

## **CAPITOLATO TECNICO**

**PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>DURATA DELLA CONVENZIONE.....</b>	<b>8</b>
4.2	Durata e termine del singolo contratto attuativo .....	8
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI .....</b>	<b>8</b>
5.1	Servizio di consegna .....	8
5.2	Tempi di consegna.....	9
5.3	Servizi di Assistenza .....	10
5.3.1	<i>Descrizione e requisiti del Customer Care</i> .....	10
5.3.2	<i>Dimensionamento del Customer Care</i> .....	11
5.3.3	<i>Gestione delle richieste di intervento</i> .....	11
5.3.3.1	<i>Apertura della chiamata via telefono</i> .....	11
5.3.3.2	<i>Apertura della chiamata via e-mail</i> .....	11
5.3.3.3	<i>Chiusura della chiamata</i> .....	11
5.4	Garanzia .....	12
5.5	Interfacce delle Amministrazioni Contraenti .....	12
<b>6</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE.....</b>	<b>13</b>
6.1	Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it .....	13
6.2	Reportistica .....	13
6.3	Responsabile generale del Servizio.....	14
<b>7</b>	<b>MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>15</b>
7.1	Verifiche Ispettive .....	15
<b>8</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....</b>	<b>16</b>
8.1	Verifiche di conformità dell'effettiva disponibilità dell'accesso e di Corrispondenza .....	16
8.2	Per tutte le Verifiche di conformità .....	17
<b>9</b>	<b>REQUISITI DI QUALITA' .....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT FORNITO CON LA SOFTWARE ASSURANCE .....</b>	<b>18</b>



<b>11</b>	<b>APPENDICI .....</b>	<b>20</b>
-----------	------------------------	-----------



## 1 PREMESSA

Il presente documento, suddiviso in dieci capitoli, disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di “Licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement”, del software Microsoft e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

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

1. **“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;
2. **“Data di attivazione”**: data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;
3. **“Data di accettazione”**: la data di esito positivo della verifica di conformità e di conseguente accettazione della fornitura;
4. **“Data ordinativo”**: 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;
5. **“Data Consegna”**: la data di ricezione della comunicazione contenente gli elementi necessari all’esecuzione dell’ordinativo di fornitura;
6. **“EA”**: Enterprise Agreement;
7. **“Fornitore”**: l’operatore economico aggiudicatario della gara;
8. **“Fornitura Iniziale”**: insieme di tutte le Licenze Iniziali oggetto dell’Ordinativo Iniziale del singolo contratto attuativo;
9. **“Fornitura Successiva”**: insieme delle Licenze Aggiuntive e/o Addizionali e/o Subscription oggetto di tutti gli Ordinativi Successivi del singolo contratto attuativo;
10. **“licenza d’uso” o “licenza”**: documento di diritto d’uso di un software Microsoft reso disponibile mediante download dal sito della Microsoft (<https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx>);
11. **“Licenza Iniziale”**: licenza d’uso ordinata da una Amministrazione per la prima volta ricorrendo ad un contratto di licensing EA Microsoft;
12. **“Licenza Aggiuntiva”**: licenza d’uso del medesimo software Microsoft ordinato con il contratto iniziale. Tale licenza può essere ordinata esclusivamente nel corso di vigenza del contratto iniziale;
13. **“Licenza Addizionale”**: licenza d’uso di un software Microsoft diverso da quello ordinato con il contratto iniziale. Tale Licenza Addizionale può essere ordinata esclusivamente nel corso di vigenza del contratto iniziale;



14. **“Software assurance”**: servizio di immediata notifica e disponibilità per l’Amministrazione Contraente delle nuove edizioni e release dei software distribuiti dalla Microsoft oggetto della presente procedura (manutenzione evolutiva), mediante download dal sito Microsoft <https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx> nonché dei servizi informatici connessi;
15. **“Subscription”**: licenza d’uso (in locazione d’uso o “a servizio”) di un software Microsoft che include la software assurance ordinabile separatamente da qualsiasi altra tipologia di Licenza e in qualunque momento di vigenza del contratto. Il diritto d’uso di tale licenza viene meno al termine di durata del singolo ordinativo di fornitura;
16. **“VLSC”**: Volume Licensing Service Center, sito della Microsoft <https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx> per l’accesso alle licenze.



## 2 CONTESTO

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

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

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

Per la fornitura in oggetto, le Amministrazioni operano la scelta del software secondo:

- Legge n. 191/2009, art. 2, commi 225 e 226: regole e principi sulla libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione
- Art. 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale: l'analisi comparativa delle soluzioni software Open Source, di riuso, ad hoc e del software proprietario.

