

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

**SESTA EDIZIONE**

**ID 2187**

**ALLEGATO 5  
CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

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



## **1. PREMESSA**

### **1.1 Sintesi della Fornitura disciplinata dal Capitolato Tecnico**

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

Sono disciplinati anche i servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

### **1.2 Sintesi del contenuto del Capitolato Tecnico**

Il presente Capitolato Tecnico, per ciascun capitolo descrive:

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

### **1.3 Definizioni e Glossario del Capitolato Tecnico**

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

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

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

**"Amministrazione/i"**: si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nello Schema di Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura;

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

**"Data di attivazione"**: data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;

**"Data Ordine"**: la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) per la Convenzione in esame;

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



Microsoft la fornitura risulta assegnata all'Amministrazione ordinante;

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

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

**"VLSC"**: Volume Licensing Service Center, sito della Microsoft

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

**"Licenza d'uso Microsoft EA"**: sono le licenze d'uso dell'offerta Microsoft EA, del tipo:

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

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

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

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

**"Licenze d'uso Microsoft EA – Famiglia di prodotti I: tutti i prodotti della famiglia**

**"Microsoft 365"** (come indicato nell'Appendice 4 ), che prevedono la possibilità di essere utilizzate **in modalità online (Subscription)**, indicate al par. 3 - Oggetto e descrizione della fornitura;

**"Licenze d'uso Microsoft EA – Famiglia di prodotti II: tutti gli altri prodotti ricompresi nel listino.**

Tali prodotti possono essere di tipo:

a) **"Dual Use Right"**: sono le licenze d'uso dell'offerta Microsoft EA, che prevedono la possibilità di essere utilizzate in modalità **on-premises o on line (Subscription)**, appartenenti alle famiglie dei relativi prodotti software Microsoft, indicate al par. 3 - Oggetto e descrizione della fornitura;

b) **"On-Premises"**: sono le licenze d'uso dell'offerta Microsoft EA, appartenenti alle famiglie dei relativi prodotti software Microsoft, indicate al par. 3, Oggetto e descrizione della fornitura.

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

**"GOL"**: Government Open License Microsoft offerta d'acquisizione proposto alle Pubbliche Amministrazioni per la fornitura di licenze d'uso relative a tutto il software prodotto della Microsoft, oggetto della Convenzione "Software Multibrand – Lotto 2";

**"software assurance"**: è la denominazione commerciale assegnata dalla Microsoft

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



all'offerta costituita dall'aggiornamento evolutivo di uno specifico prodotto software reso dalla stessa Microsoft immediatamente fruibile dall'acquirente e da un insieme di vantaggi e servizi informatici correlati al prodotto software – detti Benefici della software assurance;

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

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

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

**Sistema**: Sistema telematico degli acquisti per la Pubblica Amministrazione accessibile dal sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);

**Altre definizioni**: si veda anche l'Appendice 1 del Capitolato Tecnico, recante “Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell'EA della Microsoft”.

## 2. CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione prende avvio nel 1999. L'art. 26 della legge finanziaria 2000 (L. 23 dicembre 1999 n. 488) introduce un nuovo Sistema di approvvigionamento di beni e servizi utilizzabile dalle Pubbliche Amministrazioni. Tale disposizione attribuisce al Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito, anche, Ministero) il compito di individuare, nel rispetto della normativa in materia di scelta del contraente, l'operatore economico fornitore di beni e servizi. I soggetti, così individuati, si impegnano ad accettare, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla convenzione ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, ordinativi di fornitura di beni e servizi deliberati dalle amministrazioni. Con la stipula delle convenzioni vengono, poi, definite le condizioni contrattuali ed economiche che regoleranno i futuri rapporti contrattuali tra l'impresa e l'amministrazione nascenti a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Con il D.M. 24 febbraio 2000, l'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 e il D.M. 2 maggio 2001, a Consip S.p.A. viene conferito l'incarico di stipulare convenzioni per l'acquisto di beni e servizi per conto del Ministero e delle altre amministrazioni. Per la fornitura in oggetto le Amministrazioni operano la scelta secondo: quanto disposto dall'art. 68 del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) avente ad oggetto l'analisi comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato: i) software appositamente sviluppato; ii) riutilizzo di software o parti di esso; iii) software libero a codice sorgente aperto; iv) software fruibile in modalità computing; v) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso; vi) software combinazione delle precedenti soluzioni.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



