



ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE GENESYS E DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE DEI CONTACT CENTER DELLA SOGEI E DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - ID 2661

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONE DELL'APPALTO	6
2.1	Oggetto.....	6
2.2	Durata.....	6
2.3	Luogo di erogazione dei servizi	6
3	DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO	7
3.1	Servizio di Manutenzione delle licenze software Genesys	7
3.1.1	Modalità di erogazione del Servizio di Manutenzione	7
3.2	Servizi di supporto specialistico	10
3.3	Servizio di “Reinstatement”	11
4	PERSONALE IMPIEGATO	13
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ	14
6	BASE D'ASTA E CORRISPETTIVI CONTRATTUALI	15

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



1 Premessa

La presente iniziativa nasce dall'esigenza della Sogei (di seguito anche "Committente") di garantire la continuità della manutenzione della piattaforma software Genesys utilizzata da anni per l'erogazione dei servizi di assistenza tramite i Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate. Tramite tale software vengono, infatti, gestiti i canali di accesso ai Contact Center, l'instradamento, l'assegnazione e la presa in carico delle richieste da parte degli operatori nonché il monitoraggio del servizio di risposta. L'ambito qui brevemente descritto è particolarmente critico in quanto è utilizzato per tutta l'assistenza sia della Sogei ai propri clienti sia dell'Agenzia delle Entrate a tutti i contribuenti e, deve risultare, pertanto, altamente affidabile ed efficiente in qualsiasi momento, al fine di garantire la continuità dei servizi erogati.

Nel 2022 Sogei ha intrapreso un'attività di valutazione e di scelta dei prodotti di mercato, disponibili in modalità cloud, con lo scopo di individuare nuove soluzioni che, da un lato, possano garantire la copertura dei requisiti attualmente soddisfatti con il software Genesys, dall'altro, possano assicurare la necessaria evoluzione dei servizi sia dal punto di vista architetturale che funzionale, nonché in un'ottica di lock-out.

È stato quindi definito un piano di migrazione dei servizi di assistenza in cloud che, al contempo, garantisca a Sogei la continuità di esercizio indispensabile per i propri clienti. A questo scopo, si rende necessaria – e costituisce l'oggetto principale della presente iniziativa – la manutenzione del prodotto Genesys attualmente in uso sino al completamento della suddetta migrazione.

La presente iniziativa prevede, oltre al servizio di manutenzione sopra descritto, le seguenti prestazioni:

- servizi di supporto specialistico "a consumo" per l'esecuzione di attività specifiche da effettuarsi sull'ambiente della Committente e/o dell'Amministrazione;
- servizio di "Reinstatement" della manutenzione delle licenze software Genesys relative al contratto con repertorio n. CSQG200173.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



- 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
Amministrazione	indica il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica
Capitolato tecnico	il presente documento che riporta l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovranno essere conformi i servizi richiesti
Committente	Sogei S.p.A.
Contratto	il Contratto che verrà stipulato tra la Sogei e l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare l'appalto e disciplina i rapporti tra Fornitore e la Committente
Data stipula del contratto	la data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione
Fornitore/Impresa/Società	l'Aggiudicatario della presente iniziativa (Società, Impresa, RTI o Consorzio)
Fornitura	l'insieme dei servizi richiesti nel presente documento erogati dall'Impresa
Licenze	licenze software Genesys oggetto del presente Capitolato tecnico

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



Definizione	Descrizione
Malfunzionamento	qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza basato sull'utilizzo del software oggetto di manutenzione e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
Orario lavorativo	si intende la fascia compresa tra le 8:00 e le 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi il sabato, la domenica ed i festivi
Prodotti Software	le licenze d'uso oggetto del presente Capitolato tecnico
Responsabile della Fornitura	persona individuata dal Fornitore come interlocutore della Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
Sistema Informativo	il sistema informativo della Sogei, la cui struttura centrale ha sede a Roma in via Mario Carucci 99 00143 Roma
Sogei	Società Generale d'Informatica S.p.A.

Tabella 1 - Definizioni

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



2 Definizione dell'appalto

2.1 Oggetto

Di seguito sono riportate le prestazioni di cui al presente appalto:

- a) servizio di manutenzione a pagamento delle licenze software Genesys attualmente in uso;
- b) 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;
- c) servizio di “Reinstatement” della manutenzione delle licenze relative al contratto con repertorio n. CSQG200173.

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

2.2 Durata

Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà in ogni caso termine il 14 novembre 2024.

Il servizio di manutenzione delle licenze di cui alla lettera a) del paragrafo 2.1 decorrerà dalla data di sottoscrizione del Contratto e terminerà contestualmente alla data di scadenza dello stesso.

Le giornate di supporto specialistico di cui alla lettera c) del paragrafo 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 in corso di esecuzione contrattuale.

2.3 Luogo di erogazione dei servizi

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



3 Descrizione delle prestazioni oggetto dell'appalto

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi oggetto del presente appalto.

