

CAPITOLATO TECNICO

PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT, DI SERVIZI MICROSOFT 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

TERZA EDIZIONE

ID 1595

ALLEGATO 4

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

INDICE.....	2
1 PREMESSA	4
1.1 Sintesi della Fornitura disciplinata dal Capitolato Tecnico	4
1.2 Sintesi del contenuto del Capitolato Tecnico	4
1.3 Definizioni e Glossario del Capitolato Tecnico	4
2 CONTESTO.....	7
3 OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1 Licenze d'uso Microsoft EA	8
3.1.1 <i>Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi</i>	8
3.1.2 <i>Listini delle Licenze Microsoft EA e aggiornamenti per la Convenzione Microsoft EA</i>	9
4 MASSIMALI E DURATA	11
4.1 Importo Globale Massimo	11
4.2 Durata della Convenzione.....	11
4.3 Durata e termine del singolo contratto attuativo	11
5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	12
5.1 Servizio di consegna	12
5.1.1 <i>Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA</i>	12
5.1.2 <i>Consegna degli aggiornamenti relativi alla software assurance</i> 13	
5.2 Tempi di consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA	14
5.3 Servizi di Assistenza.....	15
5.3.1 <i>Descrizione e requisiti del Customer Care</i>	15
5.3.2 <i>Gestione delle richieste di intervento</i>	16
5.3.3 <i>Apertura della chiamata via telefono</i>	16
5.3.4 <i>Apertura della chiamata via e-mail</i>	16
5.3.5 <i>Chiusura della chiamata</i>	16
5.4 Garanzia del software Microsoft.....	16
5.5 Referenti delle Amministrazioni Contraenti	17
6 MODALITA' DI ESECUZIONE.....	18
6.1 Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it	18
6.2 Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA.....	18
6.3 Reportistica.....	18
6.4 Responsabile generale del Servizio.....	19
6.5 Assicurazione Qualità	20
6.6 Piano di Qualità.....	20
7 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	21



7.1	Verifiche Ispettive.....	21
8	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	23
8.1	Licenze Microsoft EA	23
8.1.1	<i>Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software</i>	<i>23</i>
8.1.2	<i>Per tutte le Verifiche di conformità della fornitura di Licenze Microsoft EA</i>	<i>24</i>
9	REQUISITI DI QUALITA'	25
10	VANTAGGI DELLA SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT	26
11	. SLA DELLE LICENZE ONLINE MICROSOFT	28
11.1	Licenze d'uso Online Microsoft	28
11.2	Definizioni	30
11.3	Livelli di Servizio - Servizi Cloud.....	32
11.4	Livelli di Servizio - Altri Servizi Online	35
11.5	Reclami per il Credito di Servizio	36
11.5	Acquisto di più servizi	36
11.6	Acquisto di più servizi in pacchetti	36
12	APPENDICI	37



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 - capitolo 2;
- l'oggetto e la descrizione delle forniture - capitolo 3;
- i massimali, la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi - capitolo 4;
- le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura - capitolo 5;
- le modalità di esecuzione della fornitura - capitolo 6;
- le attività di monitoraggio delle forniture - capitolo 7;
- le modalità e gli strumenti per l'esecuzione delle verifiche di conformità - capitolo 8;
- i requisiti di qualità, livelli di servizio richiesti e appendici - capitoli 9 - 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;

“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 per la Convenzione in esame;

“Data di Accettazione”: la data di esito positivo della verifica di conformità;



“Data di consegna”: la data di ricezione della Amministrazione contraente delle e.mail “lettera di benvenuto” e/o “lettera di comunicazione”, dalla quale sul sito VLSC di Microsoft la fornitura risulta assegnata all’Amministrazione ordinante;

“Licenza d’uso on-premises” (Licenza d’uso in locale): modello di distribuzione del software che consente la copia di software proprietario in licenza d’uso a tempo indeterminato (Licenza d’uso in acquisto) o a tempo determinato (Licenza d’uso in locazione); il software in copia viene installato e gestito presso l’infrastruttura informatica dell’Amministrazione Contraente (interna/inhouse o esterna/outourcing);

“Licenza d’uso Subscription 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):
 - del pacchetto software, costituito dal software di uno specifico prodotto software e dalla software assurance del medesimo specifico prodotto software o,
 - della sola software assurance del medesimo specifico prodotto software;
- ii) licenze d’uso on-premises a tempo determinato (licenza in locazione) del solo pacchetto software di uno specifico prodotto e dalla software assurance del medesimo specifico prodotto;
- iii) licenze d’uso Subscription Online: sono le licenze di tipo Online, relative alle seguenti piattaforme software online: Azure Rights Management, CRM Online, Microsoft Translator API, Office 365, Microsoft Intune, Yammer, nonché Bing Maps, Forefront online, Microsoft Learning, System Center Endpoint Protection (cfr. Appendice 5) ;

