



ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SUPPORTO MICROSOFT UNIFIED SUPPORT (MUS) PER CONSIP - ID 2809



INDICE

1	PREMESSO E CONTESTO	3
2	OGGETTO E DURATA	4
	SERVIZI MICROSOFT UNIFIED SUPPORT (MUS)	4
	DURATA DELLA FORNITURA	5
3	MODALITA' DI ESECUZIONE	6
	RESPONSABILE DELLA FORNITURA / CSAM	6
	SEDE DELLA FORNITURA	6
	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI MUS - REATTIVO	7
	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI MUS - TIPO PROATTIVO	7
	ATTIVITA' DI PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE.....	8
	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	8
	RIEPILOGO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI NEL CAPITOLATO CHE DANNO LUOGO A PENALI	8
4	VERIFICA DI CONFORMITA'	9



1 PREMESSO E CONTESTO

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

È richiesto, da Consip, il rinnovo del contratto per l'acquisizione di servizi di supporto MUS per Consip. Il servizio è acquisito per fornire un supporto alle attività sistemistiche, rivolte al mantenimento e miglioramento degli standard dei servizi basati sulle tecnologie Microsoft.

Il servizio deve garantire anche un supporto nel mantenere aggiornata l'infrastruttura IT centrale e periferica vista la rapida evoluzione dei sistemi e del numero crescente di nuovi progetti con particolare attenzione all'interazione/integrazione con la piattaforma Cloud di Microsoft.










2 OGGETTO E DURATA

SERVIZI MICROSOFT UNIFIED SUPPORT (MUS)

Tali servizi si suddividono in due tipologie:

1) Pacchetto base

all'interno di questo pacchetto è presente il **supporto reattivo per la risoluzione dei problemi su prodotti o tecnologie Microsoft** presenti nei sistemi informativi, al fine di garantire la continuità operativa tramite la gestione tempestiva dei problemi tecnici (incident) aperti. Tale servizio, costantemente disponibile, dà anche la possibilità di gestire rapidamente le escalation critiche, al fine di ridurre al minimo i tempi di inattività, grazie al supporto del delivery Manager (CSAM) assegnato al cliente, con il compito specifico di gestire il coordinamento, la pianificazione, il supporto.

Microsoft Unified Support – Pacchetto Base		
	Problem Resolution	Illimitato
	Advisory Remote Support	Illimitato
	Service/Escalation Management	Incluso + Incident Manager and Crisis Manager per SEV-A
	Service Hub/video library and hands on learning lab	Incluso
	On Demand Assessment	Incluso su tutte le tecnologie
	Expected Response Times for Sev A	Azure 15 min Sev 1 - 60 minuti altri workloads
	Contacts	As-needed Reactive Support Contacts

L'erogazione di questa tipologia di servizi viene effettuata, senza limiti di giornate, ed il canone viene determinato in funzione del perimetro delle licenze e dei consumi Azure, secondo il seguente schema.

Calcolo Quota Pacchetto Base	
Server	Valore licenze * % scaglioni
User	Valore licenze * % scaglioni
Azure	Valore consumi * % scaglioni
Tot	Valore quota Pacchetto Base in €

2) Pacchetti di Supporto proattivo (a canone)

che si sviluppa attraverso la revisione e controllo delle infrastrutture con lo scopo di individuare gli eventuali punti di criticità e la definizione delle strategie di ottimizzazione.



Microsoft Unified Support: Servizi Proattivi



Proactive Services

Attività aggiuntive
customizzate in funzione
dei fabbisogni del cliente

Di seguito si riportano a titolo di esempio alcune categorie di servizi proattivi disponibili nell'offerta di Supporto Microsoft:

- **Pacchetti di ottimizzazione per i Sistemi di esercizio** come ad esempio, *Office 365: Security Optimization Assessment, Well-Architected Reliability Assessment, Office 365 Technical Update Briefing*.
- **Pacchetti di upskillig (workshop) con informazioni e/o approfondimenti** su tematiche che aiutino il personale tecnico a implementare soluzioni basate su tecnologie MS e prevenire l'insorgere di problematiche.
- **Pacchetti di supporto** per l'attivazione di nuove tecnologie;
- **Enhanced Designated Engineers:** Giornate di supporto erogate dai Cloud Solution Architect Microsoft.

