



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 50/2016 E
S.M.I., PER LA FORNITURA MULTIBRAND DI PRODOTTI SOFTWARE,
MANUTENZIONE SOFTWARE E SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI EDIZIONE 3 – ID 2230**



INDICE

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO	6
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	7
3.1	OGGETTO.....	7
3.1.1	<i> Oggetto Lotto 1.....</i>	<i>7</i>
3.1.2	<i> Oggetto Lotto 2.....</i>	<i>8</i>
3.1.3	<i> Oggetto Lotto 3.....</i>	<i>8</i>
3.1.4	<i> Oggetto Lotto 4.....</i>	<i>8</i>
3.1.5	<i> Oggetto Lotto 5.....</i>	<i>8</i>
3.1.6	<i> Oggetto Lotto 6.....</i>	<i>9</i>
3.1.7	<i> Oggetto Lotto 7.....</i>	<i>9</i>
3.1.8	<i> Oggetto Lotto 8.....</i>	<i>9</i>
3.1.9	<i> Oggetto Lotto 9.....</i>	<i>10</i>
3.2	IMPORTO GLOBALE MASSIMO ED IMPORTO MINIMO ORDINABILE	10
3.3	DURATA	10
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	11
4.1	LOTTO 1: ORACLE	11
4.1.1	<i> Prodotti Software</i>	<i>11</i>
4.1.2	<i> Servizi connessi</i>	<i>11</i>
4.2	LOTTO 2: MICROSOFT GOVERNMENT OPEN LICENSE (GOL).....	13
4.2.1	<i> Prodotti Software</i>	<i>13</i>
4.2.2	<i> Servizi connessi</i>	<i>14</i>
4.3	LOTTO 3: IBM PASSPORT	15
4.3.1	<i> Prodotti Software</i>	<i>15</i>
4.3.2	<i> Rinnovo della Manutenzione.....</i>	<i>15</i>
4.3.3	<i> Servizi connessi</i>	<i>16</i>
4.4	LOTTO 4: OPEN SOURCE RED HAT	18
4.4.1	<i> Prodotti Software</i>	<i>18</i>
4.4.2	<i> Servizi connessi</i>	<i>19</i>
4.5	LOTTO 5: TECNOLOGIE DELL (EMC, WMWARE)	20
4.5.1	<i> Prodotti Software</i>	<i>20</i>
4.5.2	<i> Servizi connessi</i>	<i>20</i>
4.6	LOTTO 6: SAP	21
4.6.1	<i> Prodotti Software</i>	<i>21</i>
4.6.2	<i> Rinnovo della Manutenzione.....</i>	<i>22</i>
4.6.3	<i> Servizi connessi</i>	<i>22</i>
4.7	LOTTO 7: ADOBE	24



4.7.1	Prodotti Software	24
4.7.2	Servizi connessi	24
4.8	LOTTO 8: SAS	25
4.8.1	Prodotti Software	25
4.8.2	Servizi connessi	27
4.9	LOTTO 9: VERITAS	28
4.9.1	Prodotti Software	28
4.9.2	Servizi connessi	28
5	GARANZIA, CONTACT CENTER E REPORTISTICA.....	30
5.1	GARANZIA	30
5.2	CONTACT CENTER DEL FORNITORE	30
5.2.1	Descrizione e requisiti del Contact Center	30
5.2.2	Livelli di servizio del Contact Center.....	30
5.2.3	Gestione delle richieste	31
5.2.4	Chiusura della chiamata.....	32
5.3	REPORTISTICA.....	32
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	34
6.1	ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONE	34
6.2	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	34
7	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....	35
7.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLE LICENZE, PRODOTTI E SOTTOSCRIZIONI	35
7.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE GIÀ IN USO	36
7.3	VERIFICHE ISPETTIVE	36
8	REQUISITI DI QUALITÀ.....	38
9	APPENDICI.....	39



1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di: i) prodotti Oracle, ii) prodotti Microsoft Government Open License (GOL), iii) prodotti IBM Passport, iv) sottoscrizioni software Open Source RED HAT, v) prodotti Tecnologie DELL (DELL-EMC e VMware), vi) prodotti SAP, vii) prodotti Adobe, viii) prodotti SAS, xi) prodotti Veritas, il tutto unitamente ai servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento, evidenziate in grassetto corsivo nel testo laddove utile per maggiore chiarezza:

