



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PER L'ACQUISIZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI COGITO PER SOGEI – ID 2308



INDICE

1.	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI	3
1.2	CONTESTO	4
2.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	5
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	5
2.1.1	Acquisizione di nuove licenze.....	6
2.1.2	Servizio di manutenzione delle licenze	7
2.1.3	Servizio di supporto specialistico	9
2.1.4	Servizio di formazione	12
3.	GESTIONE DELLA FORNITURA	12
3.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	12
3.2	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	13



1. PREMESSA

Il presente capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per la fornitura di nuove licenze e dei servizi di manutenzione, supporto specialistico e formazione dei prodotti della suite Cogito per Sogei.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi della fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

Si precisa inoltre che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi “solari” ove non diversamente stabilito.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Amministrazione:** si intendono le strutture organizzative dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Consip S.p.a.:** la Società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l’operatore economico aggiudicatario dell’appalto (anche denominato “Fornitore”) che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l’appalto;
- **Data stipula del contratto:** si intende la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **Data di avvio delle attività:** si intende la data di avvio delle attività contrattuali, concordata fra Committente e Impresa;
- **Data di accettazione della fornitura:** si intende la data in cui Sogei accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **Data di accettazione del servizio:** si intende la data in cui Sogei accetta l’erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **Fornitore o Impresa:** l’operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura:** indica il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e



responsabile di tutte le attività contrattuali;

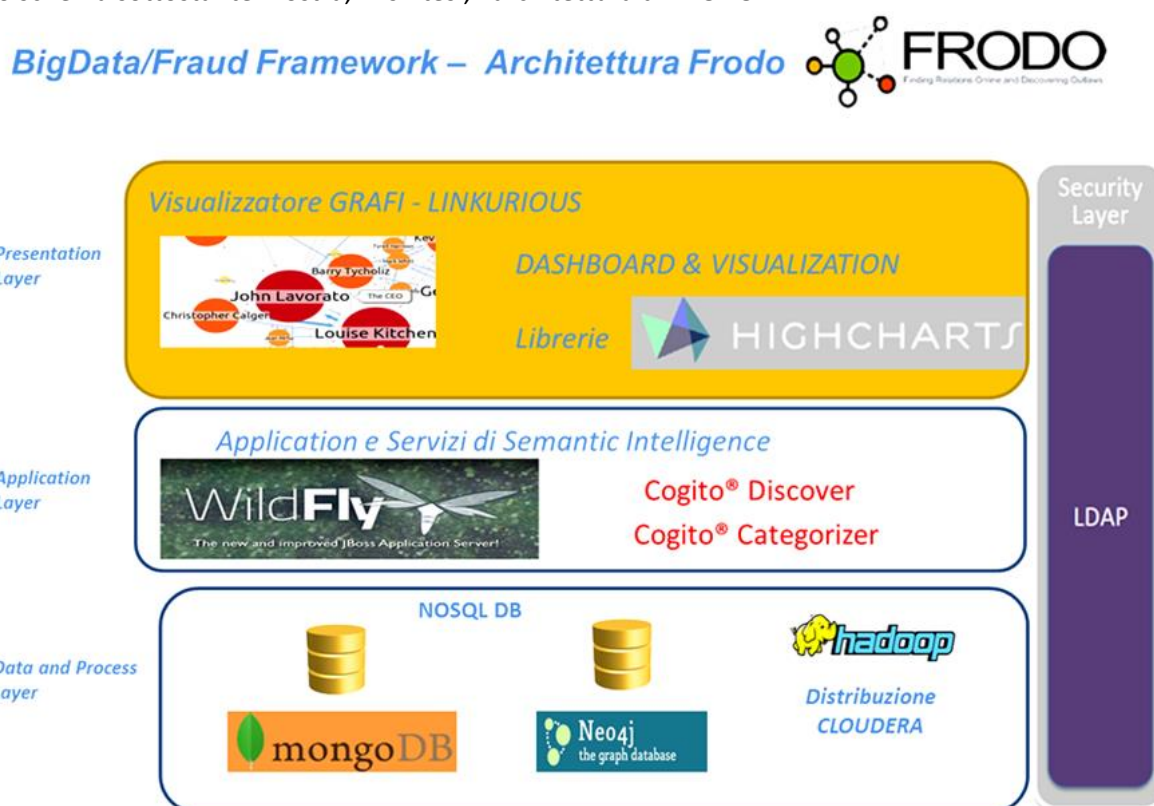
- **Sogei, o Committente:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura.

1.2 CONTESTO

A partire dal 2011 Sogei, al fine di soddisfare le esigenze espresse dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, ha stipulato con la società Expert System diversi contratti per la fornitura di prodotti Cogito e di servizi professionali a essi connessi.

