

CAPITOLATO TECNICO

**PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT E DEI
SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.
OTTAVA EDIZIONE**

ALLEGATO 2

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

Indice

1.PREMESSA	2
2.CONTESTO	4
3.OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	5
4.MASSIMALI E DURATA	8
5.DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	8
6.VANTAGGI DELLA SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT	13
7.SLA DELLE LICENZE ONLINE MICROSOFT	14
8.MODALITA' DI ESECUZIONE	14
9.MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	17
10.VERIFICHE DI CONFORMITÀ	18
11.REQUISITI DI QUALITA'	20
12.APPENDICI	21
13. CYBERSICUREZZA	21



1. PREMESSA

1.1 Sintesi della Fornitura disciplinata dal Capitolato Tecnico

Il presente documento, suddiviso in dodici capitoli, disciplina per la Pubblica Amministrazione gli aspetti della fornitura di Licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement (Licenze d'uso Microsoft EA), relative al software proprietario del produttore Microsoft.

Sono disciplinati anche i servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

1.2 Sintesi del contenuto del Capitolato Tecnico

Il presente Capitolato Tecnico, per ciascun capitolo descrive:

- il contesto dell'iniziativa relativa alla fornitura disciplinata - par. 2;
- l'oggetto e la descrizione della fornitura - par. 3;
- i massimali, la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi - par. 4;
- le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura - par. 5;
- i livelli di servizio richiesti - par. 6 e 7;
- le modalità di esecuzione della fornitura - par. 8;
- le attività di monitoraggio delle forniture - par. 9;
- le modalità e gli strumenti per l'esecuzione delle verifiche di conformità - par. 10;
- i requisiti di qualità, e lista delle appendici - par. 11 - 12.

1.3 Definizioni e Glossario del Capitolato Tecnico

Di seguito si elencano le principali definizioni, limitate e applicate al contesto delle forniture in oggetto:

"Fornitore": l'operatore economico aggiudicatario della gara;

"Microsoft"/Produttore: si intende la Società detentrica del copyright sul software oggetto del presente Capitolato e la persona giuridica Microsoft produttore delle Licenze d'uso Microsoft EA;

CSP: si intende il "Cloud Solution Provider" ovvero l'operatore economico aggiudicatario della gara che erogherà i servizi cloud (subscriptions).

"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;

"Consociata Iscritta": per la presente Convenzione deve intendersi, anche in deroga a quanto previsto nell'Appendice A del Capitolato tecnico e nei documenti Microsoft in genere, le Amministrazioni o Enti come definite/i all'articolo 1, comma 1, lett. a), delle Condizioni Generali;

"CVCN": Centro di Valutazione e Certificazione nazionale, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 (convertito con L. n. 109/2021) presso l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale;

"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 per la Convenzione in esame;

"Data di Accettazione": la data di esito positivo della verifica di conformità;

"Data di consegna": la data di ricezione per l'Amministrazione contraente delle e-mail "lettera di benvenuto" e/o "lettera di comunicazione", con la quale sul sito VLSC di Microsoft la fornitura risulta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



assegnata all'Amministrazione ordinante;

“Licenza d’uso on-premises” (Licenza d’uso in locale): s’intende la licenza a tempo indeterminato (Licenza d’uso in acquisto) o a tempo determinato (Licenza d’uso in locazione) che permette di installare, scaricare, accedere e ad utilizzare un prodotto presso l’infrastruttura informatica dell’Amministrazione Contraente (interna/inhouse o esterna/outourcing);

“Licenza d’uso Online”: è la Licenza che consente alle Amministrazioni la fruizione diretta, via internet, delle funzioni informatiche tecnologiche e/o applicative disponibili da uno o più prodotti software della Microsoft, costantemente aggiornati nel corso della validità contrattuale.

“VLSC”: Volume Licensing Service Center, sito della Microsoft

(<https://www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/default.aspx>) per l’accesso alle licenze e al software Microsoft in licenza d’uso;

“Licenza d’uso Microsoft EA”: sono le licenze d’uso dell’offerta Microsoft EA, del tipo:

- licenza d’uso on-premises a tempo indeterminato (in acquisto):

relativa allo specifico prodotto software e alla software assurance del medesimo specifico prodotto software o, relativa alla sola software assurance del medesimo specifico prodotto software;

- licenze d’uso Subscription on-premises a tempo determinato (licenza in locazione) relative allo specifico prodotto software ed alla software assurance del medesimo specifico prodotto, per tutto il periodo di locazione;

licenze d’uso Subscription Online: sono le licenze a tempo determinato relative a prodotti software di tipo Online le cui funzionalità sono costantemente aggiornate e fruite dall’Amministrazione Contraente via internet;

“Licenze d’uso Microsoft EA – Famiglia di prodotti I: tutti i prodotti della famiglia “Microsoft 365” (come indicato nell’Appendice 4), che prevedono la possibilità di essere utilizzate in modalità online (Subscription), indicate al par. 3 - Oggetto e descrizione della fornitura;

“Licenze d’uso Microsoft EA – Famiglia di prodotti II: tutti gli altri prodotti ricompresi nel listino.

