



CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

CAPITOLATO TECNICO

**FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE ON PREMISE,
MANUTENZIONE SOFTWARE E SERVIZI CONNESSI PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
ID 2924**

INDICE

1	PREMESSA.....	4
1.1	DEFINIZIONI.....	4
2	CONTESTO	6
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	7
3.1	OGGETTO	7
3.2	IMPORTO GLOBALE MASSIMO ED IMPORTO MINIMO ORDINABILE	8
3.3	DURATA	8
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	9
4.1	LOTTO 1: PRODOTTI ORACLE E SERVIZI CONNESSI	9
4.1.1	<i>Prodotti Oracle</i>	<i>9</i>
4.1.2	<i>Servizi connessi</i>	<i>9</i>
4.2	LOTTO 2: PRODOTTI BMC E SERVIZI CONNESSI	11
4.2.1	<i>Prodotti BMC</i>	<i>11</i>
4.2.2	<i>Servizi connessi</i>	<i>11</i>
4.2.3	<i>Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio ..</i>	<i>12</i>
4.2.4	<i>Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio.....</i>	<i>13</i>
4.3	LOTTO 3: PRODOTTI IBM, RINNOVO DELLA MANUTENZIONE PER LE LICENZE IN USO E SERVIZI CONNESSI.....	13
4.3.1	<i>Prodotti IBM.....</i>	<i>13</i>
4.3.2	<i>Rinnovo della Manutenzione per le licenze in uso.....</i>	<i>14</i>
4.3.3	<i>Servizi connessi</i>	<i>14</i>
4.4	LOTTO 4: PRODOTTI OPEN SOURCE RED HAT E SERVIZI CONNESSI	16
4.4.1	<i>Prodotti Open Source Red Hat</i>	<i>16</i>
4.4.2	<i>Servizi connessi</i>	<i>17</i>
4.4.3	<i>Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio ..</i>	<i>18</i>
4.4.4	<i>Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio.....</i>	<i>19</i>
4.5	LOTTO 5: PRODOTTI VMWARE BY BROADCOM E SERVIZI CONNESSI	19
4.5.1	<i>Prodotti VMware by Broadcom</i>	<i>19</i>
4.5.2	<i>Servizi connessi</i>	<i>20</i>
4.6	LOTTO 6: PRODOTTI ADOBE E SERVIZI CONNESSI	21
4.6.1	<i>Prodotti Adobe.....</i>	<i>21</i>
4.6.2	<i>Servizi connessi</i>	<i>21</i>
4.7	LOTTO 7: PRODOTTI SAS E SERVIZI CONNESSI	22
4.7.1	<i>Prodotti SAS.....</i>	<i>23</i>
4.7.2	<i>Servizi connessi</i>	<i>24</i>
4.8	LOTTO 8: PRODOTTI OPENTEXT, RINNOVO DELLA MANUTENZIONE PER LE LICENZE IN USO E SERVIZI CONNESSI.....	25
4.8.1	<i>Prodotti Opentext.....</i>	<i>25</i>

4.8.2	<i>Rinnovo della Manutenzione</i>	26
4.8.3	<i>Servizi connessi</i>	26
4.8.4	<i>Presenza in carico dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio</i>	27
4.8.5	<i>Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio</i>	28
5	GARANZIA E REPORTISTICA	29
5.1	GARANZIA	29
5.2	REPORTISTICA	29
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE	31
6.1	ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLA CONVENZIONE	31
6.2	RESPONSABILE GENERALE DELLA FORNITURA	31
7	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	32
7.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLE LICENZE, PRODOTTI E SOTTOSCRIZIONI	32
7.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE GIÀ IN USO	33
7.3	CYBERSICUREZZA	33
7.4	VERIFICHE ISPETTIVE	33
8	REQUISITI DI QUALITÀ	35
9	APPENDICI	36

1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto per le Pubbliche Amministrazioni di prodotti software on premise di differenti brand e del relativo rinnovo della manutenzione software e dei servizi connessi, come dettagliato nei successivi paragrafi.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi “solari”, ove non diversamente stabilito.

