



consip

ALLEGATO 1 BIS

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II – SPECIFICHE INTEGRATIVE

**RINNOVO DELLA MANUTENZIONE E LA FORNITURA DI NUOVE LICENZE DEL
MOTORE DI RICERCA EXALEAD PER LA PIATTAFORMA ACQUISTINRETEPA.IT**

ID 2418

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 DEFINIZIONI.....	3
1.2 CONTESTO	4
1.3 LINGUA.....	4
1.4 RISERVATEZZA	4
2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	5
2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA	5
2.1.1 Servizio di Manutenzione.....	5
2.1.2 Servizio di Supporto Specialistico.....	9
2.1.3 Acquisizione di licenze incrementalì	10
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	11
3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA	11
3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	12



1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per il rinnovo del servizio di manutenzione delle licenze del prodotto Exalead CloudView utilizzato all'interno della piattaforma di e-procurement della P.A. (www.acquistinretepa.it), per la fornitura di licenze incrementali con relativo servizio di manutenzione e per la fornitura a consumo di supporto specialistico sul prodotto.

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

Si precisa inoltre che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito.

1.1 DEFINIZIONI

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

- **Capitolato tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare l'appalto;
- **Consip o Committente:** la Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante e di committente del presente appalto, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Consip S.p.A. e l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Data stipula del contratto:** data in cui è stipulato il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione;
- **Data di avvio delle attività:** data di avvio delle attività contrattuali, preliminarmente stabilita nel 01/01/2022. Nel caso in cui la stipula del contratto sia successiva a tale data, la data di avvio delle attività coinciderà con la data di stipula o verrà concordata fra Committente e Impresa all'atto della stipula stessa;
- **Data di accettazione della fornitura:** data in cui Consip accetta la fornitura in seguito alla verifica di conformità della stessa;
- **Data di accettazione del servizio:** data in cui Consip accetta l'erogazione del servizio in seguito alla verifica di conformità del medesimo;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Lotto:** porzione di fornitura opzionale di cui al par. 2.1.3;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del prodotto software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Prodotto:** Exalead CloudView della Dassault Systèmes;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali.



1.2 CONTESTO

Exalead CloudView è il prodotto utilizzato come motore di ricerca all'interno della piattaforma di e-procurement del Programma di Razionalizzazione della P.A. (www.acquistinretepa.it), la cui prima acquisizione di licenze a tempo indeterminato è stata effettuata da Consip nel corso del 2016.

L'acquisizione di un idoneo motore di ricerca da integrare nella piattaforma è stata dettata dall'esigenza di risolvere le criticità per le attività della piattaforma stessa costituite dalle funzioni di ricerca (sia in termini di tempi di risposta, sia in termini di risultati forniti), criticità non risolte con le diverse ottimizzazioni messe in campo precedentemente.

Il prodotto Exalead CloudView è stato scelto al termine di un'indagine di mercato con successiva sperimentazione di prodotti svolta da Consip in base a:

- rispondenza ai requisiti tecnici e architetturali,
- disponibilità di servizi di assistenza,
- maturità del prodotto.

Attualmente il prodotto oggetto della fornitura è installato e in uso nella piattaforma di e-procurement di esercizio.

Il modello di licensing del prodotto utilizzato è definito in numero massimo di query e in numero di token.

Il parco licenze attualmente installato sulla piattaforma di e-procurement è dimensionato in:

- 210 milioni query/anno (è stato utilizzato un modello di licensing su base annuale anziché mensile per far fronte alle criticità legate ai picchi stagionali);
- 95 token.

1.3 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente Appalto sarà la lingua italiana.

1.4 RISERVATEZZA

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

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Consip o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente Appalto.



2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura del presente Appalto Specifico è costituito da:

- a) Servizio di Manutenzione per 36 mesi del parco licenze già acquisito e installato;
- b) Acquisizione di SMF-T fino ad un massimo di 2.000 per adeguamento iniziale token (26 mil business items), con contestuale attivazione del relativo Servizio di Manutenzione fino alla scadenza complessiva del Contratto.
- c) Servizio di Supporto Specialistico, da utilizzare a consumo nel corso dei tre anni di contratto;
- d) Acquisizione opzionale, nel corso dei tre anni di contratto, di Licenze d'uso a tempo indeterminato incrementali secondo lotti di dimensioni predefinite, come meglio specificato nel successivo paragrafo 2.1.3, con contestuale attivazione del relativo Servizio di Manutenzione fino alla scadenza complessiva del Contratto.

Le caratteristiche tecniche della fornitura vengono illustrate nei paragrafi seguenti.