“Licenza d’uso Transition”: è la licenza o Microsoft EA che consente la conversione da una o più Licenze d’uso Microsoft EA di tipo on-premises ad una o più Licenze d’uso Microsoft EA di tipo Online comparabili (Licenza d’uso Microsoft EA Subscription Online) e viceversa (Transition Back: Licenza d’uso Microsoft EA in acquisto); le licenze d’uso per le Transizioni disponibili a listino Microsoft EA dipendono dalla comparabilità dei prodotti on-premises e Online;

“EA”: Enterprise Agreement - Acronimo dell’offerta Microsoft che propone la fornitura minima di 250 licenze d’uso di almeno uno dei componenti della piattaforma del software desktop (Sistema Operativo Windows per PC, Office, Client Access Licensing (CAL)) e di tutto il restante software prodotto dalla Microsoft;

“GOL”: Government Open License - Acronimo dell’offerta Microsoft proposta alle Pubbliche Amministrazioni per la fornitura di licenze d’uso relative a tutto il software prodotto della Microsoft;



“software assurance”: è la denominazione commerciale assegnata dalla Microsoft all’offerta costituita dall’eventuale aggiornamento evolutivo, ove disponibile del suo software proprietario, rilasciato in commercio dalla stessa successivamente alla commercializzazione di un nuovo prodotto software e per tutto il corso del ciclo della vita commerciale dello stesso prodotto software e reso dalla stessa Microsoft immediatamente fruibile dall’acquirente e da un insieme di vantaggi e servizi informatici correlati al prodotto software - detti vantaggi della software assurance;

“aggiornamento evolutivo (upgrade)”: è il software proprietario che aggiunge nuove funzionalità non disponibili al prodotto software inizialmente rilasciato in commercio da un produttore (con nuove funzionalità non si intendono anche le correzioni dei difetti normalmente presenti nei prodotto software già rilasciati in commercio);

“Licenza Microsoft GOL”: l’offerta Microsoft GOL include per ciascun software Microsoft:

- i) licenze d’uso a tempo indeterminato: la sola licenza d’uso o la sola software assurance o il pacchetto licenza d’uso e software assurance;
- ii) licenze d’uso a tempo determinato (Subscription): consente l’uso del software localmente (Subscription on-premises) presso i sistemi informativi dell’Amministrazione acquirente (solo il pacchetto licenza d’uso e software assurance) o la fruizione delle funzioni del software attraverso internet (Subscription online)

Prodotto: sono tutte le Licenza d’uso Microsoft EA;

Sistema: Sistema telematico degli acquisti per la Pubblica Amministrazione accessibile dal sito www.acquistinretepa.it;

Per altre definizioni si veda anche l’Appendice 5 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 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.

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, o a software liberi o a codici sorgente aperti, adeguati alle esigenze da soddisfare;
- motivata la scelta di accedere alla soluzione di una composizione di licensing Microsoft EA di tipo on-premises e di tipo Online;
- il licensing Microsoft EA, anche in composizione di licensing on-premises e online, 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 riportate nel Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale" di cui all'Appendice 4 (Listino Microsoft EA per l'Utente Finale dei Prodotti Microsoft di interesse per la PA, Fascia D).

L'importo Globale Massimo di cui al successivo par. 4 del presente Capitolato Tecnico è assegnato per il 70% alle Licenze d'uso Microsoft EA on-premises e il restante 30% alle Licenze d'uso Microsoft EA Subscription Online.

Le Licenze d'uso Microsoft EA di "Transizione" - da licenze on-premises a licenze Online nel corso del singolo contratto attuativo, così come descritte nella Appendice A - "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" - concorrono a determinare il suddetto limite del 30% sull'Importo Globale Massimo.

La suddetta soglia - del 30% per le Licenze Online - non potrà in alcun caso essere superata.

Le condizioni o limitazioni specifiche relative all'acquisto delle singole Licenze d'uso Microsoft EA sono anche riportate nella "Lista dei Prodotti", 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). Rispetto alle suddette condizioni/limitazioni, prevalgono le condizioni e limitazioni indicate all'Appendice 5 del Capitolato tecnico, recante "Struttura del listino e principali clausole commerciali dell'EA Microsoft".

La Lista dei Prodotti è aggiornata e pubblicata con periodicità non regolare sul sito Microsoft <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o su un sito diverso. Qualora Microsoft modifichi il sito, la stessa Microsoft ed il fornitore si impegnano a segnalarlo tempestivamente.

I diritti di utilizzo o le condizioni per l'utilizzo di ciascun Prodotto e a ciascuna versione sono riportati nel documento elettronico "Diritti di Utilizzo del Prodotto" per lo specifico programma di Licenza Enterprise Agreement. Esso è pubblicato all'indirizzo <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o su un sito diverso. Qualora Microsoft modifichi il sito, la stessa Microsoft ed il fornitore si impegnano a segnalarlo tempestivamente.