- ***“Fornitore”***: si intende la/le impresa/e o il/i raggruppamento/i temporaneo/i o il/i consorzio/consorzi di imprese risultato/i aggiudicatario/aggiudicatari e che conseguentemente sottoscrive/sottoscrivono la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
- ***Amministrazione/i***: si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nella Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l’emissione dell’Ordinativo di Fornitura;
- ***Prodotti software o Prodotti***: a seconda del brand, licenze, sottoscrizioni, prodotti di certificazione da remoto, ecc.;
- ***Licenza d’uso o Licenza***: il diritto d’uso del Software oggetto della presente Convenzione;
- ***Manutenzione***: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il Software tramite contatto telefonico e/o portale; le caratteristiche della manutenzione e i relativi SLA sono standard in quanto predefiniti esclusivamente dalla casa madre;
- ***Malfunzionamento***: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- ***Sottoscrizione***: pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio;
- ***Data di Attivazione***: data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;
- ***Data Ordine***: si intende la data di invio dell’Ordinativo di Fornitura, ossia la data che comparirà nell’omonimo campo del database degli ordinativi sul sito www.acquistinretepa.it per la Convenzione in esame;



- **Data di Consegna:** la data di ricezione della e-mail contenente l'oggetto di fornitura, con le modalità indicate, per ciascun lotto, al successivo paragrafo 4;
- **Data di Accettazione:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo;
- **Servizi connessi:** a seconda del brand, manutenzione dei Prodotti Software acquistati in Convenzione, consegna, manutenzione, garanzia, call center e reportistica.



2 CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., e dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Il sistema per gli approvvigionamenti prevede per il Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di stipulare Convenzioni con i fornitori, cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in Convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti.

Con D.M. del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

Per la fornitura relativa ai prodotti software proprietari (IBM Passport, Oracle, Microsoft GOL, Tecnologie DELL, Adobe, SAP, SAS e Veritas), si assume che le Amministrazioni abbiano operato la scelta del software da acquisire:

- all'esito della valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le diverse soluzioni disponibili, svolta in conformità a quanto disposto dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e relative prassi applicabili, ivi compresa la verifica in merito all'infungibilità dei prodotti che intendano acquistare appartenenti allo specifico brand;
- nel rispetto in ogni caso dei principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato da prodotti software, rinnovo della manutenzione software e da servizi connessi, come sopra definiti, nell'ambito dei seguenti 9 lotti merceologici, come di seguito riportato per ciascuno di essi:

- Lotto 1: Fornitura di prodotti Oracle e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 2: Fornitura di Prodotti Microsoft Government Open License (GOL) e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 3: Fornitura di prodotti IBM Passport, del rinnovo della manutenzione per i prodotti in uso e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 4: Fornitura di prodotti (sottoscrizioni software Open Source) Red Hat e servizi connessi per le PA;
- Lotto 5: Fornitura di prodotti Tecnologie DELL (DELL-EMC e VMWARE) e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 6: Fornitura di prodotti SAP, del rinnovo della manutenzione per i prodotti in uso e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 7: Fornitura di prodotti Adobe e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 8: Fornitura di prodotti SAS e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 9: Fornitura di prodotti Veritas e dei servizi connessi per le PA.

Si riporta di seguito l'oggetto di fornitura per ciascun lotto.

3.1.1 Oggetto Lotto 1

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 1:

- i Prodotti Software presenti nel listino Oracle;
- i servizi connessi di consegna e manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.1.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i Prodotti Software.



3.1.2 Oggetto Lotto 2

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 2:

- i Prodotti Software presenti nel listino Microsoft Government Open License (Microsoft GOL);
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, manutenzione dei soli prodotti Microsoft Gol OLP NL Gov e ShrdSvr SubsVL OLP NL Annual Gov Qlfd, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.2.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i Prodotti Software.

3.1.3 Oggetto Lotto 3

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 3:

- i Prodotti Software presenti nel listino IBM Passport;
- il rinnovo della manutenzione sui Prodotti Software IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software e del rinnovo della manutenzione oggetto della fornitura, manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.3.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per la fornitura principale.

3.1.4 Oggetto Lotto 4

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 4:

- i Prodotti Software (Sottoscrizioni Open Source) presenti sul listino Red Hat;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.4..

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i Prodotti Software.

3.1.5 Oggetto Lotto 5

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 5:

- i Prodotti Software presenti nei listini DELL Technologies (DELL-EMC e VMware);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la Fornitura Multibrand di prodotti software, manutenzione software e servizi connessi per le Pubbliche

Amministrazioni edizione 3 - ID 2230

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



- i servizi connessi di consegna e manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.5..

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti Software.

3.1.6 Oggetto Lotto 6

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 6:

- i Prodotti Software presenti nel listino SAP;
- il rinnovo della manutenzione per i prodotti Software SAP già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni, limitatamente ai prodotti acquistati nell'ambito della precedente edizione della presente Convenzione;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software e del rinnovo della manutenzione oggetto della fornitura, manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura (ad eccezione dei prodotti Active Attention e Value Assurance), garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.6.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per la fornitura principale.

3.1.7 Oggetto Lotto 7

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 7:

- i Prodotti Software presenti nel listino Adobe;
- i servizi connessi di consegna e manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.7.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.8 Oggetto Lotto 8

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 8:

- i Prodotti Software presenti nel listino SAS;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.8.



