

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI LICENZE SOFTWARE GENESYS E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE DEI CONTACT CENTER DI SOGEI E DEL MEF – ID 2104.



1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
2.1	Oggetto.....	6
2.2	Durata.....	6
2.3	Luogo di erogazione della fornitura.....	7
3	DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DELLA FORNITURA	8
3.1	Conversione delle licenze attualmente in uso	8
3.2	Servizio di Manutenzione delle licenze in uso.....	8
3.3	Fornitura di nuove licenze di tipo “concurrent” e relativo servizio di manutenzione	12
3.4	Servizio di Manutenzione dei telefoni SNOM modello 320.....	13
3.5	Fornitura delle Subscription per il DT	14
3.6	Servizi di supporto specialistico	15
3.7	Servizio di “Reinstatement”	21
4	PERSONALE IMPIEGATO	23
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ	24
6	BASE D’ASTA E CORRISPETTIVI CONTRATTUALI	25



1 Premessa

La presente iniziativa nasce dall'esigenza di Sogei di far evolvere e garantire, per il prossimo triennio, la continuità della manutenzione della piattaforma software Genesys utilizzata da anni per l'erogazione dei servizi di assistenza tramite i Contact Center dell'Agenzia delle Entrate, dell'Agenzia del Demanio, di Sogei e del Dipartimento del Tesoro (DT).

Sogei si è posta il principale obiettivo di evoluzione dei suddetti servizi di assistenza individuando i seguenti ambiti di intervento:

- introduzione dei nuovi canali di contatto chat e social per offrire nuove modalità di accesso ed erogazione del servizio di assistenza offerto agli utenti;
- sostituzione del canale call back, per obsolescenza di prodotto, con ampliamento dimensionale e funzionale, per una maggiore e nuova capacità di gestione delle prenotazioni di richiamata da parte degli utenti;
- sostituzione dell'attuale strumento di barra telefonica custom in uso presso le postazioni di risposta del Contact Center con un prodotto più flessibile in grado di garantire nei prossimi anni una maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio anche in situazioni di crescita non uniforme ed imprevedibile della domanda di servizio.

L'insieme di questi requisiti funzionali ha portato Sogei ad individuare come miglior soluzione tecnica quella della sostituzione di tutte le attuali licenze software Genesys di tipo "seat" (una licenza per postazione fisica) con nuove licenze software **Genesys Workspace** di tipo "concurrent" (numero di licenze pari al numero di operatori contemporaneamente attivi).

La necessità della conversione dell'intero parco licenze, attualmente in uso, nasce dall'impossibilità di far coesistere licenze di tipo "seat" con licenze di tipo "concurrent" se riferite alla stessa tipologia di licenza.

È inoltre prevista un'espansione del suddetto parco licenze.

La presente iniziativa prevede inoltre:

- la sostituzione, **a titolo non oneroso** per la Committente, dell'attuale licenza di call back con codice prodotto 3GP07091ACAA con la nuova licenza di call back con codice prodotto 3GP21929ACAA;
- l'acquisizione di pacchetti servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti alle attività di implementazione standard delle diverse componenti software previste nella fornitura;
- l'acquisizione **opzionale** di pacchetti di servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti all'implementazione standard delle soluzioni social Genesys Facebook e Twitter e della soluzione chat Genesys e al supporto qualificato per attività specialistiche da effettuarsi sull'ambiente della Committente e/o dell'Amministrazione;



- l'acquisizione di servizi di supporto specialistico "a consumo" per l'esecuzione di attività specifiche da effettuarsi sull'ambiente della Committente e/o dell'Amministrazione;
- l'acquisizione di subscription triennali di licenze Genesys per il DT;
- l'acquisizione del servizio di manutenzione triennale di 10 telefoni SNOM modello 320 in uso presso il Contact Center del DT;
- l'acquisizione del servizio di "Reinstatement" della manutenzione delle licenze relative ai contratti con repertorio n. CSQM150025, CSQM170267.

Proprio in considerazione del fatto che la presente iniziativa si riferisce anche a forniture e servizi rivolti all'area Fiscalità (i.e. Agenzia delle Entrate e/o Agenzia del Demanio), il Fornitore prende atto che:

-con delibera n. 15/50 del 23 febbraio 2015, la Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero, in relazione alla funzione assolta dalla Sogei, definita *"infrastruttura critica informatica di interesse nazionale"* dal Decreto del Ministero dell'Interno del 9 gennaio 2008, ha stabilito che la stessa *"si può inquadrare nella categoria dei soggetti attivi, la cui attività istituzionale è finalizzata allo svolgimento della funzione fiscale. Tale attività presenta un carattere essenziale nell'attuale sistema di fiscalità di massa, in quanto strumentale alla fase dei controlli e dell'istruttoria tributaria, con l'obiettivo di assumere informazioni ed acquisire elementi di prova rispetto al comportamento dei contribuenti. Per tale motivo, l'attività della SOGEI S.p.A. può essere qualificata come servizio strumentale a sostenere l'agire amministrativo per il migliore perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia della funzione fiscale. L'eventuale interruzione del servizio da parte della SOGEI S.p.A. potrebbe determinare effetti negativi in relazione all'erogazione di un servizio pubblico (corrispondente alla fase di attuazione delle prestazioni fiscali), con possibili ricadute anche nei confronti dei cittadini"*;

- la Sogei è responsabile del corretto funzionamento dei sistemi informatici utilizzati dalle Amministrazioni per lo svolgimento di tali attività, intervenendo all'occorrenza, in tempo reale, per sanare eventuali interruzioni e/o malfunzionamenti di tali sistemi attraverso la conduzione tecnico-operativa continuata ed una corretta manutenzione degli stessi;

- con Deliberazione n. 18/159 pubblicata, come previsto per legge, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana nonché sul sito internet della Commissione di garanzia, adottata nella seduta del 10 maggio 2018, la Commissione ha adottato la Regolamentazione da applicare alle astensioni collettive dalle prestazioni, a fini di protesta o di rivendicazioni di categoria, del personale dipendente della Società Sogei S.p.A. prevedendo le prestazioni indispensabili da garantire in caso di sciopero, nonché le modalità e le procedure di erogazione delle stesse, conformemente a quanto previsto dagli articoli 2, comma 2, e 13, comma 1, lett. a), della legge n. 146 del 1990, e successive modificazioni.

*

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito indicato:

Definizione	Descrizione
Produttore/Vendor	Genesys/Zoom
Committente	SOGEI - Società Generale d'Informatica S.p.A.



Definizione	Descrizione
Amministrazione	Agenzia delle Entrate e/o Agenzia del Demanio e/o Dipartimento del Tesoro
Fornitore/Impresa/Società	Aggiudicatario della fornitura (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
DT	Dipartimento del Tesoro
licenze	licenze software Genesys
Capitolato tecnico	Il presente documento
Prodotti Software	le licenze d'uso oggetto del presente Capitolato tecnico
Sogei	Società Generale d'Informatica S.p.A.
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
Malfunzionamento	qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso
Responsabile della fornitura	persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
Orario lavorativo	si intende per orario lavorativo, la fascia compresa tra le 8:00 e le 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi il sabato, la domenica ed i festivi.
Prodotto/Servizio opzionale	si intende il prodotto/servizio che il Fornitore è tenuto a fornire/eseguire soltanto qualora la Committente e/o l'Amministrazione ne faccia esplicita richiesta.

Tabella 1 - Definizioni



2 Definizione della Fornitura

2.1 Oggetto

Di seguito sono riportati gli oggetti di fornitura previsti:

- a) conversione, **a titolo non oneroso**, del parco delle licenze software Genesys attualmente in uso da tipo “seat” a tipo “concurrent”;
- b) servizio di manutenzione a pagamento per 36 (trentasei) mesi delle licenze software Genesys di cui alla lettera a) e delle licenze software Zoom con codice prodotto MNT 468 CR e MNT 468 HA CR;
- c) fornitura di nuove licenze software Genesys di tipo “concurrent”;
- d) sostituzione, **a titolo non oneroso**, dell’attuale licenza di call back con codice prodotto 3GP07091ACAA con la nuova licenza di call back con codice prodotto 3GP21929ACAA;
- e) servizio di manutenzione a pagamento delle licenze software Genesys di cui alle lettere c) e d);
- f) servizio di manutenzione a pagamento di 10 telefoni SNOM modello 320 facenti parte dell’infrastruttura hardware cui afferiscono le subscription di cui alla lettera g)
- g) fornitura di subscription di licenze software Genesys per il Dipartimento del Tesoro;
- h) fornitura di pacchetti di servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti alle attività di implementazione standard delle diverse componenti software previste nella Fornitura, ad eccezione delle soluzioni social Facebook e Twitter e della soluzione chat Genesys;
- i) fornitura, **opzionale**, di pacchetti di servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti all’implementazione standard delle soluzioni social Facebook e Twitter, della soluzione chat Genesys e al supporto qualificato per attività specialistiche da effettuarsi sull’ambiente della Committente e/o dell’Amministrazione;
- j) servizio di supporto specialistico “a consumo” che la Committente e/o l’Amministrazione si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale;
- k) servizio di “Reinstatement” della manutenzione delle licenze relative ai contratti con repertorio n. CSQM150025, CSQM170267.