Tali prodotti possono essere di tipo:

- a) “Online”:

sono licenze d’uso che consentono alle Amministrazioni la fruizione diretta, via internet, delle funzioni informatiche tecnologiche e/o applicative; la gran parte di esse hanno l’opzione Dual Use Right che prevede la possibilità di essere utilizzate in modalità on-premises o on line (Subscription), appartenenti alle famiglie dei relativi prodotti software Microsoft, indicate al par. 3 - Oggetto e descrizione della fornitura;

- b) “On-Premises”:

sono le licenze d’uso dell’offerta Microsoft EA, appartenenti alle famiglie dei relativi prodotti software Microsoft, indicate al par. 3, Oggetto e descrizione della fornitura.

“EA”: Enterprise Agreement Microsoft, offerta d’acquisizione che propone, tra l’altro, la fornitura per un minimo di 250 licenze d’uso (ad esempio, di almeno uno dei componenti della piattaforma del software Enterprise (Sistema Operativo Windows per PC, Office, Client Access License Suite (CAL Suite e/o le relative licenze on-line) e di tutto il restante software prodotto dalla Microsoft;

“software assurance”: è la denominazione commerciale assegnata dalla Microsoft all’offerta costituita dall’aggiornamento evolutivo di uno specifico prodotto software reso dalla stessa Microsoft immediatamente fruibile dall’acquirente e da un insieme di vantaggi e servizi informatici correlati al prodotto software – detti Benefici della software assurance;

“aggiornamento evolutivo (upgrade)”: è l’aggiornamento alla nuova versione di un prodotto software che aggiunge nuove funzionalità (le correzioni dei difetti presenti nei prodotti software già rilasciati in commercio non costituiscono nuove funzionalità);

Prodotto: sono tutte le Licenze d’uso Microsoft EA così come indicate al capitolo 3) Oggetto e descrizione della fornitura e suoi successivi aggiornamenti;

prodotto software: indica tutti i pacchetti software della Microsoft relativi alle Licenze d’uso Microsoft EA così come indicate al capitolo 3) Oggetto e descrizione della fornitura e suoi successivi aggiornamenti;

Sistema: Sistema telematico degli acquisti per la Pubblica Amministrazione accessibile dal sito www.acquistinretepa.it;

Altre definizioni: si veda anche l’Appendice 1 del Capitolato Tecnico, recante “Struttura del listino e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



principali Clausole commerciali dell'EA della 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 il compito di individuare, nel rispetto della normativa in materia di scelta del contraente, imprese fornitrici di beni e servizi. Le imprese, così individuate, 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, alla Consip viene conferito l'incarico di stipulare convenzioni per l'acquisto di beni e servizi per conto del Ministero e delle altre amministrazioni.

Al fine di potenziare l'architettura nazionale cibernetica, con il Piano Nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica di marzo 2017, AGID ha assunto il compito di «dettare indirizzi, regole tecniche e linee guida in materia di sicurezza informatica e di omogeneità degli standard, assicurare la qualità tecnica e la sicurezza dei sistemi informativi pubblici e della loro rete di interconnessione e monitorare i piani ICT delle amministrazioni pubbliche».

Attraverso il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024 (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale"), AgID ha proseguito la propria attività per la regolamentazione della cyber security già avviata negli anni precedenti, tenendo tuttavia conto del trasferimento all'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), ai sensi del Decreto Legge n. 82/2021, di tutte le competenze in materia di cybersicurezza e cyber resilience, e di conseguenza della profonda revisione dell'Architettura Nazionale Cyber, anche alla luce dell'adozione, in data 17 maggio 2022, della Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026 e dell'annesso Piano di implementazione.

In particolare, in base a quanto disciplinato dal relativo art. 7, fra le funzioni ad essa assegnate, l'Agenzia assume tutte quelle già attribuite al DIS e al CVCN (Centro di valutazione e certificazione nazionale) dal D.L. 105/2019, nonché ai sensi del comma 1, lett. m) del succitato articolo, "assume tutte le funzioni in materia di cybersicurezza già attribuite all'Agenzia per l'Italia digitale dalle disposizioni vigenti e, in particolare, quelle di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché quelle in materia di adozione di linee guida contenenti regole tecniche di cybersicurezza ai sensi dell'articolo 71 del medesimo decreto legislativo".

Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 17 maggio 2022, è stata altresì adottata la Strategia nazionale di Cybersicurezza 2022-2026 e il relativo Piano di implementazione (richiesto all'art. 2 comma 1 lett. b del DL 82/21, convertito in legge n.109, 4 agosto 2021). La strategia, definita dall'ACN, prevede il raggiungimento di 82 misure entro il 2026 con l'obiettivo di: proteggere asset strategici nazionali attraverso un approccio risk based e un quadro normativo efficiente per una transizione digitale resiliente del Paese; rispondere alle minacce e crisi cyber nazionali attraverso sistemi di monitoraggio, rilevamento, analisi e processi di sicurezza; sviluppare tecnologie digitali sicure attraverso strumenti e iniziative che supportino attività di ricerca, centri di eccellenza e imprese del settore.

Le sfide delineate dalla Strategia Nazionale sono: assicurare la transizione digitale della PA e del settore produttivo, prevedere e mitigare l'evoluzione della minaccia cyber, contrastare la disinformazione online

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



e garantire l'esercizio delle libertà fondamentali, coordinare settore pubblico e privato in risposta a crisi cyber, garantire autonomia strategica nazionale ed europea nel settore digitale.

