

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO  
DELL-EMC, DELL'ESTENSIONE DELLA MANUTENZIONE DEL  
SOFTWARE E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI**

**ID 1852**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>6</b>
3.1	OGGETTO.....	6
3.2	IMPORTO GLOBALE MASSIMO.....	6
3.3	DURATA .....	7
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>8</b>
4.1	LICENZE D'USO SOFTWARE .....	8
4.2	MANUTENZIONE DEL SOFTWARE (EMC ENHANCED SUPPORT) .....	8
4.2.1	<i>Descrizione Manutenzione del Software .....</i>	<i>9</i>
4.3	VERIFICHE DI CONFORMITÀ LICENZE D'USO .....	9
4.4	VERIFICHE DI CONFORMITÀ PER LA MANUTENZIONE DEL SOFTWARE .....	10
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI.....</b>	<b>11</b>
5.1	CONSEGNA LICENZE D'USO SOFTWARE E/O ESTENSIONE DELLA MANUTENZIONE DEL SOFTWARE .....	11
5.2	GARANZIA LICENZE D'USO SOFTWARE .....	12
5.3	CONTACT CENTER DEL FORNITORE .....	12
5.3.1	<i>Descrizione e requisiti del Contact Center .....</i>	<i>12</i>
5.3.2	<i>Livelli di servizio del Contact Center.....</i>	<i>12</i>
5.3.3	<i>Gestione delle richieste .....</i>	<i>13</i>
5.3.4	<i>Chiusura della chiamata.....</i>	<i>13</i>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE.....</b>	<b>14</b>
6.1	ATTIVAZIONE DEL "CATALOGO ELETTRONICO" DELLE CONVENZIONE .....	14
6.2	REPORTISTICA.....	14
6.3	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO .....	14
<b>7</b>	<b>MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....</b>	<b>16</b>
7.1	VERIFICHE ISPETTIVE .....	16
<b>8</b>	<b>REQUISITI DI QUALITÀ' .....</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>APPENDICI.....</b>	<b>19</b>



## 1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di Licenze d'uso DELL-EMC, dell'estensione della manutenzione del Software e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento, evidenziate in **grassetto corsivo** nel testo laddove utile per maggiore chiarezza:

- **Fornitore:** l'operatore economico (o eventualmente gli operatori economici) aggiudicatario (o aggiudicatari) della gara;
- **Amministrazione/i:** 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;
- **Data di Attivazione:** data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;
- **Data Ordine:** si intende la data di invio dell'Ordinativo di Fornitura, 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 Consegna:** la data di ricezione della e-mail contenente l'oggetto di fornitura ovvero la prova di titolarità con tutte le informazioni necessarie a scaricare dal sito internet il Software e/o le informazioni necessarie ad usufruire della manutenzione del software;
- **Data di Accettazione:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Licenza d'uso o Licenza:** il diritto d'uso del Software DELL-EMC oggetto della presente Convenzione;
- **Licenze in modalità perpetual:** una licenza perpetua consente all'Amministrazione di utilizzare il software concesso in licenza a tempo indeterminato. Per il primo anno, la licenza perpetua include il servizio di manutenzione in garanzia che dà diritto di scaricare tutti gli aggiornamenti per il software e di ricevere supporto tecnico
- **Licenze in modalità subscription:** una licenza acquistata in modalità subscription consente all'Amministrazione di utilizzare il software concesso in licenza per un periodo limitato ad un anno, e dà diritto al cliente di scaricare tutti gli aggiornamenti per il software e per ricevere supporto tecnico
- **Prova di Titoralità:** prova dell'autorizzazione all'utilizzo del Software DELL-EMC;
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo.



## 2 CONTESTO

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

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

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

Per la fornitura in oggetto, , si assume che le Amministrazioni abbiano operato la scelta del software da acquisire 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 o 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;
- principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.

Pertanto, le Amministrazioni aderiranno alla Convenzione relativa alla fornitura di **Licenze d'uso** DELL-EMC e dell'estensione della manutenzione del software qualora dalla valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico risulti motivata l'impossibilità di accedere a soluzioni già disponibili all'interno dell'Amministrazione medesima, o a software liberi o a codici sorgente aperto, adeguati alle esigenze da soddisfare.



