



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 50/2016 E
S.M.I., PER LA FORNITURA MULTIBRAND DI LICENZE D'USO,
SOTTOSCRIZIONI, RINNOVO DELLA MANUTENZIONE SW E DEI
SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI EDIZIONE
2– ID 2110**



INDICE

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO	5
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1	OGGETTO.....	6
3.1.1	<i> Oggetto Lotto 1.....</i>	<i>6</i>
3.1.2	<i> Oggetto Lotto 2.....</i>	<i>6</i>
3.1.3	<i> Oggetto Lotto 3.....</i>	<i>7</i>
3.1.4	<i> Oggetto Lotto 4.....</i>	<i>7</i>
3.1.5	<i> Oggetto Lotto 5.....</i>	<i>7</i>
3.1.6	<i> Oggetto Lotto 6.....</i>	<i>7</i>
3.1.7	<i> Oggetto Lotto 7.....</i>	<i>8</i>
3.2	IMPORTO GLOBALE MASSIMO ED IMPORTO MINIMO ORDINABILE	8
3.3	DURATA	8
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	10
4.1	LICENZE D'USO SOFTWARE (LOTTI 1, 3, 5, 6 E 7 - PERPETUAL).....	10
4.2	PRODOTTI SOFTWARE (LOTTO 2).....	11
4.3	RINNOVO DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE (LOTTI 3 E 5).....	12
4.3.1	<i> Lotto 3</i>	<i>12</i>
4.3.2	<i> Lotto 5</i>	<i>13</i>
4.4	SOTTOSCRIZIONI (LOTTO 4)	14
4.5	LICENZE D'USO SOFTWARE TERM (LOTT 7)	14
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI.....	16
5.1	CONSEGNA	16
5.1.1	<i> Consegna Lotto 1</i>	<i>16</i>
5.1.2	<i> Consegna Lotto 2</i>	<i>17</i>
5.1.3	<i> Consegna Lotto 3</i>	<i>17</i>
5.1.4	<i> Consegna Lotto 4</i>	<i>18</i>
5.1.5	<i> Consegna Lotto 5</i>	<i>19</i>
5.1.6	<i> Consegna Lotto 6</i>	<i>20</i>
5.1.7	<i> Consegna Lotto 7</i>	<i>20</i>
5.2	MANUTENZIONE	21
5.2.1	<i> Manutenzione Lotto 1</i>	<i>21</i>
5.2.2	<i> Manutenzione Lotto 2</i>	<i>22</i>
5.2.3	<i> Manutenzione Lotto 3</i>	<i>22</i>
5.2.4	<i> Manutenzione Lotto 5</i>	<i>22</i>
5.2.5	<i> Manutenzione Lotto 6</i>	<i>23</i>



5.2.6	Manutenzione Lotto 7	24
5.3	GARANZIA	24
5.4	CONTACT CENTER DEL FORNITORE	25
5.4.1	Descrizione e requisiti del Contact Center	25
5.4.2	Livelli di servizio del Contact Center.....	25
5.4.3	Gestione delle richieste	26
5.4.4	Chiusura della chiamata.....	26
5.5	REPORTISTICA.....	27
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	29
6.1	ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONE	29
6.2	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	29
7	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....	31
7.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLE LICENZE, PRODOTTI E SOTTOSCRIZIONI (LOTTI 1, 2, 4, 6 E 7; LOTTI 3 E 5 SOLO CON RIFERIMENTO ALLE LICENZE D'USO)	31
7.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DELLE LICENZE GIÀ IN USO (LOTTI 3 E 5)	32
7.3	VERIFICHE ISPETTIVE	32
8	REQUISITI DI QUALITÀ.....	34
	CONSEGNA	34
9	APPENDICI.....	35



1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di: i) licenze d'uso Oracle, ii) prodotti Microsoft Government Open License (GOL) , iii) licenze d'uso IBM Passport e rinnovo della manutenzione delle licenze IBM Passport già in uso, iv) sottoscrizioni software Open Source RED HAT, v) licenze d'uso Tecnologie DELL (DELL-EMC, RSA, VMware) e rinnovo della manutenzione delle licenze DELL EMC già in uso, vi) licenze d'uso SAP, vii) licenze d'uso Adobe, 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;
- ***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
- ***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 5.1;
- ***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.



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 alle "licenze commerciali" (IBM Passport, Oracle, Microsoft GOL, Tecnologie DELL, Adobe e SAP), 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. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle relative linee guida AGID di riferimento applicabili;
- 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, licenze d'uso o sottoscrizioni e rinnovo della manutenzione in funzione del Lotto di riferimento.

