



Consip S.p.A.

“Acquisizione sottoscrizioni Genesys e servizi di supporto specialistico per il DT”

CAPITOLATO TECNICO

***ACQUISIZIONE SOTTOSCRIZIONI GENESYS E SERVIZI DI SUPPORTO
SPECIALISTICO PER IL DT***



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo	4
2	OGGETTO	5
2.1	Oggetto di fornitura	5
2.2	Descrizione della fornitura	5
2.3	Servizio di supporto specialistico	6
2.4	Durata	7
2.5	Consegna, installazione e configurazione	8
2.6	Servizio di manutenzione e livelli di servizio	8
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	11
3.1	Responsabile della Fornitura	11
3.2	Modalità di comunicazione	11
3.3	Riservatezza	11
3.4	Verifica di conformità	11
3.5	Modalità di fatturazione	13
4	PENALI.....	14



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- **DT:** Dipartimento del Tesoro, Beneficiaria;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Amministrazione:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.



1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

La presente iniziativa nasce dall'esigenza di garantire la continuità della piattaforma software Genesys utilizzata da anni per l'erogazione dei servizi di assistenza tramite il Service Desk ed il Service Support del Dipartimento del Tesoro (DT).

Si riportano nella presente nota le esigenze espresse dalle UO ACD.SAB e STE.SDD.

L'attuale contratto è in vigore dal 15 maggio 2020 con scadenza il 14 maggio 2023 (la validità delle sottoscrizioni del DT ha termine il 21/05/2023).

Si ritiene necessario procedere con il rinnovo delle sottoscrizioni nella disponibilità del DT per un periodo di 18 mesi dalla scadenza del contratto in essere, per garantire la continuità dei servizi di assistenza erogati dall'Amministrazione agli utenti del Dipartimento, nel percorso evolutivo in fase di disegno.

Si sottolinea la criticità del rinnovo delle sottoscrizioni del DT entro la scadenza prevista per il prossimo 21/05/2023, in ragione del fatto che i servizi CTI legati al software licenziato al DT in modalità “Subscription” si interrompono alla scadenza della sottoscrizione presente a sistema.



2 OGGETTO

2.1 OGGETTO DI FORNITURA

Oggetto della presente acquisizione riguarda la fornitura dei seguenti prodotti e servizi:

- a) sottoscrizioni Sw Genesys della durata di 18 mesi (dal 22/05/2023 al 21/11/2024) come dettagliato al paragrafo 2.2;
- b) reinstatement fee in caso di stipula contrattuale successiva al 22/05/2023;
- c) n. 15 giornate di supporto specialistico come dettagliato al paragrafo 2.3;
- d) servizio di manutenzione, per tutta la durata contrattuale (18 mesi), di 10 apparecchi telefonici VOIP in esercizio (modello SNOM 320).

2.2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

I prodotti oggetto del rinnovo vengono elencati nelle tabelle di seguito, con la descrizione e part number identificativi:

PART NUMBER	NOME LICENZA	Q.TA'
-	Bundle “PureEngage Base Package”	1
3GP21750ACAA - SUB	v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB	10
3GP102994ACAA - SUB	v9.0 - Bundled Historical Reporting - SUB	10
3GP105426ACAA - SUB	v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	30
3GP21251ACAA - SUB	v8.5 - HA - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB	30

Il bundle **“PureEngage Base Package”** contiene al suo interno le seguenti Subscription con le quantità sotto indicate:

PART N UMBER	NOME LICENZA	Q.TA'
3GP84194ACAA - SUB	v8.5 - Genesys CIM Platform - SUB	10
3GP08812ACAA - SUB	v8.1 - HA - CIM Platform - SUB	10
3GP92443ACAA - SUB	v9.0 - Genesys Chat - SUB	10
3GP21059ACAA - SUB	v8.5 - Genesys E-mail - SUB	10
3GP21886ACAA - SUB	v8.5 - Genesys SMS - SUB	10
3GP08832ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP Business Continuity - SUB	10
3GP09014ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP HA - SUB	10
3GP09017ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP Interaction - SUB	10
3GP09067ACAA - SUB	v8.1 - Genesys SIP Voicemail - SUB	10