Il Contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia a decorrere dalla stipula, fino allo spirare di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di avvio delle attività" (cfr. 1.1 DEFINIZIONI).

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

2.1.1 Servizio di Manutenzione

Il presente paragrafo descrive le caratteristiche del Servizio di Manutenzione del prodotto software Exalead CloudView, per le licenze già acquisite e in uso all'interno della piattaforma di e-procurement della P.A. e per le licenze incrementali eventualmente acquisite nel corso della durata contrattuale.

Relativamente alla durata del servizio, si specifica che:

- il servizio di manutenzione di cui al par. 2.1 lettera a), vale a dire il servizio per le licenze già acquisite e in uso all'interno della piattaforma di e-procurement, decorrerà per 36 (trentasei) mesi a partire dalla "Data di avvio delle attività";
- il servizio di manutenzione di cui al par. 2.1 lettera b), vale a dire il servizio per le nuove licenze, decorrerà per 36 (trentasei) mesi a partire dalla "Data di avvio delle attività";
- il servizio di manutenzione di cui al par. 2.1 lettera d), vale a dire il servizio per le licenze incrementali eventualmente acquisite nel corso del Contratto, decorrerà a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" relativa alla specifica acquisizione delle licenze cui il servizio si riferisce e terminerà contestualmente al termine del servizio di cui al punto precedente, vale a dire contestualmente all'efficacia dell'intero contratto.



Il Servizio di Manutenzione comprende i servizi previsti dalla tipologia Advantage Easy e verrà erogato secondo le modalità di seguito descritte.

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

Nel Servizio si intendono pertanto incluse le seguenti attività:

- a) la fornitura dei mezzi di comunicazione di cui al paragrafo 3.2 per segnalare gli errori che eventualmente si riscontrino nel prodotto e nella documentazione ad esso connessa;
- b) la fornitura di aggiornamenti e/o nuove versioni dei prodotti (vale a dire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti), insieme con la relativa documentazione e manualistica aggiornata in italiano, fino al termine del servizio di manutenzione previsto dal Contratto;
- c) la fornitura di correzioni di codici al fine di eliminare i malfunzionamenti dei prodotti, rendendoli così conformi alle specifiche di funzionamento della versione più recente dei prodotti software stessi.

Di seguito sono indicati le modalità di erogazione e i livelli di servizio richiesti dell'attività di gestione dei malfunzionamenti, inclusa nel Servizio di Manutenzione.

Il Servizio sarà prestato in lingua italiana, dalle 8.00 alle 20:00 dei giorni feriali. Nelle restanti fasce orarie è richiesta comunque la reperibilità di un riferimento tecnico tramite gli strumenti di comunicazione successivamente indicati.

La Committente, eventualmente tramite Terzi autorizzati, comunicherà al supporto tecnico dell'Impresa la presenza di malfunzionamenti mediante chiamata telefonica, e-mail o fax ai recapiti che l'Impresa metterà a disposizione in fase di stipula contrattuale o utilizzando apposito strumento web messo a disposizione dal Fornitore, precisando:

- la descrizione dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il Livello di Severità;
- le eventuali soluzioni di bypass adottate dalla Consip nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento, conformemente al Livello di Severità individuato.

La data e l'ora della segnalazione del malfunzionamento al supporto tecnico, via e-mail, fax, telefono o strumento web, vengono definite come ora di "apertura della chiamata".



Livello di Severità	Tempo di presa in carico del malfunzionamento (a partire dall'ora di apertura della chiamata)	Tempo di risoluzione	Tempo di follow up
Alta - Media (Severità 1)	1 (una) ora lavorativa	L'Impresa si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 1 (uno) giorno solare, a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	Qualora l'Impresa valutasse non sufficienti i tempi di risoluzione previsti, entro 4 (quattro) ore solari dalla presa in carico dovrà comunicarlo a Consip per definire congiuntamente i nuovi tempi di risoluzione del malfunzionamento, che in ogni caso dovranno tener conto del grado di criticità e di esposizione di Consip verso l'utenza..
Bassa (Severità 2)	4 (quattro) ore lavorative	L'Impresa si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 3 (tre) giorni solari, a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.	Qualora l'Impresa valutasse non sufficienti i tempi di risoluzione previsti, entro 24 (ventiquattro) ore solari dalla presa in carico dovrà comunicarlo a Consip per definire congiuntamente i nuovi tempi di risoluzione del malfunzionamento, che in ogni caso dovranno tener conto del grado di criticità e di esposizione di Consip verso l'utenza.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, l'Impresa è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

Si precisa inoltre che la Severità corrisponde alla seguente classificazione:

- Severità 1 – Errore bloccante o errore grave: il sistema non è funzionante o risulta funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- Severità 2 – Errore minore: impatta in maniera minima o parziale il funzionamento del sistema, le cui prestazioni risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Ai fini del rispetto dei termini indicati in tabella è ammessa anche una soluzione temporanea, purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

In particolare, qualora l'Impresa abbia provveduto a fornire una soluzione temporanea, o qualora in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato occorra un tempo superiore a quello sopra indicato, ferma



restando la fornitura di una soluzione temporanea, le Parti concorderanno un nuovo termine per la consegna della soluzione definitiva provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine.