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

### **3.OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Licenze d'uso Microsoft EA**

Le Licenze d'uso Microsoft EA oggetto della presente fornitura sono relative alle piattaforme software Microsoft di interesse per la PA, denominate commercialmente: Sistemi Operativi, di sicurezza e System Management, CRM, Exchange, Office, Microsoft 365 e altro software di produttività individuale, Collaboration, SQL e Business Intelligence e Content Management, Development Application Platforms, System Management, Data Analysis.

La lista sopra indicata si intende a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo.

**Tutti i prodotti software delle piattaforme Microsoft sono raggruppati per macro categorie nei gruppi di famiglie I (Microsoft 365) e II ("Dual Use Rights" e "On-Premises" come indicato nell'Appendice 4 ).**

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

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

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

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

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

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

Il documento "Condizioni relative ai Prodotti" sopra riportato è pubblicato e aggiornato sul sito Microsoft nell'ambito della regione "EMEA", settore commerciale "Public Sector", tipo di documento "PUR/Product Terms" - alla pagina web

<http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, con il seguente nome del relativo file "MicrosoftProductTerms(WW)(Italian)(meseanno di pubblicazione)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

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

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

Ogni software il licenza d'uso online e le rispettive funzionalità erogate dovranno

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



essere conformi a quanto previsto nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software).  
L'oggetto della fornitura comprende anche i servizi e "Benefici" relativi alla Software Assurance (ove previsti), i servizi connessi e relativi livelli di servizio, di cui ai par. 5, 6 e 7.

### **3.1.1 Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi**

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

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

Di seguito si riportano le principali clausole contrattuali da applicare ai singoli contratti attuativi: la Fornitura Iniziale (così come descritta nell'Appendice 5) può essere composta sino a 3 (tre) differenti gruppi (Profili Enterprise) di Prodotti della piattaforma desktop (Prodotti Enterprise, come definiti all'Appendice 1);

§ ciascun Profilo Enterprise è assegnato ad un numero di utenti o dispositivi predeterminato;

§ tutti i Prodotti Enterprise appartenenti allo stesso Profilo Desktop devono essere acquisiti in quantità eguale, pari al numero di utenti o dispositivi assegnato al Profilo stesso;

§ la fornitura di ciascun Prodotto Enterprise può contenere Licenze d'uso Microsoft EA di natura "on-premises" o di natura "Subscription Online" o una combinazione numerica delle due;

§ il quantitativo minimo ordinabile (QMO) della Fornitura Iniziale è di 250 Licenze d'uso Microsoft EA di Prodotti Enterprise.

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



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

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

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

Il primo aggiornamento è relativo al mese di attivazione della Convenzione Microsoft EA. Si richiede al fornitore l'aggiornamento del listino di riferimento ogni mese successivo a quello di attivazione per l'intera durata della Convenzione. L'aggiornamento dei listini deve essere consegnato a Consip entro 14 giorni antecedenti il primo giorno del mese in aggiornamento nei formati elettronici "foglio di calcolo" e "PDF", e interamente firmati digitalmente, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione. L'aggiornamento del listino include anche la comunicazione a Consip delle seguenti liste distinte, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione: "lista degli aggiornamenti", in termini di: *i)* nuovi codici prodotti, *ii)* codici prodotti rimossi, *iii)* codici prodotti di cui è variato solo il corrispettivo;

a) "lista delle correlazioni", contenenti: *i)* le correlazioni tra codici prodotti nuovi e codici prodotti rimossi (sostituzione di codici prodotto o inclusione di un codice prodotto in uno o più codici prodotto o viceversa) e le analisi dei corrispettivi dei prodotti in correlazione, *ii)* i nuovi codici prodotti privi di correlazione, perché relativi a nuovi prodotti software (non di prodotti software oggetto di evoluzione tecnologica che sono invece in correlazione con codici prodotti che sostituiscono altri), *iii)* i codici prodotti rimossi privi di correlazione (prodotti software completamente ritirati dal mercato e non sostituiti o inclusi con altri codici prodotti nuovi o già esistenti);

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

c) "lista degli aggiornamenti delle famiglie di Licenze d'uso Microsoft EA/prodotti software e Gruppo di appartenenza", in termini di: *i)* nuove famiglie e relativo Gruppo di appartenenza di ciascuna di esse, *ii)* famiglie rimosse e relativo Gruppo di appartenenza.