L'appalto è suddiviso nei seguenti 7 Lotti merceologici:

- Lotto 1: Licenze d'uso Oracle e servizi connessi per le PA
- Lotto 2: Prodotti Microsoft Government Open License (GOL), e servizi connessi per le PA
- Lotto 3: Licenze d'uso IBM Passport, rinnovo della manutenzione e servizi connessi per le PA
- Lotto 4: sottoscrizioni software Open Source Red Hat e servizi connessi per le PA
- Lotto 5: Licenze d'uso Tecnologie DELL (DELL-EMC, RSA, VMware), rinnovo della manutenzione per le licenze del listino DELL-EMC in uso e servizi connessi per le PA
- Lotto 6: Licenze d'uso SAP e servizi connessi per le PA
- Lotto 7: Licenze d'uso Adobe e 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 le Licenze d'uso Oracle ed i servizi connessi di consegna e manutenzione per 12 mesi delle licenze software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi. I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per le licenze d'uso.

3.1.2 Oggetto Lotto 2

Costituiscono oggetto della fornitura i Prodotti Software presenti nel listino *Microsoft Government Open License* (Microsoft GOL):

- Prodotti OLP NL Gov;
- Prodotti SA OLP NL Gov (Software Assurance);
- LicSAPk OLP NL Gov (pacchetto bundle costituito dall'insieme dei prodotti di cui ai due punti precedenti),



ed i servizi connessi di consegna, garanzia, *contact center* e reportistica e, solo con riferimento ai Prodotti OLP NL Gov, manutenzione per 12 mesi, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

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

3.1.3 *Oggetto Lotto 3*

L'oggetto della fornitura è costituito dalle Licenze d'uso IBM Passport e dal rinnovo della manutenzione per le licenze IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni, nonché i servizi connessi di consegna e manutenzione per 12 mesi delle licenze software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

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

3.1.4 *Oggetto Lotto 4*

L'oggetto della fornitura è rappresentato dalle sottoscrizioni di prodotti software Open Source Red Hat e dai servizi connessi di consegna, garanzia, *contact center* e reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per le sottoscrizioni.

3.1.5 *Oggetto Lotto 5*

Costituiscono oggetto della fornitura le Licenze d'uso dei listini Tecnologie DELL (DELL-EMC, RSA, VMware) e il rinnovo della manutenzione per le licenze del listino DELL-EMC già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni, nonché i servizi connessi di consegna e manutenzione delle licenze software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per le licenze d'uso.

3.1.6 *Oggetto Lotto 6*

Costituiscono oggetto della fornitura le Licenze d'uso SAP ed i servizi connessi di consegna e manutenzione per 12 mesi delle licenze software oggetto della fornitura, garanzia, *contact center* e reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per le licenze d'uso.



3.1.7 Oggetto Lotto 7

Costituiscono oggetto della fornitura le Licenze d'uso Adobe (Adobe Experience Cloud + Digital Media Solution), in modalità TERM (da 12 a 36 mesi, con modularità annuale) e PERPETUAL, ed i servizi connessi di consegna e, solo con riferimento alle Licenze PERPETUAL, manutenzione per 12 mesi, garanzia, *contact center* e reportistica, come meglio dettagliati nei successivi paragrafi.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per le licenze d'uso.

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 quattro 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 avranno la seguente durata:

- **Lotto 1:** 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione;
- **Lotto 2:**
 - in caso di acquisto di prodotti OLP NL Gov: 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione;
 - in caso di acquisto di prodotti SA OLP NL Gov o LicSAPk OLP NL Gov: a 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione;
- **Lotto 3:**
 - in caso di acquisto di Licenze Software: 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione;



- in caso di acquisto del rinnovo della manutenzione delle licenze in esercizio: 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione);
- **Lotto 4:** massimo 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione.
- **Lotto 5:**
 - in caso di acquisto di Licenze Software: 12 (dodici) o 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione, in funzione della licenza acquistata;
 - in caso di acquisto del rinnovo della manutenzione delle licenze in esercizio: 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione);
- **Lotto 6:** 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione;
- **Lotto 7:**
 - in caso di acquisto di Licenze TERM: da 12 (dodici) a 36 (trentasei) mesi, con modularità annuale, decorrenti dalla Data di Accettazione;
 - in caso di acquisto di Licenze PERPETUAL: 12 (dodici) decorrenti dalla Data di Accettazione.