I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.9 *Oggetto Lotto 9*

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 9:

- i Prodotti Software presenti nel listino Veritas;
- i servizi connessi di consegna e manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.9.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.2 **Importo globale massimo ed importo minimo ordinabile**

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento degli importi globali massimi relativi a ciascun lotto come indicati nel disciplinare di gara e nelle convenzioni relative a ciascun lotto.

Per ciascun lotto, al fine di salvaguardare le imprese di minori dimensioni ed in considerazione della complementarietà con gli altri strumenti Consip, è previsto un **importo minimo ordinabile (IMO) pari a € 15.000,00**.

3.3 **Durata**

Le Convenzioni relative ai nove lotti hanno, ciascuna, una durata pari a 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di Attivazione, come sopra definita.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 3 (tre) mesi.

I singoli Contratti Attuativi, per tutti i lotti, avranno una durata che potrà variare, a seconda dei Prodotti Software acquistati, da 12 (dodici) a 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione della Fornitura.

Solamente per i lotti 3 e 6, laddove sia stato acquistato il rinnovo della manutenzione dei Prodotti Software in esercizio, i relativi Contratti Attuativi avranno una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza del contratto avente ad oggetto la precedente manutenzione).

Trova applicazione altresì quanto previsto al successivo paragrafo 4.2.1 n.2 e 4.8.1.



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Per tutti i lotti, i Prodotti Software dovranno essere relativi all'ultima versione Software disponibile alla **Data di Consegna**. Tali Prodotti dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione del produttore (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Il Software in Licenza d'uso dovrà essere disponibile nell'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.

In ciascuno dei seguenti paragrafi viene descritto l'oggetto della fornitura per ciascun lotto.

4.1 Lotto 1: Oracle

4.1.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei Prodotti **Oracle** è contenuto nel listino Oracle posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 1**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

4.1.2 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei Prodotti Oracle si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Oracle (<http://edelivery.oracle.com>) ed i successivi passi per scaricare il prodotto software e per usufruire della relativa manutenzione.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la Oracle e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

L'Amministrazione, entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine**, riceverà la e-mail che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.



L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito web: <http://edelivery.oracle.com>. ed usufruire della Manutenzione Software inclusa per il primo anno.

Manutenzione

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione dei Prodotti Oracle saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovrà essere indicato il CSI (Customer Support Identifier), codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire della manutenzione e le modalità (contatto telefonico e portale) attraverso le quali usufruire della stessa.

La manutenzione dei Prodotti Oracle sarà garantita per un periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione" della fornitura.

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota, sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

Garanzia, *contact center* e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.



4.2 Lotto 2: Microsoft Government Open License (GOL)

4.2.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei **Prodotti Software GOL**, relativi al Lotto 2, è contenuto nel listino Prodotti Software GOL posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 2**.

In particolare:

- i prodotti **OLP NL Gov** sono prodotti di cui l'Amministrazione Contraente acquisisce la licenza perpetua e per i quali avrà diritto a ricevere tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore sulla specifica release del Prodotto acquistata;
- i prodotti **SA OLP NL Gov (Software Assurance)** sono programmi di durata di 24 (ventiquattro) mesi che consentono, durante il periodo di validità, il continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft. Tali prodotti SA OLP NL Gov consentono, inoltre, l'accesso a tutti i benefici della Software Assurance previste dalle Condizioni Microsoft (non allegate alla documentazione di gara) per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla documentazione contrattuale e dalla normativa vigente;
- i prodotti **LicSAPk OLP NL Gov** consistono in un pacchetto bundle costituito dall'insieme dei prodotti OLP NL Gov e SA OLP NL Gov, della durata di 24 (ventiquattro) mesi. Per tale prodotto trova applicazione quanto specificato per le due tipologie di prodotti di cui si compone;
- i prodotti **ShrdSvr SubsVL OLP NL Annual Gov Qlfd** sono prodotti per i quali l'Amministrazione Contraente acquisisce il diritto di utilizzo per una durata pari a 12 (dodici) mesi. Durante tale periodo di validità, l'Amministrazione Contraente ha diritto al continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft acquistati e a ricevere tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore sulla specifica release del Prodotto acquistata.

Si precisa che i prodotti **SA OLP NL Gov (Software Assurance)** potranno essere acquistati in Convenzione esclusivamente qualora:

- 1) l'Amministrazione Contraente abbia già una 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 30 giorni solari successivi alla scadenza di un accordo Microsoft *Government Open License* (GOL) con Software Assurance (SA) (fatta salva la decorrenza a partire dalla data di scadenza della precedente SA);
 - b. entro 30 giorni solari antecedenti alla scadenza di un contratto Microsoft *Enterprise Agreement*. Si precisa che tale opzione è valida per tutti i prodotti ad esclusione delle licenze di Prodotti Enterprise.

