

ALLEGATO 3 - CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI LICENZE
D'USO MICROSOFT GOVERNMENT OPEN LICENSE E DEI SERVIZI
CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 1544



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO	4
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	Oggetto	5
3.2	Importo Globale Massimo	5
3.3	Durata	5
3.4	Importo Minimo Ordinabile	6
4.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	7
4.1	Caratteristiche tecniche dei prodotti software	7
4.2	Caratteristiche tecniche della Software Assurance	7
5.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
5.1	Servizio di consegna	8
5.2	Assistenza in remoto	9
5.2.1	Descrizione e requisiti del Contact Center	9
5.2.2	Livelli di servizio del Contact Center	9
5.2.3	Gestione delle richieste	10
5.3	Garanzia	10
6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	11
6.1	Attivazione del Sito Internet delle Convenzioni	11
6.2	Reportistica	11
6.3	Responsabile generale del servizio	11
6.4	Assicurazione Qualità	12
6.4.1	Piano di Qualità	12
7.	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	13
7.1	Verifiche ispettive	13
8.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	15
9.	INDICATORI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO	16
10.	ALLEGATI	16

Indice delle tabelle

Tab. 1 - Attività/Prodotti/Indicatori	16
---------------------------------------	----



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in acquisto di Licenze d'uso e Software Assurance presenti nel listino Microsoft Government Open License (GOL) e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

"Fornitore" si intende l'operatore economico (o, eventualmente, gli operatori economici) aggiudicatari della gara;

"Microsoft" si intende la Società detentrica del copyright sul software oggetto del presente Capitolato.

"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" si intende la data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;

"Data ordine" si intende la data di invio dell'Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul Sito della Convenzione;

"Data di consegna" si intende il giorno in cui i prodotti software risulteranno assegnati all'Amministrazione ordinante, sul sito Microsoft;

"Data di accettazione" si intende la data di esito positivo della verifica di conformità;

"Software Assurance" è una licenza mediante la quale vengono concessi i diritti per

- a) continuo aggiornamento dei prodotti software alle ultime versioni rilasciate da Microsoft,
- b) assistenza telefonica e tramite Web in modalità h24,
- c) formazione on-line;

"Prodotti Software" si intende l'insieme oggetto della fornitura, costituito dai codici prodotto presenti nel listino *Microsoft Government Open License*.

L'oggetto e la descrizione della fornitura sono riportati nei capitoli 3 e 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 ed i livelli di servizio richiesti si trovano nel capitolo 9.



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, Ordinatori 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 *Government Open License* 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.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Relativamente ai prodotti presenti nel listino Microsoft Government Open License (Microsoft GOL), gli oggetti della fornitura sono:

- Licenze d'uso (OLP NL Gov);
- Software Assurance (SA OLP NL Gov);
- Licenze d'uso e Software Assurance (LicSAPk OLP NL Gov).

Dovranno essere fornite le licenze relative all'ultima versione disponibile della edizione del pacchetto software, rilasciate ufficialmente dal produttore alla data di consegna.

3.2 Importo Globale Massimo

L'appalto è in Lotto Unico ed il Fornitore aggiudicatario della gara sarà obbligato a fornire Licenze relative ai prodotti software e Software Assurance per un importo globale massimo pari a euro 20.000.000,00 (ventimilioni/00). Nel caso in cui sussistano le condizioni previste ai par. 5.1 e 5.5 del Disciplinare di gara, i fornitori aggiudicatari saranno due e, pertanto, tale importo globale massimo sarà ripartito secondo le seguenti percentuali: 60% al miglior offerente, 40% al secondo miglior offerente. Le Amministrazioni, in quest'ultimo caso, potranno acquistare indifferentemente da uno dei due operatori economici aggiudicatari della Convenzione.

In Convenzione le Licenze d'uso o le Software Assurance possono essere acquistate sia separatamente (Prodotti Software indicati rispettivamente come "OLP NL Gov" o come "SA OLP NL Gov"), sia insieme come pacchetto "Licenza d'uso + Software Assurance" (Prodotti Software indicati come "LicSAPk OLP NL Gov").

Le sole Software Assurance possono essere acquistate secondo le modalità descritte al successivo par. 4.2.

3.3 Durata

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei volumi massimi definiti nel paragrafo 3.2 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione, che è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, così come definita nelle Condizioni Generali.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

I singoli Contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno durata di 12 (dodici) mesi, ovvero 24 (ventiquattro) mesi qualora sia richiesto il servizio di Software Assurance, decorrenti dalla Data di Accettazione.