La descrizione dettagliata dei servizi e dei beni richiesti è riportata nei paragrafi successivi.

2.2 Durata

Il presente Contratto ha durata pari **a 36 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione.

I servizi di manutenzione delle licenze in uso e dei telefoni SNOM di cui alle lettere b) e f) del par. 2.1 decorreranno dalla data di sottoscrizione del Contratto e termineranno contestualmente alla data di scadenza dello stesso.

I servizi di manutenzione delle nuove licenze oggetto di fornitura di cui alla lettera e) del par. 2.1 decorreranno dalla relativa “data di accettazione della fornitura” e termineranno contestualmente alla data di scadenza del Contratto.



Le subscription delle licenze Genesys previste per il DT di cui alla lettera g) del par. 2.1 avranno una durata di 36 mesi decorrenti dalla relativa “data di accettazione della fornitura”.

I pacchetti di servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti alle attività di implementazione standard delle diverse componenti software previste nella fornitura di cui alla lettera h) del par. 2.1, saranno ordinati in un’unica soluzione contestualmente all’ordine di fornitura delle nuove licenze di tipo “concurrent”. L’attivazione di tali servizi avverrà, invece, in funzione delle specifiche esigenze temporali di utilizzo della Committente e/o dell’Amministrazione.

I pacchetti **opzionali** dei servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti all’implementazione standard delle soluzioni social Genesys Facebook e Twitter, della soluzione chat Genesys e al supporto qualificato per attività specialistiche da effettuarsi sull’ambiente della Committente e/o dell’Amministrazione di cui alla lettera i) del par. 2.1, potranno essere ordinati ed attivati dalla Committente e/o dall’Amministrazione entro i 36 mesi di durata del Contratto.

Le giornate di supporto specialistico di cui alla lettera j) del par. 2.1, da erogarsi a consumo, per l’esecuzione di attività specifiche da effettuarsi sull’ambiente della Committente e/o dell’Amministrazione, potranno essere ordinate ed attivate dalla Committente e/o dall’Amministrazione entro i 36 mesi di durata del Contratto.

2.3 Luogo di erogazione della fornitura

Le prestazioni di cui al presente Capitolato dovranno essere erogate presso le sedi della Committente site a Roma in Via Mario Carucci 99, Via Atanasio Soldati 80 e Via XX Settembre 97.



3 Descrizione delle Prestazioni oggetto della Fornitura

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi ed ai beni oggetto della fornitura.

3.1 Conversione delle licenze attualmente in uso

Come descritto nel capitolo 1, per raggiungere gli obiettivi prefissati da Sogei in termini di evoluzione dell'attuale infrastruttura software Genesys utilizzata da anni per l'erogazione dei servizi di assistenza tramite i Contact Center dell'Agenzia delle Entrate e di Sogei, occorre procedere, preliminarmente, con la conversione delle licenze da tipo "seat" (una licenza per postazione fisica) in licenze **Genesys Workspace** di tipo "concurrent" (numero di licenze pari al numero di operatori contemporaneamente attivi).

Il fattore di conversione standard che sarà utilizzato prevede che ogni 2 licenze "seat" si abbia diritto a 1 licenza "concurrent". Non è previsto un cambio di codice della licenza ma dovranno essere emesse nuove licenze per gli ambienti coinvolti nella conversione per rispecchiare la nuova numerosità equivalente riconosciuta.

Le suddette attività di conversione saranno a titolo non oneroso per la Committente.

3.2 Servizio di Manutenzione delle licenze in uso

La successiva tabella riporta il dettaglio delle licenze attualmente in uso e che sono oggetto del servizio di manutenzione. Per ciascuna licenza è specificato:

- il contratto di riferimento;
- il codice prodotto a listino del Produttore;
- una breve descrizione della licenza;
- la quantità in modalità "seat", prima della conversione;
- la quantità in modalità "concurrent", post conversione, se prevista;
- la data di inizio e fine di erogazione del servizio.

RINNOVO DELLA MANUTENZIONE						
Contratto di Riferimento	Codice Prodotto	Licenza	Q.ta modalit à "seat"	Q.ta modalità "concurrent "	Data inizio	Data Fine
CSQT160137	3GP08590ACAA	V8.0 - GENESYS CIM PLATFORM - MS	999	499	data di accettazione e del servizio	data di scadenza del Contratto
CSQT160137	3GP08520ACAA	V8.0 - HA - CIM PLATFORM	999	499		
CSQT160137	3GP08393ACAA	V8.0 - SIP SERVER	999	499		
CSQT160137	3GP08474ACAA	V8.0 - ADVANCED INTEG.CONNECTOR - SEAT	779	389		
CSQT160137	3GP08375ACAA	V8.1- GENESYS VOICE PLATFORM	240			



RINNOVO DELLA MANUTENZIONE						
Contratto di Riferimento	Codice Prodotto	Licenza	Q.ta modalit à "seat"	Q.ta modalità "concurrent "	Data inizio	Data Fine
CSQT160137	3GP08369ACAA	V8.1 - AIMODULE FOR ASR	60			
CSQT160137	3GP08371ACAA	V8.1 - A IMODULE FOR TTS	60			
CSQT160137	3GP08400ACAA	V8 .0 - GENESYS INBOUND VOICE	979	489		
CSQT160137	3GP08461ACAA	V8.0 - GENESYS E-MAIL	210	105		
CSQT160137	3GP08465ACAA	V8.0 - GENESYS WEB MEDIA	210	105		
CSQT160137	3GP08596ACAA	V8.0 - GENESYS WEB CALLBACK	210	105		
CSQT160137	3GP08766ACAA	V8 .1- GENESVS UNIVERSAL SDK	1	1		
CSQT160137	3GP08794ACAA	V8 .1- SIP ENDPOINT CONNECTOR	999	499		
CSQT160137	3GP08380ACAA	V8.1- HA - GENESYS VOICE PLATFORM	240			
CSQM15002 5	MNT 468 CR	QUALITY MANAGEMENT CALL RECORDING	468			
CSQM15002 5	MNT 468 HA CR	HIGH AVAILABILITY QUALITY MANAGEMENT CALL RECORDING	468			
CSQM17026 7	3GP09017ACAA	V8.1 - Interaction Connector	70	35		
CSQM17026 7	3GP21844ACAA	V8.5 - SIP QUALIFICATION & PARKING	10	5		
CSQM17026 7	3GP08812ACAA	V8.1 - HA CIM PLATFORM	70	35		
CSQM17026 7	3GP21278ACAA	V8.1 - GENESYS CIM PLATFORM	70	35		
CSQM17026 7	3GP21313ACAA	V8,1 - ADVANCED AGENT CONNECTOR	70	35		
CSQM17026 7	3GP20252ACAA	V8,5 - ENDPOINT CONNECTOR	70	35		

Tabella 2 – Servizi di manutenzione delle licenze in uso

3.2.1.1 Modalità di erogazione del Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione richiesto prevede sia interventi di natura correttiva sia interventi di natura evolutiva e dovrà essere erogato dal Fornitore sulla base delle modalità disciplinate nel presente paragrafo.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un numero verde e l'indirizzo della email utilizzati per la segnalazione dei malfunzionamenti e per la richiesta di supporto.

Il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- il supporto da parte di tecnici specializzati (telefonico o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione sia sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate;



- la risoluzione dei malfunzionamenti 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 solari dalla loro immissione sul mercato italiano.

Ad ogni malfunzionamento segnalato dalla Committente, l'Impresa dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Committente tale identificativo.

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

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

A chiusura dell'intervento l'Impresa 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.

Al verificarsi di un "incident", e a seguito dell'apertura del relativo "ticket" da parte dei tecnici della Committente, il Fornitore si impegna ad intervenire ottemperando ai seguenti **tempi di presa in carico**:

- per il livello di severità "**Critical Production Down**" entro **1 ora lavorativa**;
- per il livello di severità "**Critical**" entro **1 ora lavorativa**;
- per i livelli di severità "**High**", "**Medium**" e "**Low**" entro **4 ore lavorative**.

Di seguito vengono descritte le definizioni circa i livelli di severità sopra indicati, applicati anche ai rispettivi livelli di ripristino.

Critical Production Down

L' Ambiente di esercizio risulta indisponibile, causando un impatto critico per le operazioni di business.

Critical

C'è un degrado critico nell'ambiente di esercizio o di test/collaud, ovvero ci sono problematiche nelle applicazioni principali che causano un impatto critico per le operazioni di business.

