

Oggetto: **Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per l'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**

CHIARIMENTI

1) Domanda

1) Si chiede di voler confermare che è ammessa la partecipazione sotto forma di RTI costituendo da parte di due Imprese che soddisfano singolarmente i requisiti di capacità economico-finanziaria (fatturato specifico), essendo entrambe qualificate a una classe superiore a quella richiesta dall'Appalto specifico.

2) in caso di riscontro positivo alla domanda sub 1) si prega di voler chiarire se l' Impresa designata Mandataria debba possedere un fatturato specifico come dichiarato in fase di ammissione/modifica dati di importo maggiore rispetto a quello dichiarato dall'altra Impresa (Mandante) oppure se l'una o l'altra impresa possano indifferentemente assumere il ruolo di Mandataria all'interno del RTI essendo qualificate a una classe superiore a quella richiesta dalla lettera di invito per l'appalto specifico in oggetto.

Risposta

In relazione al primo quesito, si conferma.

In relazione al secondo quesito, ove mandataria e mandante siano entrambe qualificate ad una classe di ammissione superiore a quella richiesta dalla lettera di invito, ai sensi dell'art. 83, co. 8, D. Lgs. n. 50/2016 e secondo quanto specificato al par. 5.1 del Capitolato d'oneri, il ruolo di mandataria del RTI viene assunto dall'impresa che comprova il requisito di partecipazione richiesto ed esegue le prestazioni dell'AS in misura maggioritaria in senso relativo rispetto alla mandante.

2) Domanda

Considerando che il servizio di manutenzione del vendor (Genesys Care) in presenza di un partner (trattative indirette) può includere solo il terzo livello di supporto, e considerando altresì che i servizi di supporto specialistico qualificato annuale per mantenimento degli SLA di contratto non sono assimilabili a nessun pacchetto di servizi Genesys presente nel capitolato, si chiede se tali servizi per la garanzia degli SLA sono da includere sotto la voce di costo "Servizi di supporto specialistico "a consumo"".

Risposta

Come specificato nel Capitolato tecnico - Parte II, il servizio di manutenzione (di primo, secondo ed eventualmente terzo livello di supporto) delle licenze software - sia di quelle già in uso, post conversione da "seat" a "concurrent", sia di quelle oggetto di nuova fornitura - prevede che il Fornitore, a fronte del verificarsi di un *incident*, intervenga nel pieno rispetto dei livelli di servizio di presa in carico e di ripristino previsti contrattualmente. Sarà pertanto onere del Fornitore individuare le migliori modalità organizzative, di processo e commerciali, volte al pieno rispetto dei livelli di servizio descritti nel paragrafo 3.2.1.1 del Capitolato tecnico Parte - II, tenuto conto che:

- per tale finalità, non sarà possibile utilizzare i servizi di supporto specialistico "a consumo" descritti nel paragrafo 3.6 del Capitolato tecnico - Parte II;
- al Fornitore non sarà riconosciuto alcun onere aggiuntivo oltre a quanto dovuto dalla Committente in relazione agli item a) e c) della Tabella n. 9 del paragrafo 6 del Capitolato tecnico - Parte II.

3) Domanda

In riferimento ai servizi di manutenzione triennale per le licenze attualmente in uso che saranno convertite (da seat a concurrent), considerando che nello Schema di Contratto-Condizioni Speciali vengono richiesti livelli di Severità specifici con relative penali (art. 10s e 12s), che tali livelli di Severità non sono rispettati direttamente dal Fornitore Genesys mediante i codici Prodotto riportati in tabella Tabella 10 – Dettaglio degli importi massimi per item “a”, si chiede di chiarire dove l’offerente deve quotare i Servizi di Manutenzione di primo e secondo livello al fine di garantire il rispetto dei livelli di Severità richiesti.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 2.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)