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

All'interno della **famiglia di prodotti di tipo II**, l'acquisto della tipologia di licenze "dual use right" sarà permesso alle sole Amministrazioni che in precedenza disponevano già di licenze Cloud" a prescindere dalla pregressa modalità di acquisizione delle stesse. Tale verifica sarà necessaria a fronte di ogni singola fornitura prima che possa

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.





essere accettato l'ordinativo dal fornitore.

#### **4.MASSIMALI E DURATA**

##### **4.1 Importo Globale Massimo**

L'appalto è in Lotto Unico per un Importo Globale Massimo di cui, e come meglio specificato, all' art. 3 Capitolato d'Oneri.

##### **4.1.1 Forniture Iniziale e Forniture Successive**

L'Importo Globale Massimo è suddiviso in Importi Massimi di cui all' art. 3 del Capitolato d'Oneri.

##### **4.2 Durata della Convenzione**

La durata della Convenzione è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla "Data di Attivazione", così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata, con le modalità e a fronte del ricorso dei presupposti previsti nella Convenzione medesima, fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

##### **4.3 Durata e termine del singolo contratto attuativo**

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

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata massima di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione/Data di Consegna con scadenza l'ultimo giorno del 36° (trentaseiesimo) mese (ad esempio, se la Data di Accettazione è il 2 dicembre 2020, il contratto attuativo scadrà il 31 dicembre del 2023).

#### **5.DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI**

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati a seguito della fornitura di Licenze d'uso Microsoft EA.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto delle Licenze d'uso Microsoft EA.

##### **5.1 Servizio di consegna**

##### **5.1.1 Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA**

Le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione dovranno emettere un ordine per l'acquisto di un quantitativo minimo di Licenze d'uso Microsoft EA, così come descritto al precedente par. 3.1.1. L'Amministrazione entro 2 (due) giorni lavorativi dall'invio dell'ordine, potrà revocarlo; spirato il predetto termine l'ordinativo sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.





ricevimento dell'Ordinativo stesso. In tal caso l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **5.1.2 Consegna degli aggiornamenti relativi alla Software Assurance**

Il fornitore garantisce nel corso della fornitura l'immediata comunicazione alle Amministrazioni contraenti degli aggiornamenti relativi alla software assurance e l'immediata disponibilità delle licenze d'uso e del rispettivo software per il download, attraverso il sito web della Microsoft  
<https://www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/> o via e.mail o via altri siti web che la Microsoft potrà adoperare senza ulteriore costo aggiuntivo per l'Amministrazione contraente.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



Allo scopo, alla data di comunicazione di ogni genere di aggiornamento previsto dalla software assurance (Data di consegna della fornitura da Software Assurance), l'Amministrazione risulterà costantemente abilitata al sito VLSC della Microsoft per eseguire le seguenti operazioni:

§ accedere ai successivi aggiornamenti disponibili attraverso la Software Assurance;

§ eseguire il download delle licenze d'uso e del relativo software in licenza d'uso o in aggiornamento;

§ attivare le procedure previste per fruire dei servizi inclusi con la Software Assurance.