Il servizio sarà retribuito a canone ed il relativo importo verrà determinato in funzione delle esigenze manifestate dagli utenti, come illustrate nella seguente tabella:

Tabella 1			
CLIENTE	PACCHETTO BASE (canone)	SUPPORTO PROATTIVO (canone)	
	QUANTITA'	PACCHETTI ATTIVITA'	GIORNATE
Consip	Unlimited	9	48

DURATA DELLA FORNITURA

La fornitura avrà la durata di 36 mesi.



3 MODALITA' DI ESECUZIONE

RESPONSABILE DELLA FORNITURA / CSAM

L'Impresa comunicherà a Consip, prima della data di stipula del contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente, per tutte le attività previste dal Contratto e dal presente Capitolato Tecnico (fatta eccezione per quelle di competenza del CSAM, qualora quest'ultimo non coincida con il Responsabile della fornitura), affinché Consip, nella persona del proprio Responsabile del Contratto, possa farvi costante riferimento.

Al tal fine, il Responsabile della Fornitura/CSAM dovrà garantire la sua reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi; a tal fine comunicherà a Consip, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

In generale, sarà competenza del **CSAM** garantire il coordinamento della fornitura per quanto riguarda il supporto proattivo e reattivo.

In particolare, sarà responsabilità del Responsabile della fornitura/CSAM:

- a) sottoporre ad approvazione di Consip, il "Piano operativo", da aggiornare con cadenza mensile;
- b) sottoporre ad approvazione di Consip, i "Piani delle attività", con l'indicazione delle specifiche risorse e delle date in cui saranno effettuate le attività richieste e/o necessarie;
- c) monitorare e gestire le chiamate di supporto reattivo;
- d) inviare i "**Consuntivi attività**" ai fini del corretto espletamento delle verifiche di conformità;
- e) inviare, entro cinque giorni dalla chiusura di ciascuna attività, un "**Rapporto attività**", contenente la data in cui la stessa è stata eseguita e la descrizione di quanto svolto;

Si precisa che unitamente alla prima versione del Piano Operativo l'impresa dovrà:

- comunicare il responsabile della fornitura/CSAM;
- comunicare delle **user id per l'accesso al servizio**;
- comunicare il **numero telefonico** da contattare per le richieste di apertura degli "incident";
- consegnare un **documento che descriva** la gestione dei ticket (procedure per apertura/chiusura gestione delle escalation) con la simulazione dell'apertura di un ticket sul portale Microsoft, per verificarne la corretta configurazione in verifica di conformità;
- comunicare il tipo di **alert/comunicazioni/bollettini Microsoft** che fanno parte del servizio e le modalità di fruizione da parte della Committente, l'eventuale periodicità con cui saranno fornite;

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, l'Impresa dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente a Consip eventuali modifiche e/o anomalie. Consip provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC:

SEDE DELLA FORNITURA

I servizi previsti nella fornitura verranno erogati da remoto, ovvero, in presenza, presso la sede della Consip **Via Isonzo, 19/E, 00198 Roma RM**.

Le attività on-site dovranno essere svolte, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, salvo eventuali urgenze che implicheranno interventi anche al di fuori di tali orari e giorni, senza alcun onere aggiuntivo. Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno delle risorse che svolgono il servizio sono comunque a carico dell'Impresa stessa.



MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI MUS - REATTIVO

Questi servizi saranno attivati mediante chiamata diretta al numero telefonico riservato al Microsoft Unified Support o elettronicamente tramite il sito web Premier Online da parte delle persone di riferimento designate da Consip e dovrà essere disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni l'anno.

L'Impresa si impegna ad intervenire ottemperando ai seguenti tempi di **presa in carico** in relazione ad i livelli di severità definiti:

1. **per il livello di Severità 1 - impatto catastrofico:** perdita completa di un'attività operativa cruciale ("mission critical") ed il lavoro non può essere ragionevolmente continuato. Da effettuarsi **entro 1 ora lavorativa**;
2. **per il livello di Severità 2 - Impatto critico:** perdita di attività operative o significativa degradazione dei servizi. Da effettuarsi **entro 1 ora lavorativa**;
3. **per il livello di Severità 3 - Impatto moderato:** le attività operative subiscono una perdita od una moderata degradazione dei servizi ma il lavoro può essere ragionevolmente continuato senza pregiudizio. Da effettuarsi **entro 2 ore lavorative**;
4. **per il livello di Severità 4 - Impatto minimo:** le attività operative proseguono sostanzialmente con nessuno o scarso impedimento ai servizi. Da effettuarsi **entro 4 ore lavorative**.