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Licenze d'uso Software (Lotti 1, 3, 5, 6 e 7 - PERPETUAL)

Le Licenze dovranno essere relative all'ultima versione Software disponibile alla **Data di Consegna**. Tali Licenze 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 particolare:

- l'elenco completo delle **Licenze d'uso Oracle**, relative al Lotto 1, è contenuto nel listino di Licenze d'uso Oracle posto a base d'asta di cui all'**Appendice 4_Lotto 1**, che contiene le licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.
- l'elenco completo delle **Licenze d'uso IBM Passport**, relative al Lotto 3, è contenuto nel listino di Licenze d'uso IBM Passport posto a base d'asta di cui all'**Appendice 4_Lotto 3A**, che contiene le licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.
- l'elenco completo delle **Licenze d'uso Tecnologie DELL**, relative al Lotto 5, è contenuto nel listino di Licenze d'uso Tecnologie DELL posto a base d'asta, e, in particolare:
 - nell'**Appendice 4_Lotto 5A**, che contiene le licenze d'uso **DELL-EMC** di maggiore interesse per la PA;
 - nell'**Appendice 4_Lotto 5 C**, che contiene le licenze d'uso **RSA** di maggiore interesse per la PA;
 - nell'**Appendice 4_Lotto 5 D**, che contiene le licenze d'uso **VMware** di maggiore interesse per la PA;
- l'elenco completo delle **Licenze d'uso SAP**, relative al Lotto 6, è contenuto nel listino di Licenze d'uso SAP posto a base d'asta di cui all'**Appendice 4_Lotto 6**, che contiene le licenze d'uso di maggiore interesse per la PA;
- l'elenco completo delle Licenze d'uso Adobe PERPETUAL, relative al Lotto 7, è contenuto nel listino di Licenze d'uso Tecnologie Adobe posto a base d'asta di cui all'**Appendice 4_Lotto 7**, che contiene, tra l'altro, le licenze d'uso PERPETUAL di maggiore interesse per la PA.



4.2 Prodotti Software (Lotto 2)

I Prodotti Software oggetto del lotto 2 sono i seguenti:

- Prodotti OLP NL Gov;
- Prodotti SA OLP NL Gov (Software Assurance);
- LicSAPk OLP NL Gov (pacchetto bundle costituito dall'insieme dei prodotti di cui ai due punti precedenti),

Con riferimento ai **Prodotti OLP NL Gov** trovano applicazione le previsioni di cui al precedente paragrafo 4.1.

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 al supporto telefonico e sul Web e alla formazione per gli utenti finali.

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 tali prodotti trova applicazione quanto sopra specificato per tali tipologie di prodotti.

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 90 giorni solari successivi alla scadenza di un accordo Microsoft *Government Open License* (GOL) con Software Assurance (SA);
 - b. entro 30 giorni solari successivi alla scadenza di un contratto Microsoft *Enterprise Agreement*.

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 4_Lotto 2**.



4.3 Rinnovo della manutenzione Software (Lotti 3 e 5)

4.3.1 Lotto 3

Per il Lotto 3, la fornitura ha ad oggetto, oltre alle licenze d'uso descritte la precedente paragrafo 4.1, il rinnovo della manutenzione per le licenze IBM Passport già in uso presso la Pubblica Amministrazione.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze IBM Passport già in uso sarà acquistato mediante emissione dell'ordinativo di fornitura entro 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.

Si precisa che per malfunzionamento si intende 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.

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 4_Lotto 3B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.



4.3.2 Lotto 5

Per il Lotto 5, la fornitura ha ad oggetto, oltre alle licenze d'uso descritte nel precedente paragrafo 4.1, il rinnovo della manutenzione per le licenze DELL-EMC già in uso presso la Pubblica Amministrazione.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze DELL-EMC già in uso sarà acquistato mediante emissione dell'ordinativo di fornitura entro 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.

Si precisa che per malfunzionamento si intende 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.

La manutenzione del software verrà erogata secondo tempi e modalità previsti nel supporto di livello *DELL-EMC PRO Support*.

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per le licenze DELL-EMC già in uso**, relativo al Lotto 5, è contenuto nel Listino di Licenze d'uso Tecnologie DELL posto a base d'asta, e, in particolare nell'**Appendice 4_Lotto 5B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.



4.4 Sottoscrizioni (Lotto 4)

Per il Lotto 4, la fornitura ha ad oggetto le 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 4 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" (L1 – Red Hat Frontline Support, L2 – Red Hat Advanced Support, L3 - Global Support Escalation Group, fino all'Engineering), 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).

L'elenco completo delle **Sottoscrizioni Red Hat** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 4_Lotto 4**.