Le Amministrazioni aderiranno alla Convenzione relativa alla fornitura di Licenze d'uso Microsoft EA qualora la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico determini:

- ✓ che tra il software Microsoft oggetto della fornitura ve ne è alcuno che soddisfa le proprie esigenze di carattere tecnico;
- ✓ che tra le differenti forme di commercializzazione delle licenze d'uso Microsoft il licensing Microsoft EA risulti economicamente più conveniente;



### 3 OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Le licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement oggetto della presente fornitura sono relative alle **piattaforme software Microsoft** del tipo:

- **Infrastrutturali:** Sistemi Operativi, Sicurezza, System management, Piattaforme di sviluppo, Unified Communication, Business Intelligence;
- **Applicative:** Collaboration, Content management e Produttività individuale.

L'oggetto della fornitura comprende inoltre anche i servizi connessi di consegna, assistenza e garanzia di cui al successivo capitolo 5.

L'elenco completo delle licenze d'uso Microsoft EA relative alle **piattaforme software Microsoft** è contenuto nel listino di riferimento di cui all'Appendice 5. Per quanto riguarda l'individuazione degli elementi necessari a comprendere la struttura del listino nonché le clausole commerciali che disciplinano la fornitura in esame si rimanda all'Appendice 6.

Si evidenzia che le licenze d'uso Microsoft EA includono la licenza d'uso, la software assurance e i servizi informatici, così come descritti nell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico.

Ogni software dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software).

Il relativo software delle Licenze d'uso Microsoft EA oggetto della fornitura dovrà essere disponibile anche in lingua italiana quando la licenza d'uso lo preveda.

Il quantitativo minimo ordinabile in ciascun singolo contratto attuativo è pari a **250 Licenze d'uso Microsoft EA di Upgrade del Sistema operativo Windows** della postazione di lavoro.

Si evidenzia che l'Amministrazione per ciascun Ordinativo (Iniziale o Successivo) potrà acquisire licenze Subscription nei limiti del 5% dell'importo dell'Ordinativo medesimo.

E' espressamente escluso dalla presente fornitura qualsivoglia tipo di "Transizione" così come descritto nella sezione A "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del Contratto Enterprise Agreement per Government Partner della Microsoft di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico.



## **4 DURATA**

### **4.1 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.

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

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di consegna di cui al successivo paragrafo 5.1 con scadenza l'ultimo giorno del 36° (trentaseiesimo) mese (ad esempio, se la data di consegna è il 2 dicembre 2012 il contratto attuativo scadrà il 31 dicembre del 2015).

## **5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI**

I servizi descritti nel presente paragrafo 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.

I servizi connessi alla presente fornitura sono:

- Servizio di consegna
- Servizi di assistenza
- Garanzia

### **5.1 Servizio di consegna**

Per servizio di consegna delle licenze si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura (userid, password, ecc.). Tali elementi devono consentire l'accesso da parte dell'Amministrazione al sito web VLSC della Microsoft (<https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx>). La surrichiamata e-mail assume la denominazione di:

- *“lettera di benvenuto della Microsoft”* in caso di Ordinativo Iniziale;
- *“lettera di comunicazione della Microsoft”* (o delinquent letter) in caso di ordinativo successivo.

Il Fornitore, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'ordinativo presso la Microsoft ed, entro il medesimo termine di cui sopra dovrà dare all'Amministrazione tempestiva





comunicazione a mezzo di posta elettronica certificata, dell'avvio della procedura di presa in carico dell'ordinativo.

L'Amministrazione entro i termini di consegna di cui al paragrafo successivo (5.2) riceverà dal fornitore la *“lettera di benvenuto”* o *“lettera di comunicazione”* che rappresentano la consegna della fornitura.

Per quanto attiene, invece, alle informative relative agli aggiornamenti della software assurance esse dovranno essere rese disponibili all'indirizzo web <http://licensing.microsoft.com>.

L'Amministrazione, alla Data di consegna della fornitura, dovrà risultare abilitata al sito VLSC della Microsoft per eseguire le seguenti operazioni:

- accedere ai dati delle licenze d'uso ed al relativo software Microsoft;
- eseguire il download delle licenze d'uso e del relativo software;
- attivare le procedure previste per la fruizione dei servizi inclusi nella software assurance.