A tal fine il Fornitore sarà tenuto a porre in essere ogni adempimento necessario affinché, alla luce degli accordi con il Produttore, quest'ultimo possa essere messo nelle condizioni di garantire la tempestiva evasione dell'Ordinativo di Fornitura relativo all'attivazione della Software Assurance.

4.2.2 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei prodotti Microsoft GOL si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Microsoft (<http://licensing.microsoft.com>) ed effettuare il download dell'oggetto della fornitura dal "Volume Licensing Service Center".

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo ovvero dalla **data ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la 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 dovrà inviare all'Amministrazione il modulo "Microsoft 'Open License' Order Confirmation" contenente le informazioni per visualizzare elettronicamente il prodotto software oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, per eseguire il relativo download. L'Amministrazione Contraente potrà eseguire il download del relativo software in codice



eseguita e quindi installare lo stesso. Il download non include manuali d'uso per l'utente finale.

La data di ricezione, da parte dell'Amministrazione, della lettera contenente il modulo "Microsoft 'Open License' Order Confirmation" rappresenterà la Data di Consegna della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

La consegna dei prodotti oggetto di ciascuna singola fornitura dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni solari a decorrere dalla "Data Ordine".

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti Microsoft Gol OLP NL Gov e ShrdSvr SubsVL OLP NL Annual Gov Qlfd, garantita per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione" della fornitura, consente la ricezione di tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore sulla specifica versione software acquistata.

Detta manutenzione non è da confondersi con la Software Assurance di 24 mesi inclusa nei prodotti SA OLP NL Gov e LicSAPk OLP NL Gov. Pertanto, i prodotti Microsoft Gol SA OLP NL Gov e LicSAPk OLP NL Gov non necessitano del servizio connesso di manutenzione per 12 mesi, in quanto comprensivi della Software Assurance.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.3 Lotto 3: IBM Passport

4.3.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei Prodotti **IBM Passport** è contenuto nel listino IBM Passport posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 3A**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

4.3.2 Rinnovo della Manutenzione

Per il Lotto 3, la fornitura ha ad oggetto, oltre ai Prodotti Software, anche il rinnovo della manutenzione per le licenze IBM Passport già in uso presso la Pubblica Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la Fornitura Multibrand di prodotti software, manutenzione software e servizi connessi per le Pubbliche

Amministrazioni edizione 3 - ID 2230

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



Il rinnovo di manutenzione delle licenze IBM Passport già in uso sarà acquistato mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione SW per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione).

Il rinnovo della manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Il rinnovo della manutenzione sarà erogato in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per le licenze IBM Passport già in uso**, relativo al Lotto 3, è contenuto nel listino rinnovo manutenzione delle Licenze d'uso IBM Passport posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 3B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.

4.3.3 Servizi connessi

Consegna

L'attività di consegna, nell'ambito del lotto 3, si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'e-mail contenente:

- nel caso dell'acquisto di prodotti software, la **Prova della titolarità** della stessa oltre che le informazioni e gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa manutenzione,



- nel caso di acquisto del rinnovo della manutenzione (per le licenze IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni), tutte le informazioni necessarie per usufruire del rinnovo della manutenzione software.

Il fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

Resta inteso che:

- se l'Amministrazione risulta già registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà – entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dalla **Data Ordine** - attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso l'IBM e fornire all'Amministrazione tempestiva comunicazione, a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della predetta procedura;
- se l'Amministrazione non risulta registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà inviare il modulo di adesione all'accordo "IBM Passport Advantage" che l'Amministrazione dovrà correttamente compilare in ogni sua parte, firmare ed inviare tramite fax o tramite e-mail in seguito a scansione, al medesimo Fornitore. Soltanto in seguito all'esito positivo di tale adesione, l'Ordinativo potrà essere processato e quindi da quel momento decorreranno le tempistiche precedentemente riportate per l'invio dell'e-mail.

La data di ricezione della e-mail di cui sopra, contenente le informazioni e gli elementi necessari per l'esecuzione dell'ordinativo, rappresenta la "**Data di Consegna**" della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del Software dal sito IBM ed usufruire della manutenzione software incluso per il primo anno.

In caso di acquisto del rinnovo della manutenzione, affinché l'ordinativo di fornitura possa essere processato, è necessario che sia emesso dalla PA nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

Manutenzione

La manutenzione dei Prodotti Software IBM Passport acquistati in Convenzione sarà garantita per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione" della fornitura.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione sono contenuti nella mail di consegna della fornitura.

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:



- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota, sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

Garanzia, *contact center* e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.4 Lotto 4: Open Source Red Hat

4.4.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei **Prodotti Software (Sottoscrizioni Open Source) Red Hat** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 4**.