High

L'ambiente di esercizio è funzionante tuttavia, vi è un forte impatto o degrado nelle operazioni commerciali o attività di sviluppo (ad esempio: forte degrado della qualità del servizio, interruzione intermittente del servizio, ritardi del sistema finale o test di accettazione).

Medium



Le operazioni sono notevolmente ridotte, ma sono in grado di essere erogate (ad esempio: sensibile degrado della qualità del servizio, funzionalità di rete ridotta, o interruzione occasionale del servizio).

Low

E' presente un impatto minimo sulle operazioni, ovvero vengono richieste informazioni o assistenza sulle caratteristiche dei prodotti Genesys (ad esempio: l'installazione del sistema, o la configurazione).

L'Impresa si impegna a fornire alla Committente la massima collaborazione per la gestione dei processi di risoluzione dei problemi. La Committente avrà cura di individuare appropriate e idonee risorse interne che collaborino con l'Impresa anche al di fuori del normale orario lavorativo, anche al fine di fornire accesso ai dati e/o alle informazioni necessarie.

L'Impresa dovrà inoltre rispettare i seguenti **livelli di ripristino**, anche mediante soluzioni temporanee o definitive, workaround o bypass, tenendo conto dei sistemi interessati e della specifica problematica secondo le seguenti tempistiche:

- per il livello di severità **“Critical Production Down”** entro **4 ore lavorative** dall'orario di presa in carico del problema;
- per il livello di severità **“Critical”** entro **8 ore lavorative** dall'orario di presa in carico del problema, **nell' 80% dei casi segnalati** nel mese di riferimento;
- per il livello di severità **“High”** entro **due giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, **nell' 80% dei casi segnalati** nel mese di riferimento;
- per i livelli di severità **“Medium”** e **“Low”** entro **tre giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, **nell'80% dei casi segnalati** nel mese di riferimento.

Si precisa che **il restante 20% dei casi** segnalati nel mese di riferimento dovrà essere risolto entro **10 giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, salvo diversi accordi tra le parti.

Gli Obiettivi di tempo sopra indicati si intendono effettivi successivamente all'avvenuta ricezione, da parte di Genesys, di tutte le informazioni che Sogei è tenuta a fornire ed in particolare:

- una descrizione del problema;
- il livello di gravità richiesto per il problema;
- una descrizione delle circostanze inerenti il problema.

Il livello di gravità assegnato per un problema può essere reciprocamente rideterminato da entrambe le parti durante il processo di risoluzione dei problemi.

Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporterà, da parte della Committente, l'applicazione delle penali definite nell'articolo “Penali” del Contratto - condizioni di speciali.



L'Impresa si impegna a **consegnare** ogni nuova *release* dei prodotti entro il termine di **15 giorni solari** dalla data di immissione sul mercato della *release* stessa, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo "Penali" del Contratto – condizioni speciali.

Per "termine di consegna" si intende il momento in cui le nuove *release* saranno disponibili e fruibili in autonomia da Sogei dal sito <https://genesys.secure.force.com/>.

3.3 Fornitura di nuove licenze di tipo "concurrent" e relativo servizio di manutenzione

La successiva tabella riporta il dettaglio delle nuove licenze che il Fornitore dovrà fornire alla Committente successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Per ciascuna licenza è specificato:

- il codice prodotto a listino del Produttore;
- il titolo della licenza;
- una breve descrizione della licenza;
- la quantità in modalità "concurrent";
- un campo note dove è stato indicato se la fornitura sarà a titolo non oneroso o opzionale per la Committente e/o l'Amministrazione.

NUOVE LICENZE				
Part Number	Titolo	Descrizione	Q.tà modalità "concurrent"	Note
GENEAPWS	Genesys plugin per Salesforce	Genesys WDE plugin per Salesforce supporta in modo nativo il WDE Genesys e consente l'integrazione degli scenari di tipo contact center Genesys con Salesforce Service Cloud Console CRM	720	
3GP21929ACAA	Genesys Callback	Genesys Callback fornisce le funzionalità di richiamata da web, ivr e mobile App	200	
3GP21929ACAA	Genesys Callback	Genesys Callback fornisce le funzionalità di richiamata da web, ivr e mobile App	10	a titolo non oneroso per sostituzione del prodotto 3GP07091ACAA
3GP92443ACAA	Genesys Chat	Genesys Chat fornisce la possibilità di gestire interazioni web chat e mobile	200	opzionale
3GP94604ACAA	Genesys Social Engagement Pkg	Genesys Social Engagement fornisce la possibilità di gestire interazioni social su Twitter e Facebook	200	opzionale
3GP20366ACAA	Workspace AIC Upgrade	Genesys Workspace AIC upgrade permette di aggiornare soluzioni di agent desktop sviluppate con l'sdk Genesys alla soluzione Genesys Workspace	424	
3GP20364ACAA	Workspace	Genesys Workspace è l'agent desktop omnicanale di Genesys Workspace	296	
3GP94842ACAA	HA - CIM Platform	La licenza abilita le funzionalità di alta affidabilità per la piattaforma	186	



NUOVE LICENZE				
Part Number	Titolo	Descrizione	Q.tà modalità "concurrent"	Note
3GP84194ACAA	Genesys CIM Platform	La licenza abilita le funzionalità base della piattaforma	186	
3GP91663ACAA	Genesys SIP Interaction	La licenza abilita le funzionalità voce inbound	186	
3GP90222ACAA	SIP Qualification & Parking	La licenza permette di gestire la messa in attesa degli utenti	20	
3GP91872ACAA	Genesys Softphone	Permette di gestire le telefonate direttamente da WDE	720	

Tabella 3 – Fornitura di nuove licenze

Entro 2 giorni lavorativi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dovrà fornire le credenziali di accesso al portale del Produttore per il download delle licenze software.

Il prodotto si intenderà consegnato il giorno in cui verrà effettuato dalla Committente e/o dall'Amministrazione il download dal portale del Produttore. Tale download, salvo diverso accordo, dovrà avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla messa a disposizione delle credenziali per accedere al relativo sito e scaricare il software. In assenza di comunicazione da parte della Committente e/o dall'Amministrazione sull'avvenuto download, la consegna si intenderà comunque effettuata, ai fini della decorrenza del termine per la verifica di conformità, il quindicesimo giorno successivo alla data di disponibilità per il download.

Per ogni licenza presente in **Tabella 3**, il Fornitore sarà tenuto ad erogare un servizio di manutenzione, con data di inizio coincidente con la data di accettazione della relativa fornitura e con data di fine coincidente con la data di scadenza del Contratto.

Tale servizio di manutenzione dovrà essere prestato nel pieno rispetto delle condizioni e prescrizioni già descritte nel precedente paragrafo 3.2.1.1.

3.4 Servizio di Manutenzione dei telefoni SNOM modello 320

Dovrà essere garantito il servizio di manutenzione di 10 apparecchi telefonici VOIP in esercizio (modello SNOM 320).

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i tempi massimi definiti contrattualmente per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il Fornitore si impegna alla riparazione dei dispositivi/componenti guasti e/o alla loro sostituzione con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti. In caso si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e spese del Fornitore.

Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese del Fornitore con le modalità che verranno concordate con la Committente e/o l'Amministrazione

La diagnosi del malfunzionamento dovrà essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel Contratto di manutenzione. Nel caso in cui il malfunzionamento sia



rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione (es. cavi, cuffiette, connettori etc.), il Fornitore dovrà comunicare alla Committente tale informazione.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature telefoniche sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà alla Committente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi nella suddetta verifica.

Ciascun malfunzionamento dell'apparecchiatura telefonica oggetto del servizio di manutenzione dovrà essere risolto dal Fornitore **entro e non oltre 12 ore lavorative** dalla relativa segnalazione della Committente.

3.5 Fornitura delle Subscription per il DT

Il Fornitore si impegna a fornire alla Committente e/o all'Amministrazione le seguenti Subscription delle licenze Genesys:

Part Number	Descrizione	Q.tà
Bundle "PureEngage Base Package"		1
3GP21750ACAA - SUB	v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB	10
3GP102994ACAA - SUB	v9.0 - Bundled Historical Reporting - SUB	10
3GP105426ACAA - SUB	v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	30
3GP21251ACAA - SUB	v8.5 - HA - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	30

Tabella 4 – Subscription per il DT

Il bundle **"PureEngage Base Package"** contiene al suo interno le seguenti subscription con le quantità sotto indicate:

Part Number	Descrizione	Q.tà
3GP84194ACAA - SUB	v8.5 - Genesys CIM Platform - SUB	10
3GP08812ACAA - SUB	v8.1 - HA - CIM Platform - SUB	10
3GP92443ACAA - SUB	v9.0 - Genesys Chat - SUB	10
3GP21059ACAA - SUB	v8.5 - Genesys E-mail - SUB	10
3GP21886ACAA - SUB	v8.5 - Genesys SMS - SUB	10
3GP08832ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP Business Continuity - SUB	10
3GP09014ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP HA - SUB	10
3GP09017ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP Interaction - SUB	10
3GP09067ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP Voicemail - SUB	10
3GP21843ACAA - SUB	v8.5 - HA - SIP Qualification & Parking - SUB	10
3GP21844ACAA - SUB	v8.5 - SIP Qualification & Parking - SUB	10
3GP21208ACAA - SUB	v8.5 - Genesys Softphone - SUB	10
3GP20364ACAA - SUB	v8.5 - Workspace - SUB	10
3GP20278ACAA - SUB	v8.5 - HA - Interaction Rec. - Voice - SUB	10
3GP20166ACAA - SUB	v8.5 - Interaction Rec. - Voice - SUB	10
3GP21747ACAA - SUB	v8.5 - Genesys Info Mart - SUB	10
3GP84586ACAA-SUB	v9.0 - Genesys Customer Experience Insights - SUB	10

Tabella 5 – consistenze del "PureEngage Base Package"

Le suddette subscription avranno durata triennale a partire dalla data di accettazione della fornitura.