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

L'oggetto della fornitura comprende anche i servizi connessi e relativi livelli di servizio di cui al capitolo 5 e successivi.

3.1.1 Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi

La descrizione della struttura del listino, nonché le clausole che disciplinano le forniture di Licenze d'uso Microsoft EA di tutti i singoli contratti attuativi sono riportate nell'Appendice 5 - "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 5 prevale sull'Appendice A.

Fermo restando che l'importo Globale Massimo di cui al successivo par. 4 del presente Capitolato Tecnico è assegnato per il 70% alle Licenze d'uso Microsoft EA on-premises e il restante 30% alle Licenze d'uso Microsoft EA Online ("Subscription Online") e che tale ultima percentuale non può in ogni caso essere superata, di seguito si riportano le principali clausole contrattuali da applicare ai singoli contratti attuativi:

- **ogni singola fornitura** (Iniziale o Successiva, così come descritte nell'Appendice 5) **potrà includere ciascuna tipologia di Licenze d'uso Microsoft EA on-premises o di Licenze d'uso Microsoft EA Subscription Online sino al 100% dell'importo dell'Ordinativo complessivo medesimo;**
- **la Fornitura Iniziale** (così come descritta nell'Appendice 5) **può essere composta sino a 3 (tre) differenti gruppi (Profili Desktop) di Prodotti della piattaforma desktop (Prodotti Enterprise, come definiti all'Appendice 5);**
- **ciascun Profilo Desktop è assegnato ad un numero di utenti predeterminato;**
- **tutti i Prodotti Enterprise appartenenti allo stesso Profilo Desktop devono essere acquisiti in quantità eguale, pari al numero di utenti assegnato al Profilo stesso;**
- **la fornitura di ciascun Prodotto Enterprise può essere di Licenze d'uso Microsoft EA solo "on-premises" o solo "Subscription Online" o una combinazione numerica di "on-premises" e "Subscription Online";**
- **il quantitativo minimo ordinabile (QMO) della Fornitura Iniziale è di 250 Licenze d'uso Microsoft EA di Prodotti Enterprise;**

Nel corso dei singoli contratti attuativi è espressamente escluso, per qualsivoglia tipo di licenza d'uso Microsoft EA, fornire le singole Amministrazioni contraenti attraverso le "Licenze Riservate/Prenotate", cioè ordinando direttamente dal sito VLSC della Microsoft le Licenze d'uso Microsoft EA.

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

Gli importi unitari del listino Microsoft EA per l'Utente Finale della Fascia D sono adeguati ai corrispettivi di Convenzione applicando lo sconto di aggiudicazione a tutti i singoli importi del suddetto listino Microsoft EA.

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 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.

I corrispettivi di convenzione sono espressi sino alla seconda cifra decimale, determinata con la regola dell'arrotondamento.

Il primo aggiornamento è relativo al mese di attivazione della Convenzione Microsoft EA. Si richiede l'aggiornamento del listino ogni mese successivo a quello di attivazione per l'intera



durata della Convenzione. L'aggiornamento dei listini deve essere consegnata 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:

- a) "lista degli aggiornamenti", in termini di: *i)* nuovi codici prodotti, *ii)* codici prodotti rimossi, *iii)* codici prodotti di cui è variato solo il corrispettivo;
- b) "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, perchè 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);
- c) della lista "variazioni di corrispettivi" dei codici prodotto per cui è variato il solo prezzo.

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.,
- ricaricare sulla piattaforma il listino del mese precedente con la denominazione del nuovo mese.

Il successivo paragrafo 6.2 riporta la struttura dei listini della Convenzione Microsoft EA.



4 MASSIMALI E DURATA

4.1 Importo Globale Massimo

L'appalto è in Lotto Unico per un Importo Globale Massimo pari a euro 70.000.000,00 (settantamilionidi/00).

Nel caso di aggiudicazione a due fornitori (previsto quando sussistono le condizioni di cui ai par. 5.1 e 5.5 del Disciplinare di gara), l'importo ripartito di ciascuno sarà:

- euro 42.000.000,00 (quarantaduemilionidi/00) al miglior offerente;
- euro 28.000.000,00 (ventottomilionidi/00) al secondo miglior offerente.

L'importo Globale Massimo o il singolo importo ripartito è assegnato per l'80% alle Forniture Iniziali e per il 20% alle Forniture Successive; le Forniture Iniziali e le Forniture Successive sono descritte all'Appendice 5 del presente Capitolato Tecnico: "Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell'EA Microsoft".

Il Fornitore è obbligato ad assegnare non più del 30% dell'Importo Globale Massimo, o dell'importo ripartito, alle Licenze d'uso Microsoft EA di tipo Subscription Online. Detta soglia non può in nessun caso essere superata.