In particolare, i prodotti Software oggetto del lotto 4 sono costituiti da Sottoscrizioni su tecnologie Red Hat di classe Enterprise per un periodo massimo di 36 mesi relativamente agli ambiti previsti nel relativo listino di cui all'Appendice 3_Lotto 4.

Le Sottoscrizioni comprendono:

- Accesso al Software
- Manutenzione del Software: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il Software
- Supporto Red Hat: accesso al supporto Red Hat per problemi relativi al Software utilizzato ai fini di sviluppo e/o a fini di produzione. Tale supporto deve essere svolto dalla struttura di supporto Red Hat e da personale tecnico certificato Red Hat, o qualora previsto dal livello di sottoscrizione, direttamente dalle strutture TAM, indipendentemente dai livelli di "escalation", nonché e con modalità "Full Support Red Hat" per sottoscrizioni Standard o Premium, come definito puntualmente per ogni sottoscrizione acquisita;
- Garanzia Open Source: partecipazione al Programma di Garanzia Open Source di Red Hat, in base a condizioni soggette ad un accordo separato, consultabile sul sito www.redhat.com/legal/open_source_assurance_agreement.html.

Ciascuna sottoscrizione prevede un ciclo di vita articolato nelle seguenti fasi a partire dal rilascio iniziale (general availability, GA) e sino alla conclusione (end of maintenance):

- Full Support, a partire dal primo rilascio GA



- Maintenance Support, a partire da non meno di un anno dopo il rilascio GA
- Extended Life Support (ELS), opzionale.

L'articolazione delle fasi, con la relativa durata, e le funzioni garantite variano in funzione del prodotto e vengono per ciascun prodotto rese disponibili sul sito web di Red Hat, corrispondenti a diversi Service Level Agreement (standard o premium).

4.4.2 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei Prodotti Software RED HAT si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà, se non disponibile diversamente, usufruire dei diritti per i quali si è effettuata la sottoscrizione.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo ovvero dalla Data Ordine, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Red Hat ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

Il fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La e-mail di consegna conferirà automaticamente i diritti necessari all'Amministrazione tramite un accesso elettronico immediato alle sottoscrizioni oggetto dell'ordine.

La data di ricezione della e-mail da parte dell'Amministrazione rappresenterà la data consegna della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.



4.5 Lotto 5: Tecnologie DELL (EMC, WMware)

4.5.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei Prodotti Tecnologie DELL, è contenuto nel listino Tecnologie DELL posto a base d'asta, e, in particolare:

- nell'Appendice 3_Lotto 5A, che contiene i prodotti DELL-EMC di maggiore interesse per la PA;
- nell'Appendice 3_Lotto 5B, che contiene i prodotti VMware di maggiore interesse per la PA.

4.5.2 Servizi connessi

Consegna

L'attività di consegna dei prodotti Tecnologie DELL (DELL-EMC e VMware) si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'e-mail contenente le informazioni e gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il prodotto software e le informazioni per usufruire della manutenzione del software acquistato per la durata prevista per lo specifico prodotto software.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la casa madre ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

Il fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail di cui sopra, contenente le informazioni e gli elementi necessari per l'esecuzione dell'ordinativo, rappresenta la "**Data di Consegna**" della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della manutenzione software inclusa per la durata prevista per lo specifico prodotto software.



Manutenzione

La manutenzione dei prodotti DELL-EMC e VMware acquistati in Convenzione sarà garantita per un periodo ricompreso tra 12 e 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software come si evince dal listino, decorrenti dalla “Data di accettazione” della fornitura.

Per i prodotti DELL-EMC si applicano i passi operativi necessari per usufruire della manutenzione, che saranno contenuti nella e-mail di consegna della fornitura.

Per i prodotti VMware si applicano i passi operativi necessari per usufruire della manutenzione dei prodotti VMware, che saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovranno essere indicate le credenziali di accesso ed il relativo numero verde dedicato; la manutenzione verrà erogata, per i prodotti del listino VMware, secondo tempi e modalità previsti nel supporto di livello *VMware Production Support*.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell’identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite numero verde, sarà rilasciato dall’operatore.

Garanzia, *contact center* e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.6 Lotto 6: SAP

4.6.1 Prodotti Software

L’elenco completo dei Prodotti **SAP** è contenuto nel listino SAP posto a base d’asta di cui all’**Appendice 3_Lotto 6A**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

In particolare nel listino sono presenti, oltre agli altri prodotti software (licenze d’uso a tempo indeterminato, ecc.), anche:

- prodotti Active Attention, ossia prodotti di certificazione da remoto per i quali l’Amministrazione può scegliere fra una durata di 24 (ventiquattro) o di 36 (trentasei) mesi;



- prodotti Value Assurance, ossia prodotti di certificazione da remoto per i quali l'Amministrazione può scegliere la durata da un minimo di 6 (sei) a un massimo di 18 (diciotto) mesi.

