



### **CAPITOLATO TECNICO**

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA INPS SERVIZI S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO A CANONE PER L’ACCESSO AI SERVIZI DI SUPPORTO E DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA CTI BASATA SU TECNOLOGIA GENESYS ENGAGE NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI - ID 2325 CIG 9806261E90

# INDICE

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1</b>   | <b>IL CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>2</b>   | <b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>                              | <b>5</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Oggetto.....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1.1      | Servizio di manutenzione e supporto.....                              | 5         |
| <b>2.2</b> | <b>Descrizione delle prestazioni oggetto della fornitura .....</b>    | <b>6</b>  |
| 2.2.1      | Fornitura base: Servizio di supporto e manutenzione di prodotto ..... | 7         |
| <b>2.3</b> | <b>Durata.....</b>  | <b>10</b> |

## 1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

INPS ha intrapreso negli ultimi anni un programma di attivazione e sviluppo di un Contact Center Multi-Canale (CC), orientato all'erogazione di informazioni e servizi attraverso un canale virtuale unico, integrato con le strutture organizzative dell'Ente e in grado di fronteggiare le crescenti esigenze manifestate dall'Utenza di comunicare e interagire in modalità telematica e virtuale.

In tale ottica, l'attuale CC rappresenta per gli Utenti un punto di accesso e fruizione dei servizi alternativo e integrato con i canali tradizionali di INPS (es. sportello fisico): tramite la propria piattaforma multicanale consente, infatti, di accedere ai servizi di INPS nella maniera più adeguata alle esigenze delle singole fasce di Utenza, svolgendo inoltre un ruolo di supporto e assistenza nell'utilizzo delle nuove modalità telematiche di comunicazione con INPS.

Il servizio di Contact Center attualmente in essere è erogato da INPS Servizi S.p.A. (società in house di INPS) e prevede una componente interna gestita in modalità insourcing e composta da personale, procedure e sistemi di INPS per gli aspetti più specialistici.

In particolare, i principali macro-obiettivi che INPS Servizi si prefigge con il suddetto servizio integrato di Contact Center multicanale sono i seguenti:

- virtualizzazione dei punti di accesso ai servizi, incrementando l'offerta di servizi online su rete multicanale e utilizzando le tecnologie e le innovazioni intervenute nel settore dell'informatica e delle comunicazioni: l'Utente deve poter fruire dei servizi senza dover necessariamente recarsi in sede;
- delocalizzazione dell'accesso alle sedi territoriali di INPS: l'Utente deve poter fruire dei servizi, ovunque esso sia, 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno;
- differenziazione dei canali di accesso: l'Utente deve poter accedere ai servizi pubblici nella maniera più adeguata alle sue esigenze (la sede sul territorio, il telefono fisso e mobile, il fax, il web, l'e-mail, lo sportello self-service), ottenendo sempre lo stesso livello qualitativo del servizio;
- supporto costante e specializzato all'Utenza riguardo alle numerose novità normative in ambito previdenziale, del mercato del lavoro e tributario/fiscale;
- telematizzazione dei rapporti con gli "intermediari" (es. Patronati, Centri di Assistenza Fiscale, Associazioni di categoria, Consulenti);
- integrazione dei sistemi informativi di INPS (es. Sistema Informativo Integrato della Previdenza,

- Gestione anagrafica integrata degli Utenti), sia per agevolare l'Utente semplificando i rapporti con la P.A., sia per migliorare la gestione dei processi amministrativi di INPS;
- monitoraggio sistematico del livello di soddisfazione percepita dagli Utenti.

In tale ottica nasce l'esigenza di INPS Servizi di far evolvere e garantire per il prossimo triennio la piattaforma software Genesys Engage di proprietà dell'Istituto gestita ed utilizzata da INPS Servizi, per l'erogazione delle attività di Contact Center Multicanale (CCM) verso l'utenza dell'istituto previdenziale.

INPS Servizi si è posta il principale obiettivo di erogazione del servizio di CC sul modello che prevede che l'utenza possa rivolgersi al CC attraverso le seguenti tipologie di canali di contatto integrati:

- Canali sincroni (es. canale telefonico tradizionale, canali telefonici VoIP, chat);
- Canali asincroni (es. webform, fax, mail, posta tradizionale)

## 2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Oggetto del presente appalto è la fornitura di quanto necessario per l'accesso ai servizi di supporto e di manutenzione della piattaforma Genesys Engage di proprietà dell'Istituto gestita ed utilizzata da INPS Servizi.

L'aggiudicatario della Fornitura dovrà assicurare le prestazioni contrattuali previste sino al raggiungimento dell'importo massimo erogabile e comunque entro e non oltre la durata del suddetto contratto di Fornitura.