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

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

In questa eventualità, l'Impresa si impegna, inoltre, a fornire a Consip attività di assistenza e supporto relativa alla gestione del malfunzionamento nell'ambito delle fasce orarie sopra indicate con accesso diretto alle strutture di assistenza tecnica dell'Impresa nella persona di un consulente che, congiuntamente con la Committente, si adopererà allo scopo di identificare e, ove possibile, risolvere immediatamente il problema.

L'Impresa dovrà comunicare la rimozione dell'anomalia via email, indicando la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi e le eventuali modifiche della documentazione.

L'Impresa è tenuta a fornire alla Consip i componenti della soluzione modificati a seguito dell'intervento e il relativo codice sorgente, qualora l'intervento riguardi le personalizzazioni della soluzione software espressamente realizzate per la Consip.

Relativamente al punto b) delle attività previste nell'ambito del Servizio di Manutenzione, l'Impresa dovrà garantire la fornitura degli aggiornamenti del software e della relativa documentazione e manualistica, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data del loro rilascio sul mercato italiano; sarà cura di Consip valutarne l'applicabilità, riservandosi la facoltà di non installare gli aggiornamenti consegnati.

A fronte di aggiornamenti o di interventi di manutenzione, i prodotti e la relativa documentazione tecnica, se aggiornata, dovranno essere consegnati a Consip attraverso supporti informatici esenti da virus e dovranno essere accompagnati da tutta la documentazione necessaria per la corretta installazione e le articolazioni delle prove proposte per la verifica della corretta installazione.

La Consip effettuerà in proprio la verifica formale della consegna, l'installazione e la verifica della stessa, i cui esiti saranno formalizzati nel Verbale di consegna. In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'adozione delle previste azioni contrattuali, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla Consip, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate. Dopo la comunicazione, da parte dell'Impresa, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Consip procederà ad una nuova verifica.

Le attività di manutenzione saranno sottoposte a Verifica di Conformità trimestrale a partire dalla "Data di avvio delle attività".



Le verifiche constateranno che le prestazioni siano rese nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente Capitolato e dei relativi livelli di servizio, sulla base delle comunicazioni di chiusura degli interventi di gestione dei malfunzionamenti e dei Verbali relativi alle consegne di eventuali aggiornamenti del Prodotto.

2.1.2 Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico comprende attività di consulenza con alto livello di esperienza e specializzazione, legate a garantire il mantenimento dell'integrazione e del funzionamento del Prodotto all'interno della piattaforma di e-procurement, anche in relazione alle necessarie attività di gestione e di evoluzione della piattaforma stessa.

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

- configurazione, integrazione e personalizzazione del Prodotto, anche in seguito a evoluzioni del Prodotto stesso;
- implementazione di best practices;
- supporto per la progettazione di architetture e infrastrutture;
- test di funzionamento sistemistico ed applicativo;
- tuning del software.

È richiesta la disponibilità di un plafond di 20 (venti) giornate complessive nel corso dell'intera durata contrattuale, da erogare su richiesta di Consip.

Tale stima rappresenta un valore di riferimento per il Fornitore; in nessun caso questo valore stimato potrà essere considerato un vincolo per la Committente.

Consip attiverà di volta in volta il servizio in base alle necessità mediante apposita comunicazione all'Impresa, tramite gli strumenti indicati nel paragrafo 3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE, indicando l'oggetto delle attività richieste, le date richieste per l'erogazione del servizio e la sede in cui è richiesto l'intervento, con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi. L'Impresa procederà all'erogazione del servizio entro i termini previsti di seguito, pena l'applicazione delle penali.

Entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla comunicazione, l'Impresa darà riscontro a Consip, comunicando il nominativo dello specialista incaricato dell'intervento che erogherà il servizio nelle date richieste. In caso di non disponibilità di risorse per le date indicate da Consip, l'Impresa potrà indicare una diversa data di erogazione del servizio, che dovrà essere approvata da Consip e in ogni caso non dovrà essere successiva a 3 (tre) giorni lavorativi rispetto alla richiesta.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposito documento, chiamato "Nota d'Intervento", riportante i giorni uomo erogati, il periodo di riferimento e l'attività eseguita, sottoposto all'approvazione di Consip. La data di approvazione di tale documento verrà intesa quale Data di accettazione del servizio.