Durante tale periodo, il Fornitore si impegna ad erogare il servizio di manutenzione di tali subscription nel pieno rispetto delle condizioni e prescrizioni già descritte nel precedente paragrafo 3.2.1.1.

3.6 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico si dividono in 4 macro categorie:

- servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti alle attività di implementazione standard delle diverse componenti software previste nella fornitura, e che la Committente si impegna ad ordinare in un'unica soluzione e contestualmente all'ordine di fornitura delle nuove licenze di tipo "concurrent". L'attivazione di tali servizi avverrà, invece, in funzione delle specifiche esigenze temporali di utilizzo della Committente e/o dell'Amministrazione;
- servizi **opzionali** di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti all'implementazione standard delle soluzioni social Genesys Facebook e Twitter e che la Committente si impegna ad ordinare in un'unica soluzione e contestualmente all'ordine di fornitura della licenza sw Genesys opzionale con codice prodotto 3GP94604ACAA. L'attivazione di tali servizi avverrà, invece, in funzione delle specifiche esigenze temporali di utilizzo della Committente e/o dell'Amministrazione;
- servizi **opzionali** di supporto specialistico, a listino Genesys, afferenti all'implementazione standard della soluzione chat Genesys e al supporto qualificato per attività specialistiche da effettuarsi sull'ambiente della Committente. Tali servizi potranno essere ordinati ed attivati dalla Committente entro il periodo di vigenza del Contratto;
- giornate di supporto specialistico, da erogarsi a consumo, per l'esecuzione di attività specifiche da effettuarsi sull'ambiente della Committente. Tali servizi potranno essere ordinati ed attivati dalla Committente entro il periodo di vigenza del Contratto.

La successiva tabella riporta il dettaglio dei servizi di supporto specialistico richiesti. Per ciascun servizio è specificato:

- l'identificativo del pacchetto a listino Genesys, se previsto;
- il titolo del servizio;
- una breve descrizione del servizio;
- la quantità prevista;
- un campo note specificante la categoria di appartenenza del servizio;
- i requisiti delle figure professionali che il Fornitore dovrà mettere a disposizione per l'erogazione del servizio.

Pacchetto	Titolo	Descrizione	Q.tà	Note	Figure professionali
GENPSR69	Voce e email - WDE - WDE plugin Salesforce	Implementazione standard della WDE Genesys, comprensivo delle attività sulle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console, per gli scenari voce inbound e email, con Genesys WDE plugin per Salesforce.	1	Fa parte del pacchetto dei servizi da acquistare in un'unica soluzione contestualmente all'ordine delle nuove licenze	Figure professionali qualificate con almeno 10 anni di esperienza nel Contact Center, di cui almeno 8 anni con tecnologia Genesys, in grado di collaborare per gli sviluppi e la configurazione di Genesys Workspace con WDE plugin. Almeno una risorsa del team deve possedere una certificazione Genesys, deve appartenere alla practices Genesys Voce o Digital o Business Optimization e aver partecipato a progetti in cui siano state



Pacchetto	Titolo	Descrizione	Q.tà	Note	Figure professionali
					implementate le soluzioni Genesys voce ed email con WDE.
GENPSB44	Call back - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard della call back per lo scenario voce da interazione inbound, comprensivo di prenotazione da web. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di call back implementati.	1	Fa parte del pacchetto dei servizi da acquistare in un'unica soluzione contestualmente all'ordine delle nuove licenze	Figure professionali qualificate con almeno 10 anni di esperienza nel Contact Center, di cui almeno 8 anni con tecnologia Genesys, in grado di collaborare per gli sviluppi e la configurazione di Genesys Workspace con WDE plugin. Almeno una risorsa del team deve possedere una certificazione Genesys, deve appartenere alla practices Genesys Voce o Omnichannel e aver partecipato a progetti in cui sono state implementate le soluzioni Genesys call back.
GENPSU17	Mobile - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard degli scenari Mobile Genesys. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari mobile implementati.	1	Fa parte del pacchetto dei servizi da acquistare in un'unica soluzione contestualmente all'ordine delle nuove licenze	Figure professionali qualificate con almeno 10 anni di esperienza nel Contact Center, di cui almeno 8 anni con tecnologia Genesys, in grado di collaborare per gli sviluppi e la configurazione di Genesys Workspace con WDE plugin. Almeno una risorsa del team deve possedere una certificazione Genesys, deve appartenere alla practices Genesys Voce o Digital e aver partecipato a progetti in cui sono state implementate le soluzioni Genesys mobile.
GENPSA80	Supporto WDE plugin Salesforce	Supporto qualificato per le attività specialistiche per le configurazioni specifiche del cliente, necessarie per WDE plugin per Salesforce.	1	Fa parte del pacchetto dei servizi da acquistare in un'unica soluzione contestualmente all'ordine delle nuove licenze	Figure professionali che abbiano partecipato ad almeno una implementazione di WDE con plugin e che siano in grado di effettuare personalizzazioni idonee al cliente, necessarie per l'interlavoro con Salesforce Service Cloud Console.
GENPSI65	Facebook - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard per gli scenari social Genesys per un account Facebook. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di social implementati.	1	Fa parte del pacchetto dei servizi opzionali da acquistare in un'unica soluzione contestualmente all'ordine della licenza opzionale 3GP94604ACAA	Figure professionali qualificate con almeno 10 anni di esperienza nel Contact Center, di cui almeno 8 anni con tecnologia Genesys, in grado di collaborare per gli sviluppi e la configurazione di Genesys Workspace con WDE plugin. Almeno una risorsa del team deve possedere una certificazione Genesys, deve appartenere alla practices Genesys Digital o Business Optimization o Omnichannel e aver partecipato a progetti in cui siano state implementate le soluzioni Genesys social Facebook.
GENPSW76	Twitter - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard per gli scenari social Genesys per un account Twitter. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE	1	Fa parte del pacchetto dei servizi opzionali da acquistare in un'unica soluzione contestualmente all'ordine della	Figure professionali qualificate con almeno 10 anni di esperienza nel Contact Center, di cui almeno 8 anni con tecnologia Genesys, in grado di collaborare per gli sviluppi e la configurazione di Genesys Workspace con WDE plugin. Almeno una risorsa del team deve possedere una certificazione Genesys, deve appartenere alla practices Genesys



Pacchetto	Titolo	Descrizione	Q.tà	Note	Figure professionali
		plugin per Salesforce, per gli scenari social implementati.		licenza opzionale 3GP94604ACAA	Digital o Business Optimization o Omnichannel e aver partecipato a progetti in cui siano state implementate le soluzioni Genesys social Twitter.
GENPSN92	Chat - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard per gli scenari chat Genesys. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di chat implementati.	1	Opzionale	Figure professionali qualificate con almeno 10 anni di esperienza nel Contact Center, di cui almeno 8 anni con tecnologia Genesys, in grado di collaborare per gli sviluppi e la configurazione di Genesys Workspace con WDE plugin. Almeno una risorsa del team deve possedere una certificazione Genesys, deve appartenere alla practices Genesys Digital o Business Optimization o Omnichannel e aver partecipato a progetti in cui siano state implementate le soluzioni Genesys chat.
GENPSO23	Supporto reportistica	Supporto qualificato per la attività specialistiche dell'ambiente del cliente della reportistica real time e storica Genesys.	1	Opzionale	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, che siano state coinvolte in almeno un progetto in cui siano state implementate le soluzioni Genesys per la reportistica.
GENPSD17	Supporto WDE	Supporto qualificato per le attività specialistiche di configurazione e sviluppo di funzionalità su WDE specifiche del cliente.	1	Opzionale	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, che siano state coinvolte in almeno un progetto in cui sia stata implementata la soluzione Genesys WDE.
GENPSZ62	Supporto CBK web	Supporto qualificato per le attività specialistiche per prenotazioni da web.	1	Opzionale	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, che siano state coinvolte in almeno un progetto in cui sia stata implementata la soluzione Genesys per la call back da web.
GENPSZ23	Supporto CBK voce	Supporto qualificato per le attività specialistiche per call back voce.	1	Opzionale	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, che siano state coinvolte in almeno un progetto in cui sia stata implementata la soluzione Genesys per la call back da voce.
GENPSA32	Supporto Chat web	Supporto qualificato per le attività specialistiche per scenari chat da web.	1	Opzionale	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, che siano state coinvolte in almeno un progetto in cui sia stata implementata la soluzione Genesys per la chat da web.
GENPSO01	Supporto Mobile	Supporto qualificato per le attività specialistiche per scenari mobile.	1	Opzionale	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, che siano state coinvolte in almeno un progetto in cui sia stata implementata la soluzione Genesys mobile.
Supporto specialistico giornaliero per attività specifiche all'ambiente di Sogei.			360	A consumo	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, con conoscenze specifiche dell'ambiente del cliente.

