



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 50/2016 E
S.M.I., PER LA FORNITURA MULTIBRAND DI PRODOTTI SOFTWARE,
MANUTENZIONE SOFTWARE E SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 5 - ID 2480**



INDICE

1	PREMESSA	5
2	CONTESTO	7
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	10
3.1	OGGETTO	10
3.1.1	Oggetto Lotto 1 - Oracle.....	10
3.1.2	Oggetto Lotto 2 - Microsoft.....	11
3.1.3	Oggetto Lotto 3 - IBM	11
3.1.4	Oggetto Lotto 4 - Red Hat.....	11
3.1.5	Oggetto Lotto 5 - VMware.....	11
3.1.6	Oggetto Lotto 6 - SAP.....	12
3.1.7	Oggetto Lotto 7 - Adobe.....	12
3.1.8	Oggetto Lotto 8 - SAS	12
3.1.9	Oggetto Lotto 9 - HCL.....	13
3.1.10	Oggetto Lotto 10 - SUSE	13
3.1.11	Oggetto Lotto 11 - CITRIX	13
3.1.12	Oggetto Lotto 12 - NUTANIX	14
3.2	IMPORTO GLOBALE MASSIMO ED IMPORTO MINIMO ORDINABILE.....	14
3.3	DURATA	14
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	15
4.1	LOTTO 1: ORACLE	15
4.1.1	Prodotti Software.....	15
4.1.2	Servizi connessi.....	15
4.2	LOTTO 2: MICROSOFT	17
4.2.1	Prodotti Software.....	17
4.2.2	Servizi connessi.....	18
4.3	LOTTO 3: IBM PASSPORT	19
4.3.1	Prodotti Software.....	19
4.3.2	Rinnovo della Manutenzione.....	19
4.3.3	Servizi connessi.....	20
4.4	LOTTO 4: OPEN SOURCE RED HAT	22
4.4.1	Prodotti Software.....	22
4.4.2	Servizi connessi.....	23
4.4.3	Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio 23	
4.4.4	Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio.....	24
4.5	LOTTO 5: VMWARE.....	24
4.5.1	Prodotti Software.....	24



4.5.2	Servizi connessi.....	25
4.6	LOTTO 6: SAP	26
4.6.1	Prodotti Software.....	26
4.6.2	Rinnovo della Manutenzione.....	26
4.6.3	Servizi connessi.....	27
4.7	LOTTO 7: ADOBE	28
4.7.1	Prodotti Software.....	28
4.7.2	Servizi connessi.....	28
4.8	LOTTO 8: SAS	30
4.8.1	Prodotti.....	30
4.8.2	Servizi connessi.....	31
4.9	LOTTO 9: HCL.....	32
4.9.1	Prodotti Software.....	32
4.9.2	Rinnovo della Manutenzione.....	32
4.9.3	Servizi connessi.....	33
4.9.4	Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio	35
4.9.5	Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio.....	35
4.10	LOTTO 10: OPEN SOURCE SUSE	36
4.10.1	Prodotti Software.....	36
4.10.2	Servizi connessi.....	37
4.11	LOTTO 11: CITRIX	38
4.11.1	Prodotti Software.....	38
4.11.2	Rinnovo della Manutenzione.....	39
4.11.3	Servizi connessi.....	39
4.11.4	Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio 40	
4.11.5	Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio.....	40
4.12	LOTTO 12: NUTANIX	41
4.12.1	Prodotti Software.....	41
4.12.2	Servizi connessi.....	41
4.12.3	Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento e relativi livelli di servizio 43	
4.12.4	Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio.....	43
5	GARANZIA, CONTACT CENTER E REPORTISTICA.....	44
5.1	GARANZIA	44
5.2	CONTACT CENTER DEL FORNITORE.....	44
5.2.1	Descrizione e requisiti del Contact Center.....	44
5.2.2	Livelli di servizio del Contact Center	44
5.2.3	Gestione delle richieste	45
5.2.4	Chiusura della chiamata.....	46
5.3	REPORTISTICA	46