3.1 Servizio di Manutenzione delle licenze software Genesys

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

- il contratto di riferimento;
- il codice prodotto a listino del Produttore;
- una breve descrizione della licenza;
- le quantità;

Codice Prodotto	Licenza	Q.tà
3GP94841ACAA	GENESYS CIM PLATFORM	720
3GP94843ACAA	HA - CIM PLATFORM	720
3GP91663ACAA	GENESYS SIP INTERACTION	720
3GP20224ACAA	GENESYS VOICE PLATFORM (INCL ADD'L CAPABILITY)	240
3GP20197ACAA	HA - GENESYS VOICE PLATFORM (INCL ADD'L CAPABILITY)	240
3GP105427ACAA	AIMODULE FOR ASR	60
3GP105429ACAA	AIMODULE FOR TTS	60
3GP20364ACAA	WORKSPACE	720
GENEAPWS	GENESYS PLUGIN FOR SALESFORCE	720
3GP91872ACAA	GENESYS SOFTPHONE	720
3GP90222ACAA	SIP QUALIFICATION & PARKING	25
3GP21059ACAA	GENESYS E-MAIL	105
3GP21929ACAA	GENESYS CALLBACK	210
3GP88466ACAA	GENESYS UNIVERSAL SDK	1

Tabella 2 – Servizio di manutenzione delle licenze in uso

3.1.1 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 e-mail da utilizzare per la segnalazione dei malfunzionamenti e per le richieste di supporto.

Il servizio di manutenzione dovrà garantire:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



- 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 e/o dell'Amministrazione, 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 descritti 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



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

È 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 la 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



Il livello di gravità assegnato per un problema potrà 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 dalla Sogei dal sito <https://genesyspartner.force.com/customercare/GenesysCommunityLogin>.

3.2 Servizi di supporto specialistico

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

- il titolo del servizio;
- la quantità prevista;
- un campo note specificante le modalità di utilizzo del servizio;
- i requisiti delle figure professionali che il Fornitore dovrà mettere a disposizione per l'erogazione del servizio.

Titolo	Q.tà	Note	Figure professionali
Supporto specialistico giornaliero per attività specifiche all'ambiente della Sogei e/o dell'Amministrazione	100	A consumo	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, con conoscenze specifiche dell'ambiente del cliente.

Tabella 3 – 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 3.

Con riferimento al servizio di supporto specialistico di cui alla precedente Tabella 3:

- 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 attesi etc.;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



- al termine di ciascun trimestre e comunque non oltre i 5 giorni lavorativi successivi al trimestre 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 della Committente e/o dell’Amministrazione, 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.

3.3 Servizio di “Reinstatement”

La seguente tabella riporta l’elenco puntuale delle licenze software Genesys per le quali si richiede il servizio. Per ciascuna licenza è specificato:

- il contratto di riferimento;
- il codice prodotto a listino del Produttore;
- una breve descrizione della licenza;
- le quantità della licenza la cui manutenzione risulta inattiva dal 01/04/2023;
- le quantità della licenza la cui manutenzione risulta inattiva dal 15/05/2023.

Codice Prodotto	Licenza	Q.tà con manutenzione scaduta dal 01/04/2023	Q.tà con manutenzione scaduta dal 15/05/2023
3GP94841ACAA	GENESYS CIM PLATFORM	534	186
3GP94843ACAA	HA - CIM PLATFORM	534	186
3GP91663ACAA	GENESYS SIP INTERACTION	534	186
3GP20224ACAA	GENESYS VOICE PLATFORM (INCL ADD'L CAPABILITY)	240	0
3GP20197ACAA	HA - GENESYS VOICE PLATFORM (INCL ADD'L CAPABILITY)	240	0
3GP105427ACAA	AIMODULE FOR ASR	60	0
3GP105429ACAA	AIMODULE FOR TTS	60	0
3GP20364ACAA	WORKSPACE	0	720
GENEAPWS	GENESYS PLUGIN FOR SALESFORCE	0	720
3GP91872ACAA	GENESYS SOFTPHONE	0	720
3GP90222ACAA	SIP QUALIFICATION & PARKING	5	20
3GP21059ACAA	GENESYS E-MAIL	105	0

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l’acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell’Agenzia delle Entrate, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



Codice Prodotto	Licenza	Q.tà con manutenzione scaduta dal 01/04/2023	Q.tà con manutenzione scaduta dal 15/05/2023
3GP21929ACAA	GENESYS CALLBACK	0	210
3GP88466ACAA	GENESYS UNIVERSAL SDK	1	0

Tabella 4 – 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 a decorrere dal periodo indicato nella Tabella 4, 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 – nei tempi e con le modalità indicati al paragrafo 25 del Capitolato d’oneri - il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile del Contratto. 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 alla luce del dimensionamento dei servizi, si richiede che il Fornitore abbia alle proprie dipendenze almeno 2 risorse professionali munite ciascuna di almeno una certificazione Genesys.