1.1 Definizioni

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento:

- **Amministrazione o Amministrazione Contraente:** ciascuna Pubblica Amministrazione che utilizza la Convenzione mediante l'emissione di un Ordinativo di Fornitura;
- **CV:** Centri di Valutazione (CV), istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa;
- **Data di Accettazione:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Data di Attivazione:** data a partire dalla quale le Pubbliche Amministrazioni possono utilizzare la Convenzione (si intende riferita a ciascun singolo Lotto);
- **Data di Attivazione della Fornitura:** data a partire dalla quale ha validità il prodotto oggetto di Fornitura, eventualmente indicata dall'Amministrazione Pubblica nell'Ordinativo di Fornitura;
- **Data di Consegna:** la data di ricezione della e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura, con le modalità indicate per ciascun Lotto al successivo paragrafo 4;
- **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;
- **Fornitore:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo di imprese o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nello stesso previsto (si intende riferito a ciascun singolo Lotto);
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Licenza d'uso o Licenza:** il diritto d'uso del software oggetto della presente Convenzione;
- **Livello di Severità 1:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività;
- **Livello di Severità 2:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti;

- **Livello di Severità 3:** il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround;
- **Livello di Severità 4:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione;
- **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;
- **Manutenzione:** accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza nonché l'eliminazione di difetti del software tramite opportuna segnalazione; le caratteristiche della manutenzione e i relativi livelli di servizio sono standard in quanto predefiniti esclusivamente dal Produttore;
- **Prodotti software o Prodotti:** a seconda del brand, licenze, sottoscrizioni, prodotti di certificazione da remoto, ecc.;
- **Ore lavorative:** le ore intercorrenti dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo;
- **Servizi connessi:** manutenzione dei prodotti software acquistati in Convenzione (se prevista dallo specifico Lotto), consegna, garanzia e reportistica;
- **Sottoscrizione:** diritto d'uso a tempo determinato del prodotto software, comprensivo dei servizi di supporto e manutenzione per tutto il periodo della sua durata.

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.

Tale 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, 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 (se previsto dallo specifico lotto) e servizi connessi nell'ambito dei seguenti 8 lotti merceologici, come dettagliato per ciascuno di essi al successivo paragrafo 4:

1. Prodotti **Oracle** e servizi connessi
2. Prodotti **BMC** e servizi connessi
3. Prodotti **IBM**, rinnovo della manutenzione per le licenze in uso e servizi connessi
4. Prodotti Open Source **Red Hat** e servizi connessi
5. Prodotti **VMware by Broadcom** e servizi connessi
6. Prodotti **Adobe** e servizi connessi
7. Prodotti **SAS** e servizi connessi
8. Prodotti **Opentext**, rinnovo della manutenzione per le licenze in uso e servizi connessi

Per tutti i lotti i servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo della fornitura principale (prodotti software e/o rinnovo della manutenzione).

Per tutti i lotti, i prodotti software dovranno essere relativi all'ultima versione 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.

Tutti i livelli di supporto e manutenzione saranno forniti direttamente dal Produttore a cui si riferisce lo specifico lotto.

Qualora il prodotto ordinato sia un prodotto di certificazione da remoto o analogo prodotto che preveda un'attività standardizzata a catalogo con produzione di deliverable, le attività previste dovranno essere svolte in lingua italiana ed essere sottoposte alla normativa italiana e dell'Unione europea.

Si precisa che, trattandosi di prodotti software on premise, con riguardo ai contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR e in ottemperanza alla Circolare n. 33/2022, non sono previsti requisiti tecnici e ambientali individuati dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH).

3.2 Importo globale massimo ed importo minimo ordinabile

Il Fornitore di ciascun lotto dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dell'importo globale massimo relativo al lotto di cui è risultato aggiudicatario (come indicato nel Disciplinare di gara e nelle Convenzioni relative a ciascun lotto).