6	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	48
6.1	ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLA CONVENZIONE	48
6.2	RESPONSABILE GENERALE DELLA FORNITURA	48
7	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....	49
7.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLE LICENZE, PRODOTTI E SOTTOSCRIZIONI.....	49
7.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL RINNOVO DELLA MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE GIÀ IN USO.....	50
7.3	VERIFICHE ISPETTIVE	50
8	REQUISITI DI QUALITÀ.....	53
9	APPENDICI.....	54



1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di:

- i) prodotti Oracle,
- ii) prodotti Microsoft,
- iii) prodotti IBM Passport e rinnovo della manutenzione per le licenze in uso,
- iv) sottoscrizioni software open source RED HAT,
- v) prodotti VMware,
- vi) prodotti SAP e rinnovo della manutenzione per le licenze in uso,
- vii) prodotti Adobe,
- viii) prodotti SAS,
- ix) prodotti HCL,
- x) sottoscrizioni software open source SUSE,
- xi) prodotti Citrix e rinnovo della manutenzione per le licenze in uso,
- xii) sottoscrizioni software Nutanix,

il tutto unitamente ai 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:** si intende la/le impresa/e o il/i raggruppamento/i temporaneo/i o il/i consorzio/consorzi di imprese risultato/i aggiudicatario/aggiudicatari e che conseguentemente sottoscrive/sottoscrivono la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
- **Amministrazione/i:** si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nella Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- **CVCN:** Centro di Valutazione e Certificazione nazionale, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 (convertito con L. n. 109/2021) presso l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale;
- **Prodotti software o Prodotti:** a seconda del brand, licenze, sottoscrizioni, prodotti di certificazione da remoto, ecc.;
- **Licenza d'uso o Licenza:** il diritto d'uso del software oggetto della presente Convenzione;
- **Manutenzione:** accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il software tramite contatto telefonico e/o portale; le caratteristiche della manutenzione e i relativi SLA sono standard in quanto predefiniti esclusivamente dal Produttore;



- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Sottoscrizione:** pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio;
- **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, ossia la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul sito www.acquistinretepa.it per la Convenzione in esame;
- **Data di Consegna:** la data di ricezione della e-mail contenente l'oggetto di fornitura, con le modalità indicate, per ciascun lotto, al successivo paragrafo 4;
- **Data di Accettazione:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo;
- **Servizi connessi:** a seconda del brand, manutenzione dei prodotti software acquistati in Convenzione, consegna, garanzia, call center e reportistica.
- **Livello di Severità 1:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
- **Livello di Severità 2:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
- **Livello di Severità 3:** il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround.
- **Livello di Severità 4:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.



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 relativa ai prodotti software, si assume che le Amministrazioni abbiano operato la scelta del software da acquisire:

- all'esito della valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le diverse soluzioni disponibili, svolta in conformità a quanto disposto dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e relative prassi applicabili, ivi compresa la verifica in merito all'infungibilità dei prodotti che intendano acquistare appartenenti allo specifico brand;
- nel rispetto in ogni caso dei principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.

Inoltre, Al fine di potenziare l'architettura nazionale cibernetica, con il Piano Nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica di marzo 2017, AGID ha assunto il compito di «dettare indirizzi, regole tecniche e linee guida in materia di sicurezza informatica e di omogeneità degli standard, assicurare la qualità tecnica e la sicurezza dei sistemi informativi pubblici e della loro rete di interconnessione e monitorare i piani ICT delle amministrazioni pubbliche». Attraverso il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale"), AgID ha proseguito la propria attività per la regolamentazione della cyber security già avviata negli anni precedenti, evidenziando come l'esigenza per la PA di contrastare le minacce cibernetiche sia divenuta fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione, ma è il presupposto per la protezione del dato che ha come conseguenza diretta l'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla PA . Nel Piano Triennale AGID fissa pertanto ulteriori obiettivi e relative linee di azione, in capo ad AgID e al



Dipartimento per la Trasformazione Digitale, nonché alle PA. In tale contesto, si inserisce anche la pubblicazione, da parte di AgID, delle:

- «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni (aprile 2017);
- «linee guida di sicurezza nello sviluppo delle applicazioni» (maggio 2020), per lo sviluppo del software sicuro nella PA;
- «linee guida di sicurezza nel procurement ICT» (maggio 2020), che raccolgono indicazioni tecnico-amministrative, buone prassi e strumenti operativi per garantire all'interno delle procedure di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi ICT, la rispondenza di questi ad adeguati livelli di sicurezza.

