**

Rispetto a quanto riportato al par. 2.2 del documento "ID 2491 - Allegato 2 - Capitolato tecnico - Il parte" circa quanto si intende con la dicitura “extended support”, ovvero "un servizio di manutenzione sulle vecchie release della soluzione in esercizio, da eseguire in caso di incompatibilità con la piattaforma ed eventuali applicazioni in uso", si chiede di precisare se anche questo servizio debba essere attivato a partire dalla Data di accettazione della fornitura/servizio.

### **Risposta**

Sì, si conferma che il servizio di “extended support” dovrà essere attivato a partire dalla “Data di accettazione della fornitura”.

### **2) Domanda**

Rispetto a quanto riportato al par. 2.2 del documento "ID 2491 - Allegato 2 - Capitolato tecnico - Il parte" circa la garanzia che il Fornitore dovrà garantire "inizialmente per la continuità della erogazione dei servizi connessi alle licenze in oggetto, al fine di garantire senza degrado la continuità del servizio di assistenza erogato dal contact center dell’Agenzia delle Entrate" si chiede di precisare se debba essere attivato un servizio di terzo livello con il vendor sulle vecchie release della soluzione in esercizio.

### **Risposta**

Sì, si conferma che il Fornitore dovrà porre in essere quanto necessario a garantire la continuità del servizio di assistenza erogato dal contact center dell’Agenzia delle Entrate con la soluzione software Nuance installata.

### **3) Domanda**

Si chiede di confermare se nel canone di "acquisto della soluzione software NUANCE mediante la formula delle sottoscrizioni, comprensiva di: installazione, configurazione ed extended support" sia necessario prevedere un servizio di AMS per il ripristino di eventuali funzionalità come descritto al par. 2.4 del documento "ID 2491 - Allegato 2 - Capitolato tecnico - Il parte" e che tale servizio abbia la durata di 36 mesi.

### **Risposta**

No, non si conferma. Il ripristino di eventuali funzionalità legate ad eventuali malfunzionamenti e/o anomalie è previsto tramite il servizio di “extended support” e il servizio di supporto specialistico a consumo.

### **4) Domanda**

Si chiede di confermare che l'acquisto della soluzione software Nuance sia mediante la formula delle sottoscrizioni a differenza di quanto riportato nell'Articolo 5S lettera 2 del documento "ID 2491 - Allegato 3B - Contratto Speciali" che indica invece licenze d'uso in modo perpetuo.

**Risposta**

Sì, si conferma che l'acquisto in oggetto è relativo alle soluzioni software Nuance mediante la formula delle sottoscrizioni. Quanto riportato all'art. 5S lettera 2 del documento "ID 2491 - Allegato 3B - Contratto Speciali" costituisce un mero refuso, che sarà opportunamente emendato in fase di stipula.

**Divisione Sourcing Digitalizzazione**

**Il Responsabile**

**(Ing. Patrizia Bramini)**