Per ciascun lotto, al fine di salvaguardare le imprese di minori dimensioni e 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 agli lotti hanno una durata pari a **12 (dodici)** mesi decorrenti dalla **Data di Attivazione**, come definita nelle "Premesse".

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

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

In particolare, per i lotti i cui Contratti Attuativi hanno ad oggetto il rinnovo della manutenzione dei prodotti software già in uso attraverso un listino distinto, detti contratti avranno una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla **Data di Accettazione della Fornitura**, senza soluzione di continuità con il precedente contratto di manutenzione.

Inoltre, per tutti i lotti che le prevedono, i Contratti Attuativi aventi ad oggetto sottoscrizioni acquistate in vista della scadenza di sottoscrizioni in uso per gli stessi prodotti avranno una durata da 12 (dodici) a 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla **Data di Accettazione della Fornitura**, senza soluzione di continuità con le precedenti sottoscrizioni.

Trova applicazione altresì quanto previsto ai successivi paragrafi in corrispondenza di ciascun Lotto.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Nei seguenti paragrafi viene descritto l'oggetto della fornitura per ciascun lotto.

4.1 Lotto 1: Prodotti Oracle e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 1:

- i prodotti software presenti nel listino Oracle;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, manutenzione (ad eccezione dei soli prodotti di e-learning), garanzia e reportistica.

4.1.1 Prodotti Oracle

L'elenco dei prodotti **Oracle** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 1**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la P.A.

In particolare nel listino sono presenti:

- licenze d'uso a tempo indeterminato comprensive di 12 mesi di manutenzione;
- sottoscrizioni MySQL per una durata di 12 mesi;
- sottoscrizioni Java per una durata di 12 mesi;
- prodotti di e-learning "ORACLE UNIVERSITY – LEARNING SUBSCRIPTION - Digital courses", erogabili per utente per 12 mesi con accesso al catalogo formativo, video based, del prodotto di tecnologia Oracle scelto.

Inoltre per ordinativi di valore totale superiore o pari a **1,5 Mnl/€**, al netto di tutti gli sconti, compresi gli sconti previsti in funzione dell'importo dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione ha la possibilità di richiedere l'opzione ULA-Capped per i prodotti ordinati.

L'accesso a tale opzione garantisce all'Amministrazione Contraente la possibilità di utilizzare per tutti i 12 mesi di durata del contratto attuativo derivante dall'Ordinativo di Fornitura una quantità di licenze fino al 10% in più rispetto alle quantità ordinate (che di conseguenza corrisponderebbe a uno sconto aggiuntivo fino al 10% sul netto acquistato).

4.1.2 Servizi connessi

Consegna

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 Oracle e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Oracle si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore 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 (<https://edelivery.oracle.com>) e scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa manutenzione per la durata prevista.

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 consegna da parte dell'Amministrazione 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 e usufruire della manutenzione software inclusa.

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 dovranno essere indicati il CSI (Customer Support Identifier), codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire della manutenzione e le modalità 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 manutenzione di cui al presente paragrafo per i prodotti MySQL e Java è erogata 24x7gg ed è inclusa nella sottoscrizione; mentre la stessa non trova applicazione per i prodotti e-learning.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Il 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 e reportistica

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

4.2 Lotto 2: Prodotti BMC e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 2:

- i prodotti software presenti nel listino BMC;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia e reportistica.

4.2.1 Prodotti BMC

L'elenco completo dei prodotti **BMC** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 2**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la P.A.

In particolare, nel listino sono presenti sottoscrizioni su tecnologie BMC per un periodo compreso fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi relativamente agli ambiti previsti nella suddetta **Appendice 3 - Lotto 2**.

Sono comprese sottoscrizioni, ovvero licenze a tempo determinato comprensive del servizio di supporto e aggiornamenti a nuove versioni e correzioni in caso di problemi durante la validità delle licenze.