Tabella 6 – Servizi di supporto specialistico

Precedentemente all'inizio di erogazione del servizio di supporto specialistico richiesto, e in caso di sostituzioni durante l'erogazione di tale servizio, il Fornitore avrà l'obbligo di documentare alla Committente, a mezzo curriculum vitae reso



ai sensi e per gli effetti del d.P.R. n. 445/2000, che l'esperienza maturata dal personale addetto all'erogazione di tale servizio sia conforme a quanto riportato nella Tabella 6.

Con riferimento ai soli servizi di supporto specialistico, a listino Genesys, la seguente tabella riporta una descrizione dettagliata di quanto previsto dallo specifico pacchetto.

Pacchetto	Descrizione
GENPSR69	<p>Questo pacchetto consente l'implementazione standard della WDE Genesys, comprensivo delle attività sulla soluzione Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console, per gli scenari voce inbound e email, con Genesys WDE plugin per Salesforce.</p> <p>Il pacchetto è costituito da 4 fasi progettuali, per ognuna delle quali è definita la relativa fatturazione.</p> <p>Fase 1 - Analisi e disegno architetturale, per cui verrà richiesta la fatturazione del 20% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 2 - Implementazione in ambiente di test, per cui verrà richiesta la fatturazione del 35% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 3 - Implementazione in ambiente di esercizio per cui verrà richiesta la fatturazione del 30% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 4 - Verifica del corretto funzionamento del servizio live presso il cliente, per cui verrà richiesta la fatturazione del 15% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Al termine di ogni fase al cliente verrà consegnato un documento che controfirmerà per accettazione. La firma da parte del cliente sancirà il benessere alla fatturazione.</p> <p>La schedulazione delle risorse presso il cliente verrà concordata con il PM Genesys solo a seguito della ricezione del contratto firmato (o SOW) e della ricezione dell'ordine.</p>
GENPSB44	<p>Questo pacchetto consente l'implementazione standard della call back per lo scenario voce da interazione inbound, comprensivo di prenotazione da web. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di call back implementati.</p> <p>Il pacchetto è costituito da 4 fasi progettuali, per ognuna delle quali è definita la relativa fatturazione.</p> <p>Fase 1 - Analisi e disegno architetturale, per cui verrà richiesta la fatturazione del 25% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 2 - Implementazione in ambiente di test, per cui verrà richiesta la fatturazione del 35% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 3 - Implementazione in ambiente di esercizio per cui verrà richiesta la fatturazione del 25% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 4 - Verifica del corretto funzionamento del servizio live presso il cliente, per cui verrà richiesta la fatturazione del 15% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Al termine di ogni fase al cliente verrà consegnato un documento che controfirmerà per accettazione. La firma da parte del cliente sancirà il benessere alla fatturazione.</p> <p>La schedulazione delle risorse presso il cliente verrà concordata con il PM Genesys solo a seguito della ricezione del contratto firmato (o SOW) e della ricezione dell'ordine.</p>
GENPSU17	<p>Questo pacchetto consente l'implementazione standard degli scenari Mobile Genesys. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari mobile implementati.</p> <p>Il pacchetto è costituito da 4 fasi progettuali, per ognuna delle quali è definita la relativa fatturazione.</p> <p>Fase 1 - Analisi e disegno architetturale, per cui verrà richiesta la fatturazione del 25% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 2 - Implementazione in ambiente di test, per cui verrà richiesta la fatturazione del 30% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 3 - Implementazione in ambiente di esercizio per cui verrà richiesta la fatturazione del 35% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 4 - Verifica del corretto funzionamento del servizio live presso il cliente, per cui verrà richiesta la fatturazione del 10% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Al termine di ogni fase al cliente verrà consegnato un documento che controfirmerà per accettazione. La firma da parte del cliente sancirà il benessere alla fatturazione.</p> <p>La schedulazione delle risorse presso il cliente verrà concordata con il PM Genesys solo a seguito della ricezione del contratto firmato (o SOW) e della ricezione dell'ordine.</p>



Pacchetto	Descrizione
GENPSA80	<p>Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività specialistiche per le configurazioni specifiche del cliente medesimo, necessarie per WDE plugin per Salesforce, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys.</p> <p>Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al 52° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le proprie strutture interne, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.</p>
GENPSI65	<p>Questo pacchetto consente l'implementazione standard per gli scenari social Genesys per un account Facebook. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di social implementati.</p> <p>Il pacchetto è costituito da 4 fasi progettuali, per ognuna delle quali è definita la relativa fatturazione.</p> <p>Fase 1 - Analisi e disegno architettuale, per cui verrà richiesta la fatturazione del 35% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 2 - Implementazione in ambiente di test, per cui verrà richiesta la fatturazione del 30% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 3 - Implementazione in ambiente di esercizio per cui verrà richiesta la fatturazione del 20% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 4 - Verifica del corretto funzionamento del servizio live presso il cliente, per cui verrà richiesta la fatturazione del 15% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Al termine di ogni fase al cliente verrà consegnato un documento che controfirmerà per accettazione. La firma da parte del cliente sancirà il benessere alla fatturazione.</p> <p>La schedulazione delle risorse presso il cliente verrà concordata con il PM Genesys solo a seguito della ricezione del contratto firmato (o SOW) e della ricezione dell'ordine.</p>
GENPSW76	<p>Questo pacchetto consente l'implementazione standard per gli scenari social Genesys per un account Twitter. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari social implementati.</p> <p>Il pacchetto è costituito da 4 fasi progettuali, per ognuna delle quali è definita la relativa fatturazione.</p> <p>Fase 1 - Analisi e disegno architettuale, per cui verrà richiesta la fatturazione del 35% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 2 - Implementazione in ambiente di test, per cui verrà richiesta la fatturazione del 30% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 3 - Implementazione in ambiente di esercizio per cui verrà richiesta la fatturazione del 20% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 4 - Verifica del corretto funzionamento del servizio live presso il cliente, per cui verrà richiesta la fatturazione del 15% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Al termine di ogni fase al cliente verrà consegnato un documento che controfirmerà per accettazione. La firma da parte del cliente sancirà il benessere alla fatturazione.</p> <p>La schedulazione delle risorse presso il cliente verrà concordata con il PM Genesys solo a seguito della ricezione del contratto firmato (o SOW) e della ricezione dell'ordine.</p>
GENPSN92	<p>Questo pacchetto consente l'implementazione standard per gli scenari chat Genesys. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di chat implementati.</p> <p>Il pacchetto è costituito da 4 fasi progettuali, per ognuna delle quali è definita la relativa fatturazione.</p> <p>Fase 1 - Analisi e disegno architettuale, per cui verrà richiesta la fatturazione del 20% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 2 - Implementazione in ambiente di test, per cui verrà richiesta la fatturazione del 35% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 3 - Implementazione in ambiente di esercizio per cui verrà richiesta la fatturazione del 30% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Fase 4 - Verifica del corretto funzionamento del servizio live presso il cliente, per cui verrà richiesta la fatturazione del 15% del valore complessivo del pacchetto.</p> <p>Al termine di ogni fase al cliente verrà consegnato un documento che controfirmerà per accettazione. La firma da parte del cliente sancirà il benessere alla fatturazione.</p> <p>La schedulazione delle risorse presso il cliente verrà concordata con il PM Genesys solo a seguito della ricezione del contratto firmato (o SOW) e della ricezione dell'ordine.</p>



Pacchetto	Descrizione
GENPSO23	Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività identificabili nelle personalizzazioni della reportistica Genesys, per attività che vanno dalle interazioni con sistemi esterni alla costruzione delle metriche idonee al cliente, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys. Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al termine del 53° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le strutture interne del cliente, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.
GENPSD17	Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività identificabili nelle personalizzazioni della WDE, negli sviluppi di strategie di routing, per la caratterizzazione della WDE e tematiche di sicurezza strettamente legate alla WDE, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys. Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al termine del 52° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le strutture interne del cliente, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.
GENPSZ62	Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività identificabili nelle personalizzazioni della Web Call Back e tematiche di sicurezza strettamente legate alla Web Call Back, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys. Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al termine del 28° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le strutture interne del cliente, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.
GENPSZ23	Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività identificabili nelle personalizzazioni della Call Back Voce, negli sviluppi di strategie di routing per la caratterizzazione della Call Back Voce e tematiche di sicurezza strettamente legate alla Call Back Voce, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys. Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al termine del 36° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le strutture interne del cliente, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.
GENPSA32	Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività identificabili nelle personalizzazioni della Chat Web, negli sviluppi di strategie di routing per la caratterizzazione della Chat Web e tematiche di sicurezza strettamente legate alla Chat Web, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys. Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al termine del 22° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le strutture interne del cliente, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.
GENPSO01	Questo pacchetto consente di supportare il cliente in attività identificabili nelle personalizzazioni del Mobile e tematiche di sicurezza strettamente legate al Mobile, purché quanto richiesto sia perseguibile con i prodotti Genesys. Una volta attivato, sarà naturalmente esaurito al termine del 53° giorno solare conteggiabile dal primo coinvolgimento della/e risorsa/e Genesys, sia che essa sia il PM o un consulente. Il pacchetto prevede un impegno non continuativo che consente al cliente finale di collaborare con le strutture interne del cliente, ad esempio per definire e trascrivere i requisiti di dettaglio.