4.5 Licenze d'uso Software TERM (Lott 7)

Le Licenze d'uso Adobe TERM dovranno essere relative all'ultima versione Software disponibile alla **Data di Consegna**. Tali Licenze 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 particolare, le Licenze Adobe TERM, per tutta la relativa durata (da 12 a 36 mesi con modularità annuale), si intenderanno comprensive dell'”*Adobe's Platinum Maintenance and Support*” con le modalità meglio descritte al successivo paragrafo 5.2.6.

L'elenco completo delle Licenze d'uso Adobe TERM, relative al Lotto 7, è contenuto nel listino di Licenze d'uso Tecnologie Adobe posto a base d'asta di cui all'Appendice 4_Lotto 7, che contiene, tra l'altro, le licenze d'uso TERM di maggiore interesse per la PA.



5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

Il presente capitolo descrive i servizi connessi previsti nell'ambito di ciascun lotto.

Il corrispettivo di tali servizi è ricompreso nel prezzo di acquisto delle Licenze, delle sottoscrizioni, dei prodotti Software e del rinnovo della manutenzione.

I servizi previsti nella fornitura sono:

- Consegna (prevista per **tutti i lotti**)
- Manutenzione (prevista per i **lotti 1 e 6**, per il **lotto 2** solo con riferimento ai Prodotti OLP NL Gov, per i **lotti 3 e 5** solo con riferimento alle licenze software oggetto della fornitura, e per il lotto 7 solo con riferimento alle licenze d'uso PERPETUAL)
- Garanzia (prevista per **tutti i lotti**)
- *Contact Center* (previsto per **tutti i lotti**)
- Reportistica (prevista per **tutti i lotti**).

5.1 Consegna

Si riporta di seguito la descrizione delle modalità di consegna della fornitura relative a ciascun lotto.

5.1.1 Consegna Lotto 1

Per consegna delle Licenze 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 Software di cui si è acquisito il diritto d'uso e per usufruire della relativa manutenzione per 12 mesi.

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.

5.1.2 *Consegna Lotto 2*

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

La 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".

5.1.3 *Consegna Lotto 3*

L'attività di consegna si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'e-mail contenente:



- nel caso dell'acquisto di licenze d'uso, 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 manutenzione per 12 mesi,
- 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 della manutenzione software.

Il Fornitore, se l'Amministrazione risulta già registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", 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.

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.

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.

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.

5.1.4 *Consegna Lotto 4*

Per consegna delle sottoscrizioni 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.

5.1.5 Consegna Lotto 5

L'attività di consegna per le Tecnologie DELL si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'e-mail contenente:

- nel caso dell'acquisto di licenze d'uso, 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 manutenzione del software per la durata prevista per la specifica licenza (12 o 36 mesi),
- nel caso di acquisto del rinnovo della manutenzione per le licenze DELL-EMC già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni, tutte le informazioni necessarie per usufruire del servizio.

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 la specifica licenza (12 o 36 mesi).

5.1.6 *Consegna Lotto 6*

Per consegna delle Licenze 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 il Software di cui si è acquisito il diritto d'uso e per usufruire della relativa manutenzione per 12 mesi.

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 in sede di ordinativo ed usufruire della Manutenzione Software inclusa per il primo anno.

5.1.7 *Consegna Lotto 7*

Per consegna delle Licenze Adobe, TERM e PERPETUAL, 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 Software di cui si è acquisito il diritto d'uso 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.

5.2 Manutenzione

La Manutenzione è prevista per le licenze d'uso relative al lotto 1 e 6, al lotto 2 solo con riferimento ai Prodotti OLP NL Gov, ai lotti 3 e 5 solo con riferimento alle licenze software oggetto della fornitura, e al lotto 7 solo con riferimento alle Licenze d'uso PERPETUAL.

5.2.1 Manutenzione Lotto 1

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione delle Licenze 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 delle Licenze Oracle sarà garantita per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione" di cui all'articolo 7 comma 7 della Convenzione.

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.

Si precisa che si intende per 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.

5.2.2 Manutenzione Lotto 2

La manutenzione di 12 mesi dei Prodotti Microsoft Gol OLP NL Gov consente la manutenzione evolutiva del software, durante il periodo di validità, attraverso il continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft. Inoltre consente l'accesso al supporto telefonico e sul web e alla formazione per gli utenti finali.

5.2.3 Manutenzione Lotto 3

La manutenzione per 12 mesi delle licenze IBM Passport acquistate in Convenzione, decorre dalla "Data di accettazione" di cui all'articolo 7 comma 9 della Convenzione medesima.

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

Per la descrizione delle attività ricomprese nella manutenzione si rimanda a quanto indicato al precedente paragrafo 4.3.1 del presente documento.