In caso di acquisto di sottoscrizioni in vista della scadenza di sottoscrizioni già in uso per gli stessi prodotti, al fine di garantirsi la continuità operativa senza soluzione di continuità, l'Ordinativo di Fornitura dovrà essere emesso almeno 30 (trenta) giorni prima di tale scadenza.

4.2.2 Servizi connessi

Consegna

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 BMC e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti BMC si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore 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, dove verrà descritta la procedura per scaricare il software BMC, nonché tutte le informazioni per usufruire dei prodotti e del supporto tecnico delle nuove sottoscrizioni o di quelle già in uso.

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 consegna da parte dell'Amministrazione rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti BMC è inclusa nella sottoscrizione del software e sarà garantita per compreso fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software, come si evince dal listino, decorrenti dalla **Data di Accettazione della fornitura**.

La manutenzione dovrà essere erogata, preferibilmente in lingua italiana, tutti i giorni dell'anno per l'intero arco orario (h24 per 7 giorni).

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- accesso a tutte le versioni del software rilasciato, comprese le correzioni al codice, le patch e le release maggiori rilasciate durante il periodo di validità della sottoscrizione del software BMC.

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. Il 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 e reportistica

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

4.2.3 Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio

L'assegnazione del livello di severità spetta all'Amministrazione utilizzando i canali specificati nella mail di consegna.

La presa in carico del malfunzionamento avverrà mediante comunicazione all'Amministrazione attraverso i canali di supporto previsti entro i termini di seguito riportati pena l'applicazione delle penali previste nello schema di convenzione del Lotto 2:

- per il **livello di severità 1** entro 1 (una) ora solare;

- per il **livello di severità 2** entro 4 (quattro) ore solari;
- per il **livello di severità 3** entro 8 (otto) ore solari;
- per il **livello di severità 4** entro 12 (dodici) ore solari;

4.2.4 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

La funzionalità dei prodotti dovrà essere ripristinata entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nello schema di convenzione del lotto 2:

- **livello di severità 1:** risoluzione entro 3 (tre) giorni solari dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **livello di severità 2:** risoluzione entro 5 (cinque) giorni solari dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **livello di severità 3 e 4:** risoluzione entro la data della release successiva del prodotto.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale potrà essere concordato con l'Amministrazione un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Nel caso in cui sia stata fornita una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione.

4.3 Lotto 3: Prodotti IBM, rinnovo della manutenzione per le licenze in uso e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 3:

- i prodotti software presenti nel listino IBM;
- il rinnovo della manutenzione sui prodotti software IBM 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 e reportistica.

4.3.1 Prodotti IBM

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

In particolare nel listino sono presenti:

- licenze a tempo indeterminato comprensive di 12 fino a 24 mesi di manutenzione;

- sottoscrizioni di durata compresa fra 12 e 36 mesi.
- rinnovo della manutenzione per le licenze già in uso.

4.3.2 Rinnovo della Manutenzione per le licenze in uso

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

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per le licenze IBM già in uso** è contenuto nel listino 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.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze IBM già in uso dovrà essere acquistato mediante emissione dell'Ordinativo di Fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione software per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione senza soluzione di continuità con il precedente contratto di 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. Il 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.

4.3.3 Servizi connessi

Consegna

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 IBM e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Resta inteso che in caso di acquisto di licenze e/o rinnovi di manutenzione "IBM Passport":

- se l'Amministrazione risulta già registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", trova applicazione quanto sopra indicato;

- se l'Amministrazione non risulta registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione il modulo di adesione all'accordo "IBM Passport Advantage" che l'Amministrazione dovrà correttamente compilare in ogni sua parte, firmare ed inviare 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'attivazione della procedura e l'invio dell'e-mail.

Per consegna dei prodotti IBM si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente:

- nel caso dell'acquisto di prodotti software, la **Prova della titolarità** delle licenze acquistate 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 e scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa manutenzione per la durata prevista;
- nel caso di acquisto del rinnovo della manutenzione, 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.