Le attività di supporto specialistico saranno quindi erogate dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa, verranno svolte a Roma presso la sede di Consip o presso altre sedi, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante



il normale orario lavorativo compreso di norma dalle 9:00 alle 18:00. Qualora, per esigenze legate al servizio, Consip richieda di lavorare anche nei giorni festivi, non è corrisposto all'Impresa nessun compenso aggiuntivo. Tali richieste non superano il 10% dell'impegno complessivo previsto dal contratto.

Profilo professionale richiesto

La figura professionale richiesta per l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico è "Solution architect su prodotto Exalead", con i seguenti requisiti minimi:

- esperienza professionale complessiva di almeno 8 anni;
- esperienza professionale di almeno 4 anni sulla piattaforma Exalead, con riferimento alle attività richieste per il servizio;
- accesso diretto ai laboratori di sviluppo della casa madre.

2.1.3 Acquisizione di licenze incrementalì

In previsione del possibile incremento di accessi alle funzioni di ricerca presenti in piattaforma e realizzate tramite il motore di ricerca oggetto del presente Appalto, anche in considerazione della possibile apertura di tali funzioni anche agli utenti anonimi attualmente esclusi (come previsto nel piano di evoluzione della piattaforma stessa), si prevede la possibilità di potenziare la capacità di query/anno, acquisendo licenze incrementalì, nel caso in cui l'operatività della piattaforma dovesse richiederlo.

L'acquisizione di licenze incrementalì potrà avvenire secondo uno o più dei lotti predeterminati, in termini di numero di query annue o di numero di token, indicati nella tabella sottostante:

Unità di misura	Quantità
Query per anno	30.000.000
SMF-T	50 (800.000 business items)
SMF-T	100 (1.600.000 business items)

Si precisa che il dimensionamento dei lotti su indicati rappresenta un valore di riferimento per il Fornitore; in nessun caso potrà essere considerato un vincolo per la Committente che, nel corso della durata contrattuale e secondo le esigenze scaturite dall'esercizio della piattaforma, potrà decidere di acquisire uno o più dei tre lotti, anche con acquisizione ripetuta di uno specifico lotto, sempre nei limiti del valore complessivo del contratto, e sarà libera di non procedere ad alcuna integrazione delle attuali licenze, nel caso in cui la corretta operatività della piattaforma di e-procurement non dovesse richiederlo.

Ad ogni acquisto di licenze incrementalì, quale che sia il lotto scelto dalla Committente, verrà attivato il relativo servizio di manutenzione, che verrà erogato secondo le modalità precedentemente illustrate nel paragrafo 2.1.1 Servizio di Manutenzione. Tale servizio avrà decorrenza dalla "Data di accettazione della fornitura" relativa alla specifica acquisizione e avrà termine contestuale a quello dell'intero contratto.



Nel caso in cui Consip decida di procedere all'acquisizione di uno dei lotti previsti, procederà all'ordine tramite comunicazione formale all'Impresa, via mail al Responsabile della Fornitura.

La consegna delle licenze software sopra indicate e dei token di cui sopra dovrà essere effettuata entro il termine di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla richiesta formale di Consip.

Le licenze dovranno essere inviate in formato elettronico all'indirizzo e-mail che sarà indicato nella comunicazione dell'ordine e dovranno essere accompagnate da tutta la documentazione necessaria per la corretta installazione e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

Le attività di installazione e attivazione delle licenze nonché di Verifica di conformità del prodotto consegnato saranno svolte in autonomia da Consip e concluse entro 30 (trenta) giorni solari dalla consegna.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Consip eventuale assistenza tecnica per le operazioni di installazione e di verifica di conformità delle operazioni, secondo le modalità e tempistiche definite per il servizio di manutenzione, e a mettere a disposizione la documentazione e le informazioni aggiuntive eventualmente necessarie.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita, anche in maniera integrata fra di loro, e conformi a quanto richiesto nel presente capitolato. Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale, la cui data, in caso di esito positivo di tutte le operazioni, verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura". La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi all'Impresa; il tutto come meglio precisato nel contratto.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Consip in sede di verbale di verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma restando l'applicazione delle penali relative. Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Consip avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

3. GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale "Responsabile della Fornitura", che sarà il responsabile del coordinamento delle attività contrattuali.

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



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

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società dovrà comunicare a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail diretto, ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

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

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

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