

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI UNA SOLUZIONE CCAAS E SERVIZI PROFESSIONALI RELATIVAMENTE AL CONTACT CENTER SOGEI E ALTRI CLIENTI.

ID 2904

Sommario

1	PREMESSA	4
1.1	Breve descrizione dell'iniziativa	4
1.2	Generalità	4
1.3	Definizioni ed abbreviazioni	4
2	Descrizione dell'ambito del progetto	5
2.1	Scenario AS-IS	6
2.1.1	Ambito SAM	7
2.1.2	Ambito SD	7
2.1.3	Ambito AdER	8
2.1.4	Ambito DT/DE	8
2.1.5	Ambito ACN	9
2.1.6	Ambito DP/UT	9
2.1.7	Dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative	9
2.2	Scenario TO-BE	11
2.2.1	Accoglienza e orientamento informativo generale	12
2.2.2	Instradamento e governo della chiamata	12
3	Oggetto della fornitura	12
3.1	Piattaforma CCAAS (Contact Center As A Service)	13
3.2	Servizi professionali	14
3.2.1	Profili professionali	15
3.2.2	Servizi Professionali di Migrazione	16
3.2.3	Servizi Professionali di Formazione	17
3.2.4	Servizi professionali aggiuntivi a consumo	18
3.2.5	Servizi professionali generali	18
3.3	Modalità di richiesta della fornitura e consegna	18
3.3.1	Fornitura delle licenze in modalità subscription	18
3.3.2	Fornitura dei servizi professionali	21
3.4	Modalità di esecuzione	22
3.4.1	Requisiti di esecuzione	23
3.5	Informazioni in merito al trattamento e la protezione dei dati personali	24
3.6	Verifica di conformità	25
3.7	Modalità di consuntivazione	26
4	Livelli di servizio	27
4.1	Dashboard di trasparenza	27
4.2	Assistenza in esercizio	27
5	Durata	29
6	Monitoraggio delle attività contrattuali	29

6.1	Responsabile del contratto di fornitura	29
6.2	Riunioni periodiche	30
6.3	Monitoraggio delle attività contrattuali	30
6.4	Reportistica	30
7	Qualità della Fornitura	31
7.1	Piano di Qualità	31

1 PREMESSA

Sogei, in qualità di Partner strategico della Pubblica Amministrazione, ha avviato un percorso di evoluzione e specializzazione dei propri servizi di assistenza a Cittadini e Utenti, con l'obiettivo di rispondere all'esigenza di innovare e semplificare la gestione delle relazioni con l'utenza. Tale necessità si inserisce in un contesto più ampio di rivisitazione dei processi e delle infrastrutture tecnologiche, per evolvere verso un modello di gestione delle interazioni abilitato dal paradigma cloud.

In particolare, Sogei, insieme ai propri Clienti istituzionali, tra i quali l'Agenzia delle Entrate (con le sue Sezioni di Assistenza Multicanale, gli Uffici Territoriali e i Servizi di Assistenza ad Enti e Contribuenti), il Dipartimento del Tesoro e l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, ha intrapreso un processo di sviluppo e specializzazione dei propri servizi di assistenza (Contact Center Sogei) e di quelli forniti dai Clienti alla propria utenza.

Il fine di Sogei e degli Enti coinvolti è di evolvere i processi esistenti per gestire in modo più efficace la relazione con i propri utenti, con l'adozione di soluzioni tecnologiche e applicative in modalità cloud, perfettamente integrate con gli strumenti già in uso, tra i quali CRM operazionali, infrastrutture telefoniche e servizi on-premise.

L'esigenza che si intende soddisfare è quella di costituire un ambiente tecnologico comune, in grado di abilitare ed ottimizzare tutti i servizi di risposta e informazione, sfruttando le risorse applicative esistenti, inclusa la gestione degli appuntamenti.

Le prescrizioni del presente Capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

1.1 Breve descrizione dell'iniziativa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura per lo sviluppo di un progetto di consolidamento ed evoluzione in cloud delle piattaforme tecnologiche abilitanti i servizi di risposta a Cittadini ed Utenti erogati dal Contact Center di Sogei e da altri Contact Center gestiti da Sogei (Agenzia delle Entrate, Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Entrate Riscossioni, Dipartimento del Tesoro, Dipartimento dell'Economia e Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale).

Oggetto del presente Capitolato è la fornitura di una piattaforma applicativa di Contact Management erogata in modalità CCaaS (Contact Center as a Service), unitamente ai relativi servizi di migrazione, configurazione, integrazione con i sottosistemi di back-end, attivazione, rollout, assistenza e formazione

La piattaforma dovrà inoltre garantire la scalabilità dei volumi e delle funzionalità, in modo da poter erogare servizi, in prospettiva futura, ad altri enti che desiderino avvalersi di Sogei come fornitore del servizio.

1.2 Generalità

Il presente documento stabilisce i requisiti tecnici (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come **minimi**) che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

1.3 Definizioni ed abbreviazioni

I termini e le espressioni riportate di seguito devono essere interpretati all'interno del presente documento secondo le seguenti definizioni:

Amministrazioni	Si intendono le strutture organizzative del Ministero dell'Economia e delle Finanze, dell'Agenzia delle Entrate centrale e territoriale, dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura
Capitolato tecnico	Il presente documento
Fornitura	Nel suo complesso l'acquisto della piattaforma CCAAS e l'erogazione dei servizi di seguito descritti;
Piattaforma software	Il software e le sottoscrizioni oggetto del presente Capitolato tecnico
Committente o Sogei	Società Generale d'Informatica, società committente dei servizi insieme alle Amministrazioni
Fornitore o Società	L'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
Stazione appaltante	Consip S.p.A.

E abbreviazioni:

SD	Contact Center Sogei - Service Desk
SAM	Contact Center Agenzia delle Entrate – Sezioni di Assistenza Multicanale
DP/UT	Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate
AdER	Contact Center Agenzia delle Entrate Riscossioni - Help Desk Enti, Help Desk Contribuenti
DT/DE	Contact Center del Dipartimento del Tesoro e del Dipartimento dell'Economia
ACN	Contact Center Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale

2 Descrizione dell'ambito del progetto

L'esigenza di evoluzione dei servizi di assistenza a Cittadini ed Utenti si colloca nel più ampio ambito di rivisitazione di processi ed infrastrutture tecnologiche, per arrivare ad una nuova modalità di gestione della relazione con l'utenza, abilitata da applicazioni fruibili secondo il paradigma cloud.

Sogei insieme agli stessi Clienti ha avviato un percorso di evoluzione e specializzazione del proprio servizio di assistenza agli utenti (Contact Center Sogei) e di quelli offerti dai clienti istituzionali alla propria utenza (Agenzia delle Entrate – Sezioni di Assistenza Multicanale, Agenzia delle Entrate Uffici Territoriali, Agenzia delle Entrate Riscossione – Servizi di Assistenza ad Enti e Contribuenti, Dipartimento del Tesoro, Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale). Questa evoluzione è tuttora in corso, ed è finalizzata ad offrire un'infrastruttura tecnologica semplificata sia per gli utenti fruitori del servizio di assistenza che per quelli erogatori.

L'esigenza di Sogei e degli Enti sopra citati è di procedere con l'evoluzione dei processi in essere per la gestione della relazione con i propri Utenti e con l'adozione di infrastrutture tecnologiche e applicative fruibili in modalità cloud pubblico, integrate con gli strumenti già in uso (CRM Operazionale, infrastruttura telefonica, servizi on Premise, etc.).

In linea generale, oggi i servizi vengono erogati a Cittadini, Enti e a dipendenti, attraverso ambiti operativi abilitati da tecnologie eterogenee. Con questo progetto si intende costituire un ambiente tecnologico comune che abiliti tutti i servizi di risposta e informazione e che sfrutti tutti gli asset applicativi per la gestione degli appuntamenti oggi disponibili.

Nello specifico, la fornitura è relativa al progetto di consolidamento ed evoluzione in cloud delle piattaforme tecnologiche abilitanti i servizi di risposta a Cittadini ed Utenti erogati dai seguenti Enti:

- Contact Center Sogei - Service Desk (SD);
- Contact Center Agenzia delle Entrate – Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM);
- Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate (DP/UT);
- Contact Center Agenzia delle Entrate Riscossioni (AdER) - Help Desk Enti, Help Desk Contribuenti;
- Contact Center del Dipartimento del Tesoro e del Dipartimento dell'Economia (DT/DE);
- Contact Center Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).

La fornitura deve inoltre assicurare scalabilità nei volumi e nelle funzionalità in modo da poter erogare servizi, in prospettiva futura, a ulteriori Enti che intendano avvalersi di Sogei come fornitore del servizio. Si sottolinea quindi che la piattaforma CCaaS sarà per il futuro il riferimento tecnologico unico ed omogeneo a cui riferirsi per ulteriori eventuali ampliamenti.