A fronte di ciascuna chiamata l'Impresa si impegna a definire e aggiornare uno specifico Piano di Attività finalizzato alla risoluzione del problema

L'Impresa dovrà inoltre fornire entro:

- a) 16 ore lavorative, per il livello di Severità 1
- b) 24 ore lavorative, per il livello di Severità 2
- c) 6 giorni lavorativi, per il livello di Severità 3
- c) 10 giorni lavorativi, per il livello di Severità 4

un Piano di attività con indicazioni relative a possibili soluzioni definitive o workaround che limitino l'impatto del problema, tenendo conto dei sistemi interessati e della specifica problematica; Consip si impegna altresì a fornire il massimo supporto alla risoluzione con appropriate ed idonee risorse interne che collaborino con l'Impresa, durante ed oltre l'orario lavorativo, nonché tutta la documentazione ed informazioni necessarie.

In relazione ai livelli di Severità 1 e 2, nell'ottica di fornire a Consip la massima collaborazione, l'impresa dovrà riportare la problematica all'attenzione del team di prodotto di Microsoft, notificandola ai Senior executive di Microsoft, al fine di mantenere il massimo livello di attenzione.

In caso di inosservanza degli obblighi di cui sopra, Consip applicherà le penali previste nel contratto.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI MUS - TIPO PROATTIVO

Questi servizi saranno attivati sulla base del Piano operativo che il responsabile della fornitura/CSAM sottoporrà al Responsabile Consip, per l'approvazione, entro 7 giorni dal perfezionamento del presente contratto; in caso di mancata approvazione, il responsabile Consip comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa recepirà aggiornando il Piano e consegnandolo entro 2 giorni lavorativi. Il Piano Operativo sarà sottoposto ad aggiornamenti periodici su richiesta di Consip o dell'Impresa.

L'impresa si impegna a garantire la presenza delle risorse richieste secondo le tempistiche previste nel Piano, pena l'applicazione delle relative penali.



Resta fermo che tali servizi dovranno essere erogati rispettando i limiti massimi di cui alla precedente **Tabella 1**.

ATTIVITA' DI PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Le attività/giornate verranno preventivamente pianificate, tra il Responsabile della Fornitura/ CSAM ed il referente Consip; la pianificazione dovrà essere approvata e vi farà seguito un apposito ordine (ODA); le giornate non erogate potranno essere riallocate, in base a mutate esigenze di Consip. Il Responsabile della Fornitura/CSAM, entro 10 giorni dalla fine del trimestre di riferimento, pena l'applicazione delle penali previste dal contratto, trasmetterà un **Consuntivo Attività**, dichiarando l'impegno effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale Consuntivo dovrà essere approvato alla Committente e dovrà essere firmato per accettazione, ai fini della verifica di conformità. La presentazione della documentazione potrà avvenire sia in formato cartaceo che in via elettronica tramite e- mail.

Le risorse che svolgeranno le attività opereranno senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti della Committente ed in totale autonomia organizzativa ed operativa. Inoltre, tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

L'Impresa s'impegna ad attuare quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti di Consip ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

RIEPILOGO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI NEL CAPITOLATO CHE DANNO LUOGO A PENALI

Tabella 2	
OGGETTO	SCADENZA TEMPORALE
Attivazione dei servizi	5 giorni dalla stipula del contratto
Presa in carico dei problemi Severità 1	1 ora
Presa in carico dei problemi Severità 2	1 ora
Presa in carico dei problemi Severità 3	2 ore
Presa in carico dei problemi Severità 4	4 ore
Soluzioni o workaround dei problemi severità 1	16 ore
Soluzioni o workaround dei problemi severità 2	24 ore
Soluzioni o workaround dei problemi severità 3	6 giorni
Soluzioni o workaround dei problemi severità 4	10 giorni
Consegna Piano operativo	7 giorni
Interruzione verifiche conformità	Termine concordato tra le parti
Trasmissione Consuntivo attività	10 giorni dal termine del trimestre di riferimento
Adempimenti rispetto al personale impiegato dal fornitore	NA

Classificazione del documento: Consip Public

Acquisizione servizi di supporto MUS per Consip – ID 2809

Allegato 3- Capitolato tecnico



4 VERIFICA DI CONFORMITA'

Nel corso delle attività contrattuali la committente effettuerà le verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

In particolare, Consip procede alla verifica di conformità dei **servizi di MUS**, sulla base dei riscontri forniti nell'Elenco degli interventi entro 30gg dalla scadenza di ciascun trimestre di riferimento;

Le modalità di esecuzione di tale verifica sono disciplinate più dettagliatamente nel Contratto.