Le Amministrazioni potranno acquistare indifferentemente da uno dei due operatori economici aggiudicatari della Convenzione.

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

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata minima di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla Data di Accettazione, di cui al successivo paragrafo 8.1.1, con scadenza l'ultimo giorno del 36° (trentaseiesimo) mese (ad esempio, se la Data di Accettazione è il 2 dicembre 2016, il contratto attuativo scadrà il 31 dicembre del 2019).



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.

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 Cap. 3.1.

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 paragrafo 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 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 O365 e/o Azure per la gestione delle Licenze Subscription online della Microsoft, presso i quali potrà visionare 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 O365 e Azure 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 O365 e Azure (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. 8.1 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 <http://licensing.microsoft.com> o via e.mail o via altri siti web che la Microsoft potrà adoperare senza ulteriore costo aggiuntivo per l'Amministrazione contraente.

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 non include la “Software Assurance” (quando l'Amministrazione sottoscrive per la prima volta un contratto di licensing EA): l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della “lettera di benvenuto” o 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: 30 novembre 2016	Lettera di benvenuto: entro il 30 dicembre 2016
---------------------------------------	---

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 forma 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 antecedenti la 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 2016	Lettera di benvenuto: entro il 31 agosto 2016
--	---

Per il solo caso di un precedente contratto Microsoft EA, nel caso in cui la “Data di Accettazione” della fornitura, di cui al par. 8, 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 2016	Lettera di comunicazione: entro il 20 dicembre 2016
-----------------------------------	---

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 2016	Lettera di comunicazione entro il 20 dicembre 2016
---------------------------------------	--



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 2016	Lettera di comunicazione entro il 30 novembre 2016
--------------------------------------	--

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.

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 paragrafo 6.3.

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, 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 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 (o, eventualmente i Fornitori) 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 (o, eventualmente i Fornitori), anche 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 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 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 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

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A., così come indicato nel paragrafo 6 del Disciplinare di gara ed ogni altra attività indicata nel successivo paragrafo 6.2.

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.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno 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, e trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica di cui al paragrafo 6.3.

6.2 Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA

È a carico del fornitore la predisposizione dei listini della Convenzione Microsoft EA, la descrizione delle sostituzioni, rimozioni e variazioni delle Licenze d'uso Microsoft EA ad ogni aggiornamento dei listini di Convenzione. L'Appendice 6 riporta il modello del foglio excel dei listini di Convenzione da caricare sul catalogo elettronico, il quale potrà essere oggetto di eventuali adeguamenti approvati da Consip nel corso di tutta la Convenzione Microsoft EA.

6.3 Reportistica

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) 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 (o, eventualmente i Fornitori) successivamente all'aggiudicazione stessa, insieme agli ulteriori elementi e/o informazioni necessari (indirizzi, credenziali).

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.

Per ulteriori indicazioni concernenti i dati di alimentazione del Sistema e le tempistiche legate all'invio dei dati richiesti si rinvia al documento in Appendice 1, recante "Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto/Noleggio Beni/Servizi".

6.4 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 (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 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;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.3;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A..

6.5 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.

6.6 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.



7 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.

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, 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 la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (ex UNI CEI EN 45004:1996) - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori) 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.

Tali costi saranno al massimo pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi al momento delle verifiche e, comunque, fino ad un importo massimo pari ad euro 19.525,00 (diciannovemilacinquecentoventicinque/00); tale costo, nel caso in cui la Convenzione venga stipulata con due Operatori Economici, sarà tra loro ripartito come indicato al par. 7.2 del Disciplinare di gara.

Il Fornitore (o, eventualmente, i fornitori) al momento della stipula della Convenzione è, inoltre, tenuto a costituire in favore della Consip S.p.A. una fideiussione a garanzia dell'adempimento dell'obbligo di pagamento dei costi delle verifiche ispettive. L'importo della predetta garanzia, pari a euro 19.525,00 (diciannovemilacinquecentoventicinque/00), è a carico del Fornitore.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nello Schema delle Verifiche Ispettive, riportato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico. 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. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà su 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 (o, eventualmente dei Fornitori) sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) 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

8.1 Licenze Microsoft EA

L'Amministrazione contraente procederà, in occasione delle Forniture Iniziali e/o delle Forniture successive, alla verifica di conformità della fornitura, ai sensi degli artt. 312 e seguenti del D.P.R. n. 207/2010 e riguarderà:

- a) l'effettiva disponibilità:
 - del software Microsoft con esecuzione del download dal portale VLSC Microsoft;
 - delle licenze Subscription online, con la loro attivazione,e 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 funzionalità online fruibili con le nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate;
 - dei vantaggi e servizi derivanti dalla software assurance (capitolo 10).