Il Progetto di evoluzione in cloud si compone quindi delle licenze applicative fruibili in modalità “subscription” unitamente al complesso dei servizi professionali necessari a migrare i servizi dallo scenario AS-IS a quello di MIGRAZIONE descritti nel prosieguo del documento.

2.1 Scenario AS-IS

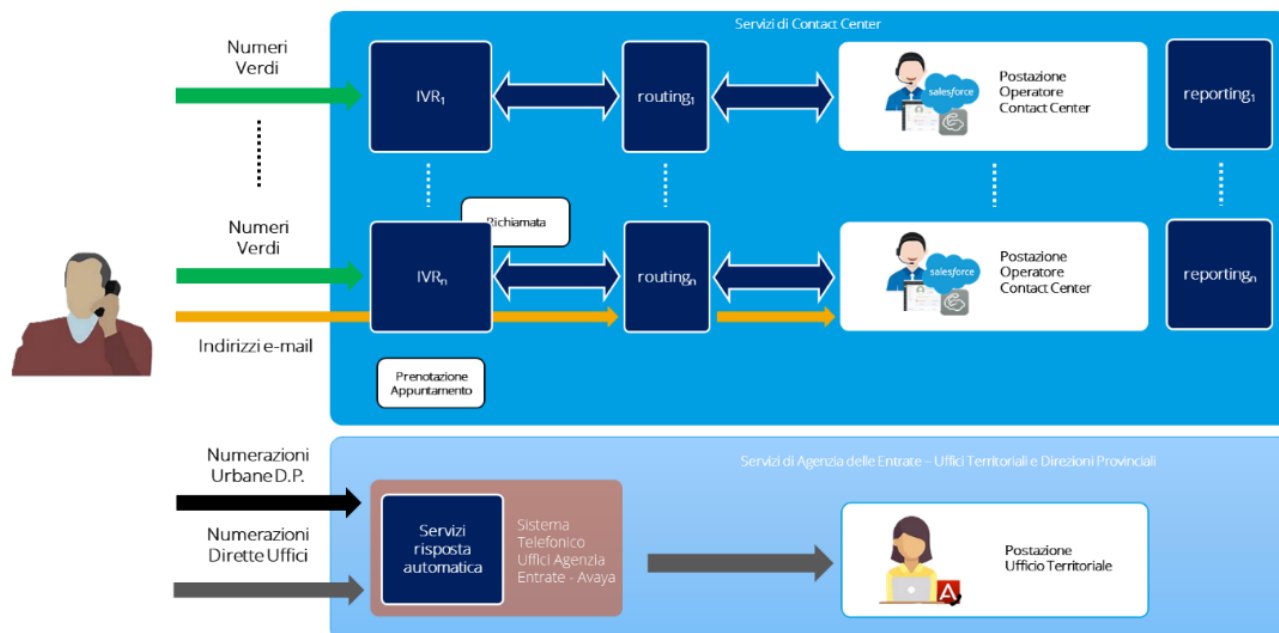
Il seguente diagramma illustra lo schema attuale comune a tutti i servizi di assistenza erogati:



Ad oggi vi è una gestione separata tra i vari ambiti e la gamma dei servizi di accoglienza e instradamento sono disponibili solo in alcuni casi.

Il canale e-mail viene gestito in maniera sincrona (real-time) solo in alcuni servizi, mentre per altri viene inoltrata direttamente alle applicazioni di CRM Operazionale (i.e. Salesforce, Servicenow).

Per quanto riguarda i servizi di assistenza erogati dall'Agenzia delle Entrate, lo schema seguente illustra come l'ambito Contact Center (SAM) e quello delle Direzioni Provinciali/Uffici Territoriali (DP/UT) siano attualmente gestiti separatamente e su piattaforme diverse



2.1.1 Ambito SAM

È il servizio di risposta a Cittadini e Utenti di Agenzia delle Entrate per le tematiche relative alla fiscalità. Attualmente la gestione dei canali di contatto voce e digitali per il CC è realizzata su un'infrastruttura on premise Genesys che include le capability necessarie per la risposta vocale interattiva con l'integrazione dei servizi Nuance On Prem., l'instradamento e il ricontatto. La soluzione è integrata con la componente CRM Salesforce (non in ambito).

2.1.2 Ambito SD

È il servizio di assistenza a uffici e professionisti relativamente alle seguenti tematiche:

- Assistenza agli Uffici dell'Agenzia delle Entrate
- Telematico Territorio
- Carta Famiglia
- DF - Giustizia Tributaria
- Telematico Entrate
- Versamento Unificato e Studi di Settore
- Siatel
- Sanità
- Giustizia Vendite Pubbliche
- Telematico Dogane
- AAMS

- Fatturazione Elettronica
- Lotteria Scontrini
- Ragioneria dello Stato
- HUB Scuola (Ministero Istruzione)

Il servizio offre agli Utenti 15 numeri verdi di accesso più un ulteriore numero verde per i servizi di test. Attualmente la gestione dei canali di contatto voce e digitali è realizzata su un'infrastruttura on premise Genesys che include le capability necessarie per l'instradamento e il ricontatto. La soluzione è integrata con la componente CRM Salesforce (non in ambito).

2.1.3 Ambito AdER

I servizi di contact center di AdER si articolano su due macroaree:

- Servizio ai Contribuenti, volto a gestire le richieste di informazioni o di supporto che provengono da parte dei contribuenti, cittadini e imprese e in misura minore da Enti impositori e Pubbliche Amministrazioni.
- Servizio di Help Desk per le seguenti figure:
 - gli Enti creditori per i servizi di iscrizione a ruolo, gestione provvedimenti, servizi di informatizzazione
 - le Pubbliche Amministrazioni per il servizio di Verifica Inadempimenti (ex art. 48bis) disponibile sul portale Acquisti in rete PA
 - gli Agenti della riscossione territorialmente competenti per quanto attiene all'elaborazione e stampa dei documenti esattoriali, al processo di iscrizione a ruolo e di gestione dei provvedimenti,
 - gli Avvocati per il supporto nell'utilizzo di Agenda Legale.

Ai servizi dedicati ai Contribuenti si accede attraverso il numero geografico 06010 mentre per gli Enti è disponibile il numero verde 800349192.

Attualmente il servizio è erogato attraverso un contratto di outsourcing che mette a disposizione gli ambienti di lavoro e gli operatori del primo livello di risposta sia per HD Contribuenti, sia per HD Enti. Per l'HD Contribuenti il secondo livello, connesso in modalità asincrona attraverso l'applicazione CRM operativa Salesforce, è erogato da risorse AdER. Per l'HD Enti il secondo livello, connesso in modalità asincrona attraverso l'applicazione CRM operativa Salesforce, è erogato da risorse in outsourcing.

2.1.4 Ambito DT/DE

Il Service Desk del Dipartimento del Tesoro e del Dipartimento Economia ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti relativamente ai servizi erogati dai due Dipartimenti.

Detto servizio è accessibile mediante un Contact Center dotato dei seguenti canali:

- numero Telefonico Interno (0647616700) solo per gli utenti facenti parte del MEF;
- portale web per l'invio delle richieste solo per gli utenti facenti parte del MEF;
- indirizzi e-mail dedicati gestiti attraverso l'applicazione di CRM Operativa.

Per il DT/DE le segnalazioni vengono effettuate dagli utenti chiamando il numero interno dedicato al servizio di assistenza. Tale numero è attestato sulla centrale telefonica MEF della sede di XX Settembre. Gli operatori che svolgono il servizio di assistenza rispondono dai telefoni attestati sulla centrale telefonica o su voip inserendo le

deviazioni al numero di cellulare di servizio, nel caso si allontanino per effettuare un intervento. Le postazioni degli operatori sono attestate su rete LAN del Dipartimento, ed è configurata la comunicazione via protocollo SIP tra il Trunk del provider telefonico MEF e la piattaforma di routing telefonico.

L'instradamento delle chiamate telefoniche prevede:

- inoltro chiamata a reperibile Service Desk in caso di fuori orario o festività;
- inoltro ad albero IVR in caso orario di presidio del servizio.

L'alberatura IVR è ad oggi suddivisa in tre rami. Due rami sono dedicati ad assistenza applicativa su applicazioni critiche per i Dipartimenti, a seconda della selezione del chiamante la segnalazione viene diretta al gruppo di assistenza dedicato (primo gruppo- 10 operatori, secondo gruppo – 4 operatori). Il tracciamento delle segnalazioni è effettuato con apertura manuale di un Ticket sulla piattaforma di CRM Operazionale Servicenow da parte dell'operatore.

Un terzo ramo è dedicato al Service Desk generico per segnalazioni anomalie e richieste di informazioni supporto trasversali a infrastrutture e servizi dei Dipartimenti – in tal caso l'inoltro della chiamata genera l'apertura automatica di un ticket sulla piattaforma di CRM Operazionale Servicenow (7 operatori).