### 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è costituito dalle Licenze d'uso DELL-EMC comprensive della manutenzione del software, dell'estensione della manutenzione del software per le licenze DELL-EMC già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni e dai servizi connessi come di seguito descritti.

Gli elenchi completi delle Licenze d'uso DELL-EMC nell'ambito della presente Convenzione sono contenuti in tre listini distinti definiti *Storage*, *Data Protection* e *Gestione Documentale* di cui all'Appendice 4.

In particolare:

- i listini Storage e Data Protection prevedono l'acquisto di licenze software con relativa manutenzione della durata di 36 mesi (di cui 12 mesi in garanzia);
- il listino Gestione Documentale consentirà all'Amministrazione di acquistare licenze sia in modalità ***perpetual*** che ***subscription***;
  - il diritto d'uso di licenze in modalità *perpetual* include 12 mesi di manutenzione in garanzia
  - il diritto d'uso di licenze in modalità *subscription* avrà durata 12 (dodici) mesi e includerà la manutenzione del software

Ogni Licenza d'uso dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione DELL-EMC (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software) e, alla ***Data di Consegna***, dovrà essere resa disponibile l'ultima versione software.

L'Amministrazione avrà infine la facoltà di acquisire l'estensione della manutenzione del software per licenze già in possesso della Pubblica Amministrazione secondo il seguente schema:

- Fino a 36 mesi (in multipli di 12 mesi) per le licenze presenti nei listini Storage e Data Protection
- 12 mesi per le licenze (in modalità *perpetual*) presenti nel listino Gestione Documentale

#### 3.2 Importo globale massimo

L'appalto è in lotto unico ed il ***Fornitore*** aggiudicatario della gara sarà obbligato a fornire Licenze Software e/o estensione della manutenzione del software - comprensivi dei servizi connessi - sino al valore di Euro 7.600.000,00 (settemilioneisicentomila/00).

Nel caso in cui sussistano le condizioni previste ai par. 6.1 e 7.1 del Disciplinare di gara, i Fornitori aggiudicatari saranno due e, pertanto, tale importo globale massimo sarà ripartito secondo le seguenti percentuali: 70% al miglior offerente, 30% al secondo miglior offerente.



Le **Amministrazioni**, in quest'ultimo caso, potranno acquistare indifferentemente da uno dei due operatori economici aggiudicatari della Convenzione.

### 3.3 Durata

Il **Fornitore** dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento degli importi massimi definiti nel paragrafo 3.2 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione, che è di 12 mesi, decorrenti dalla **Data di Attivazione** della medesima.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 3 (tre) mesi.

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata variabile da 12 (dodici) a 36 (trentasei) mesi, in multipli di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla **Data di Accettazione** e sarà funzione dei beni acquistati.



## 4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

### 4.1 Licenze d'uso Software

Le Licenze dovranno essere relative all'ultima versione software disponibile alla **Data di Consegna**. Tali Licenze dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione DELL-EMC (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Il Software DELL-EMC in Licenza d'uso dovrà essere disponibile nella versione che includerà non solo tutte le correzioni ai malfunzionamenti ma anche tutte le funzioni, rilasciate ufficialmente dal Produttore, che migliorano la disponibilità del servizio e le prestazioni.

Unitamente alle licenze è resa disponibile la manutenzione del software la cui durata e le cui caratteristiche sono descritte nei successivi paragrafi.

### 4.2 Manutenzione del software (EMC Enhanced Support)

La manutenzione del software - EMC Enhanced Support - è fornita sia per il Software in Licenza d'uso acquistato in Convenzione, sia come estensione per le licenze DELL-EMC già in possesso delle Pubbliche Amministrazioni.

Si precisa che la manutenzione del software avrà la seguente durata:

- 36 (trentasei) mesi, di cui 12 (dodici) in garanzia, per le licenze presenti nei listini Storage e Data Protection;
- 12 (dodici) mesi in garanzia per le licenze (in modalità *perpetual*) presenti nel listino Gestione Documentale

La manutenzione del software decorrerà a partire dalla **data di Accettazione** della fornitura.