8.1.1 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.

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



10 VANTAGGI DELLA SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT

Il Capitolo “Software Assurance” della Lista dei Prodotti Microsoft - pubblicata sul sito Microsoft, riporta tutti i vantaggi, servizi e diritti inclusi nella software assurance (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. Il fornitore garantisce che gli aggiornamenti dei diritti e servizi inclusi con la software assurance sono 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 approvvisionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce che il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft consentirà l’apertura di Incidents e che quest’ultimo assicurerà 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

SUPPORTO TELEFONICO	
ORE DI SUPPORTO	<ul style="list-style-type: none">• 24X7 <p>Nota: l’accesso al supporto telefonico locale è disponibile in orario d’ufficio. Dopo quest’orario, il supporto telefonico potrebbe essere fornito tramite centri di supporto internazionali.</p>
INCIDENT DI SUPPORTO TELEFONICO*	<ul style="list-style-type: none">• 1 incident gratuito, se l’organizzazione possiede almeno un server coperto con SA.• + 1 incident ogni 21.500 euro di spesa in SA su prodotti server/CAL.• + 1 incident ogni 215.000 euro di spesa in SA su applicazioni Office e Windows Client.
COPERTURA DI PRODOTTO	<ul style="list-style-type: none">• Esteso a tutti i prodotti Microsoft: server versione Standard ed Enterprise, Windows Client e Applicazioni Microsoft Office. Il servizio verrà fornito anche se il prodotto per cui si richiede il supporto non ha la copertura SA.• Il prodotto per cui si richiede il supporto deve essere nella fase mainstream del ciclo di vita del prodotto. Gli strumenti di sviluppo, le versioni Developer dei server o prodotti Home and Entertainment non sono inclusi.
TRASFERIMENTO DI INCIDENTI TELEFONICI SA A PREMIER/ESSENTIAL	<ul style="list-style-type: none">• Sì. Per informazioni sul fattore di conversione in vigore per l’Italia, contattare il proprio TAM, Technical Account Manager Microsoft.
AUTORIZZAZIONE ALL’UTILIZZO	<ul style="list-style-type: none">• Per utilizzare gli incident telefonici e per aprire le richieste via Web è necessario l’ID SA.• L’ID SA viene fornito all’amministratore dei benefici all’atto di attivazione del beneficio stesso.
DISPONIBILITÀ GEOGRAFICA	<ul style="list-style-type: none">• Globale.• Gli incident possono essere utilizzati dai contatti autorizzati ovunque nel mondo, indipendentemente dal luogo in cui il contratto è stato siglato.
SCADENZA	<ul style="list-style-type: none">• Tutti gli incident di supporto SA scadono insieme al contratto, gli incident residui non possono essere trasferiti al contratto rinnovato.• Ogni incident SA trasferito a un contratto Premier scade insieme al contratto Premier.
REPORT DELL’UTILIZZO DEGLI INCIDENT	<ul style="list-style-type: none">• L’amministratore dei benefici potrà verificare quanti incident sono stati utilizzati e per quale problematica.



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

Severity	Situazione	Risposta Microsoft Prevista	Risposta della Società Prevista
A. Formulazione telefonica	Impatto commerciale critico: Perdita o degradazione significativa dei servizi della società.	Risposta alla 1 ^a chiamata entro 2 ore lavorative, in base all'offerta di supporto Risorse Microsoft presso la sede della società, come richiesto Impegno continuo 24x7 Comunicazione del Senior Management di Microsoft, in base all'offerta di supporto	Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7 ² Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche Comunicazione della direzione
B. Formulazione telefonica	Impatto commerciale moderato: Perdita o degradazione moderata dei servizi della società e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente.	Risposta alla 1 ^a chiamata entro 4 ore lavorative, in base all'offerta di supporto Impegno solo durante le Ore Lavorative	Allocazione di risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo durante le Ore Lavorative Accesso e risposta dall'autorità preposta al controllo delle modifiche entro 4 Ore Lavorative
C. Formulazione telefonica o invio tramite Web	Impatto commerciale minimo: Funzionamento della società sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi.	Risposta alla prima chiamata entro 1 giorno lavorativo, in base all'offerta di supporto Impegno solo durante le Ore Lavorative	Informazioni accurate da parte di chi segue il caso Risposta entro 1 giorno lavorativo



11 . SLA delle licenze online Microsoft

Nell'ambito della durata di ciascuna Licenza Subscription Online in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente alle opportune attività atte al superamento del malfunzionamento/disservizio e garantisce che fornirà i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.1 e successivi, secondo le modalità di seguito descritte.

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

Le condizioni o limitazioni specifiche relative ai Livelli di Servizio (SLA) delle Licenze di tipo Online della Microsoft sono anche riportati 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). Rispetto alle suddette condizioni/limitazioni, prevalgono le condizioni e limitazioni di seguito indicate.