## 5.2 Tempi di consegna

**Nuove licenze - Fornitura Iniziale di licenze d'uso che non includa “Software Assurance”** (per un'Amministrazione che per la prima volta sottoscrive un contratto di licensing EA): l'inoltro della *“lettera di benvenuto”* o della *“lettera di comunicazione”* dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla *“Data ordinativo”*, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo: 30 settembre 2012	Lettera di benvenuto entro il 29 ottobre 2012
--	---

**Contratti successivi - Fornitura Iniziale che includa la “Software Assurance”** (nel caso di proseguimento del licensing EA con un successivo contratto): l'inoltro della *“lettera di benvenuto”* dovrà avvenire entro il termine perentorio della scadenza del contratto di fornitura di licenze d'uso Microsoft EA precedentemente stipulato dalla singola Amministrazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Scadenza del contratto precedente: 30 settembre 2012	Lettera di benvenuto entro il 30 settembre 2012
--	---

**Ordinativi successivi emessi nel corso del primo anno e ordinativi successivi con subscription emessi nel corso della durata del contratto:** l'inoltro della *“lettera di comunicazione”* dovrà avvenire entro l'ultimo giorno del mese in cui l'Ordinativo Successivo è divenuto irrevocabile, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema



di Convenzione.

Es. Data ordinativo 30 settembre 2012 e conferma ordinativo 10 ottobre 2012	Lettera di comunicazione entro il 30 ottobre 2012
---	---

**Ordinativi Successivi (Fornitura Successiva) di Licenze d'uso Microsoft con software assurance emessi nel corso del secondo e/o terzo anno di decorrenza del Contratto attuativo:** l'inoltro della "lettera di comunicazione" dovrà avvenire rispettivamente entro l'ultimo giorno del primo o del secondo anno di vigenza del Contratto attuativo, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data attivazione contratto 1/6/2012	Lettera di comunicazione entro il 1/6/2013 o 1/6/2014
---	---

### **5.3 Servizi di Assistenza**

#### **5.3.1 Descrizione e requisiti del Customer Care**

Il Fornitore dovrà 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):

- alla Convenzione, alle modalità di ordinativo e di consegna,
- alla ricezione e smistamento degli Ordinativi di Fornitura,
- allo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento,
- allo stato delle consegne.

Il Customer Care del Fornitore dovrà avere:

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

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.



### **5.3.2 Dimensionamento del Customer Care**

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, 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 paragrafo 6.2.

### **5.3.3 Gestione delle richieste di intervento**

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

#### **5.3.3.1 Apertura della chiamata via telefono**

Il Fornitore dovrà, 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 dell'Amministrazione se da questa indicato.

#### **5.3.3.2 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 dovrà 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.

#### **5.3.3.3 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 secondo le seguenti modalità:

- via telefono e via e-mail (se comunicata dall'Amministrazione al momento dell'apertura del "case") per le chiamate aperte via telefono;
- via e-mail per le chiamate aperte via e-mail.

#### 5.4 Garanzia

Il Fornitore garantisce 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, attraverso il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft (per il periodo di Garanzia), garantirà 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 potranno contattare il Servizio di Assistenza Microsoft mediante il sito web <http://support.microsoft.com/>.

#### 5.5 Interfacce delle Amministrazioni Contraenti

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

- **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 MODALITA' DI ESECUZIONE**

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

### **6.1 Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it**

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti. L'Aggiudicatario, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 163/2006, dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A., così come indicato nel paragrafo 6 del Disciplinare di gara.

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

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo compilato dall'Aggiudicatario nonché ogni sua variazione) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore.

Il catalogo 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.

Il Fornitore dovrà predisporre, nei termini stabiliti nel Disciplinare di Gara, un collegamento con sito Acquistinretepa.it al fine di:

- consentire il monitoraggio costante del data base degli ordinativi da trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica di cui al paragrafo che segue.

### **6.2 Reportistica**

Il Fornitore dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. alcuni dati ai fini della rendicontazione e del monitoraggio circa l'andamento della Convenzione.

La modalità di invio dei flussi verrà comunicata al Fornitore aggiudicatario successivamente all'aggiudicazione stessa, insieme agli elementi per eseguire l'invio (indirizzi, logon).

L'invio dei flussi potrà avvenire mediante:



- invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica;
- upload dei dati secondo la procedura prevista dal Portale degli Acquisti in Rete della P.A.;
- altra analoga modalità.

Le tempistiche legate all'invio dei dati richiesti sono indicate nell'appendice del Capitolato tecnico "Flussi dati di alimentazione del sistema".

Per ulteriori indicazioni concernenti i dati di alimentazione del Sistema si rinvia al documento in Appendice 1 "Flussi dati di per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto/Noleggio Beni/Servizi".