Con DPCM n.92 del 18 maggio 2022, è stato reso noto il regolamento, entrato in vigore il successivo 30 luglio, che definisce procedure, requisiti e termini per la convalida dei laboratori accreditati di prova (LAP) a sostegno del Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale (CVCN). Il 30 giugno è iniziata l'operatività del CVCN, per la valutazione di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati presso infrastrutture che supportano la fornitura di servizi o funzioni fondamentali per lo Stato.

A seguito del conflitto russo-ucraino, è divenuto necessario proteggere ulteriormente i sistemi informatici delle amministrazioni pubbliche da potenziali rischi connessi alla crisi generatasi e testare la resilienza dello spazio cyber nazionale. L'art. 29, Rafforzamento della disciplina cyber, parte del decreto-legge n.21 (Misure urgenti per contrastare gli effetti economici e umanitari della crisi ucraina) del 21 marzo 2022, convertito con modificazioni in Legge n.51 del 20 maggio 2022, è intervenuto al fine di rafforzare la sicurezza dello spazio cibernetico nazionale esposto a rischi a seguito dell'invasione russa dell'Ucraina. Il decreto, convertito in legge, richiede alle amministrazioni pubbliche la diversificazione di prodotti e servizi tecnologici di sicurezza informatica. La richiesta è derivata dal potenziale rischio connesso alla fornitura da parte di aziende collegate alla Federazione Russa, di servizi e prodotti la cui assenza di aggiornamenti e manutenzioni potrebbe pregiudicare, in sintesi, la sicurezza di reti, sistemi informativi e servizi informatici pubblici.

Le categorie di prodotti e servizi interessate, indicate anche tramite circolare dell'ACN, sono quelle volte ad assicurare: funzioni di sicurezza dei dispositivi (endpoint security), compresi applicativi antivirus, antimalware ed endpoint detection and response (EDR); web application firewall (WAF). La circolare dell'ACN ha posto l'attenzione sulla cybersicurezza delle PA, l'importanza di un approccio risk based nella rilevazione di rischi e minacce, oltre che sulla definizione di un processo di adozione di nuove soluzioni tecnologiche che garantisca alle amministrazioni pubbliche di accrescere la sicurezza del proprio sistema digitale.

Con i due DPCM del 15 giugno (GU Serie Generale n.151 del 30 giugno) e 1° settembre 2022 (GU Serie Generale n.246 del 20 ottobre), sono state altresì trasferite in capo all'ACN le funzioni in materia di cybersicurezza precedentemente in capo al Ministero dello sviluppo economico (MISE), e al Dipartimento per la trasformazione digitale.

Al fine di dare attuazione alla Strategia nazionale di cybersicurezza e di rendere effettivo il relativo piano di implementazione, alle risorse già previste dal PNRR sono stati aggiunti due fondi per la cybersicurezza istituiti con la legge di Bilancio per l'esercizio delle funzioni pubbliche del 2023. Il primo fondo si riferisce agli investimenti che andranno a implementare il conseguimento dell'autonomia tecnologica in ambito digitale e l'innalzamento dei livelli di cybersicurezza dei sistemi informativi. Il secondo fondo è, invece, destinato a finanziare la gestione operativa dei progetti di cybersicurezza. L'ACN avrà il compito di indirizzare, coordinare e monitorare l'attuazione del Piano di implementazione della Strategia nazionale di cybersicurezza.

Consip S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara per soddisfare le esigenze delle amministrazioni centrali e locali.

Le Amministrazioni aderiranno alla Convenzione relativa alla fornitura di Licenze Microsoft EA qualora, dalla valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico, risulti:

- motivata l'impossibilità di accedere a soluzioni già disponibili all'interno dell'Amministrazione medesima,
- a software liberi o a codici sorgente aperti, adeguati alle esigenze da soddisfare;
- motivata la scelta di acquistare Prodotti del licensing Microsoft EA di tipo on-premises e/o di tipo Online;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



- che detto acquisto di Prodotti del licensing Microsoft EA, anche in composizione di licensing on-premises e online, sia economicamente più conveniente tra i differenti modelli di commercializzazione delle licenze d'uso Microsoft.

3. OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Licenze d'uso Microsoft EA

I prodotti software delle piattaforme Microsoft oggetto della presente Convenzione sono raggruppati per macro categorie nei gruppi di famiglie I (Microsoft 365) e II ("Tutti gli altri prodotti ricompresi nel listino come indicato nell'Appendice 4).

Le famiglie dei due Gruppi sopra indicate, i prodotti software di appartenenza e le relative licenze d'uso Microsoft EA, sono mensilmente aggiornati.

La lista dei prodotti della Famiglia I e II potranno variare nel corso della durata della convenzione.

Tutte le licenze d'uso Microsoft EA di interesse per la PA, oggetto della fornitura, sono riportate nel Listino di "Licenze d'uso Microsoft EA Fascia D" di cui rispettivamente all'Appendice 4-1.

Il listino riporta per ciascun prodotto le denominazioni della famiglia software e del Gruppo di appartenenza.

Il Listino di Riferimento delle "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", di cui all'Appendice 4 del Capitolato Tecnico potrà essere mensilmente aggiornato sul portale dedicato all'approvvigionamento delle forniture.

Nuovi codici prodotto potranno essere inseriti solo nell'ambito delle famiglie di prodotti già presenti.