Per l'espletamento di tutte le componenti di servizio oggetto del presente appalto, INPS Servizi metterà a disposizione del Fornitore tutta la documentazione necessaria.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, ricevuta o prodotta nell'ambito della fornitura, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

Tutte le informazioni eventualmente acquisite in fase di gara e durante l'espletamento del servizio, secondo i principi e le modalità di seguito dettagliate, dovranno essere tracciate, archiviate e gestite **nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di "privacy"** e rese accessibili a INPS Servizi.

### 2.1 Oggetto

La gara prevede la messa a disposizione delle forniture descritte nei seguenti sottoparagrafi.

#### 2.1.1 *Servizio di manutenzione e supporto*

Il presente appalto specifico ha ad oggetto le prestazioni di servizi di supporto e di manutenzione come descritte nel capitolato tecnico della procedura aperta per l'istituzione del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione ai sensi dell'art. 55 del d.lgs. n. 50/2016 per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (ID 2325 – par. 3.10 – categoria merceologica rif. 10 Licenze software – CPV 72267100-0 Manutenzione di licenze e CPV 72000000-5 Supporto specialistico/sistemistico per Licenze software) da effettuarsi sulle componenti della piattaforma Genesys Engage costituiti dai prodotti indicati nella tabella sottostante (Tabella 1- Prodotti (Qty)) per le quantità base (Qty), per un periodo temporale pari a 36 mesi.

| Product   | Unit                | Qty  |
|---|---------------------|------|
| HA - Nuance Recognizer 11 - Tier 4 - SUB                    | Port                | 245  |
| HA Nuance Vocalizer TTS v7.0 - SUB                          | Port                | 335  |
| Nuance Recognizer 11 - Tier 4 - SUB                         | Port                | 245  |
| Nuance Vocalizer TTS v7.0 - SUB                             | Port                | 335  |
| v8.1 - Enterprise Integration Connector - SUB               | Customer            | 1    |
| v8.1 - Genesys CPD/ASM - SUB                                | User                | 155  |
| v8.1 - Genesys Outbound Voice - SUB                         | User                | 155  |
| v8.1 - Genesys SIP Interaction - SUB                        | User                | 2000 |
| v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD - SUB              | Port                | 25   |
| v8.1 - Recording Connector (incl Active) - SUB              | User                | 2000 |
| v8.1- SNMP - SUB  | Site                | 1    |
| v8.5 - Conversation Manager - SUB                           | User                | 2000 |
| v8.5 - Genesys E-mail - SUB                                 | User                | 505  |
| v8.5 - Genesys Info Mart - SUB                              | User                | 2000 |
| v8.5 - Genesys SMS - SUB                                    | User                | 105  |
| v8.5 - HA - Genesys Info Mart - SUB                         | User                | 2000 |
| v8.5 - HA - Genesys Voice Platform - SUB                    | Port                | 795  |
| v8.5 - SIP Qualification & Parking - SUB                    | Port                | 1005 |
| v8.5 - Workspace - SUB                                      | User                | 2000 |
| v9.0 - AIModule for ASR - SUB                               | Port                | 485  |
| v9.0 - AIModule for TTS - SUB                               | Port                | 335  |
| v9.0 - Content Analyzer - SUB                               | per concurrent seat | 505  |
| v9.0 - Genesys Chat - SUB                                   | User                | 105  |
| v9.0 - Genesys CIM Platform - SUB                           | User                | 2000 |
| v9.0 - Genesys Customer Experience Insights-SUB             | User                | 2000 |
| v9.0 - Genesys SIP Business Continuity - SUB                | User                | 2000 |
| v9.0 - Genesys SIP HA - SUB                                 | User                | 2000 |
| v9.0 - Genesys Softphone - SUB                              | User                | 2000 |
| v9.0 - Genesys Universal SDK - SUB                          | Customer            | 1    |
| v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - SUB | Port                | 795  |
| v9.0 - HA - AIModule for ASR - SUB                          | Port                | 485  |
| v9.0 - HA - AIModule for TTS - SUB                          | Port                | 335  |
| v9.0 - HA - SIP Qualification & Parking - SUB               | Port                | 1005 |
| v9.0- HA - CIM Platform - SUB                               | User                | 2000 |

Tabella 1- Prodotti (Qty)

## 2.2 Descrizione delle prestazioni oggetto della fornitura

Nei successivi sottoparagrafi sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi ed ai beni oggetto della fornitura.

### **2.2.1 Fornitura base: Servizio di supporto e manutenzione di prodotto**

Il servizio di supporto e manutenzione della piattaforma CTI basata su tecnologia Genesys Engage ha come oggetto le licenze indicate nella prima tabella. Tale servizio deve essere erogato per la fornitura base contestualmente alla stipula del contratto.

Il servizio di manutenzione richiesto prevede il rilascio di versioni SW di natura correttiva (patch) e/o di natura evolutiva con l'eventuale rilascio di nuove versioni (major e/o minor) e dovrà essere erogato dal Fornitore e/o dal Vendor sulla base delle modalità disciplinate nel presente paragrafo.