## **5.2 Tempi di consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA**

### **Nuove licenze - La Fornitura Iniziale che non include la sola "Software Assurance"**

Allorquando l'Amministrazione sottoscrive per la prima volta un contratto di licensing EA): l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di benvenuto" (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla "Data Ordine", pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo: 30 novembre 2020	Lettera di benvenuto: entro il 30 dicembre 2020
---------------------------------------	-------------------------------------------------

**Contratti successivi - La Fornitura Iniziale include la "Software Assurance"** (un nuovo contratto di licensing Microsoft EA per il proseguimento di un precedente contratto di licensing EA o di un precedente contratto di differente programma di licensing Microsoft, per es.: Government Open License (GOL)): l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di benvenuto" (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 giorni dalla data di scadenza del contratto di fornitura di Licenze d'uso Microsoft EA o di altra forma di licensing Microsoft, precedentemente stipulato dalla singola Amministrazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Scadenza del contratto precedente: 30 settembre 2020	Lettera di benvenuto: entro il 30 agosto 2020
----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

Per il solo caso di un precedente contratto Microsoft EA, nel caso in cui la "Data di Accettazione" della fornitura, sia successiva alla data di scadenza del precedente contratto, il nuovo contratto decorrerà comunque dal giorno successivo alla data di scadenza del precedente contratto Microsoft EA.

L'Amministrazione contraente deve indicare nell'apposito campo la data di scadenza del precedente contratto Microsoft EA.

### **Ordini Successivi di Licenze Aggiuntive, emessi nel corso di tutto il contratto**

**attuativo:** l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di comunicazione" (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla "Data Ordine", pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data Ordine: 20 novembre 2020	Lettera di comunicazione: entro il 20 dicembre 2020
-----------------------------------	-----------------------------------------------------

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



**Ordini Successivi di Licenze Integrative, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo:** l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di comunicazione" (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla "Data Ordine", pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo: 20 novembre 2020	Lettera di comunicazione entro il 20 dicembre 2020
---------------------------------------	----------------------------------------------------

**Ordini Successivi di Subscription, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo:** l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di comunicazione" (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio del mese in cui l'ordinativo è divenuto irrevocabile, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo 20 novembre 2020	Lettera di comunicazione entro il 30 novembre 2020
--------------------------------------	----------------------------------------------------

### 5.3 Servizi di Assistenza

#### 5.3.1 Descrizione e requisiti del Customer Care

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Customer Care che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) a:

- Convenzione, modalità di ordine, consegna,
- ricezione e smistamento degli ordini,
- stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento,
- stato delle consegne,
- orientamento al supporto Microsoft.

Il Customer Care del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori) dovrà avere:

- un numero telefonico;
- un indirizzo di posta elettronica ordinaria.

Le chiamate al Customer Care, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il numero di telefono dedicato dovrà essere "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30;
- il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per l'80% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.

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

### **5.3.2 Gestione delle richieste di intervento**

L'apertura delle chiamate di assistenza al Customer Care può essere effettuata esclusivamente via telefono e via e-mail.

### **5.3.3 Apertura della chiamata via telefono**

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare all'Amministrazione, all'interno della stessa chiamata, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo che l'Amministrazione è tenuta a comunicare o ha già comunicato con l'Ordinativo d'Acquisto.

### **5.3.4 Apertura della chiamata via e-mail**

Un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato in risposta ad ogni singola richiesta di intervento inviata dalla Amministrazione; entro e non oltre 4 (quattro) ore dalla ricezione della e-mail di richiesta intervento, il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno comunicare via e-mail all'Amministrazione un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa e oggetto della chiamata.

### **5.3.5 Chiusura della chiamata**

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



#### 5.4 Garanzia del software Microsoft

Il Fornitore garantisce/garantiscono la funzionalità del software in Licenza d'uso Microsoft EA oggetto della fornitura e la sua corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica dello stesso per 12 (dodici) mesi dalla "Data di Accettazione" della fornitura. Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), anche attraverso il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft (per il periodo di Garanzia), garantirà/garantiranno alle Amministrazioni Contraenti la disponibilità di qualsivoglia indicazione in ordine ad eventuali malfunzionamenti ("bug") del software, alle relative correzioni (Fix) e alle istruzioni delle attività da svolgere atte al superamento del malfunzionamento stesso, fino ad eventuale sostituzione gratuita di componenti nel caso di difetti inerenti il software. In caso di malfunzionamenti le Amministrazioni contraenti dovranno contattare il Customer Care del/i fornitore/i, che provvederà ad attivare il Servizio di Assistenza Microsoft o a fornire i recapiti per un contatto diretto con la Microsoft, assicurando in ogni caso la corretta esecuzione del supporto richiesto.