Tabella 7 – Descrizione dei servizi di supporto specialistico a pacchetto Genesys

Preliminarmente l'erogazione dei servizi previsti da ciascun pacchetto di cui alla precedente Tabella 7, il Fornitore procederà, di concerto con il Direttore dell'esecuzione della Committente, alla redazione del "Piano Operativo" dove saranno specificati i tempi massimi di definizione dei requisiti utente e di esecuzione delle attività, l'obiettivo dell'intervento, i deliverable, etc.

Con riferimento al servizio di supporto specialistico a consumo:

- la Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i coinvolta/e, mediante apposita comunicazione telematica al Fornitore;
- entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta della Committente, il Fornitore procederà, di concerto con il Direttore dell'esecuzione, alla redazione del "Piano Operativo" dove saranno specificati il numero di giornate



previste, i tempi massimi di definizione dei requisiti utente e di esecuzione delle attività, l'obiettivo dell'intervento, i deliverable etc.;

- al termine di ciascun mese e comunque non oltre i 5 giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura del Fornitore predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giornate/persona, effettivamente erogate, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto della Committente, ed allegato alla fatturazione;
- le risorse professionali messe a disposizione dal Fornitore per l'esecuzione del servizio potranno operare "on site", presso le sedi delle Amministrazioni, previo accordo con le stesse.

Il personale utilizzato per l'erogazione dei servizi di supporto specialistico, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Committente, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Tale personale eseguirà le prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.

I servizi di supporto specialistico saranno erogati durante i giorni feriali non festivi (lunedì-sabato), nella finestra oraria compresa tra le 08:00 e le 20:00.

3.7 Servizio di "Reinstatement"

La seguente tabella riporta l'elenco puntuale delle licenze software Genesys per le quali si richiede il servizio:

licenze software Genesys con manutenzione inattiva				Periodo di inattività della manutenzione	
Contratto di Riferimento	Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	dal	alla
CSQM150025	MNT 468 CR	QUALITY MANAGEMENT CALL RECORDING	468	16/07/2019	data di stipula del nuovo contratto
CSQM150025	MNT 468 HA CR	HIGH AVAILABILITY QUALITY MANAGEMENT CALL RECORDING	468	16/07/2019	
CSQM170267	3GP09017ACAA	V8.1 – Interaction Connector	70	18/12/2018	
CSQM170267	3GP21844ACAA	V8.5 – SIP QUALIFICATION & PARKING	10	18/12/2018	
CSQM170267	3GP08812ACAA	V8.1 – HA CIM PLATFORM	70	18/12/2018	
CSQM170267	3GP21278ACAA	V8.1 – GENESYS CIM PLATFORM	70	18/12/2018	
CSQM170267	3GP21313ACAA	V8,1 – ADVANCED AGENT CONNECTOR	70	18/12/2018	
CSQM170267	3GP20252ACAA	V8,5 – ENDPOINT CONNECTOR	70	18/12/2018	

Tabella 8 – licenze software Genesys con manutenzione inattiva

Il Fornitore, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto, al fine di attivare il ripristino (c.d. "Reinstatement ") delle suddette licenze, dovuto ad una sospensione dei servizi di manutenzione del software nel periodo indicato nella Tabella 8 sarà tenuto a effettuare un'attività di ricognizione ed analisi (assessment) delle licenze



indicate nella precedente tabella per verificare lo stato di aggiornamento del software installato; l'output di tale assessment sarà una checklist con l'elenco delle azioni necessarie al ripristino.

Entro i successivi 5 giorni lavorativi, il Fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist e redigere un report con le azioni di ripristino effettuate per ogni singolo software.



4 Personale Impiegato

Prima della stipula del Contratto, il Fornitore dovrà comunicare alla Sogei – nei tempi e con le modalità indicati al par. 13 del Capitolato d’oneri - il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l’interlocutore unico per la Committente e/o l’Amministrazione.

Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del Contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel presente Capitolato Tecnico.

Al fine di assicurare la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, si richiede che il Fornitore abbia alle proprie dipendenze almeno 2 risorse professionali munite di almeno una certificazione Genesys.

Fermo restando l’obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento non inferiore in genere a 7 giorni solari, l’Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare a quest’ultima, con un preavviso di 15 giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale.

L’Impresa riconosce, altresì, alla Committente la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del Contratto. In tal caso, l’Impresa dovrà proporre una nuova figura professionale entro il termine di 7 giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente, pena l’applicazione delle penali. L’esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

Nell’ipotesi di cui ai periodi precedenti, la Committente si riserva la facoltà di valutare l’idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum.

Ove la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell’attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all’Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, pena l’applicazione delle penali di cui al Contratto.

Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte della Committente del curriculum presentato o di decorrenza del termine di 5 giorni lavorativi, l’Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 7 giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente, pena l’applicazione delle penali di cui al Contratto.

Nel caso in cui l’Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest’ultima si riserva, previa contestazione dell’addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall’Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 giorni solari, di applicare la penale di cui al articolo “Penali” del Contratto. L’Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell’esecuzione del presente Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico.

In caso di inadempimento da parte dell’Impresa degli obblighi di cui ai precedenti periodi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.



5 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali, la Committente effettuerà, secondo le tempistiche e le modalità indicate nell'articolo 9 S del Contratto – Condizioni speciali, le attività di verifica di conformità delle forniture e dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.



6 Base d'asta e corrispettivi contrattuali

La Base d'asta complessiva è pari a € 5.561.504,30 IVA esclusa, soggetta a ribasso.

Nella tabella seguente sono riportate le sotto-basi d'asta per gli oggetti di fornitura descritti nel precedente capitolo 3.

Item	Descrizione della Prestazione	importi a Base d'Asta
a	Manutenzione triennale delle licenze attualmente in uso post conversione da "seat" in "concurrent"	€ 1.225.191,91
b	Fornitura delle nuove licenze "concurrent"	€ 1.711.049,00
c	Manutenzione triennale delle nuove licenze "concurrent"	€ 1.139.776,56
d	Pacchetti di servizi di supporto specialistico a listino Genesys	€ 1.145.554,75
e	Servizi di supporto specialistico "a consumo"	€ 183.600,00
f	Fornitura delle Subscription	€ 120.421,77
g	Manutenzione triennale dei Telefoni SNOM	€ 734,10
h	Servizio di "Reinstatement" della manutenzione delle licenze Genesys dei contratti CSQM150025 e CSQM170267	€ 35.176,21
importo complessivo a Base d'Asta		€ 5.561.504,30

Tabella 9 – Importi a Base d'Asta

Per l'item di fornitura "a", l'importo a base d'asta rappresenta la somma degli importi massimi di manutenzione, ottenuti moltiplicando il valore mensile unitario del servizio per 36 mesi e per le quantità della relativa licenza oggetto del servizio di manutenzione, come dettagliato nella tabella seguente:

Codice Prodotto	Licenza	Q.tà modalità "seat"	Q.tà modalità "concurrent"	Data inizio	Data Fine	Importi massimi della manutenzione triennale
3GP08590ACAA	V8.0 - GENESYS CIM PLATFORM - MS	999	499	data di accettazione e del servizio	data di scadenza del Contratto	€ 558.443,34
3GP08520ACAA	V8.0 - HA - CIM PLATFORM	999	499			€ 14.760,07
3GP08393ACAA	V8.0 - SIP SERVER	999	499			€ 167.306,33
3GP08474ACAA	V8.0 - ADVANCED LNTEG.CONNECTOR - SEAT	779	389			€ 54.108,71
3GP08375ACAA	V8.1- GENESYS VOICE PLATFORM	240				€ 66.680,82
3GP08369ACAA	V8.1 - AIMODULE FOR ASR	60				€ 2.315,31
3GP08371ACAA	V8.1 - A IMODULE FOR TTS	60				€ 926,13
3GP08400ACAA	V8.0 - GENESYS INBOUND VOICE	979	489			€ 117.411,49
3GP08461ACAA	V8.0 - GENESYS E-MAIL	210	105			€ 29.172,86
3GP08465ACAA	V8.0 - GENESYS WEB MEDIA	210	105			€ 24.310,70
3GP08596ACAA	V8.0 - GENESYS WEB CALLBACK	210	105			€ 22.795,50
3GP08766ACAA	V8.1- GENESYS UNIVERSAL SDK	1	1			€ 5.989,13
3GP08794ACAA	V8.1- SIP ENDPOINT CONNECTOR	999	499			€ 19.658,07
3GP08380ACAA	V8.1- HA - GENESYS VOICE PLATFORM	240				€ 15.015,00