In base alle disposizioni del CAD (D. Lgs n. 82/2005 e s.m.i.) e in linea con gli obiettivi descritti dal Piano triennale”, AgID si occupa inoltre di “mantenere e sviluppare servizi di sicurezza preventivi e funzioni di accompagnamento utili per la crescita e la diffusione della cultura della sicurezza informatica”. Le attività di supporto alle PA nella prevenzione e risposta agli incidenti informatici svolte in passato dal CERT –PA, sono invece gestite, come previsto dal DPCM 8 agosto 2019, dallo CSIRT Italia, il nuovo team per la cyber-difesa nazionale dapprima istituito presso il Dipartimento Informazioni per la Sicurezza (DIS) e trasferito, dal DL 82/2021 convertito con modificazioni dalla L. n. 109 del 2021 (“Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell’architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell’Agenzia per la cybersicurezza nazionale”) presso l’Agenzia per la cybersicurezza nazionale (in avanti nel presente documento anche solo “Agenzia”). La recente entrata in vigore (15/06/2021) del suddetto D.L., che ha decretato l’istituzione dell’Agenzia, ha aggiunto un altro importante tassello al contesto normativo cyber in forte evoluzione (D.L. n. 105/2019 convertito con modificazioni dalla Legge 133/2019, DPCM 131/2020, DPR 54/2021, DPCM 81/2021, DPCM “Individuazione delle categorie di beni, sistemi e servizi ICT, in attuazione dell’art.1, co.6, lett.a) del D.L. 105 2019”), rivedendo l’assetto organizzativo del Sistema di informazione per la sicurezza della Repubblica e le funzioni svolte dai vari Organi/Autorità, allo scopo di fronteggiare nel miglior modo possibile il rischio cibernetico, che può compromettere la sicurezza nazionale. Secondo quanto previsto dal D.L. n. 82/2021 convertito con modificazioni dalla L. n 109 del 2021 e, in particolare, in base a quanto disciplinato dal relativo art. 7, fra le funzioni ad essa assegnate, l’Agenzia assume tutte quelle già attribuite al DIS e al CVCN (Centro di valutazione e certificazione nazionale) dal D.L. 105/2019, nonché ai sensi del comma 1, lett. m) del succitato articolo, “assume tutte le funzioni in materia di cybersicurezza già attribuite all’Agenzia per l’Italia digitale dalle disposizioni vigenti e, in particolare, quelle di cui all’articolo 51 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché quelle in materia di adozione di linee guida contenenti regole tecniche di cybersicurezza ai sensi dell’articolo 71 del medesimo decreto legislativo”.



A ciò si aggiunge l'entrata in vigore (01/06/2021) del D.L. 77/2021 (convertito con modificazioni dalla L. n. 108 del 2021) "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure", che ha l'obiettivo di semplificare e agevolare la realizzazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e che destina 620 milioni di euro alla cyber security delle PP.AA., considerando quindi questo un asset fondamentale a servizio della digitalizzazione del Paese. In questo scenario di notevole fermento, il Piano delle Gare Strategiche ICT, concordato tra Consip e AgID, ha l'obiettivo, tra le altre cose, di mettere a disposizione delle PP.AA. delle specifiche iniziative finalizzate all'acquisizione di prodotti e di servizi nell'ambito della sicurezza informatica, facilitando l'attuazione del Piano Triennale e degli obiettivi del PNRR in ambito, restando in linea con le disposizioni normative relative al settore della cybersicurezza.

Consip S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara per soddisfare le esigenze delle amministrazioni centrali e locali.



