**GARA PER L’ACQUISTO DI SOLUZIONI SOFTWARE NUANCE PER SOGEI – ID 2491**

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO GENERALE E TECNICO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 09/12/2021

**Premessa**

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla SOGEI S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché dall’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza. In ragione del ruolo rivestito, la Consip S.p.a., intende quindi procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* verificare l’esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato con riguardo ad eventuali soluzioni alternative, purché rispondenti in toto alle esigenze dell’Amministrazione di seguito riportate, nonché alle condizioni di prezzo mediamente praticate.

In merito all’iniziativa “Gara per l’acquisto della nuova versione della soluzione software nuance per Sogei – ID2491” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC ­­­ictconsip@postacert.consip.it – oggetto della PEC: ID 2491 – Soluzioni software NUANCE.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

 Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

1. **Oggetto**

L’oggetto di questa consultazione è quello di interrogare il mercato al fine di definire le caratteristiche tecniche ed i requisiti utili a dotare Sogei S.p.A. della soluzione software Nuance per l’erogazione dei servizi vocali per il Contact Center dell’Agenzia delle Entrate.

1. **Contesto tecnologico**

Attualmente Sogei utilizza la soluzione software Nuance-Loquendo per l’erogazione dei servizi vocali nell’ambito del servizio di assistenza a distanza per il Contact Center dell’Agenzia delle Entrate. Nel 2011, a seguito della acquisizione della Loquendo da parte della Nuance, la soluzione in esercizio non è più né supportata né manutenuta. Pertanto, emerge la necessità di acquisire la soluzione software Nuance, mediante la migrazione dal software Nuance-Loquendo attualmente in uso ed ormai in end-of-life, al fine di garantire la continuità del servizio erogato dalla Agenzia delle Entrate senza soluzione di continuità.

1. **Fabbisogno**

Il perimetro oggetto della gara è così composto:

1. acquisto della soluzione software NUANCE mediante la formula delle sottoscrizioni, comprensiva di: installazione, configurazione ed extended support;
2. supporto specialistico per l’attività di migrazione della soluzione software attualmente in esercizio all’applicazione di cui al precedente punto a), nonché dell’applicazione vocale inerente al numero telefonico 800.90.96.96.

Di seguito il dettaglio del dimensionamento richiesto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Licenza | Quantità | Versione  |
| Licenza TTS - lingua francese  | 3 | 6.0.X  |
| Licenza TTS - lingua tedesca  | 3 | 6.0.X  |
| Licenza TTS - lingua francese con modulo LSS  | 3 | 6.0.X  |
| Licenza TTS - lingua tedesca con modulo LSS  | 3 | 6.0.X  |
| Licenza TTS - sintesi vocale completa di modulo LSS  | 123 | 6.0.X  |
| Licenza ASR - lingua francese  | 3 | 10.2.X  |
| Licenza ASR - lingua tedesca  | 3 | 10.2.X  |
| Licenza ASR - lingua francese con modulo LSS  | 3 | 10.2.X  |
| Licenza ASR - lingua tedesca con modulo LSS  | 3 | 10.2.X  |
| Licenza ASR - sintesi vocale completa di modulo LSS  | 123 | 10.2.X  |
| MRCP Server NSS  | 1 | 6.2.X  |

1. **Supporto specialistico**

Il supporto specialistico (servizi professionali) dovrà essere condotto da una risorsa che abbia il ruolo e l’esperienza di un sistemista senior, certificato sulle tecnologie NUANCE. Al riguardo, è stimato un quantitativo complessivo contrattuale erogabile a consumo (chiamata) pari a 72 gg/pp.

1. **Costi attesi**

La base d’asta stimata per tutti i servizi sopra elencati è non inferiore all’importo di € 336.666,00(IVA esclusa), determinato sulla scorta di una preliminare valutazione dei prezzi con la casa madre NUANCE.

Si evidenzia che il pagamento delle sottoscrizioni seguirà la modalità trimestrale posticipata.

**Al riguardo, si evidenzia che il perimetro di acquisizione sopra indicato e di conseguenza la relativa base d'asta, sono puramente indicativi e suscettibili di variazioni, in quanto sono ancora in fase di consolidamento da parte di Sogei**.