Con riferimento ai prodotti software previsti nel Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", (Appendice 4 del Capitolato tecnico), le modalità d'uso, le condizioni e le limitazioni, sono indicate nei documenti "Condizioni relative ai Prodotti" e "Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online" (presenti sul sito web della Microsoft come più avanti specificato). Rispetto alle suddette condizioni/limitazioni, prevalgono le condizioni e limitazioni indicate all'Appendice 1 del Capitolato Tecnico, recante "Struttura del listino e principali clausole commerciali dell'EA Microsoft".

Il documento "Condizioni relative ai Prodotti" sopra riportato è pubblicato e aggiornato sul sito Microsoft nell'ambito della regione "EMEA", settore commerciale "Public Sector", tipo di documento "PUR/Product Terms" - alla pagina web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, con il seguente nome del relativo file "MicrosoftProductTerms(WW)(Italian) (mese/anno di pubblicazione)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

Il documento "Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online" sopra riportato è pubblicato e aggiornato sul sito Microsoft alla pagina web <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products> con il seguente nome del relativo file "MicrosoftOnlineServicesTerms(Italian)(mese/anno di pubblicazione)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

Ogni software in licenza d'uso on-premises, dovrà essere originale e conforme a quanto previsto nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software).

Ogni software il licenza d'uso online e le rispettive funzionalità erogate dovranno essere conformi a quanto previsto nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software).

L'oggetto della fornitura comprende anche i servizi e "Benefici" relativi alla Software Assurance (ove previsti), i servizi connessi e relativi livelli di servizio, di cui ai par. 5, 6 e 7.

3.1.1 Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi

La descrizione della struttura del Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", nonché le clausole che disciplinano le forniture di Licenze d'uso Microsoft EA di tutti i singoli contratti attuativi sono riportate nell'Appendice 1 – "Struttura listino e principali clausole commerciali dell'Enterprise Agreement" e nella Appendice A – "Restrizioni e Diritti di utilizzo Aggiuntivi" del Capitolato Tecnico (documento Microsoft).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



In caso di contrasto, l'Appendice 1 prevale sull'Appendice A.

Di seguito si riportano le principali clausole contrattuali da applicare ai singoli contratti attuativi: la Fornitura Iniziale (così come descritta nell'Appendice 1) può essere composta sino a 3 (tre) differenti gruppi (Profili Enterprise) di Prodotti della piattaforma desktop (Prodotti Enterprise, come definiti all'Appendice 1);

- ciascun Profilo Enterprise è assegnato ad un numero di utenti o dispositivi predeterminato;
- tutti i Prodotti Enterprise appartenenti allo stesso Profilo Desktop devono essere acquisiti in quantità eguale, pari al numero di utenti o dispositivi assegnato al Profilo stesso;
- la fornitura di ciascun Prodotto Enterprise può contenere Licenze d'uso Microsoft EA di natura "on-premises" o di natura "Subscription Online" o una combinazione numerica delle due;
- il quantitativo minimo ordinabile (QMO) della Fornitura Iniziale è di 250 Licenze d'uso Microsoft EA di Prodotti Enterprise.
- qualora la fornitura includa un Prodotto Enterprise "on-premises", la quantità di Licenze d'uso Microsoft EA di Prodotti Enterprise della Fornitura Iniziale dovrà coprire tutti gli utenti e/o dispositivi.
- è possibile aderire ad un solo Enterprise Agreement, non è quindi possibile aderire ad un ulteriore Enterprise Agreement prima della naturale scadenza triennale dello specifico contratto esecutivo.

Nel periodo di durata del contratto attuativo, tutti i Prodotti oggetto della presente Convenzione possono essere forniti alla Pubblica Amministrazione nell'ambito di detti contratti solo ed esclusivamente con ordinativi immessi dal portale degli acquisti della PA (www.acquistinretepa.it), rimanendo esclusi gli ordini diretti sul sito VLSC o altro sito o portale di Microsoft.

Con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, le Amministrazioni Aderenti alla Convenzione potranno richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

3.1.2 Listini delle Licenze Microsoft EA e aggiornamenti per la Convenzione Microsoft EA

Ad ogni aggiornamento del Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", i corrispettivi di Convenzione sono determinati applicando all'importo unitario relativo a ciascuna Licenza d'uso Microsoft EA lo sconto di aggiudicazione del Gruppo di appartenenza della Licenza stessa. I corrispettivi di convenzione sono espressi sino alla seconda cifra decimale, determinata con la regola dell'arrotondamento. Il listino di Riferimento, di cui all'Appendice 4 del presente Capitolato Tecnico, così aggiornato ed adeguato costituisce il "Listino di Convenzione".

Il Listino di Convenzione è oggetto di aggiornamento nel corso della durata della Convenzione e sino alla chiusura di tutti i singoli contratti attuativi. L'aggiornamento della casa madre include l'inserimento e/o rimozione e/o variazione delle singole Licenze d'uso Microsoft EA e/o degli importi unitari delle singole Licenze d'uso Microsoft EA.