La data di ricezione della e-mail di consegna da parte dell'Amministrazione 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 ed usufruire della 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 almeno 30 (trenta) giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti software IBM acquistati in Convenzione sarà garantita per un periodo da 12 a 24 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 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;

- 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. Il 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 e reportistica

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

4.4 Lotto 4: Prodotti Open Source Red Hat e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 4:

- i prodotti software Open Source presenti sul listino Red Hat;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia e reportistica.

4.4.1 Prodotti Open Source Red Hat

L'elenco dei prodotti **Open Source RED HAT** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 4**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la P.A.

In particolare nel listino sono presenti sottoscrizioni su tecnologie Red Hat di classe Enterprise per un periodo compreso fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi relativamente agli ambiti previsti nella suddetta **Appendice 3 - Lotto 4**.

In caso di acquisto di sottoscrizioni in vista della scadenza di sottoscrizioni già in uso per gli stessi prodotti, al fine di garantirsi la continuità operativa senza soluzione di continuità, l'Ordinativo di Fornitura dovrà essere emesso almeno 30 (trenta) giorni prima di tale scadenza.

Le sottoscrizioni comprendono:

- accesso al software;
- manutenzione del software: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti;
- 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 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 ai diversi Service Level Agreement (standard o premium o enhanced).

4.4.2 Servizi connessi

Consegna

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 Red Hat e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all’Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell’avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Red Hat si intende la trasmissione all’Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all’esecuzione dell’Ordinativo di Fornitura.

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 consegna da parte dell’Amministrazione rappresenterà la **Data di Consegna** della fornitura.

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

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

Manutenzione

La manutenzione Red Hat inclusa nella sottoscrizione del software sarà erogata sia tramite contatto telefonico che via web. Verrà garantita una assistenza operativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I numeri telefonici della manutenzione sono consultabili sul sito web <https://www.redhat.com/it/maintenance>.

L'Amministrazione ha accesso a tutte le versioni del software rilasciato, comprese le correzioni al codice, le patch e le release maggiori rilasciate durante il periodo di validità della sottoscrizione dei prodotti Red Hat. Le Amministrazioni con una sottoscrizione software attiva potranno scaricare le nuove versioni seguendo le indicazioni offerte dal supporto Red Hat.

Il portale di supporto Red Hat offre funzionalità di ricerca, documentazione sui prodotti, accesso a software, patch, knowledge base e altre informazioni. I clienti possono aprire un ticket di supporto in qualsiasi momento dal sito web Red Hat.

La manutenzione di tutti i prodotti sarà garantita per il periodo previsto a decorrere dalla **Data di Accettazione della fornitura**.

Garanzia e reportistica

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

4.4.3 Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio

Il presente paragrafo e il successivo 4.4.4 si applicano esclusivamente ai prodotti per i quali sia previsto un supporto di tipo Enhanced.

Supporto di tipo Enhanced

I prodotti su cui sarà possibile attivare il supporto di tipo Enhanced saranno identificati all'interno del listino del Produttore solo tra quelli per cui è previsto il livello di supporto Premium. Il dimensionamento economico del supporto di tipo Enhanced sarà determinato in funzione delle licenze già presenti presso l'Amministrazione richiedente, o in funzione di quelle eventualmente oggetto di un nuovo ordinativo di acquisto.

Per il perimetro identificato, l'Amministrazione riceverà una comunicazione dal Produttore con la notifica dell'upgrade a Enhanced ma non ne avrà evidenza esplicita nel Customer Portal Red Hat dove sono registrate le sottoscrizioni attivate.

L'assegnazione del livello di severità spetta all'Amministrazione utilizzando i canali specificati nella mail di consegna.

La presa in carico del malfunzionamento avverrà mediante comunicazione all'Amministrazione attraverso i canali di supporto previsti entro i termini di seguito riportati pena l'applicazione delle penali previste nello schema di convenzione del Lotto 4:

- per il **Livello di Severità 1** entro 1 (una) ora solare;
- per il **Livello di Severità 2** entro 2 (due) ore solari;
- per il **Livello di Severità 3** entro 4 (quattro) ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 4** entro 8 (otto) ore lavorative.