Si precisa che l'applicazione di CRM Operazionale ServiceNow è fuori dal perimetro di fornitura e deve essere integrata dalla nuova soluzione CCaaS.

2.1.5 Ambito ACN

È obiettivo di questa Fornitura creare un Contact Center che fornisca servizi di informazione orientamento riguardo le attività svolte dall'Agenzia e, in alcuni casi, possa gestire le segnalazioni inerenti gli incidenti di sicurezza attraverso canale e-mail (rif. Acn.gov.it).

Il servizio deve garantire la gestione dei canali di contatto voce ed e-mail includendo le capability necessarie per l'instradamento.

Si precisa che l'applicazione di CRM Operazionale Salesforce utilizzata da ACN è fuori dal perimetro di fornitura e deve essere integrata dalla nuova soluzione CCaaS.

2.1.6 Ambito DP/UT

Gli Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate, per la gestione del canale voce di contatto per l'Accoglienza e l'Instradamento, utilizzano le componenti di call routing e risposta vocale interattiva nativamente integrate nei sistemi di Telefonia di Palazzo Avaya (prodotto software escluso dal perimetro della presente gara).

2.1.7 Dimensioni attuali delle risorse tecnologiche, applicative e operative

La tabella che segue contiene i valori dimensionali dei servizi erogati attualmente. Devono essere considerati come riferimento di partenza e – nell'ottica di un consolidamento tecnologico – guidare il Fornitore nel processo di disegno del progetto di migrazione tecnologica ed evoluzione al paradigma cloud. I volumi sono relativi alla giornata lavorativa tipo.

	Operatori Totali	Operatori Concorrenti E-mail+ Tel	Altri Utenti	Numeri Accesso	Linee di accesso	Canali IVR	Applicazioni IVR	Chiamate Inbound	Chiamate Outbound	Agent Desktop	CRM	Sistema Telefonico
Unità di Misura	Numero	Numero	Numero	Numero	Numero	Numero	Numero	Media Giornaliera	Media Giornaliera	Presenza	Piattaforma	Piattaforma
Sogei CC	159	112	N/A	16	1050	150	16	8500	300	SI	Salesforce	N/A
ADE SAM	1412	600	N/A	5	390	230	3	90000	2500	SI	Salesforce	N/A
ACN	N/D	10	N/A	1	60	30	1	100	10	SI	Salesforce	N/A
ADER	N/D	270	N/A	2	300	60	2	2.000	20	SI	Salesforce	N/A
DT/DE	N/D	10	N/A	1	30	10	1	300	10	SI	ServiceNow	N/A
ADE/UT/D P tipo 1	3000	500	N/A	250	1000	N/A	250	10000	5000	SI	Salesforce	Avaya
ADE/UT/D P tipo 2			5000							NO	Salesforce	Avaya
ADE/UT/D P tipo 3			32000							NO	N/A	Avaya

L'assetto tecnologico attuale delle varie Amministrazioni è sinteticamente riportato nella tabella che segue:

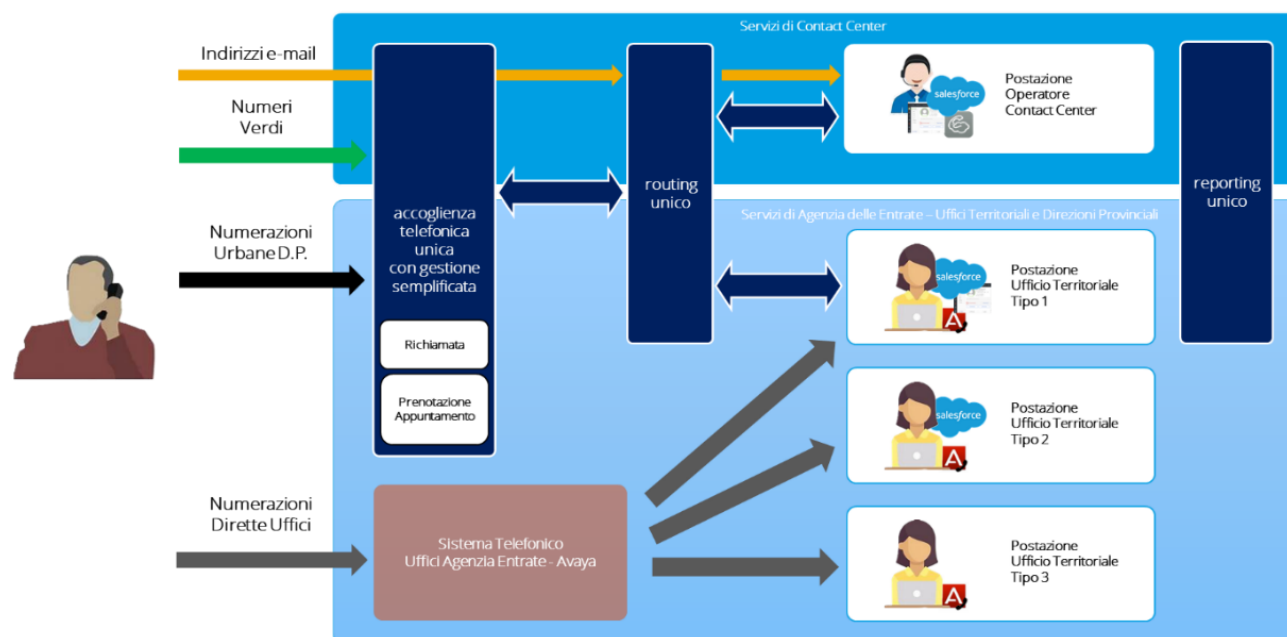
Servizio	Accesso	CRM Collaborativo	Agent Desktop	Terminale telefonico	CRM Operazionale
Contact Center Sogei - Service Desk (SD)	SBC	Genesys GVP, Genesys SIP Server, Genesys Engage	WDE Genesys	Genesys Endpoint	Salesforce
Contact Center per Agenzia delle Entrate (SAM)	SBC	Genesys GVP, Genesys SIP Server, Genesys Engage	WDE Genesys	Genesys Endpoint	Salesforce
Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Entrate (DP/UT)	SBC, Avaya Communication Manager	N/A	N/A	Avaya Workplace	Salesforce
Contact Center Agenzia delle Entrate - Riscossioni (ADeR)	SBC	Genesys Cloud CX	Genesys Cloud CX Connector per Salesforce Lightning	Genesys Cloud CX Softphone	Salesforce
Contact Center del Dipartimento del Tesoro (DT)	SBC	Genesys Engage	WDE Genesys	telefoni VoIP (modello SNOM 320)	ServiceNow
Contact Center Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)	SBC	Genesys GVP, Genesys SIP Server, Genesys On Prem	WDE Genesys	Genesys Endpoint	Salesforce

2.2 Scenario TO-BE

Il seguente diagramma raffigura da un punto di vista architetturale lo schema base per i servizi di risposta oggetto dei vari ambiti. I servizi devono mantenere la loro autonomia logica pur condividendo un'infrastruttura abilitante unica.



Per quanto riguarda l'ambito Agenzia Entrate, il diagramma seguente illustra come l'infrastruttura abilitante i servizi deve essere condivisa tra SAM e Direzioni Provinciali/Uffici Territoriali.



La piattaforma che abilita il servizio di risposta deve essere composta dai seguenti ambienti:

- accoglienza e orientamento informativo generale;
- instradamento e governo della chiamata e dei canali digitali;
- piattaforma di reporting unico.

Per il tracciamento e la gestione delle richieste di assistenza, i servizi messi a disposizione dalla piattaforma oggetto di fornitura dovranno integrarsi mediante connettore nativo con i sistemi di CRM Operazionale Salesforce e ServiceNow.

Per la gestione fisica delle chiamate telefoniche inerenti i servizi dedicati all'ambito Agenzia dell'Entrate Uffici Territoriali il servizio deve integrarsi con il sottosistema telefonico Avaya.

A seguito della possibilità di cambiamento del contesto tecnologico attuale, descritto in precedenza, e specificatamente per quanto concerne l'ambito CRM Operazionale e Centrale Telefonica di Accesso, è necessario continuare a garantire l'interoperabilità con i nuovi sistemi oggetto di cambiamento.

La piattaforma oggetto della fornitura, pertanto, deve assicurare la possibilità di integrazione nativa con i principali prodotti CRM leader di mercato.

L'integrazione dovrà essere garantita nativamente da un connettore messo a disposizione dalla piattaforma che consenta il colloquio con il Desktop dei prodotti CRM sopra citati.

Inoltre, per quanto concerne l'accesso dal canale telefonico, la piattaforma oggetto della fornitura dovrà, assicurare la possibilità di integrazione con le principali Centrali Telefoniche leader di mercato.

L'integrazione dovrà essere garantita mediante opportuno connettore specifico per la Centrale Telefonica che verrà adottata nel nuovo contesto tecnologico.