Il primo aggiornamento è relativo al mese di attivazione della Convenzione Microsoft EA. Si richiede al fornitore l'aggiornamento del listino di riferimento ogni mese successivo a quello di attivazione per l'intera durata della Convenzione. L'aggiornamento dei listini deve essere consegnato a Consip entro 14 giorni antecedenti il primo giorno del mese in aggiornamento nei formati elettronici "foglio di calcolo" e "PDF", e interamente firmati digitalmente, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

L'aggiornamento del listino include anche la comunicazione a Consip delle seguenti liste distinte, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione: "lista degli aggiornamenti", in termini di:

- i) nuovi codici prodotti,
- ii) codici prodotti rimossi,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



iii) codici prodotti di cui è variato solo il corrispettivo;

a) “lista delle correlazioni”, contenenti:

i) le correlazioni tra codici prodotti nuovi e codici prodotti rimossi (sostituzione di codici prodotto o inclusione di un codice prodotto in uno o più codici prodotto o viceversa) e le analisi dei corrispettivi dei prodotti in correlazione,

ii) i nuovi codici prodotti privi di correlazione, perché relativi a nuovi prodotti software (non di prodotti software oggetto di evoluzione tecnologica che sono invece in correlazione con codici prodotti che sostituiscono altri),

iii) i codici prodotti rimossi privi di correlazione (prodotti software completamente ritirati dal mercato e non sostituiti o inclusi con altri codici prodotti nuovi o già esistenti);

b) della lista “variazioni di corrispettivi” dei codici prodotto per cui è variato il solo prezzo;

c) “lista degli aggiornamenti delle famiglie di Licenze d’uso Microsoft EA/prodotti software e Gruppo di appartenenza”, in termini di:

i) nuove famiglie e relativo Gruppo di appartenenza di ciascuna di esse,

ii) famiglie rimosse e relativo Gruppo di appartenenza.

Qualora un mese non preveda alcun aggiornamento, si richiede, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione, di inviare la relativa comunicazione a Consip S.p.A..

All’interno della **famiglia di prodotti di tipo II**, l’acquisto della tipologia di licenze “online (anche Dual Use Right)” sarà permesso alle sole Amministrazioni che in precedenza disponevano già di licenze Cloud” a prescindere dalla pregressa modalità di acquisizione delle stesse.

Tale verifica sarà necessaria a fronte di ogni singola fornitura prima che possa essere accettato l’ordinativo dal fornitore.

4.MASSIMALI E DURATA

4.1 Importo Globale Massimo

L’appalto è in Lotto Unico per un Importo Globale Massimo di cui, e come meglio specificato, all’ art. 4 del disciplinare di gara.

4.1.1 Forniture Iniziale e Forniture Successive

L’Importo Globale Massimo è suddiviso in Importi Massimi di cui all’ art. 4 del disciplinare di gara.

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

Qualora l’Amministrazione Contraente stia rinnovando Software Assurance o le Licenze “Subscription” in base a uno o più contratti precedenti, la data di entrata in vigore sarà il giorno successivo alla scadenza del primo contratto. Negli altri casi la data di entrata in vigore sarà la Data di Consegna.

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata massima di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione/Data di Consegna con scadenza l’ultimo giorno del 36° (trentaseiesimo) mese (ad esempio, se la Data di Accettazione è il 2 dicembre 2023, il contratto attuativo scadrà il 31 dicembre del 2026).

5.DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



5.1 Servizio di consegna

5.1.1 Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA

Le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione dovranno emettere un ordine per l'acquisto di un quantitativo minimo di Licenze d'uso Microsoft EA, così come descritto al precedente par. 3.1.1.

L'Amministrazione entro 2 (due) giorni lavorativi dall'invio dell'ordine, potrà revocarlo; 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.

L'attività di ricezione degli Ordinativi di Fornitura sarà eseguita dal Fornitore attraverso il *Customer Care* di cui al successivo par. 5.3.

Il Fornitore entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla "Data ordine" – sempre che l'Ordinativo di Fornitura non sia stato revocato – dovrà confermare l'accettazione dell'ordinativo attraverso il Sistema. Qualora l'Ordinativo di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria, l'Ordinativo di Fornitura medesimo non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo stesso. In tal caso l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.

Il Fornitore entro 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dalla "Data ordine" dovrà attivare la procedura, prevista da Microsoft, in modo tale da consentire all'Amministrazione di ricevere – sempre dallo stesso Fornitore - la "*Lettera di Benvenuto*", nel caso di Fornitura Iniziale, o la "*Lettera di comunicazione*" nel caso di Fornitura Successiva, per consentire all'Amministrazione l'accesso al sito VLSC, ed eventualmente ai portali Microsoft 365 per la gestione delle Licenze Subscription online della Microsoft, presso i quali potrà verificare le Licenze d'uso Microsoft EA on-premises e/o le Subscription Online assegnate e le relative quantità ed accedere alle stesse.

Nel caso in cui la fornitura (Iniziale o Successiva) comprenda Subscription online, le "Lettere" sopra citate devono contenere anche l' "*Invito all'Attivazione delle Licenze Online*", tale da consentire all'Amministrazione l'immediata verifica della disponibilità e la relativa attivazione tramite i portali di gestione Microsoft.

Dal sito VLSC l'Amministrazione potrà invece immediatamente verificare la disponibilità del Software in licenza d'uso on-premises.

Il Fornitore, entro il medesimo precedente termine, dovrà dare all'Amministrazione conferma dell'ordine e tempestiva comunicazione a mezzo di posta elettronica certificata anche dell'avvio della procedura di presa in carico dalla Microsoft dell'ordinativo.