4.6.2 Rinnovo della Manutenzione

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per i prodotti software SAP già in uso**, relativo al Lotto 6, è contenuto nel Listino di Rinnovi di Manutenzione per i prodotti software SAP posto a base d'asta, e, in particolare nell'**Appendice 3_Lotto 6B**, che contiene i rinnovi della manutenzione limitatamente ai prodotti software acquisiti nell'ambito della precedente edizione della presente convenzione.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze già in uso sarà acquisito mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione SW per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione).

Nell'ambito della manutenzione verrà garantito alle Pubbliche Amministrazioni il supporto denominato *"SAP Enterprise Support"* un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno.

La manutenzione sarà erogata mediante:

- supporto telefonico attraverso un numero verde;
- supporto online tramite apposito portale;
- disponibilità di una knowledge base tecnica.

4.6.3 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei Prodotti SAP si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura tra cui una username ed una password per accedere al portale SAP. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito SAP ed i successivi passi per scaricare e utilizzare il prodotto software e per usufruire dell'eventuale manutenzione inclusa ovvero tutte le informazioni necessarie per usufruire del rinnovo della manutenzione software dei prodotti software già in uso.



Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la SAP e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

L'Amministrazione, entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine**, riceverà la e-mail che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato nella mail di consegna ed usufruire dell'eventuale manutenzione software inclusa.

In caso di acquisto del rinnovo della manutenzione, affinché l'ordinativo di fornitura possa essere processato, è necessario che sia emesso dalla PA nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti software SAP sarà garantita (ad eccezione dei prodotti Active Attention e Valute Assurance) per un periodo da 12 a 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software, come si evince dal listino decorrenti dalla "Data di accettazione" della fornitura.

Nell'ambito della manutenzione verrà garantito alle Pubbliche Amministrazioni il supporto denominato "*SAP Enterprise Support*" un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno.

La manutenzione sarà erogata mediante:

- supporto telefonico attraverso un numero verde;
- supporto online tramite apposito portale;
- disponibilità di una knowledge base tecnica.

Saranno messe a disposizione di ogni Amministrazione, mediante l'e-mail di consegna della fornitura, le credenziali dedicate di accesso ad apposito portale.

Garanzia, contact center e reportistica



Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.7 Lotto 7: Adobe

4.7.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei Prodotti Adobe è contenuto nel listino Tecnologie Adobe posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 7**, di maggiore interesse per la PA.

4.7.2 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei prodotti Adobe si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Adobe ed i successivi passi per scaricare il prodotto software e per usufruire della relativa manutenzione.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la Adobe e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

L'Amministrazione, entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine**, riceverà la e-mail che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della Manutenzione Software inclusa.

Manutenzione



La manutenzione dei Prodotti Software Adobe sarà garantita per un periodo da 12 a 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software, come si evince dal listino, decorrenti dalla “Data di accettazione” della fornitura.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione del software saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura.

Nell’ambito della manutenzione verrà garantito alle Pubbliche Amministrazioni un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno. Il supporto, denominato *Adobe's Platinum Maintenance and Support*, sarà in italiano in “orario lavorativo”, al di fuori di tale finestra temporale il supporto sarà in lingua inglese.

La manutenzione sarà erogata attraverso i seguenti canali:

- supporto telefonico attraverso un numero verde;
- accesso da Remoto alla struttura di supporto online;
- accesso alla knowledge base tecnica di Adobe;
- accesso ai “Customer forums”.

L’Amministrazione verrà dotata di: 1) credenziali di accesso ad un portale dedicato per apertura di service request online 2) numero verde dedicato per aperture *service request* telefoniche.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell’identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite numero verde, sarà rilasciato dall’operatore.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.8 Lotto 8: SAS

4.8.1 Prodotti Software

L’elenco completo dei Prodotti **SAS** è contenuto nel listino SAS posto a base d’asta di cui all’**Appendice 3_Lotto 8**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.



I prodotti software SAS, in particolare, possono essere:

- 1) Licenze software a tempo determinato, comprensivi di software protection per tutta la durata degli stessi;
- 2) Licenze software a tempo indeterminato (perpetue), comprensivi di software protection per 12 mesi;
- 3) sottoscrizioni, comprensive di software protection per tutta la durata delle stesse
- 4) prodotti software protection.

Si precisa che, per prodotto software protection si intende un programma, che consente la ricezione di tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore sulla specifica versione software acquistata, nonché la possibilità di aprire ticket inerenti i malfunzionamenti riscontrati e di ottenere fix, patch, workaround specifici per il problema riscontrato. La software protection consente altresì il rilascio di nuove release relative al prodotto software cui si riferisce.