3GP21843ACAA - SUB	v8.5 - HA - SIP Qualification & Parking - SUB	10
3GP21844ACAA - SUB	v8.5 - SIP Qualification & Parking - SUB	10
3GP21208ACAA - SUB	v8.5 - Genesys Softphone - SUB	10
3GP20364ACAA - SUB	v8.5 - Workspace - SUB	10
3GP20278ACAA - SUB	v8.5 - HA - Interaction Rec. - Voice - SUB	10
3GP20166ACAA - SUB	v8.5 - Interaction Rec. - Voice - SUB	10
3GP21747ACAA - SUB	v8.5 - Genesys Info Mart - SUB	10
3GP84586ACAA - SUB	v9.0 - Genesys Customer Experience Insights - SUB	10

Dovrà essere inoltre garantito il servizio di manutenzione di 10 apparecchi telefonici VOIP in esercizio (modello SNOM 320).

La prima adozione delle sottoscrizioni per il Bundle “PureEngage Base Package”, è stata fatta dal DT nell'attuale contratto in scadenza.

Con l'adozione del Bundle “PureEngage Base Package”, il DT ha avviato un percorso di evoluzione e specializzazione del proprio servizio di assistenza agli utenti, tuttora in corso, ed ha realizzato una prima integrazione nativa con la piattaforma ServiceNow, anch'essa di recente adozione, per il tracciamento dei contatti e per la misurazione dei livelli di servizio del Service Desk DT.

L'esigenza del Dipartimento 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 a supporto, nativamente integrate con la soluzione Service Now. In ragione della recente adozione di tale nuova soluzione in cloud e delle ipotesi evolutive in corso di definizione, si rappresenta l'esigenza di dare continuità alla soluzione Genesys in essere per ulteriori 18 mesi alla scadenza delle sottoscrizioni in carico, valutando nel contempo l'offerta di soluzioni CTI on cloud disponibili verso le quali possa essere evoluto il servizio.

2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

L'oggetto di fornitura dovrà prevedere anche un servizio di supporto specialistico “a consumo” che Sogei e/o l'Amministrazione si riservano di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale, per configurazioni adeguate o correttive. Si assume una esigenza di:

Supporto specialistico giornaliero per attività specifiche all'ambiente di Sogei	15 gg/u (a consumo)	Figure professionali in possesso di almeno una certificazione Genesys, con conoscenze specifiche dell'ambiente del cliente
--	------------------------	--

Le figure professionali che svolgeranno le attività dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico.

Al fine di assicurare la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, si richiede che il Fornitore abbia alle proprie dipendenze almeno 2 risorse professionali munite di almeno una certificazione Genesys.



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

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

Nell'ipotesi di cui ai periodi precedenti, la Committente 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 la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la 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 Committente del curriculum presentato o di decorrenza del termine di 5 giorni lavorativi, l'Impresa 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 Committente, pena l'applicazione delle penali.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 giorni solari, di applicare la relativa penale. L'Impresa prende atto che la Committente, 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 indicato nel Capitolato Tecnico.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti periodi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

2.4 DURATA

Il contratto ha efficacia dalla data di stipula con validità non oltre il 21/11/2024 e, comunque, fino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.



2.5 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

Le prestazioni di cui al presente documento dovranno essere erogate presso le sedi della Committente site a Roma in Via XX Settembre 97 ed in Via Mario Carucci 99.

I prodotti oggetto della fornitura dovranno essere conformi, salvo espressa autorizzazione della Committente alla variazione, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Capitolato tecnico e nella relativa documentazione tecnica e d'uso.

Il Fornitore si obbliga, a mettere a disposizione della Committente e/o dell'Amministrazione le chiavi di accesso per il download necessario per l'utilizzo delle Licenze tramite email inviata ad asset_sw@sogei.it ed al riferimento mail che sarà indicato per il Dipartimento DT.

Il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione delle Licenze e la conseguente possibilità di utilizzarle. Le Licenze dovranno essere corredate dalla documentazione tecnica necessaria per il corretto utilizzo.