In particolare, i prodotti Cogito sono utilizzati da Sogei, per supportare l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli nell'attività di "Contrasto al gioco illegale" attraverso un servizio di ricerca e segnalazione di siti illegali di gioco online (progetto FRODO).

Lo schema sottostante mostra, in sintesi, l'architettura di FRODO.



I prodotti della suite Cogito rispondono alle esigenze espresse da Sogei, in considerazione delle seguenti caratteristiche:

- definizione e gestione autonoma da parte dell'utente di alberi tassonomici personalizzati;
- definizione e gestione da parte dell'utente di regole automatiche per l'analisi semantica del testo;
- gestione nativa della lingua italiana e inglese;
- integrazione con altre applicazioni tramite protocollo SOAP;
- integrazione con LDAP;



- disponibilità di strumenti di test e reportistica che consentono di verificare e migliorare le regole linguistiche.

Inoltre, nell'ambito del progetto FRODO, la soluzione è stata oggetto di implementazioni e personalizzazioni per renderla puntualmente aderente alle esigenze di Sogei e per garantirne l'integrazione con gli altri sistemi in esercizio presso la stessa Sogei e presso le Amministrazioni per le quali la medesima eroga servizi.

In considerazione di quanto sopra riportato, si rende necessario garantire la continuità dei servizi erogati mediante l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze in esercizio e del servizio di supporto specialistico per il tuning e la customizzazione dei prodotti.

Inoltre, nell'ambito del progetto FRODO, al fine di reperire informazioni anche da fonti straniere e di aumentare il livello di autonomia degli utenti nella gestione delle regole linguistiche, delle tassonomie e delle personalizzazioni, nell'ambito della presente acquisizione è prevista anche la fornitura di una licenza di Cogito Intelligence Platform e del relativo servizio di manutenzione.

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

1. Acquisizione licenze:

- a) COGITO INTELLIGENCE PLATFORM RISK ITA;
- b) COGITO INTELLIGENCE PLATFORM RISK ENG.

2. Servizio di manutenzione sulle licenze:

- a) COGITO DISCOVER ITA, già in uso presso Sogei ed in scadenza al 30 settembre 2020;
- b) COGITO DISCOVER ENG, già in uso presso Sogei ed in scadenza al 30 dicembre 2020;
- c) COGITO DISCOVER STUDIO, già in uso presso Sogei ed in scadenza al 10 marzo 2022;
- d) COGITO CATEGORIZER ITA, già in uso presso Sogei ed in scadenza al 30 settembre 2020;
- e) COGITO CATEGORIZER ENG, già in uso presso Sogei ed in scadenza al 30 settembre 2020;
- f) COGITO INTELLIGENCE PLATFORM RISK ITA, di nuova acquisizione;
- g) COGITO INTELLIGENCE PLATFORM RISK ENG, di nuova acquisizione.

2. **Fee di riattivazione:** in considerazione della scadenza contrattuale al 30 settembre 2020, sarà richiesto al contraente di quotare anche un FEE DI RIATTIVAZIONE, per garantire, all'attivazione del nuovo contratto, la piena disponibilità degli aggiornamenti intervenuti nel frattempo.

3. **Servizio di supporto specialistico:** corrispondente a varie figure professionali, come meglio precisato nel successivo paragrafo 2.3.1., per un totale di 200 giorni persona

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

Il contratto avrà termine allo spirare di 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla "Data di avvio delle attività".



La Committente si riserva la facoltà di prorogare ex art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

2.1.1 Acquisizione di nuove licenze

Il perimetro della fornitura comprende l'acquisizione di licenze software a tempo indeterminato, non esclusive e trasferibili dei seguenti prodotti:

- COGITO INTELLIGENCE PLATFORM RISK ITA;
- COGITO INTELLIGENCE PLATFORM RISK ENG;

Tale fornitura include anche il servizio di manutenzione in garanzia per il primo anno per le licenze acquisite, che dovrà essere erogato secondo i requisiti specificati nel successivo paragrafo 2.1.2, e i servizi di consegna, installazione, configurazione e attivazione, di seguito descritti.

La consegna delle licenze software sopra indicate dovrà essere effettuata entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta formale di Sogei.

La consegna potrà avvenire tramite consegna materiale, su supporto magnetico, presso la sede di Sogei oppure tramite il download delle stesse attraverso il link indicato dall'Impresa. Inoltre, nell'ipotesi in cui la consegna delle licenze avvenga su supporto e/o comunque materialmente presso la sede di Sogei, almeno 5 (cinque) giorni prima della consegna medesima, l'Impresa dovrà mettere a disposizione di Sogei i prodotti software sopra elencati nelle modalità specificate nell'articolo 5 del contratto.