4.4.4 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

La funzionalità dei prodotti dovrà essere ripristinata entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nello schema di convenzione del Lotto 4:

- **Livello di severità 1:** tempo di risoluzione, entro 1 (uno) giorno solare dalla presa in carico del malfunzionamento.
- **Livello di severità 2:** tempo di risoluzione, entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla presa in carico del malfunzionamento
- **Livello di severità 3:** tempo di risoluzione entro 10 (dieci) giorni solari dalla presa in carico del malfunzionamento.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale potrà essere concordato con l'Amministrazione un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Nel caso in cui sia stata fornita una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione.

4.5 Lotto 5: Prodotti VMware by Broadcom e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 5:

- i prodotti software presenti nei listini VMware by Broadcom;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, manutenzione, garanzia e reportistica.

4.5.1 Prodotti VMware by Broadcom

L'elenco dei prodotti **VMware by Broadcom** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 – Lotto 5** che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

Tali prodotti possono essere:

- licenze d'uso a tempo indeterminato comprensive di manutenzione per un periodo da 12 a 36 mesi;
- sottoscrizioni di durata compresa fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi.

In caso di acquisto di sottoscrizioni in vista della scadenza di sottoscrizioni già in uso per gli stessi prodotti, al fine di garantirsi la continuità operativa senza soluzione di continuità l'Ordinativo di Fornitura dovrà essere emesso almeno 30 (trenta) giorni prima di tale scadenza.

4.5.2 Servizi connessi

Consegna

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 VMware e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Oracle si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore 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 scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa manutenzione per la durata prevista.

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 consegna da parte dell'Amministrazione 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 ed usufruire della manutenzione software inclusa.

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 dovranno essere indicate le credenziali di accesso e 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 dei prodotti VMware acquistati in Convenzione sarà garantita per un periodo compreso tra 12 e 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software, come si evince dal listino, decorrenti dalla **Data di Accettazione della fornitura**.

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 e reportistica

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

4.6 Lotto 6: Prodotti Adobe e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 6:

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

4.6.1 Prodotti Adobe

L'elenco dei prodotti **Adobe** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 6**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

In particolare nel listino sono presenti sottoscrizioni di durata compresa fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi.

In caso di acquisto di sottoscrizioni in vista della scadenza di sottoscrizioni già in uso per gli stessi prodotti, al fine di garantirsi la continuità operativa senza soluzione di continuità l'Ordinativo di Fornitura dovrà essere emesso almeno 30 (trenta) giorni prima di tale scadenza.

4.6.2 Servizi connessi

Consegna

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 Adobe e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Adobe si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore 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 e scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa manutenzione.

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 da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna 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 ed usufruire della manutenzione software inclusa.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti 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.

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 Expert 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. Il 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 e reportistica

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

4.7 Lotto 7: Prodotti SAS e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 7:

- i prodotti software presenti nel listino SAS;
- la software protection sui prodotti SAS già in esercizio presso le Pubbliche Amministrazioni;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia e reportistica.

4.7.1 Prodotti SAS

L'elenco dei prodotti **SAS** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 7**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

In particolare nel listino sono presenti:

- 1) Licenze software a tempo indeterminato (perpetue), comprensive di Software Protection per 12 mesi;
- 2) Sottoscrizioni, comprensive di Software Protection per tutta la durata delle stesse;
- 3) Sottoscrizioni Coterm (minimo 3 mesi considerati interamente)
- 4) Software Protection della durata di 12 mesi nella formula Standard, Extended, Premium e Customized per licenze perpetue e sottoscrizioni;
- 5) Prodotti per l'avvio e configurazione del software SAS (da fruire entro 12 mesi dall'Ordinativo di Fornitura);
- 6) Prodotti e-learning (da fruire entro 6 mesi dall'Ordinativo di Fornitura).

Software Protection

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.