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato da prodotti software, rinnovo della manutenzione software e servizi connessi, come definiti in premessa, nell'ambito dei seguenti 12 lotti merceologici, come di seguito riportato per ciascuno di essi:

- Lotto 1: Fornitura di prodotti Oracle e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 2: Fornitura di prodotti Microsoft e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 3: Fornitura di prodotti IBM Passport, del rinnovo della manutenzione per i prodotti in uso e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 4: Fornitura di prodotti (sottoscrizioni software open source) Red Hat e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 5: Fornitura di prodotti VMware e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 6: Fornitura di prodotti SAP, del rinnovo della manutenzione per i prodotti in uso e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 7: Fornitura di prodotti Adobe e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 8: Fornitura di prodotti SAS e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 9: Fornitura di prodotti HCL, del rinnovo della manutenzione per i prodotti in uso e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 10: Fornitura di prodotti (sottoscrizioni software open source) SUSE e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 11: Fornitura di prodotti Citrix, del rinnovo della manutenzione per i prodotti in uso e dei servizi connessi per le PA;
- Lotto 12: Fornitura di prodotti (sottoscrizioni software) NUTANIX e dei servizi connessi per le PA.

Si riporta di seguito l'oggetto di fornitura per ciascun lotto.

3.1.1 Oggetto Lotto 1 - Oracle

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 1:

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



L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.1.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.2 Oggetto Lotto 2 - Microsoft

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 2:

- i prodotti software presenti nel listino Microsoft Open Value Basic;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.2.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.3 Oggetto Lotto 3 - IBM

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 3:

- i prodotti software presenti nel listino IBM Passport;
- il rinnovo della manutenzione sui prodotti software IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software e del rinnovo della manutenzione oggetto della fornitura, manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.3.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per la fornitura principale.

3.1.4 Oggetto Lotto 4 – Red Hat

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 4:

- i prodotti software (sottoscrizioni open source) presenti sul listino Red Hat;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.4.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.5 Oggetto Lotto 5 – VMware

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 5:



- i prodotti software presenti nei listini VMware;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, manutenzione (ad esclusione delle sole sottoscrizioni, essendo la stessa già inclusa in tale tipologia di prodotto software), garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.5.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.6 Oggetto Lotto 6 - SAP

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 6:

- i prodotti software presenti nel listino SAP;
- il rinnovo della manutenzione per i prodotti software SAP già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni, limitatamente ai prodotti acquistati nell'ambito delle precedenti edizioni della presente Convenzione;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software e del rinnovo della manutenzione oggetto della fornitura, manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura (ad eccezione dei prodotti Active Attention e Value Assurance), garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.6.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per la fornitura principale.

3.1.7 Oggetto Lotto 7 - Adobe

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 7:

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

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.7.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.8 Oggetto Lotto 8 - SAS

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 8:

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



L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.8.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.9 Oggetto Lotto 9 - HCL

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 9:

- i prodotti software presenti nel listino HCL;
- il rinnovo della manutenzione per i prodotti software HCL già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni;
- i servizi connessi di consegna e manutenzione dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia come dagli standard del produttore, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.9.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per la fornitura principale.

3.1.10 Oggetto Lotto 10 - SUSE

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 10:

- i prodotti software (sottoscrizioni open source) presenti sul listino SUSE;
- i servizi connessi di consegna dei prodotti software oggetto della fornitura, garanzia, contact center e reportistica.

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.10.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.1.11 Oggetto Lotto 11 – CITRIX

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 11:

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

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.11.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per la fornitura principale.



3.1.12 Oggetto Lotto 12 – NUTANIX

Costituiscono oggetto della fornitura del lotto 12:

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

L'oggetto della fornitura è meglio descritto al successivo paragrafo 4.12.

I servizi connessi si intenderanno remunerati con il prezzo offerto per i prodotti software.

3.2 Importo globale massimo ed importo minimo ordinabile

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento degli importi globali massimi relativi a ciascun lotto come indicati nel Disciplinare di gara e nelle Convenzioni relative a ciascun lotto.

Per ciascun lotto, al fine di salvaguardare le imprese di minori dimensioni e in considerazione della complementarietà con gli altri strumenti Consip, è previsto un **importo minimo ordinabile (IMO) pari a € 15.000,00**.