Per servizio di consegna delle licenze si intende la trasmissione all'Amministrazione dell'e-mail della "lettera di Benvenuto/Comunicazione" contenente gli elementi necessari per i) l'accesso immediato dell'Amministrazione Contraente al sito VLSC della Microsoft, ii) la notifica dell'assegnazione delle licenze d'uso on-premises e/o online e delle relative quantità, iii) la verifica immediata tramite la funzione di download della disponibilità del software in licenza d'uso on-premises e, nel caso in cui l'ordine includa le licenze Subscription Online, iv) l'accesso immediato dell'Amministrazione Contraente ai portali Microsoft per la gestione di dette licenze e per la verifica immediata, tramite la funzione di attivazione, della relativa disponibilità.

L'attività di consegna si intende comprensiva di ogni onere relativo alle operazioni sul Sistema, alla trasmissione delle e-mail e al supporto necessario all'Amministrazione per l'esecuzione dell'ordinativo che si completa con il download dal sito VLSC per le Licenze d'uso Microsoft EA on-premises e/o con l'attivazione delle Licenze Subscription online, dai portali Microsoft 365 della Microsoft.

L'Amministrazione, ricevuta dal Fornitore la "lettera di Benvenuto" o la "lettera di Comunicazione", effettuerà una verifica sulla consegna, in termini di: i) accessibilità al sito VLSC (per le licenze on-premises) e ai portali Microsoft 365 (per le licenze Subscription Online), ii) verifica delle licenze d'uso on-premises e online assegnate e delle relative quantità, della disponibilità della funzione di download del software relativo alle licenze d'uso on-premises acquistate, e della disponibilità della funzione di attivazione dai portali di gestione delle licenze Subscription online acquistate.

In caso di esito positivo della verifica di consegna (verifica di conformità, punto a, del par. 10.1 del Capitolato tecnico), la data di ricezione di una delle due precedenti e-mail è la "Data Consegna" della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



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: https://www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/](http://https://www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) 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 che non include la sola "Software Assurance"

Allorquando l'Amministrazione sottoscrive per la prima volta un contratto di licensing EA): l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di benvenuto" (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 novembre 2023	Lettera di benvenuto: entro il 30 dicembre 2023
---------------------------------------	---

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 programma di licensing Microsoft): l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di benvenuto" (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 giorni dalla 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 2023	Lettera di benvenuto: entro il 30 ottobre 2023
--	--

Per il solo caso di un precedente contratto Microsoft EA, nel caso in cui la "Data di Accettazione" della fornitura, 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 novembre 2023	Lettera di comunicazione: entro il 20 dicembre 2023
-----------------------------------	---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



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 novembre 2023	Lettera di comunicazione entro il 20 dicembre 2023
---------------------------------------	--

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 novembre 2023	Lettera di comunicazione entro il 30 novembre 2023
--------------------------------------	--

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 dei Fornitori) dovrà 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:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



- 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%.

Il Fornitore, alla chiamata (o ricezione e-mail) deve comunicare all'amministrazione, contestualmente e via e-mail (se indicato indirizzo): num. di chiamata, data ed ora registrazione.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel par. 8.3.

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 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/dovranno 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 del software Microsoft

Il Fornitore 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), anche attraverso il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft (per il periodo di Garanzia), garantirà/garantiranno alle Amministrazioni Contraenti la disponibilità di qualsivoglia indicazione in ordine ad eventuali malfunzionamenti ("bug") del software, alle relative correzioni (Fix) e alle

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



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 dovranno contattare il Customer Care del/i fornitore/i, che provvederà ad attivare il Servizio di Assistenza Microsoft o a fornire i recapiti per un contatto diretto con la Microsoft, assicurando in ogni caso la corretta esecuzione del supporto richiesto.

5.5 Referenti delle Amministrazioni Contraenti

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

- **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.VANTAGGI DELLA SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT

Il fornitore garantisce che gli aggiornamenti dei diritti e servizi inclusi con la software assurance siano 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 consenta 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.

Nella guida alla Convenzione vengono illustrate le principali condizioni del supporto telefonico da Software Assurance e le principali modalità di calcolo delle quantità dei servizi di supporto.

7. SLA DELLE LICENZE ONLINE MICROSOFT

Nell'ambito della durata di ciascuna Licenza Subscription Online in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente al servizio di Assistenza Microsoft per le opportune attività atte al superamento del malfunzionamento/disservizio e garantisce che fornirà i livelli di servizio descritti nel "Contratto di Servizio per Microsoft Online Services", limitatamente ai prodotti software rappresentati dalle relative Licenze d'uso Microsoft EA presenti nel Listino Microsoft EA per l'Utente Finale (Appendice 4 del Capitolato tecnico).

In caso di malfunzionamento le Amministrazioni contraenti potranno contattare il Fornitore per l'indirizzamento al servizio di Assistenza Microsoft.

Il "Contratto di Servizio per Microsoft Online Services" è aggiornato e pubblicato sul sito Microsoft - nell'ambito della regione "EMEA", settore commerciale "Public Sector", tipo di documento "Online Services SLA" - della pagina web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, con il seguente nome del relativo file "Service Level Agreement for Microsoft Online Services (WW)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il Fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

8.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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



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

8.1 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 par. 15 del Capitolato d'Oneri .