2.2.1 Accoglienza e orientamento informativo generale

L'accoglienza delle chiamate deve basarsi su servizi di risposta vocale interattiva e deve gestire tutto il traffico oggi offerto ai numeri verdi dei contact center ambito del presente progetto e, per gli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate, del traffico attualmente gestito dalle applicazioni vocali del sottosistema telefonico Avaya.

L'accoglienza deve inoltre svolgere i servizi di gestione delle richiamate e della prenotazione degli appuntamenti. Per questo deve integrarsi tramite web services con l'applicazione Sogei per la prenotazione degli appuntamenti presso gli uffici (CUP), analogamente a quanto accade per il canale web. Il sistema di accoglienza dovrà anche prevedere la possibilità di ricontatto via telefono (callback) di tipo ASAP oppure schedulata.

Relativamente alla componente di Accoglienza, dovranno essere disponibili tutte le funzionalità che permettono di gestire il disegno del flusso applicativo di accoglienza in modo semplice e intuitivo e la modifica delle variabili che lo caratterizzano (ad esempio i messaggi associati). Inoltre, dovranno essere disponibili funzionalità di ASR/TTS, di integrazione con sistemi esterni e la possibilità di realizzare interfacce vocali con NPL ed eventuali integrazioni di ML/AI.

La gestione delle richieste di assistenza pervenute via e-mail dovrà garantire lo smistamento su code/gruppi di risposta con le logiche attualmente utilizzate negli attuali flussi (funzionalità espresse nell'allegato 1).

2.2.2 Instradamento e governo della chiamata

Tutte le chiamate non in selezione passante devono essere accolte e gestite fino alla gestione di un operatore o un dipendente. In caso di mancata risposta o terminale occupato, ove possibile la chiamata deve essere restituita al servizio di accoglienza che propone una richiamata o un appuntamento

3 Oggetto della fornitura

In relazione agli scenari descritti nel precedente capitolo 2 la fornitura si compone dei seguenti elementi:

- a) le licenze applicative per l'utilizzo della piattaforma CCaaS fruibili in modalità "subscription" come descritto nel successivo paragrafo 3.1.
- b) il complesso dei servizi professionali descritti nel successivo paragrafo 3.2.

La fornitura dei precedenti elementi si articola attraverso modalità "a corpo", "a consumo" e "opzionali" come successivamente descritto.

Con riferimento all'utilizzo dei componenti della piattaforma CCaaS, si evidenzia che nel periodo di durata contrattuale sarà facoltà della Sogei, in funzione delle esigenze proprie e dei propri clienti, attivare e disattivare tipologie e quantità di sottoscrizioni per l'uso delle componenti previste in offerta.

Deve pertanto essere previsto dal Fornitore un meccanismo di gestione tale da effettuare l'imputazione economica per le sottoscrizioni relativamente al solo periodo di effettivo utilizzo da parte della Sogei.

3.1 Piattaforma CCAAS (Contact Center As A Service)

Sono le licenze software di tipo "subscription" fruibili in modalità concorrente, nominativa che abilitano le capability delle seguenti aree operative:

- Accesso Telefonico.
- Piattaforma di Accoglienza.
- Servizi di elaborazione del linguaggio avanzati (ASR/TTS).
- Funzionalità di Routing Inbound/Outbound Multicanale (almeno per i canali voce ed email).
- Funzionalità di Call-Back.
- Funzionalità di Recording.
- Funzionalità di Integrazione con CRM Operazionale (i.e. Salesforce, Servicenow) (ove previsto).
- Funzionalità di controllo degli stati telefonici del sottosistema di comunicazione Avaya (ove previsto).
- Funzionalità di Reporting Real-Time e Storico.

Nello specifico si richiede la fornitura delle seguenti licenze:

- **Piattaforma di Routing Multicanale**
 - Sono le licenze che garantiscono la disponibilità dei servizi di Accesso Voce e E-mail, di Risposta Vocale Interattiva, di Routing, di Reporting real time e storico, di CallBack, di Outbound e ogni altra capability necessaria ad abilitare i servizi richiesti.
- **Connettore CRM Operazionale Salesforce**
 - Sono le licenze che consentono di integrare il Desktop Salesforce.
- **Connettore CRM Operazionale Servicenow**
 - Sono le licenze che consentono di integrare il Desktop Servicenow.
- **Connettore Sistema Telefonico Avaya**
 - Sono le licenze che consentono di effettuare il controllo degli stati telefonici dei terminali in uso presso gli Uffici Territoriali di Agenzia delle Entrate attraverso l'interfaccia API REST resa disponibile dalla piattaforma di Comunicazione Avaya. Nell'eventualità che il connettore richieda elementi on-premise la licenza va fornita comunque in modalità subscription.

Il Fornitore partendo dai fabbisogni espressi nella tabella di cui al paragrafo 2.1.7 deve mettere a disposizione un opportuno numero di licenze per abilitare i servizi Sviluppo/Test e Preproduzione.

Sogei si riserva la possibilità di acquistare licenze opzionali per l'attivazione di funzionalità già incluse nel presente perimetro di gara (scalabilità dimensionale) o per includere funzionalità migliorative (scalabilità funzionale) che risultassero necessarie a soddisfare eventuali fabbisogni di innovazione e miglioramento dei servizi. Il Fornitore deve quindi evidenziare altre tipologie di licenze inerenti servizi o funzionalità aggiuntive e quotare per ciascuna di esse il Canone Unitario Mensile.

In particolare, le licenze oggetto di quotazione opzionale devono coprire almeno i seguenti domini funzionali:

- **Workforce Optimization e Mananagement**
- **Journey Management e Channel Orchestration;**
- **Social Media Management;**
- **Knowledge Management a supporto degli Operatori e del Sistema di Risposta Vocale Interattiva**
- **Agent Assistant per il support delle attività degli Operatori;**
- **Funzionalità evolute per la Risposta Vocale Interattiva tramite impiego di bot e AI.**
- **Funzionalità di Routing Avanzato tramite l'impiego di AI.**

L'inserimento delle licenze funzionali opzionali nella richiesta di offerta ha esclusivamente lo scopo di determinare un prezzo di riferimento per la Committente, senza alcun impatto sui requisiti minimi di partecipazione alla gara.

3.2 Servizi professionali

È il complesso dei servizi che il Fornitore, in sinergia con il Cloud Service Provider, deve mettere a disposizione per garantire il successo del progetto.

In particolare, si articolano in:

- Servizi Professionali **“a corpo”**, divisi in:
 - Servizi professionali di Migrazione necessari a migrare in cloud il complesso delle funzionalità fruite dall'insieme degli Enti coinvolti nel progetto (rif. Par. 3.2.2).
 - Servizi professionali di Formazione dedicati a istruire Operatori, Supervisor e il Personale Tecnico Sogei (rif. Par. 3.2.3).
 - Servizi professionali generali per la conduzione (project management) e l'assistenza in esercizio (Presidio e Conduzione)
- Servizi professionali aggiuntivi **a consumo**: sono pacchetti di giornate/uomo inclusi nella fornitura e suddivisi per singola figura professionale primariamente utilizzabili per necessità di modifica e riconfigurazione delle funzionalità esistenti o per la formazione di ulteriore personale operativo (rif. Par. 3.2.5).

Nel computo dei Servizi Aggiuntivi a Consumo si è proceduto considerando due tipologie di possibili occorrenze:

- Servizi Evolutivi, quali l'introduzione di una nuova funzionalità tra quelle opzionali riportate nel paragrafo 3.1, sostanzialmente dedicati all'implementazione di nuove funzionalità e all'innovazione dei servizi di risposta offerti dagli Enti.
- Servizi Ordinari, dedicati alla modifica o incremento dei volumi (scalabilità dimensionale) dei servizi già esistenti come, ad esempio, la modifica di alberi IVR o delle politiche di routing attuali.

La descrizione dettagliata dei servizi è riportata nei paragrafi che seguono.

3.2.1 Profili professionali

Per garantire la corretta esecuzione delle attività oggetto del presente ambito di fornitura il Proponente deve mettere a disposizione un mix di risorse composto selezionando i seguenti profili professionali sulla base delle caratteristiche delle attività da svolgere.