Contestualmente alla consegna, l'Impresa consegnerà a Sogei, ai fini della sua approvazione, il Piano operativo contenente la pianificazione e la descrizione di dettaglio delle attività d'installazione, attivazione, configurazione e verifica di conformità, prevedendo anche le prove proposte per il collaudo dei prodotti software. Sogei potrà chiedere modifiche al Piano e/o proporre altre prove diverse da quelle proposte dall'Impresa. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Sogei entro 10 (dieci) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

Le attività di installazione, configurazione e attivazione dei prodotti software dovranno essere effettuate in conformità a quanto previsto e nel rispetto dei termini indicati nel Piano Operativo proposto dall'Impresa e approvato da Sogei, pena l'applicazione della relativa penale.

Al termine delle attività, l'Impresa dovrà redigere un apposito "Rapporto di fine installazione" che dovrà riportare le seguenti informazioni:

- data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software installati;
- descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d'uso;
- eventuale pianificazione delle prove proposte per la verifica di conformità (Piano di verifica).



Inoltre, entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di conclusione delle attività di installazione, i tecnici dell'Impresa ed i responsabili Sogei procederanno alla verifica di conformità dei prodotti consegnati.

La verifica di conformità consisterà in una verifica tecnico-funzionale dei prodotti forniti, utilizzando l'elenco delle prove approvato dalla Sogei, e delle eventuali prove aggiuntive reputate necessarie dalla Sogei, e sarà espletata secondo le modalità indicate nel contratto.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei l'assistenza tecnica per le operazioni di verifica e a mettere a disposizione la documentazione e le informazioni aggiuntive eventualmente necessarie.

2.1.2 Servizio di manutenzione delle licenze

Il presente paragrafo descrive le caratteristiche del servizio di manutenzione, in garanzia ovvero remunerato, dei prodotti software Cogito oggetto della presente iniziativa.

In particolare:

- il servizio di manutenzione dei prodotti già in uso, di cui al par. 2.1, punto 2), lettere a), b), c), d), e), decorrerà per 36 mesi, a partire dalla "Data di avvio delle attività", fatta eccezione per le licenze "Cogito Discover Studio", per le quali la durata del servizio sarà di 22 mesi, a partire dalla "Data di avvio delle attività";
- il servizio di manutenzione in garanzia, dei prodotti di nuova acquisizione, di cui al par. 2.1, punto 2), lettere f), g), decorrerà, per 12 mesi, a partire dalla "Data di accettazione della Fornitura", e si intende ricompreso nel prezzo di acquisto delle relative licenze;
- il servizio di manutenzione dei prodotti di nuova acquisizione, di cui al par. 2.1, punto 2), lettere f), g), decorrerà per 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di scadenza del servizio di manutenzione in garanzia;

Il servizio di manutenzione delle licenze comprende tutte le attività necessarie per mantenere i prodotti software in uno stato di funzionamento coerente con la documentazione tecnica e manualistica d'uso degli stessi, per realizzare le modifiche tecniche atte a elevare il grado d'affidabilità e sicurezza e a migliorare il funzionamento dei prodotti e per eliminare gli eventuali malfunzionamenti che provochino l'interruzione o la non completa disponibilità dei servizi all'utenza.

Nel servizio si intendono pertanto incluse le seguenti attività:

- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti.

La fornitura delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla loro immissione sul mercato.



Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, dalle 8.00 alle 18:00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla “Data di avvio delle attività”, come previsto contrattualmente.

Relativamente all’attività di gestione dei malfunzionamenti inclusa nel servizio di manutenzione, si precisa quanto segue.

La Sogei e/o l’Amministrazione comunicheranno telefonicamente all’Impresa la descrizione del/i malfunzionamento/i, nonché il relativo livello di Severità, confermando successivamente tali informazioni via email/fax ai recapiti che l’Impresa metterà a disposizione in fase di stipula contrattuale. Si precisa che i termini per la presa in carico e per l’eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via email/fax.

Si precisa inoltre che la Severità corrisponde alla seguente classificazione:

- Severità A – Errore bloccante: rende non funzionante il sistema;
- Severità B – Errore grave: impatta pesantemente il funzionamento del sistema;
- Severità C – Errore minore: impatta in maniera minima o parziale il funzionamento del sistema.