Codice Prodotto	Licenza	Q.tà modalità "seat"	Q.tà modalità "concurrent"	Data inizio	Data Fine	Importi massimi della manutenzione triennale
MNT 468 CR	QUALITY MANAGEMENT CALL RECORDING	468				€ 55.907,31
MNT 468 HA CR	HIGH AVAILABILITY QUALITY MANAGEMENT CALL RECORDING	468				€ 24.804,69
3GP09017ACAA	V8.1 - Interaction Connector	70	35			€ 10.531,52
3GP21844ACAA	V8.5 - SIP QUALIFICATION & PARKING	10	5			€ 1.354,05
3GP08812ACAA	V8.1 - HA CIM PLATFORM	70	35			€ 4.212,61
3GP21278ACAA	V8.1 - GENESYS CIM PLATFORM	70	35			€ 23.169,35
3GP21313ACAA	V8,1 - ADVANCED AGENT CONNECTOR	70	35			€ 4.212,61
3GP20252ACAA	V8,5 - ENDPOINT CONNECTOR	70	35			€ 2.106,30
Base d'Asta dei servizi di manutenzione delle licenze esistenti						€ 1.225.191,91

Tabella 10 – Dettaglio degli importi massimi per item “a”

Per l’item di fornitura “b”, l’importo a base d’asta rappresenta la somma degli importi massimi di acquisto delle licenze, ottenuti moltiplicando il valore unitario di acquisto per le quantità della relativa licenza oggetto di fornitura, come dettagliato nella tabella seguente:

Part Number	Titolo	Descrizione	Q.tà modalità "concurrent"	Importi massimi della fornitura
GENEAPWS	Genesys plugin per Salesforce	Genesys WDE plugin per Salesforce supporta in modo nativo il WDE Genesys e consente l’integrazione degli scenari di tipo contact center Genesys con Salesforce Service Cloud Console CRM	720	€ 161.154,00
3GP21929ACAA	Genesys Callback	Genesys Callback fornisce le funzionalità di richiamata da web, ivr e mobile App	200	€ 171.200,00
3GP92443ACAA	Genesys Chat	Genesys Chat fornisce la possibilità di gestire interazioni web chat e mobile	200	€ 139.100,00
3GP94604ACAA	Genesys Social Engagement Pkg	Genesys Social Engagement fornisce la possibilità di gestire interazioni social su Twitter e Facebook	200	€ 428.000,00
3GP20366ACAA	Workspace AIC Upgrade	Genesys Workspace AIC upgrade permette di aggiornare soluzioni di agent desktop sviluppate con l'sdk Genesys alla soluzione Genesys Workspace	424	€ 136.104,00
3GP20364ACAA	Workspace	Genesys Workspace è l'agent desktop omnicanale di Genesys Workspace	296	€ 158.360,00
3GP94842ACAA	HA - CIM Platform	La licenza abilita le funzionalità di alta affidabilità per la piattaforma	186	€ 39.804,00
3GP84194ACAA	Genesys CIM Platform	La licenza abilita le funzionalità base della piattaforma	186	€ 218.922,00
3GP91663ACAA	Genesys SIP Interaction	La licenza abilita le funzionalità voce inbound	186	€ 99.510,00



Part Number	Titolo	Descrizione	Q.tà modalità "concurr ent"	Importi massimi della fornitura
3GP90222AC AA	SIP Qualification & Parking	La licenza permette di gestire la messa in attesa degli utenti	20	€ 4.815,00
3GP91872AC AA	Genesys Softphone	Permette di gestire le telefonate direttamente da WDE	720	€ 154.080,00
Base d'Asta della fornitura delle nuove licenze				€ 1.711.049,00

Tabella 11 – Dettaglio degli importi massimi per item “b”

Per l’item di fornitura “c”, l’importo a base d’asta rappresenta la somma degli importi massimi della manutenzione, ottenuti moltiplicando il valore unitario mensile del servizio per 36 mesi e per le quantità della relativa licenza oggetto del servizio di manutenzione, come dettagliato nella tabella seguente:

Part Number	Titolo	Descrizione	Q.tà modalità "concurrent"	Importi massimi della manutenzione triennale
GENEAPWS	Genesys plugin per Salesforce	Genesys WDE plugin per Salesforce supporta in modo nativo il WDE Genesys e consente l’integrazione degli scenari di tipo contact center Genesys con Salesforce Service Cloud Console CRM	720	€ 111.196,26
3GP21929ACAA	Genesys Callback	Genesys Callback fornisce le funzionalità di richiamata da web, ivr e mobile App	200	€ 112.992,00
3GP21929ACAA	Genesys Callback	Genesys Callback fornisce le funzionalità di richiamata da web, ivr e mobile App	10	€ 5.649,60
3GP92443ACAA	Genesys Chat	Genesys Chat fornisce la possibilità di gestire interazioni web chat e mobile	200	€ 91.806,00
3GP94604ACAA	Genesys Social Engagement Pkg	Genesys Social Engagement fornisce la possibilità di gestire interazioni social su Twitter e Facebook	200	€ 282.480,00
3GP20366ACAA	Workspace AIC Upgrade	Genesys Workspace AIC upgrade permette di aggiornare soluzioni di agent desktop sviluppate con l'sdk Genesys alla soluzione Genesys Workspace	424	€ 89.828,64
3GP20364ACAA	Workspace	Genesys Workspace è l'agent desktop omnicanale di Genesys Workspace	296	€ 104.517,60
3GP94842ACAA	HA - CIM Platform	La licenza abilita le funzionalità di alta affidabilità per la piattaforma	186	€ 26.270,64
3GP84194ACAA	Genesys CIM Platform	La licenza abilita le funzionalità base della piattaforma	186	€ 144.488,52
3GP91663ACAA	Genesys SIP Interaction	La licenza abilita le funzionalità voce inbound	186	€ 65.676,60
3GP90222ACAA	SIP Qualification & Parking	La licenza permette di gestire la messa in attesa degli utenti	20	€ 3.177,90
3GP91872ACAA	Genesys Softphone	Permette di gestire le telefonate direttamente da WDE	720	€ 101.692,80

**Base d'Asta dei servizi di manutenzione delle nuove licenze****€ 1.139.776,56****Tabella 12 – Dettaglio degli importi massimi per item “c”**

Per l'item di fornitura “d”, l'importo a base d'asta rappresenta la somma degli importi massimi di acquisto dei pacchetti Genesys di supporto specialistico, ottenuti moltiplicando il valore unitario di acquisto per le quantità del relativo pacchetto oggetto di fornitura, come dettagliato nella tabella seguente:

Pacchetto	Titolo	Descrizione	Q.tà	Importi massimi dei Servizi
GENPSR69	Voce e email - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard della WDE Genesys, comprensivo della attività sulla soluzione Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console, per gli scenari voce inbound e email, con Genesys WDE plugin per Salesforce.	1	€ 158.235,00
GENPSB44	Call back - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard della call back per lo scenario voce da interazione inbound, comprensivo di prenotazione da web. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di call back implementati.	1	€ 255.000,00
GENPSU17	Mobile - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard degli scenari Mobile Genesys. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari mobile implementati.	1	€ 193.500,00
GENPSA80	Supporto WDE plugin Salesforce	Supporto qualificato per le attività specialistiche per le configurazioni specifiche del cliente, necessarie per WDE plugin per Salesforce.	1	€ 33.712,50
GENPSI65	Facebook - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard per gli scenari social Genesys per un account Facebook. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di social implementati.	1	€ 142.758,00
GENPSW76	Twitter - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard per gli scenari social Genesys per un account Twitter. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari social implementati.	1	€ 104.989,50
GENPSN92	Chat - WDE- WDE plugin Salesforce	Implementazione standard per gli scenari chat Genesys. Il pacchetto include le attività delle soluzioni Genesys necessarie per l'integrazione di Salesforce Service Cloud Console con Genesys WDE plugin per Salesforce, per gli scenari di chat implementati.	1	€ 55.959,75
GENPSO23	Supporto reportistica	Supporto qualificato per la attività specialistiche dell'ambiente del cliente della reportistica real time e storica Genesys.	1	€ 42.750,00
GENPSD17	Supporto WDE	Supporto qualificato per le attività specialistiche di configurazione e sviluppo di funzionalità su WDE specifiche del cliente.	1	€ 42.750,00
GENPSZ62	Supporto CBK web	Supporto qualificato per le attività specialistiche per prenotazioni da web.	1	€ 24.415,00
GENPSZ23	Supporto CBK voce	Supporto qualificato per le attività specialistiche per call back voce.	1	€ 30.495,00
GENPSA32	Supporto Chat web	Supporto qualificato per le attività specialistiche per scenari chat da web.	1	€ 18.287,50