È Facoltà del Fornitore proporre il mix di risorse ritenuto maggiormente idoneo, documentando eventuali certificazioni:

- **General Project Manager**
 - È il Responsabile del Contratto di Fornitura, l'interfaccia unica verso il Referente di Progetto Sogei. Coordina tutte le attività oggetto di fornitura ed esercizio e gestisce tutte le risorse coinvolte nelle varie fasi del progetto.
- **Cloud Service Provider Project Manager**
 - È una figura del Cloud Service Provider ed è responsabile delle attività e dei servizi erogati dal Cloud Service Provider; gestisce risorse e deliverable in carico al Cloud Service Provider.
- **Business Analyst**
 - È il consulente strategico del Fornitore dedicato al supporto nell'implementazione di cambiamenti innovativi e guida alla innovazione e modernizzazione dei servizi e delle applicazioni. Combina una forte attitudine al problem solving e capacità analitiche per supporto nella soluzione di problemi complessi.
- **Cloud Service Provider Business Analyst**
 - È il consulente strategico del Cloud Service Provider, conosce le capabilities dei servizi applicativi e supporta l'attività di evoluzione e reingegnerizzazione dei servizi comprendendo le necessità lato business e quelle degli utenti finali mappandole secondo le capabilities standard di prodotto e le caratteristiche delle tecnologie al fine di raggiungere il risultato desiderato.
- **Cloud Application Developer**
 - È lo sviluppatore dei servizi applicativi Cloud e delle integrazioni del Proponente.
- **Specialized Cloud Application Developer**
 - È lo sviluppatore dei servizi applicativi Cloud e delle integrazioni del Proponente, impiegato nella attività di migrazione ed evoluzione delle specifiche funzionalità.
- **Applications Developer**
 - È lo sviluppatore dei servizi applicativi e delle integrazioni del Cloud Service Provider a supporto delle attività di evoluzione, se e conduzione
- **IT Operator**
 - Personale impegnato nel supporto per le attività presidio e conduzione
- **Applications Tutor**
 - È il formatore delle risorse professionali coinvolte nel presente ambito di fornitura (Operatori, Supervisor, Amministratori e Personale Tecnico Sogei).

Il personale del Fornitore coinvolto nel perimetro dei Servizi Professionali dovrà essere in possesso delle certificazioni relative alla piattaforma di servizi CCaaS oggetto della fornitura.

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, deve comunicare la motivazione a Sogei e consegnare a quest'ultima, con un preavviso di 15 giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale.

Il Fornitore riconosce, altresì, alla Sogei 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, il Fornitore deve proporre una nuova figura professionale entro il termine di 7 giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Sogei, pena l'applicazione delle penali. L'esercizio da parte della Sogei di tale facoltà non comporta alcun onere per la stessa.

Nell'ipotesi di cui ai periodi precedenti, Sogei 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 Sogei ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione al Fornitore, il quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, pena l'applicazione delle penali.

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 Sogei del curriculum presentato o di decorrenza del termine di 5 giorni lavorativi, il Fornitore 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 Sogei, pena l'applicazione della penale.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Sogei, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Fornitore e da questa comunicate alla Sogei nel termine massimo di 5 giorni solari, di applicare la relativa penale. Sogei, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto richiesto.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti periodi, Sogei, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

3.2.2 Servizi Professionali di Migrazione

Sono il complesso dei Servizi Professionali del Fornitore e del CCaaS Provider necessari a completare la migrazione di tutti i servizi inclusi nel perimetro del presente progetto dallo scenario AS IS al TO BE. I Servizi Professionali di Migrazione vengono acquisiti in modalità "a corpo". Il Servizio di Migrazione deve essere suddiviso in Progetti di Migrazione (Task), corrispondenti al rilascio in produzione delle funzionalità relative a un Ente o a un Servizio di un Ente (ad esempio il servizio Helpdesk Sogei) definiti in funzione della complessità dei servizi da rilasciare durante la migrazione.

A titolo indicativo di seguito vengono riportate le fasi che ciascun Progetto di Migrazione può includere:

- Assessment dei micro-requisiti dei singoli sottoservizi.
- Creazione del piano di migrazione esecutivo (contenente il piano di mitigazione dei rischi e le politiche da adottare nei casi di azioni di roll-back).
- Creazione delle risorse di base abilitanti le applicazioni della soluzione CCaaS oggetto della Fornitura. (i.e. Cloud Operations Provisioning).
- Configurazione e parametrizzazione di base della soluzione CCaaS (i.e. servizi di risposta vocale interattiva, politiche di routing, skillset, ecc.).
- Eventuale Integrazione con i sottosistemi telefonici e/o attivazione dei servizi voce.
- Eventuale implementazione dei piani di numerazione e collegamento ai servizi di risposta telefonica;
- Eventuale Integrazione con le applicazioni di CRM Operazionale (Salesforce o Servicenow).
- Eventuale integrazione con i sistemi di Back End operativo (i.e. caselle email, applicazioni di prenotazione, siti web, ecc.).
- Roll-out dei servizi.
- Formazione delle risorse operative (Operatori, Supervisor, Amministratori; Personale Tecnico Sogei).
- Avvio in Esercizio e Conduzione del Servizio.

Una volta completati i test per l'avvio in produzione del singolo Progetto di Migrazione viene attivato il processo di consuntivazione delle licenze necessarie a coprire il fabbisogno del singolo Servizio/Ente e della relativa quota parte dei Servizi professionali di Migrazione.

3.2.2.1 Piano di Migrazione Generale

Successivamente all'affidamento del contratto, il Fornitore deve produrre il Piano di Migrazione Generale (anche Piano di Lavoro) che preveda rilasci successivi rispetto agli Enti coinvolti (Progetti di Migrazione o Task) e che deve evidenziare:

- la sequenza di migrazione dei vari servizi indicandone le tempistiche;
- i criteri di gestione e mitigazione dei rischi con le eventuali procedure di roll-back;
- il piano di ramp-up di utilizzo delle licenze.

Il Piano di Migrazione Generale deve contenere il Diagramma di Gantt per identificare le tempistiche e gli effort previsti per ciascun Progetto di Migrazione.

3.2.3 Servizi Professionali di Formazione

Sono i servizi erogati a valle della migrazione di ciascun Ente/Servizio (completamento di un Progetto di Migrazione o Task), necessari a rendere fruibili le applicazioni e interfacce utente oggetto della presente fornitura. I servizi di formazione devono essere segmentati rispetto ai profili sotto riportati.

- Formazione Operatori e Supervisor.
- Formazione Amministratori.
- Formazione personale tecnico interno Sogei per l'amministrazione delle piattaforme, la configurazione e la parametrizzazione dei servizi, il monitoraggio delle attività e lo sviluppo delle funzionalità.

I Servizi di Formazione vengono acquisiti in modalità “a corpo”. Il Fornitore deve indicare la metodologia di formazione prevista, l'eventuale suddivisione in moduli formativi e indicare le modalità con cui eseguirà l'attività specificando tempi e criteri di coinvolgimento delle risorse degli Enti.

3.2.4 Servizi professionali aggiuntivi a consumo

Sogei si riserva la facoltà di valutare e acquistare giornate di Servizi Professionali aggiuntivi acquistabili in modalità “a consumo”, dedicati a svolgere attività eventualmente necessarie durante l'esercizio contrattuale, anche connesse con l'evoluzione o l'implementazione di nuove funzionalità che si rendessero eventualmente necessarie nel corso del tempo. La quotazione di tali servizi deve essere espressa come descritto nella tabella che segue ed è compresa nell'offerta economica.

Figura professionale	Business Analyst	Cloud SP Business Analyst	Cloud Application Developer	Specialized Cloud application Developer	Application Developer	Applications Tutor
Numero Giornate	1.650	1.012	1.719	1.018	8.782	890

Sogei si riserva il diritto di acquisirli o meno durante il periodo di esercizio contrattuale secondo le tariffe espresse dal Fornitore

3.2.5 Servizi professionali generali

I Servizi Generali presi in considerazione sono trasversali e continui per tutta la durata contrattuale e sono necessari alla conduzione del progetto (Project Management) e al supporto tecnico (Presidio e Conduzione), come indicato nella tabella che segue.

Figura professionale	Numero risorse	Anni di esperienza nel ruolo	Disponibilità
Project Manager (PM)	1	Almeno 3 anni	36 mesi con disponibilità 22 giorni al mese
Risorse Operative (Presidio)	5	Almeno 1 anno	365 giorni, nella fascia oraria 8-20, per 3 anni

La turnazione delle risorse operative coinvolte nel presidio sarà definita congiuntamente tra le Parti e formalizzata all'interno del Piano Operativo

3.3 Modalità di richiesta della fornitura e consegna

3.3.1 Fornitura delle licenze in modalità subscription

In relazione alle modalità di licensing tipiche di una piattaforma abilitante i servizi CCaaS, la disponibilità di licenze deve essere assicurata in allineamento con i rilasci previsti all'interno del Piano di Migrazione (Ramp Up Licenze).

Le licenze degli ambienti di sviluppo e collaudo dovranno essere attive prima della messa in produzione del singolo Ente/servizio.

Si specifica che il completamento della migrazione del primo Ente/servizio dovrà avvenire entro 6 mesi dall'accettazione del contratto e che il completamento della migrazione dell'ultimo Ente/servizio dovrà avvenire entro 12 mesi dall'accettazione del contratto.

Al termine di ciascun task di migrazione del singolo Ente/servizio dovranno essere rese disponibili dal fornitore le licenze, intese come le sottoscrizioni strettamente necessarie all'attivazione delle funzionalità richieste.