In particolare, sono compresi nella Software Protection:

- la disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- il rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Tali prestazioni saranno erogate in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

La software protection di cui al punto 4 del precedente elenco potrà essere acquistata esclusivamente qualora l'Amministrazione Contraente abbia già acquistato un prodotto software SAS a tempo determinato e purché l'ordinativo di fornitura sia inviato entro 30 giorni solari precedenti alla scadenza del contratto relativo a tale prodotto.

Quando acquistata singolarmente, la software protection avrà una durata di 12 mesi e consentirà altresì il rinnovo per 12 mesi della durata del software a tempo determinato cui è associata.



4.8.2 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei Prodotti SAS si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore e i successivi passi per scaricare il prodotto software e le informazioni per usufruire della software protection per la durata prevista per lo specifico prodotto software.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla Data Ordine, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso SAS e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

L'Amministrazione, entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla Data Ordine, riceverà la e-mail che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail rappresenta la Data di Consegna della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della manutenzione software inclusa per la durata prevista per la specifica.

I passi operativi necessari per usufruire delle prestazioni incluse nella Software Protection saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovranno essere indicate le modalità (contatto telefonico e portale) attraverso le quali usufruire dello stesso.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.



4.9 Lotto 9: Veritas

4.9.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei Prodotti **Veritas** è contenuto nel listino Veritas posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3_Lotto 9**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

4.9.2 Servizi connessi

Consegna

Per consegna dei Prodotti Veritas si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della manutenzione del software per la durata prevista per la specifica licenza.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla Data Ordine, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la casa madre e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

L'Amministrazione, entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla Data Ordine, riceverà la e-mail che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail rappresenta la Data di Consegna della fornitura.

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della Manutenzione Software incluso per la durata prevista per la specifica.

Manutenzione

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione dei Prodotti Veritas saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovrà essere indicato il codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire della manutenzione e le modalità (contatto telefonico e portale) attraverso le quali usufruire della stessa.



La manutenzione dei Prodotti Veritas sarà garantita per un periodo da 12 a 36 mesi, in funzione ciascuno di specifico prodotto software, come si evince dal listino, decorrenti dalla “Data di accettazione” della fornitura.

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l’apertura della richiesta d’intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell’identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

Garanzia, *contact center* e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.



5 GARANZIA, CONTACT CENTER E REPORTISTICA

5.1 Garanzia

Il Fornitore garantisce la funzionalità di tutti i Prodotti Software e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica del produttore, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla **Data di Accettazione** della fornitura.

5.2 Contact Center del Fornitore

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 merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- alla Convenzione, alle modalità di ordine e di consegna,
- alla ricezione e smistamento degli Ordinativi di Fornitura,
- allo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento,
- all'esito delle verifiche di conformità.

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere:

- un numero telefonico dedicato;
- un indirizzo e-mail dedicato.

Le chiamate al Contact Center, 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 un numero **"per servizi di addebito al chiamato"** secondo quanto definito dall'art. 16 del "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", adottato con Delibera n. 8/15/CIR dell'AGCOM e ss.mm.ii., ovvero un numero **"per i servizi di addebito ripartito"** prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 del suddetto piano.

5.2.2 Livelli di servizio del Contact Center

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00.



Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore 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%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive all'eventuale messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel paragrafo 5.3.

5.2.3 Gestione delle richieste

L'apertura delle chiamate di assistenza al Contact Center può essere effettuata esclusivamente via telefono o via e-mail.

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta, comunicare all'Amministrazione:

- 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 altre modalità, 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.



5.2.4 *Chiusura della chiamata*

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

5.3 **Reportistica**

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di gara, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti che dovranno essere in ogni caso prodotti in sede di svincolo della garanzia definitiva, anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui alle Convenzioni relative ai singoli lotti. In particolare, con riferimento al report sulle penali, il Fornitore dovrà, preventivamente allo svincolo, inviare una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, contenente a titolo esemplificativo: numero identificativo dell'ordine, lotto di riferimento, data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di applicazione della penale, importo della penale, motivazione e indicazione dell'articolo da cui sorge la sanzione. La suddetta dichiarazione dovrà essere inviata anche in assenza di applicazione di penali.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione è effettuato dalla Consip mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i Contraente/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza. In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro:

- le Amministrazioni Contraenti;
- gli Ordinativi di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione Contraente completi del relativo importo;
- Data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- Data di Consegna;
- gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione Contraente



Il Fornitore si impegna a fornire alla Consip dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture prestate dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip.