Dalla suddetta comunicazione via mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- la descrizione dettagliata dei prodotti, con i relativi quantitativi e il tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software;
- riferimenti telefonici, email e web per apertura richieste di assistenza

A tale documentazione dovrà essere allegata la relativa documentazione amministrativa.

La ricezione della mail da parte della Committente e/o dell'Amministrazione vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Qualora, a seguito di successive verifiche, la Committente e/o l'Amministrazione rilevasse che il Fornitore abbia consegnato dei beni non conformi ai quantitativi e/o alle caratteristiche tecniche e qualitative indicate nel contratto, la Committente e/o l'Amministrazione si riserva la facoltà di respingere i prodotti in consegna senza alcun addebito per la stessa.

2.6 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di manutenzione dovrà garantire:

- il supporto da parte di tecnici specializzati (telefonico o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione sia sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate;
- la risoluzione dei malfunzionamenti quali correzione di bug, patch e nuove versioni messe a disposizione dal produttore;
- la fornitura di patch, aggiornamenti di versione come previsti dal produttore **entro 15 (quindici) giorni solari** dalla loro immissione sul mercato italiano.

Ad ogni malfunzionamento segnalato dalla Committente, l'Impresa dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Committente tale identificativo.



Qualora si renda necessario l'intervento di un tecnico presso la sede della Committente, l'Impresa dovrà avvertire preventivamente il responsabile della Committente medesima per concordare tempi e modalità dell'intervento stesso.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico dell'Impresa, ivi inclusi gli elementi che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e la risoluzione dei malfunzionamenti.

A chiusura dell'intervento l'Impresa dovrà fornire un “rapporto di fine intervento” in cui verranno riportate le azioni intraprese nonché le date di esecuzione al fine di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Al verificarsi di un “incident”, e a seguito dell'apertura del relativo “ticket” da parte dei tecnici della Committente, il Fornitore si impegna ad intervenire ottemperando ai seguenti **tempi di presa in carico**:

- entro **1 ora lavorativa** per il livello di severità “**Critical Production Down**”;
- entro **1 ora lavorativa** per il livello di severità “**Critical**”;
- entro **4 ore lavorative** per i livelli di severità “**High**”, “**Medium**” e “**Low**”.

Di seguito vengono descritte le definizioni circa i livelli di severità sopra indicati, applicati anche ai rispettivi livelli di ripristino:

- **Critical Production Down**: L' Ambiente di esercizio risulta indisponibile, causando un impatto critico per le operazioni di business.
- **Critical**: C'è un degrado critico nell'ambiente di esercizio o di test/collaudato, 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**: E' presente un impatto minimo sulle operazioni, ovvero vengono richieste informazioni o assistenza sulle caratteristiche dei prodotti Genesys (ad esempio: l'installazione del sistema, o la configurazione).

L'Impresa si impegna a fornire alla Committente la massima collaborazione per la gestione dei processi di risoluzione dei problemi. La Committente avrà cura di individuare appropriate e idonee risorse interne che collaborino con l'Impresa anche al di fuori del normale orario lavorativo, anche al fine di fornire accesso ai dati e/o alle informazioni necessarie.

L'Impresa dovrà inoltre rispettare i seguenti **livelli di ripristino**, anche mediante soluzioni temporanee o definitive, workaround o bypass, tenendo conto dei sistemi interessati e della specifica problematica secondo le seguenti tempistiche:



- **entro 4 ore lavorative** dall'orario di presa in carico del problema per il livello di severità **“Critical Production Down”**;
- **entro 8 ore lavorative** dall'orario di presa in carico del problema, nell' 80% dei casi segnalati nel mese di riferimento per il livello di severità **“Critical”**;
- **entro 2 giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, nell' 80% dei casi segnalati nel mese di riferimento per il livello di severità **“High”**;
- **entro 3 giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, nell'80% dei casi segnalati nel mese di riferimento per i livelli di severità **“Medium”** e **“Low”**.

