

**Oggetto: APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE GENESYS E DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE DEI CONTACT CENTER DELLA SOGEI E DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI – ID 2661**

**I chiarimenti della gara sono visibili sui siti:** [www.consip.it](http://www.consip.it), [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) e [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it)

\*\*\*

## CHIARIMENTI

### 1. Domanda

CAPITOLATO D'ONERI "PARAGRAFO 7.4.2.: ""Documenti a comprova"" Con riferimento al paragrafo 7.4.2.: ""Documenti a comprova"" si chiede di confermare che la comprova del requisito relativo al fatturato specifico debba avvenire in una fase successiva alla presente fase di gara e che i mezzi di cui al medesimo paragrafo siano alternativi fra loro.

### Risposta

Si conferma che la comprova del requisito relativo al fatturato specifico avverrà nella fase di cui al par. 23 del Capitolato d'oneri e che i mezzi di comprova di cui al paragrafo 7.4.2 del Capitolato d'oneri sono alternativi fra loro.

### 2. Domanda

CAPITOLATO D'ONERI "PARAGRAFO 14 ""DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA"" - Con riferimento alla documentazione da produrre nella presente fase di gara, si chiede conferma che debba essere prodotto esclusivamente quanto indicato nella tabella di cui al paragrafo 14 ""Documentazione Amministrativa"" del Capitolato d'oneri e che l'ulteriore documentazione allegata vada predisposta in sede di eventuale aggiudicazione.

### Risposta

Si conferma.

### 3. Domanda

ALLEGATO 5 - DICHIARAZIONI FAMILIARI CONVIVENTI Con riferimento all'allegato 5 ""Familiari Conviventi"" - Si chiede di confermare che in sede di eventuale aggiudicazione tali dichiarazioni possano essere rilasciate utilizzando un modello differente rispetto a quello allegato alla documentazione di gara.

### Risposta

È possibile utilizzare un modello differente purché rechi le stesse informazioni contenute nell'Allegato 5 "Facsimile Dichiarazione familiari conviventi" fornito dalla stazione appaltante e le relative dichiarazioni siano rilasciate con le medesime modalità indicate al par. 25, lettera a), del Capitolato d'oneri.

### 4. Domanda

ALL. 1 - SCHEMA DI CONTRATTO CONDIZIONI GENERALI - SPECIALI - Con riferimento all'All. 1, si chiede di chiarire se sia possibile presentare una dichiarazione contenente alcune richieste di deroga alle condizioni riportate. In

caso di risposta negativa, si chiede di confermare che sia possibile negoziare il contratto a seguito di eventuale aggiudicazione gara.

**Risposta**

Non si conferma nessuna delle due opzioni proposte. La partecipazione alla procedura e la presentazione dell'offerta implica l'integrale accettazione della documentazione di gara, compresa quella contrattuale.

**5. Domanda**

PASSOE Si chiede di confermare che non debba essere prodotto il Passoe.

**Risposta**

Si conferma, si veda il par. 7.4.1 del Capitolato d'oneri.

**6. Domanda**

Capitolato tecnico 3.1.1 Modalità di erogazione del Servizio di Manutenzione: relativamente alla richiesta della Committente al fornitore di mettere a disposizione un numero verde e un indirizzo e-mail per la segnalazione di malfunzionamenti, si richiede se possibile fornire in sostituzione del numero verde un numero nero con prefisso 06.

**Risposta**

Non si conferma. Si ribadiscono le prescrizioni di cui al paragrafo 3.1.1 del Capitolato tecnico.

**7. Domanda**

Al par. 2.3 del capitolato tecnico sul luogo di erogazione dei servizi è richiesta la presenza in uno delle sedi della committente (Roma) del personale di help desk per svolgere il servizio di manutenzione ordinaria, mentre al successivo par. 3.1.1. si legge "Qualora si renda necessario l'intervento di un tecnico presso la sede della Committente e/o dell'Amministrazione, l'Impresa dovrà avvertire preventivamente il responsabile della Committente medesima per concordare tempi e modalità dell'intervento stesso.". Si chiede di chiarire se il servizio di supporto debba essere erogato presso la sede della committente o se possa essere erogato da remoto (salvo interventi in loco qualora necessari).

**Risposta**

I due paragrafi 2.3 e 3.1.1 del Capitolato tecnico sono tra loro complementari: nel caso del servizio di manutenzione, infatti, le attività previste dovranno essere svolte generalmente da remoto. Nei soli casi in cui fosse necessario l'intervento in loco del tecnico specializzato, quest'ultimo interverrà presso le sedi della Committente indicate nel paragrafo 2.3, ma solamente dopo che l'Impresa abbia preventivamente concordato con la Committente tempi e modalità dell'intervento stesso.

**8. Domanda**

Cosa si intende con la frase presente nella pagina 10 del capitolato tecnico "Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, con conoscenze specifiche dell'ambiente del cliente. "?

**Risposta**

Il servizio di supporto specialistico dovrà essere prestato dall'Impresa mettendo a disposizione figure professionali dotate di almeno una certificazione Genesys relativa ad almeno uno dei moduli in esercizio le cui licenze siano oggetto di manutenzione.

**9. Domanda**

I costi della manutenzione evolutiva sono da considerare esclusivamente nell'item B della base d'asta, come indicato a pagina 15?

**Risposta**

Non si conferma. Per manutenzione evolutiva si intendono tutte quelle attività messe in campo dall'Impresa e funzionali a mantenere allo stato dell'arte le licenze software Genesys in esercizio, quali ad esempio la fornitura di patch e/o di aggiornamenti di versione rilasciati ufficialmente dal produttore. Le suddette attività saranno remunerate con i prezzi offerti dall'Impresa per l'item A della base d'asta. Saranno, invece, remunerate con i prezzi offerti dall'Impresa per l'item B della base d'asta le eventuali attività di personalizzazione e/o installazione nell'ambiente della Committente di moduli/pacchetti SW non precedentemente inclusi nella manutenzione.

**10. Domanda**

Il costo del servizio di help desk deve essere incluso nel costo dell'item A della base d'asta, come indicato a pagina 15?

**Risposta**

Si conferma. Le attività di help desk, essendo attività incluse nel servizio di manutenzione, saranno remunerate con i prezzi offerti dall'Impresa per l'item A della base d'asta.

**11. Domanda**

Nel costo della base d'asta devono essere contemplati il 1° e 2° livello di supporto oltre al 3° livello fornito del vendor Genesys?

**Risposta**

I prezzi offerti dall'Impresa per l'item A della base d'asta dovranno essere remunerativi di tutte le attività di manutenzione previste dal Capitolato tecnico, ivi compreso il 1° e il 2° livello di supporto prestatato dall'Impresa stessa e l'eventuale 3° livello fornito del vendor Genesys.

**12. Domanda**

È possibile avere uno storico dei ticket degli ultimi 24 mesi suddiviso per mese, in termini di numero di ticket e priorità?

**Risposta**

Severity (cfr par. 3.1.1. del CT)	mar-21	apr-21	lug-21	ott-21	nov-21	dic-21	gen-22	feb-22	apr-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-22	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23
High	1	1	1	1		6	3	2	1	2	1	1	2	3			
Medium					1					2	1			3	2	2	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Divisione Sourcing Digitalizzazione  
 Il Responsabile  
 (Ing. Patrizia Bramini)