### **6.3 Responsabile generale del Servizio**

Per la gestione dei servizi a supporto, il Fornitore 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 (di cui al paragrafo 6 del Disciplinare di gara) 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 non con le Amministrazioni ordinanti, fatto salvo un suo diretto ed eventuale interessamento di natura discrezionale, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.2.

## **7 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE**

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

### **7.1 Verifiche Ispettive**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica 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 17020:2005 (ex UNI CEI EN 45004:1996) - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione, fino ad un importo massimo pari a: 67.500 Euro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive).



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 VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

L'Amministrazione contraente procederà alla verifica di conformità della fornitura, ai sensi degli artt. 312 e seguenti del D.P.R. n. 207/2010 e comunque entro e non oltre 30 giorni dalla data di consegna. Tale verifica riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità per l'Amministrazione contraente di accesso (nel corso della durata contrattuale) al software Microsoft tramite il portale Volume Licensing Service Center in occasione delle Forniture Iniziali e delle eventuali Forniture Successive;
- b) la corrispondenza del software disponibile rispetto a quanto ordinato e verifica di conformità del software disponibile rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- c) la tempestività della comunicazione in ordine alla disponibilità di nuove versioni/edizioni del software fruibili attraverso la Software Assurance non appena queste siano disponibili sul sito della Microsoft. Tale verifica verrà effettuata dall'Amministrazione contraente durante tutto il corso della durata contrattuale.

### **8.1 Verifiche di conformità dell'effettiva disponibilità dell'accesso e di Corrispondenza**

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.

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 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.

## **8.2 Per tutte le Verifiche di conformità**

La data ed il luogo della verifica di conformità verranno comunicate dall'Amministrazione al Fornitore con congruo preavviso, mediante invio di apposita 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. 24 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.

## **9 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	Sottocaratt.	Acronimo IQ	Denominazione IQ
<b>Consegna</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
<b>Reportistica</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	tempi contrattuali di consegna reportistica
<b>Gestione operativa Customer Care</b>	Codice: licenza, Software Assurance, Subscription	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche Rispetto dei
<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

## 10 LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT FORNITO CON LA SOFTWARE ASSURANCE

Nell'ambito della durata della software assurance di ciascuna Licenza d'uso Microsoft EA in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft consentirà l'apertura di Incidents e l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente con le più opportune attività atte al superamento del malfunzionamento.

Le indicazioni del numero degli Incidents attivabili per ciascun singolo contratto attuativo e le modalità di attivazione sono riportate nell'Appendice 4.

I livelli di servizio prestati nell'ambito della software assurance (SAB) sono:

Software Assurance Benefit ("SAB") Web Support Incidents		SAB Phone and Professional Support
All products covered	No. Only servers purchased with SA that are also still within mainstream support lifecycle phase.	Yes
Coverage times	Phone - not available Web/Email only - 6a-6p PST, M-F	Phone - business hours only Web - 24x7
Priority queue	No	No



Software Assurance Benefit ("SAB") Web Support Incidents		SAB Phone and Professional Support
1 hour response	No. Sev 1 (crit-sit) - not available Sev A - not available Sev B - not available Sev C - Up to 24 hours	No. Sev 1 (crit-sit) - not available Sev A - Up to 2 hours Sev B - Up to 4 hours Sev C - Up to 24 hours

In caso di malfunzionamenti le Amministrazioni contraenti potranno contattare il Servizio di Assistenza Microsoft mediante il sito web <http://support.microsoft.com/> oppure il numero di telefono 02/70.398.398.



## 11 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1.: Flussi dati di per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto/Noleggio Beni/Servizi
- Appendice 2.: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 3.: Schede indicatori qualità
- Appendice 4.: Documenti Microsoft e documenti tratti dal sito web della Microsoft. L' Appendice è composta dai documenti rinvenibili sul sito web Microsoft alla data dell'8/5/2012:
  - A - "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi";
  - B - "Microsoft - Lista dei prodotti - 1 Maggio 2012";
  - C - "Microsoft Volume Licensing - Diritti di Utilizzo del Prodotto - Aprile 2012";
  - D - "Notice About Online Policies and Similar Documents" (Microsoft Policy Disclaimer and Change Notice);
  - E - "Ciclo di vita del supporto";
  - F - "Politica relativa al ciclo di vita del supporto Microsoft";
  - G - "Microsoft Support Lifecycle Service Pack Support Policy Revisions";
  - H - "Supporto per i Service Pack";
  - I - "Aggiornamenti della protezione";
  - L - "Microsoft Software Assurance - Guida Per i Clienti" (Guida SA 2010).
- Appendice 5.: Listino di riferimento della gara
- Appendice 6.: Struttura del listino e Clausole commerciali dell'Enterprise Agreement Microsoft