La Software Protection è un prodotto 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 malfunzionamento 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. Il 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 potrà essere acquistata esclusivamente qualora l'Amministrazione Contraente abbia già acquistato la licenza di un prodotto software SAS e purché l'ordinativo di fornitura sia inviato entro 30 giorni solari precedenti alla scadenza del contratto relativo a tale prodotto.

La Software Protection avrà una durata di 12 mesi e, se associata a un prodotto software di cui si è acquisita una licenza a tempo determinato, consentirà altresì il rinnovo per 12 mesi della durata della licenza del software cui è associata.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione software per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo software protection precedente senza soluzione di continuità con il precedente contratto.

Le versioni di Software Protection Extended, Premium e Customized sono dettagliate nel listino di riferimento del Produttore SAS.

Prodotti e-learning

I Prodotti e-learning di cui al punto 6 del precedente elenco danno accesso a documenti scaricabili in formato digitale, quiz, video tutorial, ecc.

Qualora l'Amministrazione acquisisca la Software Protection (di qualunque tipologia) di prodotti già in uso presso l'Amministrazione stessa, tale acquisto dovrà essere emesso mediante un ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza della Software Protection precedente.

In caso di acquisto di sottoscrizioni in vista della scadenza di sottoscrizioni già in uso per gli stessi prodotti, al fine di garantirsi la continuità operativa senza soluzione di continuità, l'Ordinativo di Fornitura dovrà essere emesso almeno 30 (trenta) giorni prima di tale scadenza.

4.7.2 Servizi connessi

Consegna

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.

Per la consegna dei prodotti SAS acquistati con il primo ordinativo e successive Software Protection, è necessario che il Fornitore trasmetta all'Amministrazione una ulteriore 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 scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della Software Protection per la durata prevista per lo specifico prodotto 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.

La data di ricezione da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna 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 ed usufruire della Software Protection inclusa, per la durata prevista per la specifica licenza.

Garanzia e reportistica

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

4.8 Lotto 8: Prodotti Opentext, rinnovo della manutenzione per le licenze in uso e servizi connessi

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 8:

- i prodotti software presenti nel listino OpenText;
- il rinnovo della manutenzione per i prodotti software già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni;
- i servizi connessi di consegna e manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia e reportistica.

4.8.1 Prodotti Opentext

L'elenco dei prodotti **Opentext** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 8A**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

In particolare, nel listino sono presenti:

- licenze d'uso a tempo indeterminato comprensive di 12 mesi di manutenzione;
- licenze software a tempo determinato per la durata di 12 mesi, comprensive di manutenzione per tutta la durata delle stesse;

- prodotti di certificazione o analoghi package di attività da remoto.

4.8.2 Rinnovo della Manutenzione

L'elenco del **rinnovo della manutenzione per i prodotti software già in uso** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 8B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.

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 per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione senza soluzione di continuità con il precedente contratto di 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, da parte del Fornitore, 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.

4.8.3 Servizi connessi

Consegna

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 Opentext e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Opentext si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore 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 e scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa

manutenzione per la durata prevista ovvero usufruire del rinnovo della manutenzione software dei prodotti già in uso.

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 da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna 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 ed usufruire della manutenzione software inclusa per la durata prevista.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti Opentext acquisiti nel corso della Convenzione sarà garantita per un periodo di 12 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, da parte del Fornitore, 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 e reportistica

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

4.8.4 Presa in carico dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

Il presente paragrafo e il successivo 4.9.5 si applicano esclusivamente a ordinativi di importo superiore a € 1.000.000.

La presa in carico dei malfunzionamenti relativi dovrà avvenire, mediante comunicazione via mail all'Amministrazione, entro i termini di seguito riportati (a partire dall'avvenuta segnalazione da parte dell'Amministrazione stessa), pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione del Lotto 9:

- per il **Livello di Severità 1**: entro 1 (una) ora solare;
- per il **Livello di Severità 2**: entro 2 (due) ore solari;

- per il **Livello di Severità 3**: entro 4 (quattro) ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 4**: entro 4 (quattro) ore lavorative.