La compilazione del catalogo da parte dell'Aggiudicatario è, difatti, propedeutica all'attivazione della Convenzione e alla fruibilità dell'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 dei 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.

8.2 Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA

È a carico del fornitore la predisposizione mensile dei listini della Convenzione Microsoft EA.

8.3 Reportistica

I livelli servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

8.4 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, 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 par. 8.4;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A..

8.5 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.

8.6 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.

9. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

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

9.1 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni Contraenti (Ordini di Fornitura), 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 (o, eventualmente, dai Fornitori), la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN ISO/IEC 17020- apposite verifiche ispettive.

Rimane ferma la possibilità per Consip di effettuare verifiche ulteriori anche nell'ipotesi in cui il budget a carico del fornitore sia esaurito, assumendone in proprio le spese.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente a Consip nei tempi indicati nella Convenzione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



Resta inteso che con riferimento a eventuali verifiche ispettive successive alla prima, ai fini della determinazione dell'ammontare degli Ordini di fornitura emessi, saranno presi in considerazione solo quelli emessi in data successiva alla precedente verifica.

Per l'espletamento delle attività ispettive si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice 2 "Schema delle verifiche ispettive".

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.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle verifiche ispettive non potranno superare lo 0,5% del valore degli Ordini di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione, al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore/i sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno inviato Ordini di Fornitura; il Fornitore/i e l'Amministrazione Contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'Ordine di Fornitura).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordini di Fornitura emessi dalle Amministrazioni. 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.

10. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

10.1 Licenze Microsoft EA

L'Amministrazione contraente procederà, in occasione delle Forniture Iniziali e/o delle Forniture successive, alla verifica di conformità a quanto previsto nello schema di convenzione.

a) l'effettiva disponibilità:

- del software Microsoft con esecuzione del download dal portale VLSC Microsoft;
- delle licenze Subscription online, con la loro attivazione,
- la corrispondenza dei suddetti prodotti a quanto effettivamente ordinato.

b) la verifica di conformità delle licenze consegnate/attivate 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: *i)* del relativo software, con il download delle nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate e distribuite dal sito VLSC della Microsoft; *ii)* delle funzionalità online fruibili con le nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate;
- dei vantaggi e servizi derivanti dalla Software Assurance.

10.1.1 Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software

Le verifiche di conformità di cui ai precedenti punti a) e b) verranno effettuate dall'Amministrazione contraente 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



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.

10.1.2 Per tutte le Verifiche di conformità della fornitura di Licenze Microsoft EA

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. 36 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.

11.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 Caratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
Consegna	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei Tempi Contrattuali di Consegna (per singolo ordine)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



Reportistica	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei Tempi Contrattuali di Consegna della reportistica
Gestione operativa Customer Care	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di Risposte Chiamate Telefoniche
Gestione operativa Customer Care	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate Telefoniche Perdute
Conformità ordinativi	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli Ordinativi Verificati

12. APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell'EA Microsoft;
- Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive;
- Appendice 3: Schede indicatori qualità;
- Appendice 4: Listino di Riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice A: "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del contratto EA per GP Microsoft (documento Microsoft).

13. SPECIFICA PER I SERVIZI CLOUD (SUBSCRIPTIONS)

Il livello di classificazione del DATO TRATTATO dai servizi oggetto del presente appalto è ad oggi qualificato come **Ordinario** ai sensi dell'articolo 3 del regolamento «Cloud della PA».

Di conseguenza, in conformità a quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 dell'ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) in tema di qualificazione di servizi Cloud per le PA, nell'ambito del regime transitorio in essere, il livello di qualificazione richiesto per i servizi oggetto della presente acquisizione è **Qualificazione cloud livello 1 (QC1)**.

In mancanza di tale qualificazione non sarà possibile procedere alla stipula della Convenzione fino all'acquisizione della stessa..

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle relative circolari.

Alla presente acquisizione si applica quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022. Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 31 luglio 2023.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, ottava edizione.

Capitolato tecnico.



Dovrà inoltre essere garantito, per tutta la durata del Contratto, il rispetto di tutti i **Livelli di Servizio Obiettivo (SLO)** corrispondenti agli **Indicatori di Servizio (SLI)**, siano essi obbligatori, facoltativi o aggiuntivi, dichiarati in fase di qualificazione.

Il livello di qualificazione previsto per l'erogazione oggetto della presente Convenzione, dovrà essere mantenuto per tutta la durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi, secondo le indicazioni fornite dalla determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022, anche alla luce di quanto previsto dal decreto direttoriale ACN n. 29 del 2 gennaio 2023.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione, dei livelli di sicurezza e di funzionalità. Qualora nell'erogazione dei servizi Cloud si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, l'Amministrazione aderente alla Convenzione contatterà il Fornitore, per il tramite del Responsabile della fornitura, per la soluzione di tali problematiche ricorrendo a un numero telefonico o a un indirizzo di posta elettronica o un numero di fax all'uopo preposti.