Si precisa che **il restante 20% dei casi** segnalati nel mese di riferimento dovrà essere risolto entro **10 giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, salvo diversi accordi tra le parti.

Gli obiettivi di tempo sopra indicati si intendono effettivi successivamente all'avvenuta ricezione, da parte di Genesys, di tutte le informazioni che Sogei è tenuta a fornire ed in particolare:

- una descrizione del problema;
- il livello di gravità richiesto per il problema;
- una descrizione delle circostanze inerenti il problema.

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

Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporterà, da parte della Committente, l'applicazione delle penali definite al paragrafo 4 “Penali” del presente capitolato.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura, nonché il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico per la Committente e/o l'Amministrazione.

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

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

3.3 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Nel corso delle attività contrattuali, la Committente effettuerà, secondo le tempistiche e le modalità indicate nel contratto di riferimento post stipula, le attività di verifica di conformità delle forniture e dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.



La Verifica di conformità sarà effettuata a seconda della natura e complessità dell'oggetto contrattuale e sarà avviata, in linea generale:

- con riferimento alla fornitura delle Subscription software, **entro 30 (trenta) giorni solari** dalla consegna/attivazione;
- con riferimento all'eventuale reinstatement fee, **entro 15 (quindici) giorni solari** dalla stipula del contratto;
- con riferimento ai servizi professionali **entro 15 (quindici) giorni solari** dal termine del trimestre di riferimento;
- con riferimento al servizio di manutenzione di 10 apparecchi telefonici VOIP in esercizio (modello SNOM 320), **entro 15 (quindici) giorni solari** dal termine del trimestre di riferimento.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al Responsabile del procedimento.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

Nel caso di esito positivo della Verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura” ovvero “Data di accettazione del Servizio” relativamente alle attività verificate da parte della Committente. In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nel paragrafo inerente i livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo nei termini previsti dal Capitolato tecnico o dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati. In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente e dell'Amministrazione.

La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la



possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il “Certificato di Verifica di conformità” qualora risulti che il fornitore abbia regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.

Conclusa positivamente la verifica di conformità, e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dalla conclusione della stessa, la Committente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione dei servizi/forniture si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

Su richiesta del Fornitore, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni delle forniture/servizi (CEF/CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del contratto.

3.5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente alla fornitura delle sottoscrizioni di cui alla lettera a) del paragrafo 2.1, il fornitore potrà emettere fattura, in un'unica soluzione, successivamente alla consegna/attivazione delle sottoscrizioni e comunque previa verifica di conformità con esito positivo.

Relativamente all'eventuale reinstatement fee, di cui alla lettera b) del paragrafo 2.1, il fornitore potrà emettere fattura, in un'unica soluzione, successivamente alla relativa verifica di conformità con esito positivo.

Relativamente all'acquisto dei servizi di supporto specialistico di cui alla lettera c) del paragrafo 2.1, il fornitore potrà emettere fattura con cadenza trimestrale sulla base delle giornate erogate nel periodo di riferimento e comunque successivamente alla relativa verifica di conformità con esito positivo.

Relativamente al servizio di manutenzione di 10 apparecchi telefonici VOIP in esercizio (modello SNOM 320) di cui alla lettera d) del paragrafo 2.1, il fornitore potrà emettere fattura con cadenza trimestrale posticipata successivamente alla relativa verifica di conformità con esito positivo.



4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la sostituzione della figura professionale così come indicato al paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di rilascio di nuove release di cui al paragrafo 2.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni ora di ritardo rispetto ai termini di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento, per i livelli di gravità “Critical Production Down” e “Critical”, di cui al paragrafo 2.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni 4 ore di ritardo rispetto ai termini di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento, per i livelli di gravità “High”, “Medium” e “Low”, di cui al paragrafo 2.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni 4 ore lavorative di ritardo rispetto ai termini di ripristino, per i livelli di gravità “Critical Production Down” e “Critical”, di cui al paragrafo 2.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di ripristino, per i livelli di gravità “High”, “Medium” e “Low”, di cui al paragrafo 2.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari a 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.