#### 5.5 Referenti delle Amministrazioni Contraenti

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

- **Responsabile delle comunicazioni:** riceve e gestisce tutte le comunicazioni trasmesse dalla Microsoft (lettera di benvenuto, ecc.), le autorizzazioni dell'amministratore Online e potrà concedere ad altri soggetti l'accesso Online;
- **Responsabile Software Assurance:** riceve e gestisce le comunicazioni relative alle autorizzazioni Online per gestire i servizi di Software Assurance e per la gestione degli abbonamenti relativi agli altri supporti abbinati alla Software Assurance; riceve eventuali supporti di memorizzazione inclusi nel corrispettivo di fornitura;

**Gestore del supporto:** coordina le attività correlate ai servizi di supporto tecnico

#### 6. VANTAGGI DELLA SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT

L'"APPENDICE B – SOFTWARE ASSURANCE" del documento Microsoft "Condizioni relative ai Prodotti", riporta la descrizione e le modalità per determinare le quantità spettanti di tutti i servizi e diritti inclusi con la Software Assurance, di cui al presente capitolo, ("Vantaggi di Software Assurance" inclusi nel corrispettivo di acquisto di Licenze d'uso Microsoft EA del tipo - Lic/SA o solo SA) ed i relativi livelli di servizio (SLA) dei servizi inclusi, inclusi i servizi di supporto.

I suddetti Vantaggi di Software Assurance variano per ciascun Prodotto. La Sezione 4 della descrizione di ogni Prodotto presente nel documento Microsoft "Condizioni relative ai Prodotti" indica i "Vantaggi di Software Assurance" specifici assegnati a ciascuno di essi.

Il fornitore garantisce che gli aggiornamenti dei diritti e servizi inclusi con la software assurance siano disponibili al sito Microsoft

<http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, nel corso della durata dell'intera Convenzione Microsoft EA.

Nell'ambito della durata della Software Assurance di ciascuna Licenza d'uso Microsoft EA in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce che il

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



Servizio di Assistenza Clienti Microsoft consentirà l'apertura di Incidents e che quest'ultimo assicuri l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente con le più opportune attività atte al superamento del malfunzionamento.

Di seguito si riportano le principali condizioni del supporto telefonico da Software Assurance e le principali modalità di calcolo delle quantità dei servizi di supporto.

## **7.SLA DELLE LICENZE ONLINE MICROSOFT**

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

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

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

## **8.MODALITA' DI ESECUZIONE**

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

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

### **8.1 Sezione Convenzioni su [Acquistinretepa.it](http://Acquistinretepa.it)**

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A., così come indicato nel par. 15 del Capitolato d'Oneri .

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

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo nonché ogni sua variazione, dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori).

Il listino delle Licenze d'uso Microsoft EA sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali. In tale pagina sarà possibile scegliere il tipo e la quantità delle Licenze d'uso Microsoft EA da ordinare con relativo costo globale, inviare un ordinativo in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordinativo medesimo.



## **8.2 Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA**

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

## **8.4 Responsabile generale del Servizio**

Per la gestione dei servizi a supporto, il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà mettere a disposizione un Responsabile Generale del Servizio per il quale dovrà fornire a Consip S.p.A, nell'ambito dei documenti necessari alla stipula della Convenzione, informazioni relative a:

- Ruolo previsto,
- generalità della persona,
- titolo di studio,
- l'anno di conseguimento,
- qualifica professionale,
- esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Se nel corso della Convenzione la persona individuata e selezionata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico. Il Responsabile Generale del Servizio dovrà essere un dipendente del Fornitore, ovvero legato a questi da un contratto di collaborazione in via esclusiva. Tale Responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura esclusiva dei rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni ordinanti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.





- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente par. 8.3;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A..