3.4 Importo Minimo Ordinabile

Le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione dovranno emettere un ordine per l'acquisto di Licenze e/o Software Assurance per un importo totale uguale o superiore all'Importo Minimo Ordinabile (IMO), fissato a 35.000 (trentacinquemila) euro, IVA esclusa.



4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

4.1 Caratteristiche tecniche dei prodotti software

I prodotti software dovranno essere forniti nell'ultima versione disponibile alla data di consegna, nella edizione che includerà, non solo tutte le correzioni ai malfunzionamenti ma anche tutte le funzioni, rilasciate ufficialmente dal Produttore, che migliorano la disponibilità del servizio e le prestazioni.

I prodotti software dovranno essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

I prodotti software e gli aggiornamenti delle Software Assurance oggetto della fornitura dovranno essere in lingua italiana.

4.2 Caratteristiche tecniche della Software Assurance

La Software Assurance è un abbonamento con durata di 24 (ventiquattro) mesi che consente la manutenzione evolutiva del software, durante il periodo di validità, attraverso il continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft.

Inoltre consente l'accesso a servizi aggiuntivi, quali ad esempio supporto telefonico e sul Web, formazione per gli utenti finali.

La Software Assurance può essere acquistata in Convenzione separatamente (SA OLP NL Gov) esclusivamente qualora:

- 1) L'Amministrazione Contraente abbia già licenza Microsoft Office OEM acquisita con un nuovo Personal Computer purché l'Ordinativo di Fornitura sia inviato entro 90 giorni solari dall'acquisto del pc con la suddetta licenza;
- 2) L'Amministrazione Contraente rinnovi licenze già coperte da Software Assurance, purché l'Ordinativo di Fornitura sia inviato:
 - a. entro 90 giorni solari successivi alla scadenza di un accordo Microsoft Government Open License (GOL) con Software Assurance (SA);
 - b. entro 30 giorni solari successivi alla scadenza di un contratto Microsoft Enterprise Agreement.



5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati a seguito della fornitura delle licenze relative ai prodotti software inclusi nel listino Microsoft *Government Open License*.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto del Prodotto Software.

5.1 Servizio di consegna

Fermo restando che le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione dovranno emettere un ordine per l'acquisto di un quantitativo di Licenze e/o Software Assurance il cui importo totale sia uguale o superiore all'Importo Minimo Ordinabile (IMO), fissato a 35.000 (trentacinquemila) euro, IVA esclusa, l'attività di consegna si intende comprensiva di ogni onere relativo alla trasmissione delle e-mail/Fax necessari all'esecuzione dell'ordinativo, completato dall'Amministrazione con il download dell'oggetto della fornitura dal "*Volume Licensing Service Center*" di Microsoft (<http://licensing.microsoft.com>).

L'attività di ricezione degli Ordinativi di Fornitura sarà eseguita dal Fornitore attraverso il *Contact Center* di cui al successivo paragrafo 5.2.1.

Dal momento dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione, nel termine di 24 (ventiquattro) ore dall'invio del medesimo, potrà annullarlo; spirato il predetto termine l'ordinativo sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

Il Fornitore entro 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dalla "Data ordine" - sempre che l'Ordinativo di Fornitura non sia stato revocato - dovrà attivare la procedura, prevista da Microsoft, in modo tale da consentire all'Amministrazione di ricevere la "*Lettera di Benvenuto*", sulla quale saranno riportati gli elementi essenziali per l'accesso da parte della Pubblica Amministrazione al "*Volume Licensing Service Center*" di Microsoft.

Il Fornitore, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare immediata conferma, via e-mail, all'Amministrazione dell'avvenuta attivazione della procedura.

In seguito, il Fornitore invia all'Amministrazione il modulo "Microsoft 'Open License' Order Confirmation" contenente le informazioni per visualizzare elettronicamente la licenza e/o la Software Assurance oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, per eseguire il relativo download. L'amministrazione contraente potrà eseguire il download del relativo software in codice eseguibile e quindi installare lo stesso. Il download non include manuali d'uso per l'utente finale.

La consegna delle Licenze d'uso e/o delle Software Assurance, oggetto di ciascuna singola fornitura, dovrà avvenire entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni solari a decorrere dalla "Data ordine".

La data di ricezione della lettera contenente il modulo "Microsoft 'Open License' Order Confirmation" rappresenterà la data di consegna della fornitura.



5.2 Assistenza in remoto

5.2.1 Descrizione e requisiti del Contact Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un *Contact Center* che funzioni da:

- centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:
- informazioni sulla Convenzione, sulle modalità di ordine e di consegna;
- ricezione e smistamento ordini;
- informazioni sullo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento.