4.8.5 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

La funzionalità dei prodotti rientranti negli ordinativi di importo superiore a € 1.000.000 a seguito di malfunzionamento dovrà essere ripristinata entro i seguenti termini perentori dalla presa in carico, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione del Lotto 9:

- **Livello di Severità 1**: entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **Livello di Severità 2**: entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **Livello di Severità 3**: entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **Livello di Severità 4**: entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale potrà essere concordato con l'Amministrazione un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Nel caso in cui sia stata fornita una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione.

5 GARANZIA 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 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 di cui all'articolo 11 delle Convenzioni relative ai singoli lotti, 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 possibili 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 dei relativi:
 - importo;
 - data di emissione;
 - 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 all'indirizzo P.E.C. **dprpaconsip@postacert.consip.it** la data di cessazione degli effetti dell'ultimo contratto di fornitura stipulato entro 15 giorni dall'evento, dichiarando contestualmente che non sussistono altri contratti di fornitura, a valere sulla Convenzione, ancora vigenti e/o efficaci.

Con riferimento al servizio di fatturazione e rendicontazione, 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 effettivamente 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, oltre a quanto indicato nel presente documento, 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 della 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 Disciplinare di gara.

La compilazione del catalogo da parte del fornitore è 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 eventuale 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 della Fornitura

Per la gestione dei servizi connessi alla fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile generale della Fornitura.

Il Responsabile generale della Fornitura avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- cura dei rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni;
- gestione delle richieste di informazioni delle Amministrazioni in merito a (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):
 - Convenzione, modalità di ordine e di consegna,
 - ricezione degli Ordinativi di Fornitura e stato degli stessi Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento,
 - esito delle verifiche di conformità,
 - prodotti offerti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti di fornitura;
- 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, sia 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.

Qualora il prodotto software ordinato sia un prodotto di certificazione da remoto o analogo prodotto che preveda un'attività standardizzata a catalogo con produzione di deliverable, la verifica di conformità dovrà essere effettuata entro e non oltre 5 giorni solari dalla **Data di Consegna** dello specifico deliverable e riguarderà in ogni caso la corrispondenza della fornitura 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 consegnato rispetto a quanto ordinato, ivi compresa la disponibilità di elementi inclusi nella fornitura.

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 relative ai vari lotti.

Qualora la verifica di conformità della fornitura successiva alla prima abbia esito negativo, il contratto si risolverà come previsto nella Convenzione relativa a ogni specifico 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. 8 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, l'Amministrazione dovrà dare comunicazione al Fornitore dell'esito delle suddette verifiche di conformità mediante e-mail da inviare al Responsabile generale della Fornitura.

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. In particolare, la verifica dovrà essere effettuata entro 5 giorni solari dalla scadenza del trimestre di riferimento.

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 dello specifico 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. 8 della Convenzione.

In ogni caso, l'Amministrazione dovrà dare comunicazione al Fornitore dell'esito delle suddette verifiche di conformità mediante e-mail da inviare al Responsabile generale della Fornitura.

7.3 Cybersicurezza

La presente procedura non può essere utilizzata dalle Amministrazioni ricadenti tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 se l'oggetto del proprio Ordinativo di Fornitura è destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019. Si applica in ogni caso la normativa in tema di cybersicurezza.

7.4 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 presente 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 per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno a totale carico del Fornitore nei limiti e nella modalità stabilite dall'articolo 7 delle Condizioni Generali. La stima di detti costi è pari a euro 9.400,00 per ogni lotto.

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 e dei singoli contratti di fornitura. 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 eventualmente prevista nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della “non conformità grave”.

Le Verifiche Ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato Ordinativi di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni 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 ICT 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		Acronimo IQ	Denominazione IQ
	Caratteristica	Sottocaratteristica		
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCAS O	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
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: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 2: Schede indicatori qualità
- Appendice 3: Listini di riferimento della gara