Il Fornitore si obbliga a comunicare alla Consip S.p.A., all'indirizzo P.E.C. che sarà all'uopo comunicato, entro 15 giorni dalla scadenza dell'ultimo contratto attuativo stipulato, la data di cessazione dello stesso, dichiarando contestualmente che non sussistono altri contratti di fornitura, a valere sulla Convenzione, ancora vigenti e/o efficaci, nonché a comunicare la data dell'ultima fattura emessa alla scadenza dell'ultimo contratto di fornitura.

Con riferimento al servizio di reportistica, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel presente documento e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui alle Convenzioni relative ai singoli lotti.

Il Fornitore, inoltre, dovrà rendere disponibili e comunicare alla Consip S.p.A. i dati aggiornati relativi ai livelli di servizio conseguiti nell'ambito della Convenzione, riservandosi comunque la Consip S.p.A. e/o le diverse Amministrazioni Contraenti il diritto di verificare in ogni momento l'andamento dei medesimi livelli di servizio e di richiedere al Fornitore l'elaborazione di *report* specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, che saranno stabiliti nel periodo di vigenza della Convenzione dalla Consip S.p.A. e dalla stessa comunicati al Fornitore.



6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Attivazione del sito internet delle Convenzione

Consip S.p.A. predisporrà la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

Il **Fornitore** dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A. così come indicato nel paragrafo 21.1 del Disciplinare di gara.

La compilazione del catalogo da parte del fornitore 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 nonché ogni sua variazione (modifica/aggiornamento) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del fornitore.

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

6.2 Responsabile generale del Servizio

Per la gestione dei servizi connessi alla 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 5 (cinque) anni di lavoro, di cui 3 (tre) 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 7 (sette) anni di lavoro, di cui 3 (tre) 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 con 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;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.



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 delle prestazioni contrattuali, sia in relazione al rispetto della conformità delle prestazioni contrattuali medesime, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

7.1 Verifica di conformità delle licenze, prodotti e sottoscrizioni

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità dei Prodotti Software. Tale verifica dovrà essere effettuata non appena l'Amministrazione abbia ricevuto l'e-mail di consegna e comunque entro e non oltre 5 giorni solari dalla **Data di Consegna** e riguarderà la corrispondenza della fornitura disponibile rispetto a quanto ordinato. In particolare la verifica di conformità dei Prodotti Software riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità di quanto indicato dal Fornitore nella propria e-mail;
- b) la corrispondenza del Prodotto Software rispetto a quanto ordinato, ivi compresa la disponibilità degli elementi inclusi nella fornitura (per esempio nell'ambito dei prodotti SA OLP NL Gov e LicSAPk OLP NL Gov).

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità della fornitura, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, la cui data verrà considerata quale **data di accettazione** della fornitura.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora la fornitura non sia rispondente a quanto ordinato, il **Fornitore** si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a rendere disponibile, ai fini della ulteriore verifica di conformità, la fornitura effettivamente ordinata entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di comunicazione di non conformità, pena l'applicazione delle penali di cui alle Convenzioni.

Qualora la verifica di conformità della fornitura successiva alla prima abbia esito negativo, il contratto si risolverà come previsto nelle Convenzioni relative a ciascun lotto.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 delle Convenzioni relative ai vari lotti.

Le Amministrazioni 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 ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail al *Contact Center* di cui al precedente paragrafo 5.2.

7.2 Verifica di conformità del rinnovo della manutenzione dei prodotti software già in uso

Le verifiche di conformità per il rinnovo della manutenzione dei prodotti software già in uso presso le PA saranno effettuate dall'Amministrazione contraente con cadenza trimestrale a partire dalla data di rinnovo che coincide con la scadenza del precedente contratto in essere.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità rispetto alle prestazioni in oggetto, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito documento, la cui data verrà considerata quale **Data di Accettazione** del servizio.

Qualora la verifica di conformità della fornitura successiva alla prima abbia esito negativo, il contratto si risolverà come previsto nella Convenzione.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 della Convenzione.

In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail al Contact Center di cui al paragrafo 5.2.

7.3 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, la 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 alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.



I costi a carico del fornitore per l'esecuzione delle verifiche ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinatori di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione; la stima di detto corrispettivo, è pari:

- Lotto 1 € 3.015,00,
- Lotto 2 € 4.690,00,
- Lotto 3 € 2.345,00,
- Lotto 4 € 3.350,00,
- Lotto 5 € 5.695,00,
- Lotto 6 € 5.695,00,
- Lotto 7 € 3.350,00;
- Lotto 8 € 3.350,00;
- Lotto 9 € 3.350,00.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice 1 - Schema delle Verifiche Ispettive). 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 Ordinatori 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 della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



8 REQUISITI DI QUALITÀ

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 2. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Indicatore di qualità			
	Caratteristica	Sottocaratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute
Conformità ordinativi	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCV	Tempi contrattuali di sostituzione prodotti con verifica di conformità negativa



9 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 2: Schede indicatori qualità
- Appendice 3: Listini di riferimento della gara