In occasione del termine dei processi di test e comunque entro 5 (cinque) giorni solari dall'Ordinativo di fornitura, il Responsabile della Fornitura dovrà sottoporre al Referente Sogei l'elenco delle licenze necessarie all'attivazione delle funzionalità previste per mettere in produzione l'Ente previsto.

Al termine delle suddette attività per rendere disponibili le licenze richieste, il Fornitore dovrà redigere un apposito "Rapporto di rilascio"; tale documento dovrà riportare le seguenti informazioni:

- la data di svolgimento delle attività;
- l'articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

Il Fornitore è tenuto a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di accettazione della Fornitura" o "Data di accettazione del Servizio", limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, la società potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione della penale, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno del Fornitore.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.

Successivamente alla scadenza del contratto è obbligo del Fornitore e in particolare del CCaaS Provider di garantire la "ownership" delle licenze subscription fino all'eventuale rinnovo contrattuale o all'espletamento di una nuova iniziativa d'acquisto per consentire la continuità dei servizi erogati da Sogei alle Amministrazioni.

Relativamente alla consegna delle licenze subscription, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il Fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "DettaglioLicenzeSW" riportata più avanti) che contenga il dettaglio sia delle licenze

acquisite (distinguendo tra attive e da attivare) sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna, il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it.

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal Fornitore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del Fornitore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del Fornitore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (DettaglioLicenzeSW.xlsx) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

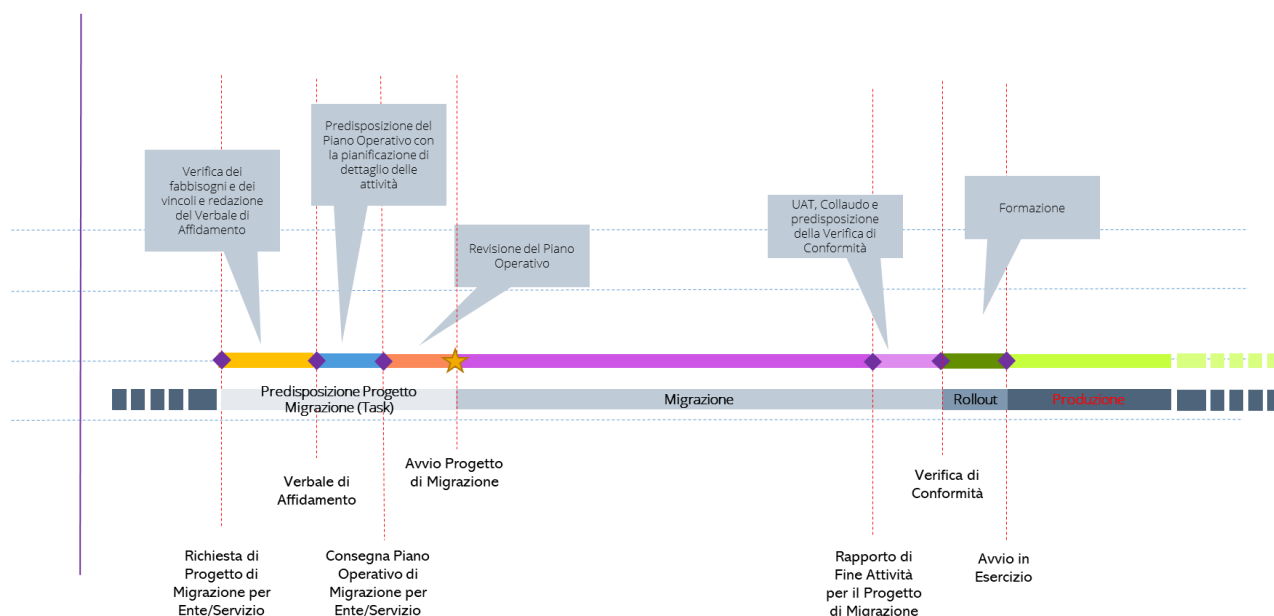
Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Sogei, pena

rilascio in esercizio di un singolo Servizio o Ente) il Responsabile del Progetto Sogei invierà al Fornitore il Verbale di Affidamento. Il Fornitore, entro il termine di 5 giorni lavorativi decorrenti dalla data di invio del verbale di affidamento, consegnerà a Sogei il Piano operativo contenente la pianificazione delle attività.

Sogei potrà chiedere modifiche al Piano, che dovrà essere approvato dalla Sogei entro 5 giorni lavorativi dall'avvenuta consegna dello stesso.

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati – e la conseguente attivazione delle licenze inerenti il ciclo di migrazione – Il Fornitore deve produrre il Rapporto di fine Attività, propedeutico alla predisposizione della Verifica di Conformità, firmata dal Responsabile del Contratto (o suo delegato) e, per la Sogei dal Responsabile di Progetto. La remunerazione dei servizi professionali nella modalità “a corpo” è prevista al termine del completamento di ciascun ciclo di migrazione (Verifica di Conformità positiva per il Progetto di Migrazione).

Il diagramma che segue illustra la cronologia temporale degli adempimenti relativi a ciascun Progetto di Migrazione (Task).



Nel caso di Verifica di Conformità negativa Sogei si riserva il diritto di applicare la penale prevista e, in analogia a quanto previsto per la fornitura delle licenze subscription, nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione della penale prevista, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno del Fornitore.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.

3.4 Modalità di esecuzione

Le attività oggetto di affidamento possono essere svolte da remoto salvo diversa indicazione della Sogei che può richiedere che vengano erogati presso la sede Sogei o le sedi degli Enti coinvolti.

Nel caso si renda necessario svolgere attività presso le sedi del Fornitore quest'ultimo deve garantire che le proprie sedi nonché le postazioni di lavoro siano approntate nel pieno rispetto della normativa della sicurezza sul lavoro.

Il Fornitore deve garantire per l'intera durata contrattuale la risoluzione di eventuali disservizi secondo i parametri descritti nel paragrafo 4.

Relativamente alle sole componenti on-premise eventualmente incluse nella fornitura, tutte le patch, gli aggiornamenti di versione devono essere forniti entro 15 (quindici) giorni solari dalla loro immissione sul mercato italiano. Ad ogni malfunzionamento segnalato da Sogei, il Fornitore dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare a Sogei tale identificativo. Qualora si renda necessario l'intervento di un tecnico presso la sede Sogei e/o dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà avvertire preventivamente il responsabile Sogei per concordare tempi e modalità dell'intervento stesso. Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico del Fornitore, ivi inclusi gli elementi che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e la risoluzione dei malfunzionamenti. Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile del Contratto ed i Responsabili degli affidamenti, dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine il Fornitore comunicherà alla Committente, entro 15 (quindici) giorni dall'aggiudicazione definitiva le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

In caso di sfioramento del predetto termine di 15 (quindici) giorni, la Committente procederà a richiedere nuovamente le informazioni sopra descritte, che dovranno essere presentate entro e non oltre 5 gg lavorativi dalla richiesta al fine di procedere con la stipula.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sugli output consegnati, previsto per un massimo di 12 mesi successivi ai 36 mesi di erogazione dei servizi, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

3.4.1 Requisiti di esecuzione

Per l'esecuzione del servizio/fornitura oggetto del presente capitolato tecnico, è richiesto:

a) **L'Operatore economico aggiudicatario** alla gara deve:

- possedere la certificazione ISO 27001:2022.
- possedere una partnership attiva, documentata e certificata con un Cloud Provider pubblico che è anche produttore di soluzioni CCaaS;

o in alternativa,

- possedere due partnership attive, documentate e certificate, una con un Cloud Provider pubblico e l'altra con il produttore di soluzioni CCaaS;

b) Il Cloud Service Provider pubblico (CSP) erogatore della piattaforma CCaaS deve:

- possedere la certificazione ISO 27001: 2022.
- risultare iscritto negli elenchi AGID/ACN dei fornitori qualificati di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, con indicazione del livello di qualificazione ottenuto (QC1, QC2, QC3 o QC4) e della data di validità della qualificazione precedente alla data di stipula;
- In ambito - Sicurezza e protezione dei dati sensibili degli Utenti – possedere almeno una delle seguenti certificazioni:
 - ISO/IEC 27017:2021 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni applicabili ai servizi cloud.
 - ISO/IEC 27018:2020 - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei servizi cloud pubblici.

c) La soluzione CCaaS deve:

- risultare iscritto negli elenchi AGID/ACN dei fornitori qualificati di servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, con indicazione del livello di qualificazione ottenuto (QC1, QC2, QC3 o QC4) e della data di validità della qualificazione precedente alla data di stipula;
- In ambito - Sicurezza e protezione dei dati sensibili degli Utenti – possedere almeno una delle seguenti certificazioni:
 - ISO/IEC 27017:2021 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni applicabili ai servizi cloud.
 - ISO/IEC 27018:2020 - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei servizi cloud pubblici.