Il servizio di supporto richiesto prevede, inoltre, la possibilità di aprire dei Ticket sulla base delle modalità disciplinate nel presente paragrafo.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un numero telefonico, l'indirizzo della e-mail e, opzionalmente, eventuali altri canali digitali (app mobile, web, etc...) utilizzati per la segnalazione dei malfunzionamenti e per la richiesta di supporto.

Il servizio di manutenzione, erogato in lingua italiana, 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 per la 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 ed i collaboratori della stessa, il Fornitore si impegna ad intervenire ottemperando ai seguenti tempi di presa in carico:

- per il livello di severità "Critical Production Down" entro 1,5 (1h30") ore lavorative;
- per il livello di severità "Critical" entro 2 ore lavorative;
- per i livelli di severità "High" entro 6 ore lavorative;
- per i livelli di severità "Medium" e "Low" entro 30 ore lavorative

Dovrà essere proposto un Processo che rispetti tali parametri e contempri procedure di escalation manageriali per problemi particolarmente bloccanti.

Durante la validità del contratto, Inps Servizi andrà a monitorare il rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore. Il Fornitore è tenuto a tracciare le richieste d'intervento su appositi sistemi, mettendo quest'ultimi a disposizione di Inps Servizi.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione di INPS Servizi ad intervalli temporali fissi (settimanale, mensile) la reportistica, in formato adeguato, contenente le informazioni di massima e il relativo dettaglio di tutti gli "incident" trattati nel periodo temporale sotto osservazione.

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

#### *2.2.1.1 Critical Production Down:*

L'Ambiente di esercizio risulta indisponibile, causando un impatto critico per le operazioni di business.

#### *2.2.1.2 Critical*

C'è un degrado critico nell'ambiente di esercizio o di test/collaudo, ovvero ci sono problematiche nelle applicazioni principali che causano un impatto critico per le operazioni di business.

#### *2.2.1.3 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).

#### *2.2.1.4 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).

#### 2.2.1.5 Low

È presente un impatto minimo sulle operazioni, ovvero vengono richieste informazioni o assistenza sulle caratteristiche dei prodotti Genesys (ad esempio: la configurazione del sistema).

Il Fornitore fornirà 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 e/o collaboratori esterni che cooperino 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 e/o definitive, "workaround" e/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 (quattro) ore lavorative dall'orario di presa in carico del problema;
- per il livello di severità "Critical" entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dall'orario di presa in carico del problema, nell' 80% dei casi segnalati nel mese di riferimento (per problemi che non richiedono la correzione di difetti con rilascio di Hot Fix/Maintenance Release);
- per il livello di severità "High" entro due giorni lavorativi dall'orario di presa in carico del problema, nell' 80% dei casi segnalati nel mese di riferimento (per problemi che non richiedono la correzione di difetti con rilascio di Hot Fix/Maintenance Release);
- per i livelli di severità "Medium" entro 5 giorni lavorativi dall'orario di presa in carico del problema, nell'80% dei casi segnalati nel mese di riferimento (per problemi che non richiedono la correzione di difetti con rilascio di Hot Fix/Maintenance Release);
- per i livelli di severità "Low" entro 10 giorni lavorativi dall'orario di presa in carico del problema, nell'80% dei casi segnalati nel mese di riferimento (per problemi che non richiedono la correzione di difetti con rilascio di Hot Fix/Maintenance Release).

Il Fornitore è tenuto a fornire allineamenti periodici sullo stato della problematica attiva durante la risoluzione della stessa in base alla gravità. Più precisamente:

- per il livello di severità "Critical Production Down" allineamenti orari fino alla risoluzione;
- per il livello di severità "Critical" allineamenti orari fino alla risoluzione;
- per il livello di severità "High" allineamenti "bi-giornalieri" (2 volte al giorno) fino alla risoluzione;
- per i livelli di severità "Medium" allineamenti giornalieri fino alla risoluzione;

- per i livelli di severità “Low” allineamenti settimanali fino alla risoluzione;

Gli Obiettivi di tempo sopra indicati si intendono effettivi successivamente all'avvenuta ricezione, da parte del Fornitore di tutte le informazioni che la Committente 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.

All'avvio del contratto, verranno stabilite con il Fornitore le informazioni minime che la Committente è tenuta a fornire in modo da procedere alla apertura della segnalazione ed il dettaglio del Processo.

Il livello di gravità assegnato per un problema può essere reciprocamente rideterminato da entrambe le parti durante il processo di risoluzione dei problemi a seguito di analisi congiunte e/o a seguito del manifestarsi di nuovi elementi durante le attività di analisi e ripristino.

### 2.3 Durata

Il presente contratto ha durata pari a **36 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione.

## 3 PENALI

Le penali verranno applicate come da contratto.