Il “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services” è aggiornato e pubblicato con periodicità non regolare sul sito Microsoft <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o su un sito diverso. Qualora Microsoft modifichi il sito, il Fornitore, si impegna a segnalarlo tempestivamente.

11.1 Licenze d'uso Online Microsoft

I livelli di servizio si applicano alle seguenti piattaforme online della Microsoft:

Servizi Microsoft Dynamics:

- Microsoft Dynamics CRM.

Servizio Office 365:

- Duet Enterprise Online,
 - Archiviazione Exchange Online,
 - Exchange Online,
 - Exchange Online Protection,
 - Office365 Business,
 - Office365 ProPlus,
 - Office Online,
 - Video per Office 365
-
- OneDrive for Business,
 - Project Online,



- SharePoint Online,
- Skype for Business Online,
- Yammer Enterprise.

Enterprise Mobility Services

- Azure Active Directory Basic,
- Azure Active Directory Premium,
- Azure Rights Management,
- Microsoft Intune.

Servizi Microsoft Azure

- Servizi di Gestione delle API,
- Servizio Automazione,
- Servizio Backup,
- Servizi BizTalk
- Servizi Cache,
- Servizio CDN,
- Servizi Cloud,
- DocumentDB,
- ExpressRoute,
- HDInsight,
- Machine Learning - Servizio Esecuzione Batch (BES, Batch Execution Service) e Servizio di Gestione delle API
- Machine Learning - Servizio Richiesta-Risposta (RRS, Request Response Service),
- Servizi Multimediali - Servizio Codifica,
- Servizi Multimediali - Servizio Indicizzatore,
- Servizi Multimediali - Canali Live,
- Servizi Multimediali - Servizio Flussi,
- Servizi Multimediali - Servizio di Protezione del Contenuto,
- Servizi Mobili
- Servizio Multi-Factor Authentication,
- Operational Insights,
- RemoteApp,
- Utilità di Pianificazione,



- Search
- Servizio Bus di Servizio - Inoltri,
- Servizio Bus di Servizio - Code e Argomenti
- Servizio Bus di Servizio - Hub di Notifica,
- Servizio Bus di Servizio - Hub Eventi,
- Servizio Ripristino Sito - Da Locale ad Azure,
- Servizio Ripristino Sito - Da Locale a Locale,
- Analisi dei Flussi - Chiamate API,
- Analisi dei Flussi - Processi,
- Servizio Database SQL (Livelli Web e Business),
- Servizio Database SQL (Livelli Basic, Standard e Premium)
- Servizio Archiviazione,
- Servizio StorSimple
- Servizio Gestione Traffico
- Macchine Virtuali
- Gateway VPN
- Visual Studio Online - Servizio Piani Utente,
- Visual Studio Online - Servizio di Compilazione,
- Visual Studio Online - Servizio Test di Carico,
- Servizio Siti Web.

Altri Servizi Online

- Bing Maps Enterprise Platform,
- Bing Maps Mobile Asset Management,
- Power BI per Office 365
- API di Translator.

11.2 Definizioni

Qualora Microsoft non raggiunga o non mantenga i Livelli di Servizio di seguito descritti, l'Amministrazione Contraente maturerà un credito per una parte dei corrispettivi mensili pagati.



L'Amministrazione Contraente che ha acquistato una Licenza d'uso Online idonea a far maturare un credito, riceverà il credito di servizio direttamente dal Fornitore.

“Corrispettivi Mensili”: indica i corrispettivi totali effettivamente pagati dall'Amministrazione Contraente per una Licenza d'uso Online che vengono applicati al mese in cui il Credito di Servizio è dovuto.

“Tempo di Inattività” indica un periodo durante il quale le funzionalità specificate nella tabella che segue non sono disponibili. Sono esclusi il Tempo di Inattività Pianificato e la mancata disponibilità a causa delle limitazioni non imputabili a Microsoft.

Licenze d'uso Online	Definizioni di Tempo di Inattività
Bing Maps Enterprise Platform e Bing Maps Mobile Asset Management	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale le suddette piattaforme software online non sono disponibili in base a quanto stabilito dai data center di Microsoft, a condizione che l'Amministrazione Contraente vi acceda utilizzando i metodi di accesso, autenticazione e rilevamento documentati negli SDK della Piattaforma Bing Maps.
Duet Enterprise Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
Dynamics CRM Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di leggere o scrivere dati relativi alla piattaforma software online in parola pur avendone l'autorizzazione appropriata. Ciò tuttavia non include la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive.
Archiviazione Exchange Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere ai messaggi di posta elettronica memorizzati nel loro archivio.
Exchange Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di inviare o ricevere messaggi di posta elettronica con Outlook Web Access.
Exchange Online Protection	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale la rete non è in grado di ricevere ed elaborare i messaggi di posta elettronica.
Office Web Applications	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di utilizzare le Applicazioni Web per visualizzare e modificare documenti di Office archiviati su un sito di SharePoint per il quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
Lync Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di vedere lo stato di presenza, condurre conversazioni di messaggistica istantanea o promuovere