3.5 Informazioni in merito al trattamento e la protezione dei dati personali

I servizi offerti e i dati trattati devono essere gestiti da Data Center localizzati all'interno dell'Unione Europea (UE), sia per il Data Center primario che per eventuali Data Center di backup e disaster recovery (DR). La localizzazione geografica deve essere dichiarata in fase di offerta. I servizi e il trattamento dei dati devono essere conformi al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), e il Fornitore deve fornire le necessarie attestazioni di conformità, ove richieste.

Per elementi essenziali del trattamento di cui all'art. 28, paragrafo 3, del GDPR si intendono, con riferimento al Contratto, la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi ed i diritti del Titolare del trattamento.

Gran parte di tali elementi possono dedursi dal Contratto e dai suoi allegati e, pertanto, di seguito vengono comunicati i soli elementi essenziali non deducibili da tale documentazione ovverossia la natura e finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati, le categorie di interessati.

Gli elementi essenziali del trattamento sono indicati in modo generico se riferiti a qualsivoglia tipologia di dati personali e di interessati e potranno coesistere con l'indicazione di elementi essenziali del trattamento più specifici (puntuali) se nell'ambito dell'esecuzione contrattuale si prevede lo svolgimento di attività di cui sono già noti i trattamenti di dati personali con un maggiore dettaglio.

Si precisa che ai fini dell'esecuzione delle attività previste dal presente Capitolato, l'impresa è autorizzata ad operare, nell'ambito dei Trattamenti/Servizi Ict/Servizi tecnici di seguito elencati, in qualità di Sub-responsabile ovverossia se i trattamenti sono svolti per conto delle Amministrazioni.

Elementi essenziali del trattamento - Generici				
Natura del Trattamento	Finalità del trattamento	Macrocategorie di Dati personali	Categorie interessati	Per chi viene effettuato il trattamento
Automatizzato	Informazione, formazione, cultura	Dati personali generici	Cittadini, dipendenti, Rappresentanti e dipendenti di enti/istituzioni, Operatori economici, Professionisti, intermediari	Sogei e Amministrazioni clienti Agenzia del Demanio, Agenzia Dogane Monopoli, Agenzia delle Entrate, CONSIP, Dipartimento delle Finanze, Ministero dell'Interno, Agenzia delle Entrate – Sanità, Agenzia delle Entrate – Riscossione (AdER), Ministero della Giustizia, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ragioneria Generale dello Stato, Ministero dell'Istruzione.

3.6 Verifica di conformità

La verifica di conformità verrà effettuata:

- con riferimento alla fornitura delle licenze di cui al paragrafo 3.3.1. entro 30 gg dalla trasmissione da parte della Società degli elementi attestanti l'avvenuta messa a disposizione degli account necessari all'accesso di tutte le funzionalità della piattaforma CCaaS fornita, per tutti gli utenti previsti nell'ambito della presente fornitura (Operatori, Supervisor, Amministratori, Personale Tecnico Sogei).
- con riferimento ai servizi professionali di cui al paragrafo 3.3.2, entro 10 gg successivi dalla presentazione del "Rapporto di fine attività".

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Documento, nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di accettazione della Fornitura" o "Data di accettazione del Servizio", limitatamente alle prestazioni in esso comprese,

ed in tal caso, la Società potrà procedere all'attivazione delle licenze e alla relativa fatturazione delle stesse e dei relativi servizi professionali, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

3.7 Modalità di consuntivazione

Per quanto concerne l'utilizzo delle licenze subscription, Sogei si riferisce al report mensile di utilizzo contenuto nella Dashboard di Trasparenza messa a disposizione dal Fornitore. L'inserimento dell'effettivo numero di licenze consumate deve in ogni caso rispettare quanto specificato nei Verbali di Conformità conseguenti ai vari rilasci in esercizio, come descritto nel paragrafo 3.6.

Nel caso in cui, durante l'esercizio ordinario, uno o più massimali vengano superati il Fornitore deve segnalarne l'occorrenza, le relative motivazioni e gli eventuali oneri derivanti al Responsabile della Fornitura Sogei che ne valuterà cause e responsabilità avallandone eventualmente la consuntivazione. In ogni caso il Fornitore non deve provvedere in alcun caso l'addebito automatico di oneri derivanti dal superamento delle soglie prestabilite dal perimetro contrattuale.

Il consuntivo sarà contabilizzato entro l'ultimo giorno del mese successivo sulla base della differenza tra l'importo corrispondente alle licenze consumate e l'eventuale ammontare complessivo delle penali.

Nell'eventualità che per uno o più Enti si abbia un consumo di licenze subscription effettivo mensile maggiore del numero di operatori concorrenti indicato per il corrispondente Ente nella tabella riportata nel par. 2.1.7, Sogei consuntiverà in ogni caso fino a un massimo del 10% ulteriore, riservandosi di valutare l'eventuale acquisizione di licenze aggiuntive. Nel caso in cui vengano superati i limiti dei servizi o volumi inclusi nelle licenze subscription (fair usage policy), Sogei non consuntiverà alcun valore incrementale riservandosi di valutare l'eventuale acquisizione di licenze aggiuntive. Sogei comunica al Fornitore il nullaosta all'emissione della fattura a 30 giorni dalla data di avvenuta contabilizzazione.

Ai fini della consuntivazione dei Servizi Professionali erogati il Fornitore dovrà produrre per i servizi affidati con modalità "a corpo", il Verbale di Verifica di Conformità a conclusione positiva del servizio affidato. Relativamente alla migrazione, per ciascun Task il Fornitore dovrà indicare nel Piano Operativo di Migrazione (a preventivo) e nel Rapporto di Fine Attività (a consuntivo) il numero di giornate uomo per ciascun profilo che devono essere contabilizzate.

Per quanto concerne i Servizi Professionali affidati nella modalità "a consumo", si procederà in maniera identica a quanto detto nel capoverso precedente.

4 Livelli di servizio

Il Fornitore del Servizio, in sinergia con il Cloud Service Provider deve rispettare i Livelli di Servizio descritti nella tabella che segue, dal Rilascio in Esercizio del servizio e per tutta la durata contrattuale.

Livelli di Servizio	KPI	Descrizione	Soglia	Periodo di osservazione	Modalità di rilevazione
Disponibilità e Uptime	D&U	Garantisce che la piattaforma CCaaS è funzionante e accessibile per la quasi totalità del tempo	99,99%	H24 7x7	Dashboard del Fornitore
Qualità del Servizio (QoS)	QoS.P, QoS.L	Garantisce che le chiamate vocali abbiano una qualità stabile senza ritardi, interruzioni o rumori di sottofondo eccessivi	Jitter: < 30 ms Packet loss: < 2% Latenza: < 150 ms round-trip	H24 7x7	Dashboard del Fornitore
Data Recording Availability	DRA	Le interazioni vocali e le e-mail che vengono registrate devono essere disponibili per l'utilizzo in tempo reale e archiviate per almeno 6 mesi	100%	H24 7x7	N/A
Recovery Time Objective (RTO)	RTO	È il tempo necessario per ripristinare il servizio dopo un'interruzione.	Critical Production Down: entro 1 ora dall'orario di presa in carico. Critical: entro 2 ore dall'orario di presa in carico High: entro 4 ore dall'orario di presa in carico Medium: entro 8 ore dall'orario di presa in carico Low: entro 3 giorni lavorativi.	H24 7x7	Dashboard del Fornitore
Capacità di scalare	SCL	La soluzione CCaaS deve essere in grado di assorbire picchi di chiamate o interazioni durante periodi di elevato traffico senza perdita di prestazioni. Ciò include l'aggiunta o la riduzione dinamica di agenti e canali.	20% per ciascuna delle licenze fornite	H24 7x7	Dashboard del Fornitore

Ai livelli di servizio espressi nella precedente tabella vanno aggiunti quelli necessari a garantire il completamento delle migrazioni dei servizi di ciascun Ente nei tempi richiesti: entro 6 mesi dall'accettazione del contratto migrazione del primo servizio/Ente, entro 12 mesi dall'accettazione del contratto migrazione dell'ultimo servizio/Ente.

4.1 Dashboard di trasparenza

Il Fornitore deve mettere a disposizione la Dashboard di Trasparenza. È lo strumento di monitoraggio unico del fornitore che consente a Sogei di tenere sotto controllo continuo le piattaforme e l'accessibilità dei servizi. Questo strumento deve essere accessibile da parte del Responsabile del Servizio Sogei e deve mostrare in tempo reale e storico tutte le misure inerenti i Livelli di Servizio descritti nella tabella sopra riportata.

La Dashboard di Trasparenza deve inoltre includere una specifica area dove mostrare l'utilizzo effettivo delle licenze subscription con aggiornamento almeno giornaliero. Deve evidenziare in particolare i limiti di utilizzo e gli eventuali sforamenti con cadenza giornaliera in modo che Sogei possa prevedere in modo esatto gli importi di consuntivazione mensile. Deve inoltre mostrare i valori residuali dei servizi professionali "a consumo", per ciascuna figura professionale.