L'estensione della manutenzione del software può essere acquistata anche indipendentemente dall'acquisto di nuove licenze. In tal caso, per garantire continuità, è necessario che l'ordinativo sia emesso dall'Amministrazione contraente nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

La manutenzione del software – in questo caso – è acquistabile per una durata minima di dodici mesi e massima di trentasei mesi (modulabile in multipli di 12 mesi) decorrenti dalla data di scadenza del precedente contratto di manutenzione per licenze dei listini Storage e Data Protection e per una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di scadenza del precedente contratto di manutenzione per licenze del listino Gestione Documentale.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione del software sia nel caso di acquisto di nuove licenze che nel caso di estensioni saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura, come descritto nel paragrafo 5.1. In tale e-mail, nell'ipotesi di acquisto di nuove licenze, sarà fornita anche la **Prova di Titolarità** che al suo interno contiene tutte le informazioni necessarie a scaricare il software e ad usufruire della manutenzione del software.



Dovrà essere indicato il CSI (*Customer Support Identifier*), codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire del servizio.

#### 4.2.1 *Descrizione Manutenzione del Software*

La manutenzione del software abilita l'Amministrazione, per l'intera durata contrattuale, alla ricezione di migliorie tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità del software, ad ottimizzarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

L'Amministrazione usufruirà altresì del supporto telefonico e via web in caso di malfunzionamento ovvero al verificarsi di qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del Software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La manutenzione del software avverrà in modalità remota e l'Amministrazione verrà dotata di: 1) credenziali di accesso ad un portale dedicato per apertura di *service request* via web 2) numero verde dedicato per aperture *service request* telefoniche.

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

L'Amministrazione comunicherà i malfunzionamenti via internet o tramite numero verde dedicato.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite numero verde, sarà rilasciato dall'operatore.

#### 4.3 **Verifiche di conformità Licenze d'uso**

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura. Tale verifica dovrà essere effettuata non appena l'Amministrazione abbia ricevuto l'e-mail di consegna e comunque entro e non oltre 5 giorni solari dalla **Data di consegna** e riguarderà la corrispondenza del software disponibile rispetto a quanto ordinato.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora il software non sia rispondente a quanto ordinato, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a rendere disponibile, ai fini della ulteriore verifica di conformità, il software effettivamente ordinato entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di comunicazione di non conformità, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Contestualmente alle verifiche di conformità relative alle licenze d'uso, l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità per l'attivazione della manutenzione del software come specificato nel paragrafo 4.4.



Nel caso di esito positivo della verifica di conformità rispetto alla fornitura delle licenze DELL-EMC, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, la cui data verrà considerata quale **Data di Accettazione** della fornitura.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 dello Schema di Convenzione.

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

L'Amministrazione dovrà dare comunicazione dell'esito delle suddette verifiche di conformità al Fornitore mediante e-mail al Contact Center di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

#### **4.4 Verifiche di conformità per la manutenzione del software**

Le verifiche di conformità per la manutenzione software relativo ad una nuova acquisizione o relativo a licenze già in uso presso le PA, saranno effettuate dall'Amministrazione contraente con cadenza trimestrale a partire dalla data di Accettazione della fornitura nel caso di acquisto di nuove licenze ovvero dalla data di scadenza del precedente contratto di manutenzione nel caso di licenze già in possesso della Amministrazione.

Le verifiche di conformità riguarderanno la verifica della disponibilità del servizio.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito documento, la cui data verrà considerata quale **Data di Accettazione** del servizio.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a fornire, a rendere nuovamente disponibile il servizio entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni solari decorrenti dalla data di comunicazione di non conformità, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 dello Schema di Convenzione.

In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail al Contact Center di cui al paragrafo 6.3.



## 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati a seguito della fornitura di **Licenze d'uso** software e/o dell'estensione del servizio di manutenzione.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto delle Licenze e/o dell'estensione del servizio di manutenzione.

I servizi connessi sono:

- Consegna Licenze d'uso Software e/o estensione del servizio di manutenzione
- Garanzia Licenze d'uso Software
- Contact Center del Fornitore

### 5.1 Consegna Licenze d'uso Software e/o estensione della manutenzione del software

L'Amministrazione emette gli ordinativi di fornitura attraverso la sezione del sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) relativa alla Convenzione in oggetto.