Il *Contact Center* del Fornitore dovrà avere:

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

Le chiamate al *Contact Center*, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un "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.

5.2.2 Livelli di servizio del Contact Center

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 12:30 e dalle 13:30 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 dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- a) 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;
- b) la percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- 1) che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- 2) a cui segue il segnale di occupato;
- 3) a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;



4) viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio)

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip S.p.A., tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

5.2.3 Gestione delle richieste

Apertura della chiamata via telefono e/o e-mail.

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta da parte dell'Amministrazione, comunicare alla stessa:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta;
- data e ora di ricezione della richiesta.

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per l'inoltro della richiesta o con altra modalità, tra quelle indicate al presente paragrafo, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento.

Chiusura della chiamata.

A fronte del soddisfacimento della richiesta che ha generato la chiamata, la chiusura della stessa potrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione contraente che ha effettuato la richiesta. Tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

5.3 Garanzia

Il Fornitore garantisce la funzionalità dei Prodotti Microsoft e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica del prodotto, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla "Data di Accettazione".



6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Attivazione del Sito Internet delle Convenzioni

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) dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A. così come indicato nel paragrafo 6 del Disciplinare di gara.

La compilazione del catalogo da parte del fornitore (o, eventualmente, i fornitori) 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 compilato dal fornitore (o, eventualmente, i fornitori) nonché ogni sua variazione dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore.

Il catalogo dei prodotti Microsoft oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali.

6.2 Reportistica

Il Fornitore 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 aggiudicatario successivamente all'aggiudicazione stessa, insieme agli elementi per eseguire l'invio (indirizzi, logon).

Tale modalità potrà essere: invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica, upload tramite apposita procedura sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A., altra analoga modalità.

Le tempistiche legate all'invio dei dati richiesti sono indicate nell'appendice 1 del Capitolato tecnico "Flussi dati per il sistema di monitoraggio", a cui si rimanda.

6.3 Responsabile generale del servizio

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile generale del Servizio.

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea 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.

Il Responsabile generale del Servizio avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con Consip S.p.A. e le Amministrazioni;



- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- 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 S.p.A., sull'andamento della Convenzione come descritto precedentemente;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A..

6.4 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.

6.4.1 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 dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

7.1 Verifiche ispettive

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

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore 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 a Consip S.p.A. in copia conoscenza.

Tali costi saranno pari al massimo allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi, fino ad un importo massimo pari a euro 25.915,00 (venticinquemilanovecentoquindici/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.

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 gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a 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 sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato Ordinativi di Fornitura; il Fornitore 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 di 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. Tale verifica dovrà essere effettuata non appena l'Amministrazione abbia ricevuto la "lettera di benvenuto" riportante quanto necessario per garantire l'accesso al "*Volume Licensing Service Center*" di Microsoft, e comunque entro e non oltre 10 giorni solari dalla data di ricezione della "*Lettera di Benvenuto*".

Delle operazioni verrà redatto apposito documento di verifica, che verrà considerato quale accettazione della fornitura.

Trascorso il termine entro il quale l'Amministrazione è tenuta a procedere alla verifica di conformità, tale verifica si intenderà superata con esito positivo e, pertanto, la data di scadenza del suddetto termine verrà considerata quale Data di Accettazione della fornitura.

In caso di esito negativo della verifica, qualora il Prodotto Software non sia rispondente a quanto indicato in fase di emissione dell'ordine, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a rendere disponibile il Prodotto Software effettivamente ordinato entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della relativa denuncia di non conformità, pena l'applicazione di penali, di cui alla Convenzione.

In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche, l'Amministrazione dovrà darne tempestiva comunicazione al Fornitore mediante e-mail al *Contact Center* di cui sopra.



9. INDICATORI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

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 Software e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati in Appendice 3, allegata al presente Capitolato Tecnico.

Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità			
		Caratt.	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ
Consegna	Codice licenza, Software Assurance	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
Reportistica	Codice licenza, Software Assurance	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna reportistica
Gestione operativa Contact Center	Codice licenza, Software Assurance	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa Contact Center	Codice licenza, Software Assurance	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perse
Conformità ordinativi	Codice licenza, Software Assurance	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati

Tab. 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

10. ALLEGATI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico i seguenti allegati:

- Appendice 1: Flussi dati di alimentazione del sistema
- Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 3: Schede indicatori qualità
- Appendice 4: Listino Microsoft *Government Open License*, dicembre 2014.