Qualora, in corso di esecuzione contrattuale, per esigenze imprevedibili e sopravvenute, dovesse verificarsi, in tutto o in parte, una modifica nella classificazione dei dati trattati che renda necessario il possesso di un livello di qualificazione di uno o più dei servizi cloud oggetto del contratto superiore a quello richiesto ai fini della stipula, fermo il diritto dell'Amministrazione aderente alla Convenzione di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016, quest'ultima ha comunque facoltà di proseguire il rapporto contrattuale ove ne ricorrano i presupposti. In tale ultima ipotesi, l'Amministrazione aderente alla Convenzione deve darne immediata comunicazione al Fornitore tramite pec, chiedendo a quest'ultimo di fornire la propria disponibilità ad avviare per il tramite del CSP/Produttore, l'iter di qualificazione corrispondente, qualora non ne sia già in possesso.

Nel caso in cui il Fornitore acconsenta, lo stesso per il tramite del CSP/Produttore, è obbligato ad avviare, entro un termine concordato con l'Amministrazione aderente alla Convenzione, l'iter per il conseguimento del livello superiore di qualificazione.

Il Fornitore può opporre un rifiuto solo nel caso in cui il conseguimento del livello superiore di qualificazione alteri l'equilibrio contrattuale, eccependo l'eccessiva onerosità dell'adempimento rispetto alle condizioni contrattuali originarie ovvero l'impossibilità sopravvenuta della prestazione, laddove l'adeguamento al livello di qualificazione di livello superiore risulti tecnicamente impossibile e non rientri invece nella normale alea contrattuale. A tal fine, il Fornitore dovrà produrre idonea documentazione.

Nel caso in cui il Fornitore per il tramite del CSP/Produttore, intenda conseguire la qualificazione richiesta, ma l'adempimento comporti un'alterazione dell'equilibrio contrattuale oltre l'alea normale del contratto opera quanto previsto più appresso, e l'Amministrazione aderente alla Convenzione potrà far ricorso al meccanismo di adeguamento del prezzo di cui nel seguito.

Nel caso in cui venga dedotta l'impossibilità sopravvenuta della prestazione, l'Amministrazione aderente alla Convenzione, a seguito dell'esame della documentazione prodotta e dell'eventuale contraddittorio con il Fornitore, ha facoltà, qualora possibile, di non apportare modifiche al contratto rispetto alle condizioni precedentemente stabilite, proseguendo, eventualmente, il rapporto contrattuale per la sola parte, se esistente, per cui non si renda necessario un livello di qualificazione più elevato o l'implementazione di requisiti aggiuntivi. Per la restante parte, invece, ove quindi non sia possibile proseguire il rapporto contrattuale alle condizioni in precedenza stabilite, l'Amministrazione aderente alla Convenzione potrà procedere al recesso parziale.

La disciplina di cui sopra, si applica anche laddove, nel passaggio dal regime transitorio al regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud:

- siano previsti requisiti diversi o aggiuntivi per il conseguimento del nuovo livello di qualificazione;
- la classificazione dei dati trattati resti immutata ma sia richiesto un diverso livello di qualificazione;
- eventuali ulteriori casistiche conseguenti alla disciplina del regime ordinario

Laddove si verificano uno o più eventi tra quelli sopra descritti e il Fornitore adduca l'eccessiva onerosità dell'adempimento, potrà essere riconosciuto allo stesso un adeguamento del prezzo. In tal



caso, il Fornitore dovrà produrre tutta la documentazione necessaria a dimostrare lo squilibrio contrattuale derivante dalla necessità di adeguarsi alle ipotesi sopra dette, laddove lo stesso determini un incremento del prezzo offerto superiore al 10%. Verrà svolta apposita istruttoria all'esito della quale potrà essere deciso se riconoscere un adeguamento del prezzo oppure recedere. Nella prima ipotesi, il corrispettivo dovuto sarà aggiornato a partire dal mese successivo al conseguimento del chiesto livello di qualificazione, applicando una variazione percentuale pari all'eccedenza rispetto alla soglia del 10%.

In caso di avvio del procedimento di sospensione o revoca della qualificazione da parte dell'ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al CSP/Produttore.

Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite pec all'Amministrazione aderente alla Convenzione entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 12 "Penali" dello Schema di Convenzione. Resta salvo il diritto dell'Amministrazione aderente alla Convenzione di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione all'Amministrazione aderente alla Convenzione nel termine sopra riportato, quest'ultima applicherà la penale prevista.

In caso di avvio del procedimento di sospensione o di revoca ovvero di avvenuta sospensione della qualificazione, il Fornitore si impegna a comunicare all'Amministrazione aderente alla Convenzione ogni qualsivoglia indicazione ricevuta da ACN, entro 5 giorni solari dalla relativa ricezione, e a prestare, ove possibile, la necessaria collaborazione al CSP/Produttore, pena l'applicazione della penale di cui all'art. 12 "Penali" dello Schema di Convenzione. Anche in tal caso, resta salvo il diritto dell'Amministrazione aderente alla Convenzione di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che il Fornitore abbia omissso di darne comunicazione non abbia prestato la necessaria collaborazione al CSP, ove possibile, l'Amministrazione aderente alla Convenzione applicherà la penale prevista.

Resta inteso che, in caso di revoca della qualificazione, si applicherà quanto previsto all'art. 14 "Risoluzione" dello Schema di Convenzione.

15 EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD

Al termine della durata di ciascun Contratto Attuativo, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto grace period, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione i dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero. Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione per il grace period, senza oneri aggiuntivi (Exit strategy).

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dall'Amministrazione.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati dell'Amministrazione verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione o di soggetti terzi da questa designati.