	riunioni online ¹ .
Project Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint con Project Web App per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
SharePoint Online	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.
Translator API	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di eseguire traduzioni.
Windows Azure Active Directory Rights Management	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non possono creare né utilizzare documenti IRM e messaggi di posta elettronica.
Windows Intune	Qualsiasi periodo di tempo durante il quale l'amministratore IT della Società o gli utenti autorizzati dalla Società non sono in grado di connettersi pur disponendo di credenziali valide.

¹La funzionalità relativa alle riunioni Online è applicabile solo al Servizio Lync Piano 2

“Evento Imprevisto” indica (i) qualsiasi evento singolo o (ii) qualsiasi gruppo di eventi che provoca un Tempo di Inattività.

“Tempo di Inattività Pianificato” indica periodi di Tempo di Inattività correlati alla rete, all’hardware, alla manutenzione della piattaforma software online o ai relativi aggiornamenti. Microsoft pubblicherà comunicazioni o informerà l’Amministrazione Contraente riguardo all’inizio del Tempo di Inattività con un preavviso di almeno cinque (5) giorni.

“Credito di Servizio”: indica la percentuale dei Corrispettivi Mensili Applicabili per una piattaforma software online accreditati all’Amministrazione Contraente in seguito all’approvazione del reclamo da parte di Microsoft.

“Livello di Servizio”: indica le metriche di erogazione definite nel Contratto di Servizio che Microsoft accetta di rispettare per la fornitura delle varie piattaforme software online, ad esempio la disponibilità mensile.

“Minuti Utenti”: indica il numero totale di minuti in un mese, meno tutto il Tempo di Inattività Pianificato, moltiplicato per il numero totale di utenti.

11.3 Livelli di Servizio - Prodotti Cloud

- (a) Per le piattaforme software online “Microsoft Dynamics CRM”, “Duet Enterprise Online”, “Exchange Online”, “Archiviazione Exchange Online”, “Exchange Online Protection”, “Office



365 Business”, “Office 365 ProPlus”, “Office Online”, “Video per Office 365”, “OneDrive for Business”, “Project Online”, “SharePoint Online”, “Skype for Business Online”, “Yammer Enterprise”, “Azure Active Directory Basic”, “Azure Active Directory Premium”, “Azure Rights Management”, “Microsoft Intune” la “Percentuale del Tempo di Attività Mensile” di un Servizio è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

Dove, in generale, il Tempo di Inattività mensile è misurato in minuti utenti; vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica moltiplicato per il numero di utenti interessati.

Per tutti i suddetti prodotti software online si vedano le relative definizioni di “Tempo di Inattività” specifiche di ogni servizio, riportate nel “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services”.

- (b) Per i “Servizi di Gestione delle API” la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9% o al 99,95%, l’Amministrazione Contraente maturerà i seguenti Crediti di Servizio:

Credito di Servizio per il Livello Standard:	
Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Credito di Servizio per le distribuzioni di Livello Premium su scala in due o più aree:	
Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

- (c) Per il “Servizio Backup”, il “Servizio BizTalk”, i “Servizi Cache”, ExpressRoute, HDInsight, il “Machine Learning - Servizio Esecuzione Batch (BES, Batch Execution Service) e Servizio di Gestione delle API”, il “Servizi Multimediali - Canali Live”, il “Servizio Multi-Factor Authentication”, RemoteApp, il “Utilità di Pianificazione”, i “Servizio Bus di Servizio - Inoltri”, il “Servizio Bus di Servizio - Code e Argomenti”, il “Servizio Bus di Servizio - Hub di Notifica”, il “Servizio Bus di Servizio - Hub Eventi”, il “Analisi dei Flussi - Processi”, Servizio Database SQL (Livelli Web e Business), il “Servizio StorSimple”, il “Servizio Gestione



Traffico”, il “Macchine Virtuali”, il “Gateway VPN”, il “Visual Studio Online - Servizio Piani Utente”, il “Visual Studio Online - Servizio di Compilazione”, il “Visual Studio Online - Servizio Test di Carico”, il “Servizio Siti Web”, la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

Per le suddette funzionalità si vedano le relative definizioni aggiuntive riportate nel “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services”.

Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9% o al 99,95%, l’Amministrazione Contraente maturerà i seguenti Crediti di Servizio:

Credito di Servizio per il Livello Standard:	
Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

- (d) Per il “Machine Learning - Servizio Esecuzione Batch (BES, Batch Execution Service) e Servizio di Gestione delle API”, il “Machine Learning - Servizio Richiesta-Risposta (RRS, Request Response Service)”, il “Servizi Multimediali - Servizio Codifica”, il “Servizi Multimediali - Servizio Indicizzatore”, il “Servizi Multimediali - Servizio Flussi”, il “Servizi Multimediali - Servizio di Protezione del Contenuto”, “Servizi Mobili”, il “Analisi dei Flussi - Chiamate API”, la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

Per dette funzionalità si vedano le relative definizioni aggiuntive riportate nel “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services”.

Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9% o al 99,95%, l’Amministrazione Contraente potrà essere idoneo a ricevere i seguenti Crediti di Servizio:

Credito di Servizio per il Livello Standard:	
Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

- (e) Per “Operational Insights” la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Batch totali in Coda} - \text{Batch Ritardati}}{\text{Batch totali in Coda}} \times 100$$

Per detta funzionalità si vedano le relative definizioni aggiuntive riportate nel “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services”.

Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9%, l’Amministrazione Contraente potrà essere idoneo a ricevere i seguenti Crediti di Servizio:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

- (f) Per il “Servizio Backup”, il “Servizio BizTalk”, i “Servizi Cache”, ExpressRoute, HDInsight, il “Machine Learning - Servizio Esecuzione Batch (BES, Batch Execution Service) e Servizio di Gestione delle API”, il “Servizi Multimediali - Canali Live”, il “Servizio Multi-Factor Authentication” la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

Per dette funzionalità si vedano le relative definizioni aggiuntive riportate nel “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services”.

Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9% o al 99,95%, l’Amministrazione Contraente maturerà i seguenti Crediti di Servizio:

Credito di Servizio per il Livello Standard:	
Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

- (g) Per tutti gli altri Servizi Cloud si consulti il “Contratto di Servizio per Microsoft Online Services”: Servizio CDN, DocumentDB, Search, Servizio Ripristino Sito - Da Locale ad Azure, Servizio Archiviazione.

11.4 Livelli di Servizio - Altri ProdottiOnline

- (h) Per le “Altri Prodotti Online”, Bing Maps Enterprise Platform, Bing Maps Mobile Asset Management, Power BI per Office 365 e API di Translator, la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

Qualora la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,9%, l'Amministrazione Contraente maturerà il seguente Credito di Servizio:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

11.5 Reclami per il “Credito di Servizio”

Qualora non sia rispettata la Percentuale minima del Tempo di Attività Mensile indicato sopra per le suddette funzionalità, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare richiesta per un “Credito di Servizio”.

L'Amministrazione Contraente avvia un reclamo al supporto tecnico che includa: (i) la descrizione dettagliata dell'Evento Imprevisto, (ii) le informazioni riguardanti la durata del Tempo di Inattività, (iii) il numero e le ubicazioni degli utenti interessati (se applicabile) e (iv) le descrizioni dei tentativi effettuati per risolvere l'Evento Imprevisto quando si è verificato. Il Fornitore dovrà ricevere il reclamo e tutte le informazioni necessarie entro la fine del mese solare successivo al mese in cui si è verificato l'Evento Imprevisto.

il Fornitore analizzerà i reclami nel mese successivo ed entro quarantacinque (45) giorni dalla loro ricezione. Qualora all'Amministrazione Contraente spetti un Credito di Servizio, si applicherà tale credito ai Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio dell'Amministrazione Contraente.

11.5 Acquisto di più Prodotti online

Qualora l'Amministrazione Contraente abbia acquistato più di uno dei prodotti online elencati e nel paragrafo 11.2 (non come pacchetto), potrà proporre reclami in conformità alla procedura descritta nel precedente Articolo 4 come se ciascun prodotto online fosse coperto da un singolo Contratto di Servizio.

Ad esempio, qualora l'Amministrazione Contraente abbia acquistato sia Exchange Online che SharePoint Online (non nell'ambito di un pacchetto) e durante il periodo di validità della sottoscrizione un Evento Imprevisto avesse causato un Tempo di Inattività per entrambi i suddetti prodotti, l'Amministrazione Contraente potrebbe maturare due Crediti di Servizio distinti (uno per ciascun prodotto), proponendo due reclami ai sensi del Contratto di Servizio.

11.6 Acquisto di più Prodotti online in pacchetti

Qualora l'Amministrazione Contraente acquisti i prodotti online nell'ambito di un pacchetto, i Corrispettivi Mensili Applicabili per il prodotto e il Credito di Servizio per ciascun prodotto verranno calcolati in misura proporzionale.



12 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Flussi dati 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: Listino di Riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice 5: Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell'EA Microsoft;
- Appendice 6: Modello del Listino di Convenzione - Corrispettivi;
- Appendice A: "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del contratto EA per GP Microsoft (documento Microsoft).