4.2 Assistenza in esercizio

Il Fornitore deve mettere a disposizione un presidio operativo virtuale per l'intera durata contrattuale, ospitato in un ambiente cloud pubblico, che replichi l'intero ambiente di produzione, consentendo di effettuare attività di formazione,

test e pre-produzione. Il presidio operativo dovrà includere risorse umane con competenze specifiche per la gestione di queste attività. Il presidio dovrà essere disponibile 24x7, monitorare proattivamente i servizi in esercizio e rispondere alle segnalazioni degli Enti e del Personale Sogei prestando supporto ed eventualmente innescando i processi di assistenza necessari alla risoluzione di anomalie e disservizi. Le risorse tecnologiche necessarie, come capacità di calcolo, storage e strumenti di gestione, saranno fornite e gestite dal Cloud Service Provider (CSP). Il Fornitore dovrà specificare la quantità e i singoli expertise delle risorse umane assegnate al presidio durante l'intero ciclo contrattuale.

Il Fornitore deve mettere a disposizione un servizio di Presidio e conduzione disponibile 24x7 che monitori proattivamente i servizi in esercizio e risponda alle segnalazioni degli Enti e del Personale Sogei prestando supporto ed eventualmente innescando i processi di assistenza necessari alla risoluzione di anomalie e disservizi.

Nel caso sia prevista una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, il Fornitore deve darne comunicazione alla Sogei con un anticipo di almeno 5 gg lavorativi dalla data prevista di indisponibilità.

Il processo di Assistenza in Esercizio prevede che tutte le richieste siano validate e gestite dal gruppo di Presidio e Conduzione messo a disposizione dal fornitore.

Al verificarsi di un "incident", Sogei provvede a inviare la segnalazione alla casella di posta predisposta dal Fornitore per il Presidio e la Conduzione. Il Fornitore si impegna ad intervenire ottemperando ai tempi di risoluzione descritti più avanti. Di seguito viene data una descrizione dei livelli di severità.

- **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**
 - È presente un impatto minimo sulle operazioni, ovvero vengono richieste informazioni o assistenza sulle funzionalità erogate dalla piattaforma (ad esempio: la riprogrammazione o la correzione di parametri operativi).

Il Fornitore si impegna a fornire a Sogei la massima collaborazione per la gestione dei processi di risoluzione dei problemi. Sogei avrà cura di individuare appropriate e idonee risorse interne che collaborino con il Fornitore anche al di fuori del normale orario lavorativo, anche al fine di fornire accesso ai dati e/o alle informazioni necessarie.

Il Fornitore 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;
- per il livello di severità “High” entro due giorni lavorativi dall'orario di presa in carico del problema;
- per i livelli di severità “Medium” e “Low” entro tre giorni lavorativi dall'orario di presa in carico del problema.

Per Ripristino si intende la disponibilità alla messa in produzione dei componenti del sistema interessati dall'anomalia, tramite una soluzione Quick-Fix.

Per Risoluzione si intende la disponibilità alla messa in produzione dei componenti del sistema interessati dall'anomalia con la completa risoluzione dell'anomalia stessa.

Gli obiettivi di tempo sopra indicati si intendono effettivi successivamente all'avvenuta ricezione, da parte del Fornitore e nello specifico da parte del Presidio, 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 al problema.

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

5 Durata

La durata del contratto comprende il periodo necessario per avviare in produzione il primo Ente/servizio cui si aggiungono 36 mesi a partire dalla data di attivazione della prima licenza necessaria per il primo Ente/Servizio migrato in ambiente di produzione.

La piattaforma di servizio deve essere disponibile per un periodo di 36 mesi dalla data di rilascio in produzione. La durata della sottoscrizione CCaaS dovrà coprire almeno i 36 mesi di servizio in produzione del primo servizio attivato, con una durata separata per gli ambienti di sviluppo e collaudo, che dovranno essere attivi prima della messa in produzione.

6 Monitoraggio delle attività contrattuali

6.1 Responsabile del contratto di fornitura

Il Responsabile del Contratto di Fornitura ovvero il **General Project Manager** deve essere alle dirette dipendenze del Fornitore aggiudicatario (nel caso di RTI della mandataria) e dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia e capacità al fine di incidere significativamente su:

- a) gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- b) interlocuzione con i referenti della Committente al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;

- c) pianificazione e gestione delle riunioni periodiche;
- d) espletamento di tutte le attività amministrative previste;

6.2 Riunioni periodiche

Al fine di monitorare puntualmente l'andamento dell'erogazione del servizio/fornitura saranno effettuate specifiche riunioni periodiche tra Committente e Fornitore, con tempi e modalità che verranno concordati.

Il Responsabile del Contratto di Fornitura parteciperà alle riunioni periodiche con i responsabili Sogei allo scopo di:

- verificare l'andamento del servizio/fornitura, in termini di rispetto dei tempi del piano di migrazione ed eventuali penali maturate;
- verificare lo stato di avanzamento delle attività del piano di migrazione;
- supportare la Committente nell'analisi di eventuali problemi e/o inconvenienti derivanti dal coordinamento delle attività di migrazione. A tale scopo, il fornitore si impegna a recepire e dare attuazione alle disposizioni impartite dalla Committente per superare tali difficoltà.

6.3 Monitoraggio delle attività contrattuali

Sogei esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione delle attività dovrà essere indirizzata all'attenzione della Committente da parte del Fornitore secondo le modalità concordate.

La modalità di consegna attualmente prevista è tramite supporto ottico/elettronico accompagnato da lettera di consegna, come indicato nel paragrafo. Tuttavia, è possibile valutare modalità alternative (es. invio tramite email PEC o piattaforme sicure) purché garantiscano gli stessi livelli di tracciabilità, integrità e formalità richiesti dalla Committente. Eventuali modifiche saranno concordate con Sogei e recepite nelle procedure operative.

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici, a cui il Fornitore dovrà adeguarsi con tempestività.

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività il Fornitore si impegna a consegnare a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio relativi alle informazioni eventualmente non comprese tra quelle rese disponibili attraverso i sistemi di gestione utilizzati, in formati aperti e su supporto elettronico.

La Committente, inoltre, si riserva di effettuare verifiche ispettive nel rispetto di quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 19011 presso la sede del Fornitore. In tal caso, il Fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite da parte di personale della Committente o da organismo di ispezione designato dalla Committente, senza oneri aggiuntivi per il Fornitore.

6.4 Reportistica

Entro la Data di avvio del servizio/fornitura la Committente preciserà i contenuti, la periodicità e le modalità con cui il Fornitore dovrà produrre e consegnare la reportistica. I documenti di rendicontazione dovranno essere consegnati entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi successivi alla fine del mese solare di riferimento.

A fronte di incompletezze o imprecisioni, Sogei potrà richiedere al Fornitore la rielaborazione dei report, che dovranno essere riconsegnati entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da Sogei stessa. Sogei si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di documentazione ad hoc. Il Fornitore è tenuto a consegnare tale documentazione al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con la Sogei stessa, ed eventualmente a riconsegnarla corretta, nel caso di osservazioni da parte della Committente, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

7 Qualità della Fornitura

Il Fornitore, entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto, dovrà predisporre e fornire alla Committente il Piano della Qualità della fornitura. Il Piano della Qualità sarà considerato accettato solo a seguito dell'approvazione esplicita della Committente.

Inoltre, il Fornitore si dichiara consapevole e accetta che la fornitura sia sottoposta a eventuali verifiche di terza parte che saranno effettuate da un organismo di ispezione designato dalla Committente da svolgersi nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità. Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà assicurare la conformità a quanto previsto dal Piano della Qualità approvato.

7.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- costituire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e perciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle relative attività, in questo caso da allegare al piano;
- dettagliare le modalità adottate per garantire il corretto adempimento e i relativi controlli previsti dalla legislazione vigente in tema di materia ambientale;
- descrivere le modalità con cui si intende garantire il corretto andamento delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

Il Piano della Qualità sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente che si riserva un massimo di 10 (dieci) giorni solari per l'approvazione. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà i motivi del dissenso al Fornitore, che si obbliga a recepire i rilievi entro 10 (dieci) giorni solari dalla comunicazione.

Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta della Committente, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

Il Piano della Qualità dovrà prevedere un'apposita sezione nella quale saranno indicati le modalità di controllo e monitoraggio del rispetto della normativa e/o delle eventuali proposte migliorative previste dall'offerta tecnica

L'eventuale mancato rispetto da parte del fornitore delle normative vigenti o delle eventuali proposte migliorative previste dall'offerta tecnica sono sanzionate contrattualmente e, nei casi di grave inadempienza, costituiscono giusto motivo per la risoluzione del contratto.