Ricevuta la comunicazione del malfunzionamento, l’Impresa si impegna ad attivarsi al fine di ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori (tempo di presa in carico):

- per la Severità A, entro 2 ore lavorative;
- per la Severità B, entro 4 ore lavorative;
- per la Severità C, entro 8 ore lavorative;

e a risolvere il malfunzionamento entro i termini sotto indicati (tempo di risoluzione):

- per la Severità A, entro 1 giorno lavorativo (next business day);
- per la Severità B, entro 3 giorni lavorativi;
- per la Severità C, entro 10 giorni lavorativi;

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una soluzione temporanea purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

In particolare, qualora l’Impresa abbia provveduto a fornire una soluzione temporanea, o qualora in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato occorra un tempo superiore a quello sopra indicato, ferma restando la fornitura di una soluzione temporanea, le Parti concorderanno un nuovo termine per la consegna della soluzione definitiva provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine.

In tale ipotesi, l’Impresa si impegna a mantenere costantemente informata la Sogei circa l’avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro il termine previsto o il nuovo termine concordato per la soluzione definitiva, la Sogei applicherà le penali previste nel contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.



In questa eventualità, l'Impresa si impegna, inoltre, a fornire a Sogei:

- attività di assistenza e supporto relativa alla gestione del malfunzionamento nell'ambito delle fasce orarie sopra indicate con accesso diretto alle strutture di assistenza tecnica dell'Impresa nella persona di un consulente che, congiuntamente con Sogei e/o l'Amministrazione, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema;
- follow-up, a seconda del livello di gravità del malfunzionamento:
 - entro 8 ore lavorative per Severità A;
 - entro 24 ore lavorative per Severità B;
 - entro 36 ore lavorative per Severità C,

dove per “follow-up” deve intendersi, in caso di problemi non immediatamente risolvibili, l'attività di aggiornamento dello stato avanzamento lavori delle attività di gestione del malfunzionamento a seguito del primo contatto tra Sogei e il consulente dell'Impresa.

A fronte di aggiornamenti o di interventi di manutenzione, i prodotti e la relativa documentazione tecnica, se aggiornata, dovranno essere consegnati a Sogei attraverso supporti informatici esenti da virus.

Le attività di manutenzione saranno sottoposte a verifica di conformità trimestrale a partire dalla “Data di avvio attività”.

Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente capitolato.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, **reportistica sintetica** relativa ai malfunzionamenti, per identificare i relativi livelli di servizio per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione della manutenzione (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

2.1.3 Servizio di supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico comprende un insieme integrato di attività volte a garantire assistenza e supporto a Sogei per tutte le esigenze specifiche legate alla gestione e all'evoluzione dei prodotti della suite Cogito ed alla formazione sull'utilizzo dei prodotti.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- modifiche all'architettura di indicizzazione;
- modifiche al/i prodotto/i per consentire l'integrazione con sistemi di terze parti;
- modifiche al prodotto per abilitare l'indicizzazione di nuove banche dati;
- interventi di manutenzione evolutiva per il tuning e la customizzazione dei prodotti;
- erogazione di corsi di formazione, come meglio precisato al successivo paragrafo 1.1.4.



L'Impresa prende atto che la dimensione massima delle prestazioni richieste è pari a 200 (duecento) giorni persona per Sogei. La Sogei si riserva la facoltà di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Le attività previste nell'ambito del presente servizio potranno richiedere l'intervento delle figure professionali di seguito elencate:

Figura professionale	Titolo di studio	Competenze richieste
Linguista	Laurea in discipline umanistiche.	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nella definizione di vocabolari e ontologie di dominio e nella progettazione di tassonomie di classificazione;• Elevata conoscenza della rete semantica.
Knowledge Engineer	Laurea in discipline umanistiche.	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nella progettazione ed elaborazione delle tassonomie e dei modelli di classificazione;• Conoscenza ed utilizzo del linguaggio di sviluppo proprietario dei prodotti Cogito.
Analista Sviluppatore Senior	Laurea in discipline tecniche o diploma di perito informatico (o titolo analogo). Esperienza di almeno 10 anni nel ruolo.	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nelle attività di analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi di media/alta complessità;• Elevata conoscenza delle caratteristiche tecniche e funzionali dei prodotti Cogito;• Conoscenza dei seguenti linguaggi di programmazione: C++, Java, C#.
Programmatore	Laurea in discipline tecniche o diploma di perito informatico (o titolo analogo).	<ul style="list-style-type: none">• Elevata conoscenza delle caratteristiche tecniche e funzionali dei prodotti Cogito;• Conoscenza dei seguenti linguaggi di programmazione: C++, Java, C#.
Capo progetto	Laurea in discipline tecniche o diploma di perito informatico (o titolo analogo). Esperienza di almeno 10 anni nel ruolo.	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nella conduzione di progetti informatici e, in particolare, nelle seguenti attività: stima dei tempi, dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, identificazione e allocazione delle risorse, controllo avanzamento delle attività, gestione dei rischi;• Utilizzo di tecniche e strumenti in ambito Project Management;• Elevata conoscenza delle caratteristiche funzionali, applicative e tecnologiche di soluzioni software per l'analisi semantica e, in particolare, dei prodotti Cogito.