Per l’effetto di quanto precede, sulla base delle proposte che saranno ricevute dalle Società partecipanti alla presente consultazione e indipendentemente dalle stime sopra identificate, Consip S.p.A. – previa autorizzazione della Committente - procederà ad avviare una procedura di acquisto coerente con i risultati dell’indagine stessa, al fine di ottenere la soluzione il più possibile rispondente alle esigenze espresse dalla Committente stessa.

1. **Durata contrattuale**

La durata indicativa del contratto è pari ad un massimo di 36 mesi dalla stipula ed eventuale proroga tecnica ex art. 106 co. 11 d.lgs. 50/2016.

In particolare Sogei si riserva la facoltà di confermare la formula della sottoscrizione con base annua nell’ambito dei 36 mesi contrattuali. E’ altresì prevista una clausola di recesso per incompatibilità tecnologica a valere da entrambe le parti, con preavviso trimestrale.

Le domande sotto riportate riguardano i prodotti e i servizi NUANCE indicati (cfr. par. n. 3 Fabbisogno).

**DOMANDE – QUESTIONARIO GENERALE E TECNICO**

# DOMANDE

1. Riportare una breve descrizione dell’azienda, indicando la tipologia (piccola, media, grande), i settori di attività, il *core business*, il numero di dipendenti.

**Risposta:**

* *Partner del produttore*
* *Distributore di servizi*
* *Rivenditore di servizi*
* *System Integrator nell’ambito tecnologico descritto*

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il fatturato specifico annuo sostenuto dall’azienda per la fornitura di software relativi servizi di migrazione e servizi di manutenzione nel triennio precedente all’anno corrente eventualmente suddiviso nelle varie attività costituenti l’oggetto principale.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra azienda è in possesso di specifici livelli di partnership con il produttore NUANCE? Se si, indicare il livello e descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche e commerciali che definiscono la partnership, incluse eventuali particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita dei servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione a quanto compreso nell’oggetto dell’iniziativa *(acquisto di soluzioni software NUANCE)*, descrivere le politiche commerciali (vendita diretta, distributori, retail ecc.).

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se la fornitura di soluzioni software NUANCE, nella modalità indicata nella presente consultazione di mercato (sottoscrizioni - cfr. par. n. 3 Fabbisogno), rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda. Se sì, specificare se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali o altro.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se la vostra azienda dispone della rivendita a catalogo dell’erogazione di un servizio di supporto specialistico, nella modalità indicata nella presente consultazione di mercato, rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda (cfr. par. 4 Supporto Specialistico). Se sì, specificare secondo quali modalità ed eventuali limitazioni, eventuali diritti esclusivi, accordi commerciali o altro.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Anche ai fini dell’art. 23, comma 16, penultimo periodo, del D. Lgs. n. 50/2016 (così come modificato dal D. Lgs. 56/2017), si chiede di precisare, con riferimento alle risorse di norma impiegate da parte della vostra azienda nell’erogazione di servizi della medesima tipologia di quelli descritti nel presente documento:
* il contratto collettivo applicato, specificando il relativo settore merceologico;
* il/i livello/i di inquadramento;
* l’anzianità di servizio;
* le retribuzioni medie e/o (per esempio in caso di incarichi di lavoro autonomo a partita IVA) i compensi medi, corrisposti per ciascuna figura professionale.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono le condizioni di prezzo mediamente praticate (prezzi di listino, tipologia di sconti praticati per le sottoscrizioni, per la manutenzione, sconti per tutti i servizi richiesti) per ogni esigenza elencata nella presente consultazione di mercato (cfr. par. n. 3 Fabbisogno)**.** Si chiede di fornirne un elenco dettagliato.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione al perimetro dell’iniziativa, per facilitare il corretto dimensionamento dell’impegno economico, si chiede di indicare che tipo di listino è disponibile tra:
* Listino Pubblico (indicare eventuale link o indicazioni per reperire tale listino);
* Listino su Richiesta (indicare nominativo a cui rivolgersi per ottenere tale listino);
* Dimensionamento economico su base esclusivamente progettuale e/o di configurazione.

|  |
| --- |
|  |

**Risposta:**

1. Sareste interessati a fornire il fabbisogno oggetto della presente consultazione per mezzo dello strumento SDAPA? In caso di risposta affermativa, partecipereste in forma diretta, indiretta, singola, RTI, Consorzio, rete d’impresa?

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare ulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del documento di consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |