

## **CAPITOLATO TECNICO**

**PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ID 1338**



## Indice

1.	PREMESSA	4
2.	CONTESTO	6
3.	OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1	Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi	7
3.2	Listini della Convenzione Microsoft EA e aggiornamenti dei listini	8
4.	Massimali e durata	9
4.1	Importo Globale Massimo	9
4.2	Durata della Convenzione	9
4.3	Durata e termine del singolo contratto attuativo	9
5.	descrizione dei servizi connessi	10
5.1	Servizio di consegna	10
5.1.1	Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA	10
5.1.2	Consegna degli aggiornamenti relativi alla software assurance	11
5.2	Tempi di consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA	11
5.3	Servizi di Assistenza	13
5.3.1	Descrizione e requisiti del Customer Care	13
5.3.2	Gestione delle richieste di intervento	14
5.3.3	Apertura della chiamata via telefono	14
5.3.4	Apertura della chiamata via e-mail	14
5.3.5	Chiusura della chiamata	14
5.4	Garanzia	15
5.5	Referenti delle Amministrazioni Contraenti	15
6.	MODALITA' DI ESECUZIONE	16
6.1	Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it	16
6.2	Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA	16
6.3	Reportistica	17
6.4	Responsabile generale del Servizio	17
6.5	Assicurazione Qualità	18
6.6	Piano di Qualità	18
7.	MONITORAGGIO DELLA convenzione	20
7.1	Verifiche Ispettive	20
8.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	22
8.1	Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software	22
8.2	Per tutte le Verifiche di conformità	23



9.	REQUISITI DI QUALITA'	24
10.	Vantaggi di Software Assurance (SA) e LIVELLI DI SERVIZIO del supporto Microsoft	25
11.	SLA dei servizi online microsoft	26
11.1	Servizi Online Microsoft	26
11.2	Definizioni	26
11.3	Livelli di Servizio	29
11.4	Reclami per il Credito di Servizio	30
11.5	Acquisto di più servizi	30
11.6	Acquisto di più servizi in pacchetti	30
12.	Appendici	32



## 1. PREMESSA

Il presente documento, suddiviso in dodici capitoli, disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di “Licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement”, del software Microsoft e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

L’oggetto e la descrizione della fornitura sono riportati nel capitolo 3.

La durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi sono riportati nel capitolo 4.

Le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura si trovano nel capitolo 5.

Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività sono descritte nel capitolo 6.

Le attività di monitoraggio della fornitura sono descritte nel capitolo 7.

Le modalità e gli strumenti per l’effettuazione dei collaudi sono descritti nel capitolo 8.

I requisiti di qualità, i livelli di servizio richiesti e le appendici sono descritti nei capitoli 9 - 12.

Di seguito si elencano le definizioni utilizzate:

**“Fornitore”**: l’operatore economico aggiudicatario della gara;

**“Microsoft”**: si intende la Società detentrici del copyright sul software oggetto del presente Capitolato e la persona giuridica Microsoft erogatore dei servizi Online;

**“Amministrazione/i”**: si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nello Schema di Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l’emissione dell’ordinativo di fornitura;

**“Data di attivazione”**: data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;



**“Data Ordine”:** la data di ricezione dell’Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell’omonimo campo del database degli ordinativi sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) per la Convenzione in esame;

**“Data di Accettazione”:** la data di esito positivo della verifica di conformità;

**“Data di consegna”:** la data di ricezione della Amministrazione contraente delle e.mail “lettera di benvenuto” o “lettera di comunicazione”, dalla quale sul sito VLSC di Microsoft la fornitura risulta assegnata all’Amministrazione ordinante;

**“VLSC”:** Volume Licensing Service Center, sito della Microsoft (<https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx>) per l’accesso alle licenze.

**“EA”:** Enterprise Agreement;

**“GOL”:** Government Open License;

**“Licenza d’uso Microsoft GOL”:** include la sola licenza d’uso o la sola software assurance o la licenza d’uso e la software assurance (a tempo indeterminato);

**“Licenza d’uso Microsoft EA”:** include la licenza d’uso (a tempo indeterminato/in locazione d’uso/a servizio) e la software assurance, così come descritti nell’Appendice 5 al presente Capitolato Tecnico: Struttura del listino e principali clausole commerciali dell’EA Microsoft;

**“Prodotto”:** soluzione software in Licenza d’uso Microsoft EA;

**“Altre Definizioni”:** si veda l’Appendice 5 del Capitolato Tecnico: Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell’EA Microsoft.



## 2. CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione della spesa della Pubblica Amministrazione prende avvio nel 1999: l'art. 26 della legge finanziaria 2000 (L. 23 dicembre 1999 n. 488) introduce un nuovo sistema di approvvigionamento di beni e servizi utilizzabile dalle Pubbliche Amministrazioni. Tale disposizione attribuisce al Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito, anche, Ministero) il compito di individuare, nel rispetto della normativa in materia di scelta del contraente, l'operatore economico fornitore di beni e servizi. I soggetti, così individuati, si impegnano ad accettare, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla convenzione ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, ordinativi di fornitura di beni e servizi deliberati dalle amministrazioni. Con la stipula delle convenzioni vengono, poi, definite le condizioni contrattuali ed economiche che regoleranno i futuri rapporti contrattuali tra l'impresa e l'amministrazione nascenti a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Con il D.M. 24 febbraio 2000, l'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 e il D.M. 2 maggio 2001, a Consip S.p.A. viene conferito l'incarico di stipulare convenzioni per l'acquisto di beni e servizi per conto del Ministero e delle altre amministrazioni.

Per la fornitura in oggetto, le Amministrazioni operano la scelta del software secondo:

- quanto disposto dall'art. 68 del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) avente ad oggetto l'analisi comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato: i) software appositamente sviluppato; ii) riutilizzo di software o parti di esso; iii) software libero o a codice sorgente aperto; iv) software fruibile in modalità computing; v) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso; vi) software combinazione delle precedenti soluzioni;
- principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.

Le Amministrazioni aderiranno alla Convenzione relativa alla fornitura di Licenze d'uso Microsoft *Enterprise Agreement* qualora, dalla valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico, risulti:

- motivata l'impossibilità di accedere a soluzioni già disponibili all'interno dell'Amministrazione medesima, o a software liberi o a codici sorgente aperto, adeguati alle esigenze da soddisfare;
- il licensing Microsoft EA economicamente più conveniente tra i differenti modelli di commercializzazione delle licenze d'uso Microsoft emerse dalla valutazione comparativa di cui sopra.



### 3. OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Le licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement oggetto della presente fornitura sono riportate nel listino di riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale di cui all'Appendice 4 (Listino Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D).

Le condizioni o limitazioni specifiche relative all'acquisto delle licenze d'uso sono anche riportate nella "Lista dei Prodotti", limitatamente ai Prodotti rappresentati dalle relative Licenze d'uso Microsoft EA presenti nel Listino di riferimento per la Convenzione Microsoft EA (Appendice 4 del Capitolato tecnico) e prevalgono le condizioni o limitazioni indicate all'Appendice 5 del Capitolato tecnico: Struttura del listino e principali clausole commerciali dell'EA Microsoft.

La Lista dei Prodotti è aggiornata e pubblicata con periodicità non regolare sul sito Microsoft <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o su un sito diverso. Qualora Microsoft modifichi il sito, la stessa Microsoft ed il fornitore si impegnano a segnalarlo tempestivamente.

I diritti di utilizzo o le condizioni per l'utilizzo del servizio relative a ciascun Prodotto e a ciascuna versione sono riportati nel documento elettronico "Diritti di Utilizzo del Prodotto" per lo specifico programma di licenza Enterprise Agreement. Esso è pubblicato all'indirizzo <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o su un sito diverso. Qualora Microsoft modifichi il sito, la stessa Microsoft ed il fornitore si impegnano a segnalarlo tempestivamente.

Ogni software dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software).

L'oggetto della fornitura comprende i servizi connessi e relativi livelli di servizio di cui al capitolo 5 e successivi.

#### 3.1 Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi

La descrizione della struttura dei listini, nonché le clausole commerciali che disciplinano le forniture di tutti i singoli contratti attuativi sono riportate nell'Appendice 5 - "Struttura listino e principali clausole commerciali dell'Enterprise Agreement"- e nella Appendice A - "Restrizioni e Diritti di utilizzo Aggiuntivi" (documento Microsoft) del Capitolato Tecnico.

Inoltre:

- il quantitativo minimo ordinabile è di **250 Licenze d'uso Microsoft EA di almeno uno dei componenti della piattaforma desktop**; per ulteriori dettagli si veda il par. 6.2 dell'Appendice 5;



- ciascuna fornitura (Iniziale o Successiva) potrà includere **Licenze d'uso Microsoft EA del tipo Subscription** nei limiti del 5% dell'importo dell'Ordinativo medesimo;
- nel corso dei singoli contratti attuativi di Licenze Riservate (ordinate/prenotate, così come descritte nella Appendice A - "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del Capitolato Tecnico) per la presente fornitura è espressamente escluso, per qualsivoglia Subscription Online, fornire le singole Amministrazioni contraenti direttamente dal sito VLSC della Microsoft;
- è espressamente escluso dalla presente fornitura qualsivoglia tipo di "Transizione" così come descritto nella Appendice A - "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del Capitolato Tecnico.

### 3.2 Listini della Convenzione Microsoft EA e aggiornamenti dei listini

Gli importi unitari del listino di riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale sono adeguati ai corrispettivi di Convenzione applicando lo sconto di aggiudicazione a tutti i singoli importi del listino Microsoft EA per l'Utente Finale.

Il listino di Convenzione è oggetto di aggiornamento nel corso della durata della Convenzione e di tutti i singoli contratti attuativi. L'aggiornamento include l'inserimento e/o rimozione e/o variazione degli importi unitario delle singole Licenze d'uso Microsoft EA.

I corrispettivi di convenzioni sono espressi sino alla seconda cifra decimale, determinata con la regola dell'arrotondamento.

Il primo aggiornamento, qualora sia proposto dal Fornitore, è relativo al mese di attivazione della Convenzione Microsoft EA. Il periodo che intercorre tra due proposte successive di aggiornamento non dovrà essere inferiore ad un mese.

La proposta di aggiornamento dei listini deve essere consegnata a Consip entro 14 giorni antecedenti la data proposta di aggiornamento, in formato cartaceo ed elettronico o, solo elettronico, se interamente firmata digitalmente.

Il successivo paragrafo 6.2 riporta la struttura dei listini della Convenzione Microsoft EA.





## **4. MASSIMALI E DURATA**

### **4.1 Importo Globale Massimo**

L'appalto è in Lotto Unico per un Importo Globale Massimo pari a euro 50.000.000,00 (cinquantamila milioni/00).

Nel caso di aggiudicazione a due fornitori (previsto quando sussistono le condizioni di cui ai par. 5.1 e 5.5 del Disciplinare di gara), l'importo ripartito di ciascuno sarà:

- euro 30.000.000,00 (trentamila milioni/00) al miglior offerente;
- euro 20.000.000,00 (ventimila milioni/00) al secondo miglior offerente.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) è obbligato a fornire Licenze d'uso Microsoft EA per l'Importo Globale Massimo (o per l'importo ripartito di ciascun Fornitore).

Le Amministrazioni potranno acquistare indifferentemente da uno dei due operatori economici aggiudicatari della Convenzione.

### **4.2 Durata della Convenzione**

La durata della Convenzione è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla Data di Attivazione, così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata, con le modalità e a fronte del ricorso dei presupposti previsti nella Convenzione medesima, fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

### **4.3 Durata e termine del singolo contratto attuativo**

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata minima di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione, di cui al successivo paragrafo 8.1, con scadenza l'ultimo giorno del 36° (trentaseiesimo) mese (ad esempio, se la Data di Accettazione è il 2 dicembre 2013 il contratto attuativo scadrà il 31 dicembre del 2016).



## 5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente paragrafo sono prestati a seguito della fornitura di Licenze d'uso Microsoft EA.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto delle Licenze d'uso Microsoft EA.

### 5.1 Servizio di consegna

#### 5.1.1 Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA

L'attività di consegna si intende comprensiva di ogni onere relativo alla trasmissione delle e.mail necessarie all'esecuzione dell'ordinativo, completato dall'Amministrazione con il download dal sito VLSC di Microsoft delle Licenze d'uso Microsoft EA della fornitura e dal software Microsoft relativo.

L'attività di ricezione degli Ordinativi di Fornitura sarà eseguita dal Fornitore attraverso il *Customer Care* di cui al successivo paragrafo 5.3.1.

Per servizio di consegna delle licenze si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura (userid, password, ecc.) o di notifica della disponibilità delle licenze d'uso e del relativo software presso il sito VLSC della Microsoft. Tali elementi devono consentire l'immediato accesso da parte dell'Amministrazione al sito web VLSC della Microsoft e verificare l'immediata disponibilità di licenze d'uso/Software tramite download. La su richiamata e-mail assume la denominazione di:

- “*lettera di benvenuto della Microsoft*” in caso di Ordinativo Iniziale;
- “*lettera di comunicazione della Microsoft*” in caso di Ordinativo Successivo.

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo – nel caso in cui l'Ordinativo di Fornitura non sia stato revocato – dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'ordinativo presso la Microsoft ed, entro il medesimo termine, dovrà dare all'Amministrazione conferma dell'ordine e tempestiva comunicazione a mezzo di posta elettronica certificata dell'avvio della procedura di presa in carico dell'ordinativo.

L'Amministrazione entro i termini di consegna di cui al par 5.2 riceverà dal Fornitore la “*lettera di benvenuto*” o “*lettera di comunicazione*”, a cui l'Amministrazione farà seguire tempestivamente per proprio conto la verifica della consegna (accessibilità al sito VLSC della Microsoft e/o disponibilità di licenze d'uso/software e della relativa funzione di download per le successive verifiche di conformità).



In caso di esito positivo della verifica di consegna (verifica di conformità ‘punto a)’ del par. 8.1), la data di ricezione di una delle due precedenti e.mail è la “Data Consegna” della fornitura presso l’Amministrazione contraente.

### **5.1.2 Consegna degli aggiornamenti relativi alla software assurance**

Il fornitore garantisce nel corso della fornitura l’immediata comunicazione alle Amministrazioni contraenti degli aggiornamenti relativi alla software assurance e l’immediata disponibilità delle licenze d’uso e del rispettivo software per il download, attraverso il sito web della Microsoft <http://licensing.microsoft.com> o via e.mail o via altri siti web che la Microsoft potrà adoperare senza ulteriore costo aggiuntivo per l’Amministrazione contraente.

Allo scopo, alla data di comunicazione di ogni genere di aggiornamento previsto dalla software assurance (Data di consegna della fornitura da software assurance), l’Amministrazione risulterà costantemente abilitata al sito VLSC della Microsoft per eseguire le seguenti operazioni:

- accedere ai successivi aggiornamenti disponibili attraverso la software assurance;
- eseguire il download delle licenze d’uso e del relativo software in licenza d’uso o in aggiornamento;
- attivare le procedure previste per fruire dei servizi inclusi con la software assurance.

## **5.2 Tempi di consegna delle Licenze d’uso Microsoft EA**

**Nuove licenze - La Fornitura Iniziale non include la “Software Assurance”** (Amministrazione che per la prima volta sottoscrive un contratto di licensing EA): l’arrivo presso l’Amministrazione contraente della “lettera di benvenuto” o della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla “Data Ordine”, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo: 30 settembre 2014	Lettera di benvenuto entro il 29 ottobre 2014
--	---

**Contratti successivi - La Fornitura Iniziale include la “Software Assurance”** (un nuovo contratto di licensing Microsoft EA per il proseguimento di un precedente contratto di licensing EA o di un precedente contratto di differente forma di licensing Microsoft, per es.: Government Open License (GOL)): l’arrivo presso l’Amministrazione contraente della “lettera di benvenuto” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 giorni antecedenti la data di scadenza del contratto di fornitura di Licenze d’uso Microsoft EA o di altra forma di licensing Microsoft, precedentemente



stipulato dalla singola Amministrazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Scadenza del contratto precedente: 30 settembre 2014	Lettera di benvenuto entro il 31 agosto 2014
--	--

Per il solo caso di un precedente contratto Microsoft EA, nel caso in cui la “Data di Accettazione” della fornitura, di cui al par. 8, sia successiva alla data di scadenza del precedente contratto, il nuovo contratto decorrerà comunque dal giorno successivo alla data di scadenza del precedente contratto Microsoft EA.

L'Amministrazione contraente deve indicare nell'apposito campo la data di scadenza del precedente contratto Microsoft EA.

**Ordini Successivi di Licenze Aggiuntive, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo :** l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla “Data Ordine”, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data Ordine 20 settembre 2014	Lettera di comunicazione entro il 19 ottobre 2014
-----------------------------------	---

**Ordini Successivi di Licenze Integrative, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo:** l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla “Data Ordine”, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo 20 settembre 2014	Lettera di comunicazione entro il 19 ottobre 2014
---------------------------------------	---

**Ordini Successivi di Subscription, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo:** l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio del mese in cui l'ordinativo è divenuto irrevocabile, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo 20 settembre 2014	Lettera di comunicazione entro il 30 settembre 2014
---------------------------------------	---

**Combinazione di Ordini Successivi di più tipi,** ha i termini di consegna più restrittivi in caso di consegna unica.



## 5.3 Servizi di Assistenza

### 5.3.1 Descrizione e requisiti del Customer Care

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Customer Care che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) a:

- Convenzione, modalità di ordine, consegna,
- ricezione e smistamento degli ordini,
- stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento,
- stato delle consegne,
- orientamento al supporto Microsoft.

Il Customer Care del Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno avere:

- un numero telefonico;
- un indirizzo di posta elettronica ordinaria.

Le chiamate al Customer Care, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il numero di telefono dedicato dovrà essere "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003 , n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30;
- il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione,



dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per l'80% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel paragrafo 6.3.

### ***5.3.2 Gestione delle richieste di intervento***

L'apertura delle chiamate di assistenza al Customer Care può essere effettuata esclusivamente via telefono e via e-mail.

### ***5.3.3 Apertura della chiamata via telefono***

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare all'Amministrazione, all'interno della stessa chiamata, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione che l'Amministrazione è tenuta a comunicare o ha già comunicato con l'Ordinativo d'Acquisto.

### ***5.3.4 Apertura della chiamata via e-mail***

Un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato in risposta ad ogni singola richiesta di intervento inviata dalla Amministrazione; entro e non oltre 4 (quattro) ore dalla ricezione della e-mail di richiesta intervento, il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà comunicare via e-mail all'Amministrazione un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa e oggetto della chiamata.

### ***5.3.5 Chiusura della chiamata***

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.



## 5.4 Garanzia

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) garantisce/garantiscono la funzionalità del software in Licenza d'uso Microsoft EA oggetto della fornitura e la sua corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica dello stesso per 12 (dodici) mesi dalla “Data di Accettazione” della fornitura.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), attraverso il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft (per il periodo di Garanzia), garantirà alle Amministrazioni Contraenti la disponibilità di qualsivoglia indicazione in ordine ad eventuali malfunzionamenti (“bug”) del software, alle relative correzioni (Fix) e alle istruzioni delle attività da svolgere atte al superamento del malfunzionamento stesso, fino ad eventuale sostituzione gratuita di componenti nel caso di difetti inerenti il software.

In caso di malfunzionamenti le Amministrazioni contraenti potranno contattare il Servizio di Assistenza Microsoft mediante il sito web <http://support.microsoft.com/>, oppure chiamando il numero 02/70.398.398.

## 5.5 Referenti delle Amministrazioni Contraenti

Le Amministrazioni si adopereranno affinché il proprio personale costituisca una interfaccia dei predetti Servizi, anche attraverso l'individuazione di adeguate figure professionali, dotate ciascuna di una casella di posta elettronica. In particolare, le figure professionali dovranno essere il:

- **Responsabile delle comunicazioni:** riceve e gestisce tutte le comunicazioni trasmesse dalla Microsoft (lettera di benvenuto, ecc.), le autorizzazioni dell'amministratore online e potrà concedere ad altri soggetti l'accesso online;
- **Responsabile Software Assurance:** riceve e gestisce le comunicazioni relative alle autorizzazioni online per gestire i servizi di Software Assurance e per la gestione degli abbonamenti relativi agli altri supporti abbinati alla Software Assurance; riceve eventuali supporti di memorizzazione inclusi nel corrispettivo di fornitura;
- **Gestore del supporto:** coordina le attività correlate ai servizi di supporto tecnico.



## **6. MODALITA' DI ESECUZIONE**

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), assumendo verso le Amministrazioni il ruolo di Fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura; dovrà quindi garantire gli ulteriori servizi connessi e/o attività contrattuali di seguito indicati.

### **6.1 Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it**

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A., così come indicato nel paragrafo 6 del Disciplinare di gara ed ogni altra attività indicata nel successivo paragrafo 6.2.

La compilazione del catalogo da parte dell'Aggiudicatario è, difatti, propedeutica all'attivazione della Convenzione e alla fruibilità dei beni/servizi oggetto della Convenzione medesima da parte delle Amministrazioni.

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo nonché ogni sua variazione, dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore (o, eventualmente i Fornitori).

Il listino delle Licenze d'uso Microsoft EA sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali. In tale pagina sarà possibile scegliere il tipo e la quantità delle Licenze d'uso Microsoft EA da ordinare con relativo costo globale, inviare un ordinativo in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordinativo medesimo.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno predisporre, nei termini stabiliti nel Disciplinare di Gara, un collegamento con sito Acquistinretepa.it al fine di consentire il monitoraggio costante del data base degli ordinativi, e trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica di cui al paragrafo che segue.

### **6.2 Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA**

È a carico del fornitore la predisposizione dei listini della Convenzione Microsoft EA, la descrizione delle sostituzioni, rimozioni e variazioni delle Licenze d'uso Microsoft EA ad ogni aggiornamento dei listini di Convenzione. L'Appendice 6 riporta il modello del foglio excel dei listini di Convenzione da





caricare sul catalogo elettronico, la quale potrà essere oggetto di eventuali adeguamenti approvati da Consip nel corso di tutta la Convenzione Microsoft EA.

### **6.3 Reportistica**

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. alcuni dati ai fini della rendicontazione e del monitoraggio circa l'andamento della Convenzione.

La modalità di invio dei flussi verrà comunicata al Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) successivamente all'aggiudicazione stessa, insieme agli elementi per eseguire l'invio (indirizzi, credenziali).

L'invio dei flussi potrà avvenire mediante:

- invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica;
- upload dei dati secondo la procedura prevista dal Portale degli Acquisti in Rete della P.A.;
- altra analoga modalità.

Per ulteriori indicazioni concernenti i dati di alimentazione del Sistema e le tempistiche legate all'invio dei dati richiesti si rinvia al documento in Appendice 1 "Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto/ Noleggio Beni/Servizi".

### **6.4 Responsabile generale del Servizio**

Per la gestione dei servizi a supporto, il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà mettere a disposizione un *Responsabile Generale del Servizio* per il quale dovrà fornire a Consip S.p.A, nell'ambito dei documenti necessari alla stipula della Convenzione (di cui al paragrafo 6 del Disciplinare di gara), informazioni relative a:

- Ruolo previsto,
- generalità della persona,
- titolo di studio,
- l'anno di conseguimento,
- qualifica professionale,
- esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Se nel corso della Convenzione la persona individuata e selezionata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via



temporanea, con figura professionale adeguata seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Il Responsabile Generale del Servizio dovrà essere un dipendente del Fornitore, ovvero legato a questi da un contratto di collaborazione in via esclusiva.

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura esclusiva dei rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni ordinanti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.3;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A..

## **6.5 Assicurazione Qualità**

Il Fornitore dovrà predisporre e fornire a Consip S.p.A. - ed alle Amministrazioni che ne faranno esplicita richiesta il Piano di Qualità relativo alla Convenzione ed ai contratti attuativi.

## **6.6 Piano di Qualità**

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura deve rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;



- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e Consip S.p.A..

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo quanto previsto dalla norma ISO 9000 e, in particolare, dalla norma ISO 10005.



## **7. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE**

Nei seguenti paragrafi sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione dei servizi, sia in relazione al rispetto della conformità delle prestazioni contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

### **7.1 Verifiche Ispettive**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore (o, eventualmente dai Fornitori), la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (ex UNI CEI EN 45004:1996) - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori) che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

Tali costi saranno al massimo pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi al momento delle verifiche e, comunque, fino ad un importo massimo pari ad euro 10.600,00 (diecimilaseicento/00); tale costo, nel caso in cui la Convenzione venga stipulata con due Operatori Economici, sarà tra loro ripartito come indicato al par. 7.2 del Disciplinare di gara.

Il Fornitore (o, eventualmente, i fornitori) al momento della stipula della Convenzione è, inoltre, tenuto a costituire in favore della Consip S.p.A. una fideiussione a garanzia dell'adempimento dell'obbligo di pagamento dei costi delle verifiche ispettive. L'importo della predetta garanzia, pari a euro 10.600,00 (diecimilaseicento/00), è a carico del Fornitore.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nello Schema delle Verifiche Ispettive riportato nelle pagine seguenti. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.



Le “modalità di valutazione”, indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà su due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della “non conformità grave”.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori) sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) e l’Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all’attività.

L’Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l’attività di ispezione, compatibilmente con lo “Schema delle verifiche ispettive” e l’importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



## 8. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

L'Amministrazione contraente procederà alla verifica di conformità della fornitura, ai sensi degli artt. 312 e seguenti del D.P.R. n. 207/2010 e riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità del software Microsoft con esecuzione del download dal portale VLSC Microsoft in occasione delle Forniture Iniziali e delle eventuali Forniture Successive;
- b) la corrispondenza del software disponibile rispetto a quanto ordinato e verifica di conformità del software disponibile rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- c) la tempestività della comunicazione e la disponibilità durante tutto il corso della durata contrattuale:
  - degli aggiornamenti da software assurance e software con il download delle nuove versioni/edizioni/release (aggiornamenti) del software disponibili attraverso la software assurance, non appena esse sono commercializzate e distribuite dal sito VLSC della Microsoft ;
  - dei diritti e servizi derivanti dalla software assurance (capitolo 10).

### 8.1 Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software

Le verifiche di conformità di cui ai precedenti punti a) e b) verranno effettuate dall'Amministrazione contrante in occasione della Fornitura Iniziale e delle Forniture Successive.

La verifica di conformità di cui al precedente punto a) dovrà essere effettuata dall'Amministrazione successivamente alla consegna, di cui al par. 5.1.1, eseguita a seguito di una fornitura iniziale o Successiva.

La verifica di conformità di cui al precedente punto b) dovrà essere effettuata entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di ricezione di una delle due lettere, di Benvenuto o di Consegna.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, in contraddittorio con il Fornitore se presente, che verrà considerato quale accettazione della fornitura e la data del verbale medesimo quale "Data di Accettazione" della fornitura.

In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al punto a), qualora non sia consentita l'effettiva disponibilità dell'accesso al software da parte dell'Amministrazione contraente, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a



comunicare la successiva “lettera di benvenuto” o “lettera di comunicazione” e consentire l’accesso entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l’applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al punto b), qualora il Prodotto Software consegnato non sia rispondente a quanto ordinato, nonché ai requisiti tecnici e di conformità indicati nel Capitolato Tecnico, ovvero non sia originale od integro, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione Contraente, a consegnare un nuovo Software entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l’applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

## **8.2 Per tutte le Verifiche di conformità**

La data ed il luogo della verifica di conformità verranno comunicate dall’Amministrazione al Fornitore con congruo preavviso, mediante invio di apposita e.mail al Customer Care.

L’Amministrazione Contraente, comunque, potrà procedere alle verifica di conformità anche in assenza del Fornitore.

L’Amministrazione si riserva, comunque, la facoltà di procedere a campione a qualsivoglia tipologia di verifica di conformità.

Le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno, altresì, effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d’opera, per l’accertamento della conformità delle forniture.

In caso di verifica di conformità a campione, la ripetizione della verifica di conformità, ai sensi e per gli effetti dell’art. 24 del D.P.C. M. n. 452/1997, potrà essere effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

In ogni caso, dell’esito delle verifiche di conformità, l’Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante mail al Customer Care di cui sopra.



## 9. REQUISITI DI QUALITA'

In coerenza con il documento “Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”, è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura dei prodotti e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell’appendice 3. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

**Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori**

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità			
		Caratteristica	Sotto Caratterist.	Acronimo IQ	Denominazione IQ
<b>Consegna</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei Tempi Contrattuali di Consegna
<b>Reportistica</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei Tempi Contrattuali di Consegna
<b>Gestione operativa Customer Care</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di Risposte Chiamate Telefoniche
<b>Gestione operativa Customer Care</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate Telefoniche Perdute
<b>Conformità ordinativi</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli Ordinativi Verificati





## 10. VANTAGGI DI SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT

L'Articolo 7 della Lista dei Prodotti Microsoft - novembre 2013, di cui all'appendice 7 del Capitolato Tecnico, riporta tutti i servizi e diritti inclusi con la software assurance (Vantaggi di Software Assurance - Lic/SA o solo SA) e con i Servizi Online (OLS) ed i relativi livelli di servizio. Il fornitore garantisce che gli aggiornamenti dei diritti e servizi inclusi con la software assurance sono disponibili al sito Microsoft <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, nel corso della durata dell'intera Convenzione Microsoft EA.

Nell'ambito della durata della software assurance di ciascuna Licenza d'uso Microsoft EA in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce che il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft consentirà l'apertura di Incidents e che quest'ultimo assicuri l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente con le più opportune attività atte al superamento del malfunzionamento.

I livelli di servizio prestati nell'ambito della software assurance (SA Benefits) sono:

	Software Assurance Benefit ("SAB") Web Support Incidents	SAB Phone and Professional Support
Prodotti in supporto SAB	Tutti i server con SA in fornitura che sono all'interno della fase mainstream del ciclo di vita del supporto.	Si
Disponibilità dei servizi	Telefono - non disponibile Web/Email solo - 6a-6p PST, M-F	Telefono - solo orario lavorativo Web - 24x7
Gestione della coda della Priority	No	No
Risposte in 1 ora	No. Sev 1 (crit-sit) - non disponibile Sev A - non disponibile Sev B - non disponibile Sev C - fino a 24 ore	No. Sev 1 (crit-sit) - non disponibile Sev A - entro 2 ore Sev B - entro 4 ore Sev C - entro 24 ore

In caso di malfunzionamento le Amministrazioni contraenti potranno contattare il Servizio di Assistenza Microsoft mediante il sito web <http://support.microsoft.com/> oppure il numero di telefono 02/70.398.398 della Microsoft e il fornitore stesso per il servizio di indirizzamento all'Assistenza Microsoft.



## **11. SLA DEI SERVIZI ONLINE MICROSOFT**

Nell'ambito della durata di ciascuna Subscription on line (Servizi di cloud computing erogati direttamente da Microsoft) in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente alle opportune attività atte al superamento del malfunzionamento/disservizio e garantisce che il Servizio Online Microsoft fornirà i livelli di erogazione del servizio descritti nel paragrafo 11.1 e successivi dei Livelli di Servizio per i Servizi Online Microsoft e secondo le modalità di seguito descritte.

In caso di malfunzionamento le Amministrazioni contraenti potranno contattare:

- il Servizio di Assistenza Microsoft mediante il sito web <http://support.microsoft.com/> oppure il numero di telefono della Microsoft 02/70.398.398;
- il fornitore per l'indirizzamento al servizio di Assistenza Microsoft.

### **11.1 Servizi Online Microsoft**

I livelli di servizio si applicano ai seguenti Servizi Online Microsoft:

- Bing Maps Enterprise Platform,
- Bing Maps Mobile Asset Management,
- Duet Enterprise Online,
- Dynamics CRM Online,
- Archiviazione Exchange Online,
- Exchange Online,
- Exchange Online Protection,
- Lync Online,
- Office Web Applications,
- Project Online,
- SharePoint Online,
- Translator API,
- Windows Azure Active Directory Rights Management,
- Windows Intune.

### **11.2 Definizioni**

Qualora Microsoft non raggiunga o non mantenga i Livelli di Servizio di seguito descritti per ciascun Servizio, l'Amministrazione Contraente potrà essere idonea a ricevere un credito per una parte dei corrispettivi mensili pagati per il servizio.



Le condizioni di seguito descritte restano valide durante il periodo di validità iniziale della sottoscrizione dell'Amministrazione; tuttavia, in caso di rinnovo della sottoscrizione, le condizioni in vigore all'inizio del periodo di rinnovo verranno applicate per tutto il periodo di rinnovo.

L'Amministrazione Contraente che ha acquistato un Servizio Online, idonea a ricevere un credito, riceverà il credito di servizio direttamente dal Fornitore.

**“Corrispettivi Mensili Applicabili al Servizio”:** indica i corrispettivi totali effettivamente pagati dall'Amministrazione Contraente per un Servizio che vengono applicati al mese in cui il Credito di Servizio è dovuto.

**“Tempo di Inattività”** indica un periodo durante il quale le funzionalità di un Servizio specificate nella tabella che segue non sono disponibili. Sono esclusi il Tempo di Inattività Pianificato e la mancata disponibilità di un Servizio a causa delle limitazioni non imputabili a Microsoft.

Servizio Online	Definizioni di Tempo di Inattività
Bing Maps Enterprise Platform e Bing Maps Mobile Asset Management	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale il Servizio non è disponibile in base a quanto stabilito dai data center di Microsoft, a condizione che l'Amministrazione Contraente acceda al Servizio utilizzando i metodi di accesso, autenticazione e rilevamento documentati negli SDK della Piattaforma Bing Maps.
Duet Enterprise Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
Dynamics CRM Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di leggere o scrivere dati del Servizio pur avendone l'autorizzazione appropriata. Ciò tuttavia non include la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio.
Archiviazione Exchange Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere ai messaggi di posta elettronica memorizzati nel loro archivio.
Exchange Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di inviare o ricevere messaggi di posta elettronica con Outlook Web Access.



Exchange Online Protection	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale la rete non è in grado di ricevere ed elaborare i messaggi di posta elettronica.
Office Web Applications	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di utilizzare le Applicazioni Web per visualizzare e modificare documenti di Office archiviati su un sito di SharePoint per il quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
Lync Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di vedere lo stato di presenza, condurre conversazioni di messaggistica istantanea o promuovere riunioni online <sup>1</sup> .
Project Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint con Project Web App per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
SharePoint Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
Translator API	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di eseguire traduzioni.
Windows Azure Active Directory Rights Management	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non possono creare né utilizzare documenti IRM e messaggi di posta elettronica.
Windows Intune	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale l'amministratore IT della Società o gli utenti autorizzati dalla Società non sono in grado di connettersi pur disponendo di credenziali valide.

<sup>1</sup>La funzionalità relativa alle riunioni online è applicabile solo al Servizio Lync Piano 2

“Evento Imprevisto” indica (i) qualsiasi evento singolo o (ii) qualsiasi gruppo di eventi che provoca un Tempo di Inattività.

“Tempo di Inattività Pianificato” indica periodi di Tempo di Inattività correlati alla rete, all’hardware, alla manutenzione del Servizio o ai relativi aggiornamenti. Microsoft pubblicherà comunicazioni o informerà l’Amministrazione Contraente riguardo all’inizio del Tempo di Inattività con un preavviso di almeno cinque (5) giorni.



“Servizio” o “Servizi”: indica il servizio o i servizi online indicati all’inizio del paragrafo 11.1.

“Credito di Servizio”: indica la percentuale dei Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio accreditati all’Amministrazione Contraente in seguito all’approvazione del reclamo da parte di Microsoft.

“Livello di Servizio”: indica le metriche di erogazione definite nel presente Contratto di Servizio che Microsoft accetta di rispettare per la fornitura dei Servizi, ad esempio la disponibilità mensile.

“Minuti Utenti”: indica il numero totale di minuti in un mese, meno tutto il Tempo di Inattività Pianificato, moltiplicato per il numero totale di utenti.

### 11.3 Livelli di Servizio

- (a) La “Percentuale del Tempo di Attività Mensile” di un Servizio è calcolata in base alla seguente formula:

---

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti; vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

- (b) Per quanto riguarda Bing Maps Enterprise Platform, Bing Maps Mobile Asset Management e Translator API, la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula anziché la formula riportata nell’Articolo (a):

---

Dove il Tempo di Inattività è misurato come il numero totale di minuti del mese in cui le funzionalità del Servizio definite nella tabella all’Articolo 11.2 non sono disponibili.

- (c) Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9%, l’Amministrazione Contraente potrà essere idoneo a ricevere il seguente Credito di Servizio:



Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

## 11.4 Reclami per il Credito di Servizio

Qualora non sia rispettata la Percentuale minima del Tempo di Attività Mensile indicato sopra per un Servizio, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare richiesta per un Credito di Servizio.

L'Amministrazione Contraente avvia un reclamo al supporto tecnico di Microsoft Corporation che includa: (i) la descrizione dettagliata dell'Evento Imprevisto, (ii) le informazioni riguardanti la durata del Tempo di Inattività, (iii) il numero e le ubicazioni degli utenti interessati (se applicabile) e (iv) le descrizioni dei tentativi effettuati per risolvere l'Evento Imprevisto quando si è verificato. Microsoft dovrà ricevere il reclamo e tutte le informazioni necessarie entro la fine del mese solare successivo al mese in cui si è verificato l'Evento Imprevisto.

Ad esempio, qualora l'Evento Imprevisto si verifichi il 15 febbraio, Microsoft dovrà ricevere il reclamo e tutte le informazioni necessarie entro il 31 marzo.

Microsoft analizzerà i reclami nel mese successivo ed entro quarantacinque (45) giorni dalla loro ricezione. Qualora all'Amministrazione Contraente spetti un Credito di Servizio, si applicherà tale credito ai Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio dell'Amministrazione Contraente.

## 11.5 Acquisto di più servizi

Qualora l'Amministrazione Contraente abbia acquistato più di uno dei Servizi elencati nel paragrafo 11.2 (non come pacchetto), potrà proporre reclami in conformità alla procedura descritta nel precedente Articolo 4 come se ciascun Servizio fosse coperto da un singolo Contratto di Servizio.

Ad esempio, qualora l'Amministrazione Contraente abbia acquistato sia Exchange Online che SharePoint Online (non nell'ambito di un pacchetto) e durante il periodo di validità della sottoscrizione un Evento Imprevisto avesse causato un Tempo di Inattività per entrambi i Servizi, l'Amministrazione Contraente potrebbe essere idoneo a ricevere due Crediti di Servizio distinti (uno per ciascun Servizio), proponendo due reclami ai sensi del presente Contratto di Servizio.

## 11.6 Acquisto di più servizi in pacchetti



Qualora l'Amministrazione Contraente acquisti i Servizi nell'ambito di un pacchetto, i Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio e il Credito di Servizio per ciascun Servizio verranno calcolati in misura proporzionale.



## 12. APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto/Noleggio Beni/Servizi;
- Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive;
- Appendice 3: Schede indicatori qualità;
- Appendice 4: Listino di riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice 5: Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell'EA Microsoft;
- Appendice 6: Modello Listino Corrente Microsoft EA - Corrispettivi;
- Appendice 7: Diritti e Servizi inclusi con la software assurance - novembre 2013;
- Appendice A: "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del contratto EA per GP Microsoft.