### **8.5 Assicurazione Qualità**

Il Fornitore dovrà predisporre e fornire a Consip S.p.A. - ed alle Amministrazioni che ne faranno esplicita richiesta il Piano di Qualità relativo alla Convenzione ed ai contratti attuativi.

### **8.6 Piano di Qualità**

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura deve rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e Consip S.p.A..  
In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo quanto previsto dalla norma ISO 9000 e, in particolare, dalla norma ISO 10005.

## **9.MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE**

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

### **9.1 Verifiche Ispettive**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni Contraenti (Ordini di Fornitura), al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore ( o, eventualmente, dai Fornitori), la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN ISO/IEC 17020- apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitor/i che dovrà/anno corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata dall'Organismo di Ispezione unitamente al documento di benestare alla fatturazione emesso da Consip.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



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

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

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico.

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

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

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordini di Fornitura emessi dalle Amministrazioni. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

## **10. VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

### **10.1 Licenze Microsoft EA**

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

a) l'effettiva disponibilità:

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

b) la verifica di conformità delle licenze consegnate/attivate rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso;

c) la tempestività della comunicazione e la disponibilità durante tutto il corso della durata contrattuale:

- degli aggiornamenti da Software Assurance e: i) del relativo software, con il download delle nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate e distribuite dal sito VLSC della Microsoft; ii) delle

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



funzionalità online fruibili con le nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate;

- dei vantaggi e servizi derivanti dalla Software Assurance.

#### **10.1.1 Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software**

Le verifiche di conformità di cui ai precedenti punti a) e b) verranno effettuate dall'Amministrazione contraente in occasione della Fornitura Iniziale e delle Forniture Successive.

La verifica di conformità di cui al precedente punto a) dovrà essere effettuata dall'Amministrazione successivamente alla consegna, di cui al par. 5.1.1, eseguita a seguito di una fornitura iniziale o Successiva.

La verifica di conformità di cui al precedente punto b) dovrà essere effettuata entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di ricezione di una delle due lettere, "di Benvenuto" o "di Consegna".

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, in contraddittorio con il Fornitore se presente, che verrà considerato quale accettazione della fornitura e la data del verbale medesimo quale "Data di Accettazione" della fornitura. In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al punto a), qualora non sia consentita l'effettiva disponibilità dell'accesso al software da parte dell'Amministrazione contraente, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a comunicare la successiva "lettera di benvenuto" o "lettera di comunicazione" e consentire l'accesso entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione. In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al punto b), qualora il Prodotto Software consegnato non sia rispondente a quanto ordinato, nonché ai requisiti tecnici e di conformità indicati nel Capitolato Tecnico, ovvero non sia originale od integro, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a consegnare un nuovo Software entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

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

La data ed il luogo della verifica di conformità verranno comunicate dall'Amministrazione al Fornitore con congruo preavviso, mediante invio di apposita e.mail al Customer Care.

L'Amministrazione Contraente, comunque, potrà procedere alle verifiche di conformità anche in assenza del Fornitore.

L'Amministrazione si riserva, comunque, la facoltà di procedere a campione a qualsivoglia tipologia di verifica di conformità.

Le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno, altresì, effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità delle forniture.

In caso di verifica di conformità a campione, la ripetizione della verifica di conformità, ai sensi e per gli effetti dell'art. 36 del D.P.C. M. n. 452/1997, potrà essere effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

In ogni caso, dell'esito delle verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante mail al Customer Care di cui sopra.



## 11.REQUISITI DI QUALITA'

In coerenza con il documento *“Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”*, è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura dei prodotti e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell’Appendice 3. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

**Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori**

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità			
		Caratteristica	Sotto Caratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
<b>Consegna</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei Tempi Contrattuali di Consegna (per singolo ordine)
<b>Reportistica</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei Tempi Contrattuali di Consegna della reportistica
<b>Gestione operativa Customer Care</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di Risposte Chiamate Telefoniche
<b>Gestione operativa Customer Care</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate Telefoniche Perdute
<b>Conformità ordinativi</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli Ordinativi Verificati

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per la fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni sesta edizione nell’ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni. Capitolato tecnico.



## **12.APPENDICI**

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

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