Pacchetto	Titolo	Descrizione	Q.tà	Importi massimi dei Servizi
GENPSO01	Supporto Mobile	Supporto qualificato per le attività specialistiche per scenari mobile.	1	€ 42.702,50
Base d'Asta dei servizi di supporto specialistico di implementazione standard e supporto qualificato				€ 1.145.554,75

Tabella 13 – Dettaglio degli importi massimi per item “d”

Per l’item di fornitura “e”, l’importo a base d’asta rappresenta il prezzo complessivo dei servizi di supporto specialistico “a consumo”, ottenuto moltiplicando il valore unitario di acquisto per il numero di giornate previste, come dettagliato nella tabella seguente:

Descrizione	Q.tà	Note	Importo massimo del Servizio
Supporto specialistico giornaliero per attività specifiche all'ambiente di Sogei.	360	A consumo	€ 183.600,00

Tabella 14 – Dettaglio degli importi massimi per item “e”

Per l’item di fornitura “f”, l’importo a base d’asta rappresenta la somma degli importi massimi di acquisto delle Subscription, ottenuti moltiplicando il valore unitario di acquisto per le quantità della relativa Subscription oggetto di fornitura, come dettagliato nella tabella seguente:

Part Number	Descrizione	Q.tà	Importi massimi di fornitura
Bundle “PureEngage Base Package”		1	€ 46.300,45
3GP21750ACAA - SUB	v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB	10	€ 1.015,36
3GP102994ACAA - SUB	v9.0 - Bundled Historical Reporting - SUB	10	€ 6.092,16
3GP105426ACAA - SUB	v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	30	€ 60.921,64
3GP21251ACAA - SUB	v8.5 - HA - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	30	€ 6.092,16
Base d'Asta della fornitura delle subscription			€ 120.421,77

Tabella 15 – Dettaglio degli importi massimi per item “f”

Per l’item di fornitura “g”, l’importo a base d’asta rappresenta la somma degli importi massimi di manutenzione, ottenuti moltiplicando il valore unitario mensile del servizio per 36 mesi e per le quantità di telefoni SNOM oggetto del servizio di manutenzione, come dettagliato nella tabella seguente:

Descrizione	Q.tà	Base d’Asta
Servizio di manutenzione dei telefoni SNOM.	10	€ 734,10

Tabella 16 – Dettaglio degli importi massimi per item “g”

Per l’item di fornitura “h”, il prezzo totale a base d’asta è stato calcolato andando a moltiplicare il canone mensile complessivo di manutenzione a base d’asta delle licenze di ciascun contratto scaduto (CSQM150025, CSQM170267) per il numero di mesi o frazione di essi previsti dalla data di scadenza di ciascun contratto alla data di stipula del nuovo contratto che, alla data di pubblicazione del presente Appalto Specifico, è prevista per febbraio 2020. Il canone mensile complessivo di manutenzione a base d’asta delle licenze di ciascun contratto è stato calcolato dividendo per 36 mesi il canone triennale a base d’asta di cui al precedente item a) e relativo alle licenze di ciascun contratto.



Contratto	Periodo di inattività del servizio di manutenzione			Importi massimi unitari di fornitura	Importi massimi complessivi di fornitura
	dal	al	Q.tà		
CSQM150025	16/07/2019	29/02/2020	7,5	€ 2.242,00	€ 16.815,00
CSQM170267	18/12/2018	29/02/2020	14,5	€ 1.266,29	€ 18.361,21
Base d'Asta del Servizio di Reinstatement					€ 35.176,21

Tabella 17 – Dettaglio degli importi massimi per item “h”

Ai soli fini dell’aggiudicazione, per ciascuno degli item di fornitura sarà richiesto di indicare il prezzo complessivo offerto.

Per la determinazione dei corrispettivi contrattuali di ciascun bene/servizio previsto in tutti gli item ad eccezione dell’item h) si procederà come segue:

- a partire dal prezzo complessivo offerto per lo specifico item, sarà calcolato lo sconto offerto, ottenuto come rapporto tra la differenza dell’importo complessivo a Base d’Asta con l’importo complessivo offerto e l’importo complessivo a Base d’Asta. Il valore così ottenuto sarà troncato alla seconda cifra decimale;
- il valore dello sconto, così ricavato per lo specifico item, sarà utilizzato come sconto degli importi massimi previsti per ciascun bene/servizio previsto nell’item, conformemente all’esempio indicato nella tabella seguente, determinando così il corrispettivo contrattuale di ciascun bene/servizio previsto nel suddetto item;
- il prezzo unitario di costo di ciascun bene (licenze e Subscription) e di ciascun servizio di supporto specialistico, sarà, quindi, ricavato dividendo il relativo corrispettivo contrattuale per le quantità previste;
- il canone mensile di ciascun servizio di manutenzione sarà, quindi, ricavato dividendo il relativo corrispettivo contrattuale per le quantità previste e per 36 mensilità.

Esempio:

ipotizzando che l’item di fornitura i-esimo comprenda le seguenti prestazioni con le relative quantità ed importi massimi:

item	Descrizione prestazione	Q. tà	Importi massimi
i-esimo	fornitura della licenza k-esima	10	€ 8.000,00
	servizio di manutenzione j-esimo	20	€ 72.000,00
	servizio di supporto specialistico h-esimo	50	€ 20.000,00
Base d'Asta dell'item i-esimo			€ 100.000,00

Tabella 18 – Base d’Asta dell’Item i-esimo

e qualora il prezzo complessivo offerto per l’item i-esimo fosse pari a € 80.000,00

lo sconto che dovrà essere applicato alle voci di prezzo di cui tabella precedente sarà calcolato come segue:



$$\text{sconto} = \frac{100.000,00 - 80.000,00}{100.000,00} = 20,00\%$$

I valori contrattuali complessivi ed unitari di ciascuna prestazione presente nell'item i-esimo saranno quindi:

item	Descrizione prestazione	Q.tà	valore contrattuale complessivo	valore contrattuale unitario
i-esimo	fornitura della licenza k-esima	10	€ 6.400,00	€ 640,00
	servizio di manutenzione j-esimo	20	€ 57.600,00	€ 80,00
	servizio di supporto specialistico h-esimo	50	€ 16.000,00	€ 320,00

Tabella 19 – valori contrattuali dell'Item i-esimo

I suddetti valori contrattuali complessivi e unitari sono stati rispettivamente calcolati come segue:

- fornitura della licenza k-esima: € 8.000,00 * (1 – 20%) ~ € 6.400,00 ÷ 10
- servizio di manutenzione j-esimo: € 72.000,00 * (1 – 20%) ~ € 57.600,0 ÷ 20 ÷ 36
- servizio di supporto specialistico h-esimo: € 20.000,00 * (1 – 20%) ~ € 16.000,00 ÷ 50

Tabella 20 – Esempio di calcolo degli importi contrattuali

Per la determinazione del corrispettivo contrattuale dell'item h), si procederà, invece, come segue:

- a partire dal prezzo complessivo offerto, sarà calcolato lo sconto offerto, ottenuto come rapporto tra la differenza dell'importo complessivo a Base d'Asta con l'importo complessivo offerto e l'importo complessivo a Base d'Asta. Il valore così ottenuto sarà troncato alla seconda cifra decimale;
- il valore dello sconto, così ricavato, sarà utilizzato come sconto degli importi massimi unitari di fornitura di ciascuna attività prevista, determinando così il corrispettivo contrattuale unitario di ciascuna attività prevista;
- il corrispettivo contrattuale di ciascuna attività prevista sarà, quindi, determinato, moltiplicando il relativo corrispettivo contrattuale unitario per il numero di mesi effettivamente intercorsi dalla data di inizio inattività del servizio di manutenzione e sino alla data di stipula del presente Contratto.
- Qualora il corrispettivo contrattuale dell'item h), ovvero quanto la Committente sarà tenuta a corrispondere al Fornitore per le prestazioni erogate in conformità con quanto prescritto nel paragrafo 3.7, calcolato come somma dei corrispettivi contrattuali di ciascuna attività di cui al punto precedente, fosse superiore all'importo complessivo offerto, allora il corrispettivo contrattuale dell'item h), sarà pari al suddetto importo complessivo offerto.

I concorrenti dovranno offrire importi complessivi non superiori ai corrispondenti importi complessivi a base d'asta.