Consulente Senior	Laurea in discipline tecniche o diploma di perito informatico (o titolo analogo). Esperienza di almeno 8 anni nel ruolo.	<ul style="list-style-type: none">• Partecipazione a progetti di media/alta complessità per la realizzazione di soluzioni software per l'analisi semantica;• Elevata conoscenza delle caratteristiche tecniche e funzionali dei prodotti Cogito;• Esperienza nell'attività di analisi e raccolta delle esigenze e dei requisiti di business e di elaborazione di studi di fattibilità;• Utilizzo di tecniche e strumenti in ambito Project Management.
Sistemista	Laurea in discipline tecniche o diploma di perito informatico (o titolo analogo).	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza delle tecniche di installazione, personalizzazione, configurazione e gestione dei principali sistemi operativi, hardware e software e di nuove release di pacchetti e, in particolare, dei prodotti Cogito;• Conoscenza delle tecniche di configurazione, dimensionamento e integrazione di architetture hardware/software;• Conoscenze di system administration (es. gestione data center, sistemi operativi, legacy system, configuration management, procedure start up e shut down, ecc.).
Formatore	Laurea in discipline umanistiche o tecniche. Esperienza di almeno 8 anni nel ruolo	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza dei prodotti Cogito ed erogazione di corsi tesi ad abilitare i discenti all'utilizzo degli stessi;

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali, dalle 9.00 alle 17.30, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi a partire dalla data di attivazione del servizio, come previsto contrattualmente.

Per l'attivazione del servizio, la Sogei invierà apposita **comunicazione**, tramite posta elettronica o fax, al Responsabile della fornitura, descrivendo il tipo di intervento richiesto, i relativi impieghi presunti delle figure professionali e la data di inizio attività e la data auspicata per la conclusione dell'attività.

L'erogazione del servizio dovrà iniziare entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui sopra, salvo diversa indicazione di Sogei e/o dall'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail/fax.

Ogni intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante un **"Rapporto di Fine Intervento"** redatto dall'Impresa e sottoposto all'approvazione della Sogei.



L'Impresa, trimestralmente, redigerà un **"Rapporto di consuntivazione"** riportante in dettaglio le attività svolte, le figure professionali impiegate e i relativi effort. Tale documento dovrà essere approvato ufficialmente da Sogei e allegato alla fattura.

A fronte della consegna del **"Rapporto di consuntivazione"**, l'Amministrazione procederà alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte dell'Amministrazione e determinerà la **"Data di accettazione del servizio"** per lo specifico periodo.

2.1.4 Servizio di formazione

Nell'ambito del servizio di formazione, si richiede l'organizzazione e l'erogazione di corsi (di durata e numerosità da concordare) sui prodotti Cogito, con l'obiettivo di abilitare i discenti all'utilizzo degli stessi.

Il servizio dovrà essere erogato durante il normale orario lavorativo dalle ore 9:00 alle ore 18:00, presso i locali messi a disposizione da Sogei e tempestivamente comunicati.

I corsi dovranno, tendenzialmente, avere durata di 5 giorni ed essere organizzati ed erogati per una classe costituita da 5 (cinque) risorse,

Si intendono inclusi nel servizio il supporto tecnico da parte dell'Impresa per la predisposizione delle postazioni di lavoro utilizzate dai discenti e il rilascio dei materiali didattici e della documentazione di supporto, in lingua italiana.

L'Impresa dovrà rendersi disponibile per l'erogazione della prestazione entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta della Committente.

3. GESTIONE DELLA FORNITURA

Entro 5 giorni dalla Data stipula del Contratto, il Fornitore si impegna a trasmettere alla Sogei un "macro-piano delle attività", che la stessa si impegna ad accettare o a revisionare entro 5 giorni dalla ricezione. In tale sede la Committente e l'Impresa individueranno di comune accordo (a mezzo verbale) la "Data di avvio delle attività". Il macro-piano delle attività sarà aggiornato, nel corso del contratto, attraverso specifici SAL (stato avanzamento lavori) con periodicità trimestrale, e concordemente accettato da ambo le parti.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare a Sogei il nominativo del proprio rappresentante, designato quale "Responsabile della Fornitura" e del coordinamento delle attività contrattuali.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.



Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà a Sogei un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.