5.2.4 Manutenzione Lotto 5

La manutenzione delle licenze DELL-EMC, VMware e RSA acquistate in Convenzione sarà garantita per 12 o 36 mesi, in funzione di ciascuna specifica licenza come si evince dal listino, decorrenti dalla "Data di accettazione" di cui all'articolo 7 comma 8 della Convenzione medesima.

Per le licenze DELL-EMC si applicano le seguenti regole:

- i passi operativi necessari per usufruire della manutenzione sono contenuti nella e-mail di consegna della fornitura;



- per la descrizione delle attività ricomprese nella manutenzione si rimanda a quanto indicato al precedente paragrafo 4.3.2 del presente documento.

Per le licenze VMware e RSA si applicano le seguenti regole:

- i passi operativi necessari per usufruire della manutenzione delle Licenze VMware e RSA 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 le licenze del listino VMware, secondo tempi e modalità previsti nel supporto di livello *VMware Production Support*.
 - Per le licenze del listino RSA, secondo tempi e modalità previsti nel supporto di livello *Enhanced 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.

5.2.5 Manutenzione Lotto 6

La manutenzione delle Licenze SAP sarà garantita per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla "Data di accettazione" di cui all'articolo 7 comma 7 della Convenzione.

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 di cui al paragrafo 5.1.6, le credenziali dedicate di accesso ad apposito portale. Con tali credenziali l'Amministrazione potrà, a titolo identificativo e non esaustivo:



- avere, anche con specifica richiesta al supporto, un elenco delle licenze in suo utilizzo, sia a titolo definitivo che a titolo temporaneo;
- controllare, anche con specifica richiesta al supporto, lo stato di manutenzione delle proprie licenze;
- verificare lo stato dei ticket aperti al supporto per la correzione di problematiche.

5.2.6 *Manutenzione Lotto 7*

La manutenzione delle Licenze Adobe PERPETUAL sarà garantita per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla “Data di accettazione” di cui all’articolo 7 comma 7 della Convenzione.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione del software saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura, come descritto nel paragrafo 5.1.7.

Nell’ambito dei servizi di 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.

Il servizio sarà erogato 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.

5.3 **Garanzia**

Il Fornitore garantisce la funzionalità delle licenze d’uso, dei prodotti software e delle sottoscrizioni 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la Fornitura Multibrand di Licenze, sottoscrizioni, rinnovo della manutenzione SW e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni edizione 2 - ID 2110

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



5.4 Contact Center del Fornitore

5.4.1 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.

5.4.2 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 6.2.

5.4.3 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 altra 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.

5.4.4 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.



5.5 Reportistica

Il Fornitore dovrà inviare, pena l'applicazione della penale stabilita in Convenzione, in conformità a quanto specificato nell' "Appendice 1 al Capitolato tecnico – Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convezioni", le informazioni relative agli Ordinativi di Fornitura.

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 nella documentazione di gara, l'elaborazione di reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni solari dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

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 alcuni 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. L'indicazione analitica dei dati che verranno richiesti dalla Consip, le modalità di invio, l'indirizzo di destinazione sono contenuti nell'"Appendice 1" al presente documento "Flussi dati per il monitoraggio della Convenzione".

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, 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 oltre.



6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Attivazione del sito internet delle Convenzione

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

Il **Fornitore** 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;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 5.5.;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la Fornitura Multibrand di Licenze, sottoscrizioni, rinnovo della manutenzione SW e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni edizione 2 - ID 2110

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



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

7.1 Verifica di conformità delle licenze, prodotti e sottoscrizioni (Lotti 1, 2, 4, 6 e 7; Lotti 3 e 5 solo con riferimento alle licenze d'uso)

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità delle licenze, dei prodotti e delle sottoscrizioni. 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 delle licenze, dei prodotti e delle sottoscrizioni riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità di quanto indicato dal Fornitore nella propria e-mail;
- b) la corrispondenza del software/prodotto/sottoscrizione 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 5.4.

7.2 Verifica di conformità del rinnovo della manutenzione delle licenze già in uso (Lotti 3 e 5)

Le verifiche di conformità per il rinnovo della manutenzione delle licenze IBM Passport e DELL-EMC 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 5.4.

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 € 3.350,00,

Lotto 2 € 4.690,00,

Lotto 3 € 3.350,00,

Lotto 4 € 5.695,00,

Lotto 5 € 9.045,00,

Lotto 6 € 5.695,00,

Lotto 7 € 3.350,00.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (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 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 3. 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
Reportistica	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Tempi contrattuali di consegna reportistica
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	RTCVC	Tempi contrattuali di sostituzione prodotti con verifica di conformità negativa



9 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni
- Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 3: Schede indicatori qualità
- Appendice 4: Listini di riferimento della gara