Fermo restando l’obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, la disciplina per la sostituzione del personale impiegato è stabilita dall’Articolo 9 S del Contratto, a cui si rinvia.



5 Verifica di conformità

Nel corso delle attività contrattuali, la Committente effettuerà, secondo le tempistiche e le modalità indicate nell'articolo 7 S del Contratto – Condizioni speciali, le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



6 Base d'asta e corrispettivi contrattuali

La Base d'asta complessiva è pari a € **1.106.633,34** IVA esclusa, soggetta a ribasso.

Nella tabella seguente sono riportate le sotto-basi d'asta per i singoli servizi descritti nel precedente capitolo 3.

Item	Descrizione della Prestazione	Importi a Base d'Asta
a	Servizio di manutenzione a pagamento delle licenze software Genesys attualmente in uso	€ 717.522,77
b	Servizio di supporto specialistico "a consumo"	€ 40.000,00
c	Servizio di "Reinstatement" della manutenzione delle licenze relative al contratto con repertorio n. CSQG200173	€ 349.110,57
importo complessivo a Base d'Asta		€ 1.106.633,34

Tabella 5 – Importi a Base d'Asta

Per l'item "a" l'importo a base d'asta è stato ottenuto moltiplicando il totale degli importi massimi mensili complessivi (indicati in Tabella 6) per 13 mesi (alla data di pubblicazione del presente Appalto Specifico si prevede di stipulare il contratto entro ottobre 2023).

Codice Prodotto	Licenza	Q.tà	Importo massimo mensile unitario	Importo massimo mensile complessivo
3GP94841ACAA	GENESYS CIM PLATFORM	720	€ 35,18	€ 25.326,31
3GP94843ACAA	HA - CIM PLATFORM	720	€ 1,94	€ 1.400,08
3GP91663ACAA	GENESYS SIP INTERACTION	720	€ 11,55	€ 8.316,25
3GP20224ACAA	GENESYS VOICE PLATFORM (INCL ADD'L CAPABILITY)	240	€ 10,06	€ 2.414,88
3GP20197ACAA	HA - GENESYS VOICE PLATFORM (INCL ADD'L CAPABILITY)	240	€ 2,27	€ 543,77
3GP105427ACAA	AIMODULE FOR ASR	60	€ 1,40	€ 83,82
3GP105429ACAA	AIMODULE FOR TTS	60	€ 0,56	€ 33,51
3GP20364ACAA	WORKSPACE	720	€ 10,68	€ 7.686,34
GENEAPWS	GENESYS PLUGIN FOR SALESFORCE	720	€ 2,48	€ 1.782,35
3GP91872ACAA	GENESYS SOFTPHONE	720	€ 3,99	€ 2.870,33
3GP90222ACAA	SIP QUALIFICATION & PARKING	25	€ 4,57	€ 114,36
3GP21059ACAA	GENESYS E-MAIL	105	€ 10,06	€ 1.056,48
3GP21929ACAA	GENESYS CALLBACK	210	€ 15,95	€ 3.348,71
3GP88466ACAA	GENESYS UNIVERSAL SDK	1	€ 216,87	€ 216,87
Totale degli importi massimi mensili complessivi				€ 55.194,06
Base d'Asta del servizio di Manutenzione				€ 717.522,77

Tabella 6 – Dettaglio degli importi massimi mensili per l'item "a"

Per l'item "b" l'importo a base d'asta è stato ottenuto moltiplicando l'importo massimo unitario del servizio per il numero di giornate previste, come dettagliato nella tabella seguente:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei e dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2661



Descrizione	Q.tà	Importo massimo unitario	Base d'Asta
Supporto specialistico giornaliero per attività specifiche all'ambiente della Sogei e/o dell'Amministrazione	100	€ 400,00	€ 40.000,00

Tabella 7 – Dettaglio degli importi massimi per item “b”

Ai soli fini dell'aggiudicazione, per ciascuno degli item di cui sopra sarà richiesto di indicare il prezzo complessivo offerto.

Per la determinazione dei corrispettivi contrattuali unitari mensili del servizio di manutenzione di ciascuna licenza software Genesys si procederà come segue:

- si calcolerà preliminarmente 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 quarta cifra decimale;
- il valore dello sconto, così ricavato, sarà, quindi, utilizzato come sconto degli importi massimi mensili complessivi, di cui alla precedente Tabella 6, ottenendo il canone mensile complessivo del servizio di manutenzione di ciascuna licenza software Genesys.

Per la determinazione del corrispettivo giornaliero del servizio di supporto specialistico si procederà dividendo l'importo complessivo offerto per le quantità previste, pari a 100.

Il corrispettivo contrattuale del servizio di Reinstatement sarà, invece, pari al valore offerto per l'item c), di cui alla precedente Tabella 5.

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