L'ordinativo di fornitura dovrà contenere le seguenti informazioni aggiuntive:

1. Per i listini Storage e Data Protection: nel caso di acquisizione di nuove licenze l'Amministrazione potrà presentare una auto-certificazione che attesti l'elenco delle licenze già disponibili al momento della sottomissione dell'ordine, in modo tale da applicare alle nuove licenze la fascia di prezzo relativa alla somma dei quantitativi delle nuove licenze con le licenze già in possesso dell'Amministrazione;
2. Per tutti i listini: Nel caso di acquisizione di estensione della manutenzione del software, una auto-certificazione che attesti l'elenco delle licenze già disponibili al momento della sottomissione dell'ordine.

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

- nel caso dell'acquisto di licenze d'uso, la **prova di Titolarità** della stessa oltre che le informazioni e gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della manutenzione del software,
- nel caso di acquisto dell'estensione della manutenzione del software (per le licenze DELL-EMC già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni), tutte le informazioni necessarie per usufruire del servizio.

Il Fornitore, dovrà – entro il termine perentorio di 6 (sei) giorni lavorativi dalla **Data Ordine** - attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la DELL-EMC e fornire all'Amministrazione tempestiva comunicazione, a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della predetta procedura.

Il fornitore - entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.



La data di ricezione della e-mail di cui sopra, contenente le informazioni e gli elementi necessari per l'esecuzione dell'ordinativo, rappresenta la "**Data di Consegna**" della fornitura.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del Software dal sito DELL-EMC ed usufruire della manutenzione del software inclusa.

Nell'ipotesi di acquisto dell'estensione della manutenzione del software, affinché l'ordine possa essere processato, è necessario che sia emesso dalla PA nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

## **5.2 Garanzia Licenze d'uso Software**

Il Fornitore garantisce la funzionalità dei Software DELL-EMC e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica del prodotto, per un periodo di 12 mesi.

## **5.3 Contact Center del Fornitore**

### *5.3.1 Descrizione e requisiti del Contact Center*

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

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

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere:

- un numero telefonico dedicato;
- un indirizzo e-mail dedicato.

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

Il numero di telefono dedicato dovrà essere "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 Livelli di servizio del Contact Center*

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.



Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" (secondi), 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 perse non dovrà essere superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive al messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel paragrafo 6.2.

#### *5.3.3 Gestione delle richieste*

L'apertura delle chiamate di assistenza al Contact Center può essere effettuata via telefono o via e-mail.

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta, comunicare all'Amministrazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta;
- data e ora di ricezione della richiesta;

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per l'inoltro della richiesta o con altra modalità, tra quelle indicate al paragrafo 5.3.1, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta.

#### *5.3.4 Chiusura della chiamata*

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



## 6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 6.1 Attivazione del “Catalogo Elettronico” delle Convenzione

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

Il Fornitore dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A. così come indicato nel paragrafo 8 del Disciplinare di gara.

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

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo compilato dal Fornitore nonché ogni sua variazione (modifica/aggiornamento) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file *pdf*, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore stesso.

Il catalogo dei Software DELL-EMC oggetto della Convenzione nonché la descrizione di modalità e tempi della manutenzione del software saranno visualizzati in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali.

### 6.2 Reportistica

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

### 6.3 Responsabile generale del Servizio

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile generale del Servizio*.

Il *Responsabile generale del Servizio* dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea ed avere prestato, in aziende operanti nel settore dell’IT, almeno 10 (dieci) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere prestato, in aziende operanti nel settore dell’IT, almeno 15 (quindici) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile generale del Servizio avrà la responsabilità delle seguenti attività:

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



- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.2;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.



## 7 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

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

### 7.1 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - apposite verifiche ispettive.

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

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle verifiche ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione, fino ad un importo massimo pari a euro 8.000,00 eventualmente ripartiti, nel caso di aggiudicazione della Convenzione a due operatori economici come segue: euro 5.700,00 per il miglior offerente e pari a euro 2.300,00, per il secondo miglior offerente.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice 2 - Schema delle Verifiche Ispettive). Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

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

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo



“Schema delle verifiche ispettive” e l’importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



## 8 REQUISITI DI 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	Indicatore di qualità			
	Caratteristica	Sottocaratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
<b>Consegna</b>	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
<b>Reportistica</b>	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Tempi contrattuali di consegna reportistica
<b>Gestione operativa Contact Center</b>	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
<b>Gestione operativa Contact Center</b>	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute
<b>Conformità ordinativi</b>	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati



## 9 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

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