

Allegato

Capitolato Tecnico

“Licenze Genesys e Salesforce”

INDICE

1. Scopo e organizzazione del documento.....	3
2. Contesto di riferimento	3
3. Oggetto della procedura	3
3.1 <i>Licenze Genesys</i>	4
3.2 <i>Licenze Salesforce</i>	5
3.3 <i>Consegna della fornitura</i>	5
4. Verifiche sul rispetto dell'impegno a pagare i subfornitori nei termini di legge	5

1. Scopo e organizzazione del documento

Il presente documento definisce le Specifiche Tecniche relative alla fornitura di licenze Salesforce e Genesys ed è strutturato secondo il seguente schema:

- cap. 1 – scopo e organizzazione del documento;
- cap. 2 – contesto di riferimento;
- cap. 3 – oggetto della procedura;
- cap. 4 - verifiche sul rispetto dell'impegno a pagare i subfornitori nei termini di legge.

2. Contesto di riferimento

Presso Regione Lombardia (RL) è attivo il Numero Verde Unico 800.318.318 (Contact Center Unico di Regione Lombardia); il servizio, erogato da ARIA S.p.A. tramite il Contact Center Regionale, consente di richiedere informazioni su:

- iniziative specifiche di RL, con impatti sui cittadini, in ambito generale;
- strutture sanitarie, prestazioni erogate, punti di contatto e normativa relativa al pagamento del ticket in ambito sanitario.

ARIA S.p.A. ha realizzato nel corso del 2017 una nuova infrastruttura tecnologica finalizzata alla gestione ed ottimizzazione dei canali di contatto messi a disposizione da RL al cittadino per l'erogazione delle informazioni o per richiedere supporto sui servizi.

Per la realizzazione della nuova infrastruttura è stato necessario l'acquisto di nuove soluzioni CCI (Contact Center Infrastructure) e CRM.

Per incremento dei volumi e conseguente integrazione del personale preposto alla gestione del servizio, si rende dunque necessario integrare il quantitativo di licenze, con annessa manutenzione, dei prodotti descritti nei paragrafi successivi.

3. Oggetto della procedura

Sono oggetto della procedura:

- GENESYS: Licenze d'uso per software CCI abilitate per canali Voce + Mail + Connettore e manutenzione 12 mesi - n. postazioni utente 4;
- GENESYS: Licenze d'uso per software CCI abilitate per canali Voce + Chat + Social + Connettore e manutenzione 12 mesi - n. postazioni utente 3;
- SALESFORCE: Canone di fruizione del servizio Cloud CRM per 12 mesi - n. utenze 16.

3.1 Licenze Genesys

Sono richieste:

1. Licenze d'uso per software CCI abilitate per canali Voce + Mail + Connettore e manutenzione (LICENZA BASE):
 - a. N. postazioni utente richieste: **4**
2. Licenze d'uso per software CCI abilitate per canali Voce+Chat+Social + Connettore e manutenzione (LICENZA MULTICANALE):
 - a. N. postazioni utente richieste: **3**

Comprende un anno di manutenzione **Genesys Care/Custom App Support** ed **Universal connector** per i connettori.

Dettagli licenze:

1. Licenza BASE (versione indicata; superiore soltanto se retrocompatibile)
 - v8.1 - Genesys SIP HA
 - v8.5 - Genesys Callback
 - v8.5 - Genesys CIM Platform
 - v8.5 - Genesys E-mail
 - v8.5 - Genesys Info Mart
 - v8.5 - Genesys Interactive Insights
 - v8.5 - Genesys Softphone
 - v8.5 - HA - Genesys Info Mart
 - v8.5 - HA - SIP Qualification & Parking
 - v8.5 - SIP Qualification & Parking
 - v8.5 - Workspace
 - v8.1 - Proactive Contact - E-mail/SMS
 - v9.0 - Genesys SIP Interaction
 - v9.0 - HA - CIM Platform
 - v9.0 - Genesys Customer Experience Insights
 - Custom App Support
 - altre licenze (agganciate al canale voce)
 - v8.5 - Interaction Rec. - Voice
 - v8.5 - HA - Interaction Rec. - Voice
 - v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)
 - v8.5 - HA - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)
2. Licenza MULTICANALE: Base + quanto segue (versione indicata; superiore soltanto se retrocompatibile):
 - v8.5 - Social Engagement Pkg
 - v9.0 - Genesys Chat
 - v8.5 - Genesys SMS

3.2 Licenze Salesforce

- Canone di fruizione del servizio Cloud CRM per 12 mesi
- N. utenze: **16**

Comprende:

- Lightning Service Cloud – Enterprise Edition (licenze);
- Fruizione e un anno di manutenzione.

3.3 Consegna della fornitura

Le licenze dovranno essere fornite entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto; il contratto avrà una durata di 12 mesi a partire dalla data di consegna della fornitura.

4. Verifiche sul rispetto dell'impegno a pagare i subfornitori nei termini di legge

Al fine della verifica del rispetto dell'impegno a pagare i subfornitori nei termini di Legge di cui all'Articolo "Obbligazioni contrattuali del Fornitore" di cui allo Schema di Contratto, il Fornitore dovrà trasmettere ad ARIA apposita dichiarazione relativa al rispetto dei termini di pagamento ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002 da presentarsi, ai sensi del D.P.R. 445/2000 da parte del sottoscrittore della convenzione o da soggetto con poteri di rappresentanza per il Fornitore medesimo entro il 31 gennaio dell'anno successivo all'anno di stipula della convenzione, e ripresentare, in caso di convenzioni di durata pluriennale, annualmente ed entro lo stesso termine. Tali dichiarazioni potranno essere verificate nel corso dei singoli Contratti di Fornitura da ARIA, o da terzi da essa incaricati, o – per quanto di rispettiva competenza – dagli Enti stessi.

Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A.
Responsabile Unico del Procedimento
Dott.ssa Carmen Schweigl

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico
D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82
e norme collegate