3.3 Durata

Le Convenzioni relative ai dodici lotti hanno una durata pari a 12 (dodici) mesi, ad eccezione dei lotti 1, 2 e 3 che hanno una durata pari a 10 (dieci) mesi decorrenti dalla **Data di Attivazione**, come definita nelle "Premesse".

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

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

Solamente per i lotti 3, 6, 9 e 11 laddove sia stato acquistato il rinnovo della manutenzione dei prodotti software in esercizio, i relativi Contratti Attuativi avranno una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza del contratto avente ad oggetto la precedente manutenzione).

Trova applicazione altresì quanto previsto ai successivi paragrafi in corrispondenza degli specifici Brand.



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Per tutti i lotti, i prodotti software dovranno essere relativi all'ultima versione software disponibile alla **Data di Consegna**. Tali prodotti dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione del produttore (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Il software in Licenza d'uso dovrà essere disponibile nell'edizione che includerà non solo tutte le correzioni ai malfunzionamenti, ma anche tutte le funzioni, rilasciate ufficialmente dal produttore, che migliorano la disponibilità del servizio e le prestazioni.

In ciascuno dei seguenti paragrafi viene descritto l'oggetto della fornitura per ciascun lotto.

4.1 Lotto 1: Oracle

4.1.1 Prodotti Software

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

In particolare nel listino sono presenti, oltre agli altri prodotti software (licenze d'uso a tempo indeterminato, ecc.), anche prodotti di e-learning "ORACLE UNIVERSITY – LEARNING SUBSCRIPTION - Digital courses", sottoscrivibili per utente per 12 mesi, che danno accesso a tutto il catalogo formativo, video based, del prodotto di tecnologia Oracle scelto.

4.1.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la Oracle e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Oracle si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Oracle (<http://edelivery.oracle.com>) e i successivi passi per scaricare il prodotto software e per usufruire della relativa manutenzione.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.



La data di ricezione della e-mail di consegna da parte dell'Amministrazione rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito web: <http://edelivery.oracle.com>, ed usufruire della manutenzione software inclusa per il primo anno.

Manutenzione

La manutenzione di cui al presente paragrafo non trova applicazione per i prodotti di e-learning.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione dei prodotti Oracle saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovranno essere indicati il CSI (Customer Support Identifier), codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire della manutenzione e le modalità (contatto telefonico e portale) attraverso le quali usufruire della stessa.

La manutenzione dei prodotti Oracle sarà garantita per un periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla **Data di Accettazione** della fornitura.

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota, sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Il numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.



4.2 Lotto 2: Microsoft

4.2.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti **Microsoft Open Value Basic** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 2**.

In particolare:

- i codici prodotto **LicSAPk OLV** fanno riferimento a prodotti di cui l'Amministrazione Contraente acquisisce la licenza perpetua congiuntamente alla Software Assurance della durata di 36 (trentasei) mesi, per la quale trova applicazione quanto specificato al successivo punto;
- i codici prodotto **SA OLV (Software Assurance)** fanno riferimento al rinnovo della Software Assurance per prodotti già posseduti dall'Amministrazione con Software Assurance in corso di validità, ma in scadenza. La Software Assurance ha durata di 36 (trentasei) mesi e consente, durante il periodo di validità, il continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft nonché la ricezione di tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore. Tali prodotti consentono, inoltre, l'accesso a tutti gli eventuali benefici della Software Assurance previsti dalle Condizioni Microsoft (non allegate alla documentazione di gara) cui si rinvia per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla documentazione contrattuale e dalla normativa vigente;
- i prodotti **SubsVL OLV** sono prodotti per i quali l'Amministrazione Contraente acquisisce il diritto di utilizzo per una durata pari a 36 (trentasei) mesi. Durante tale periodo di validità, l'Amministrazione Contraente ha diritto al continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft acquistati e a ricevere tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore sulla specifica release del Prodotto acquistata.

Si precisa che, come previsto dal Programma Open Value, ogni singolo ordine dovrà contenere una quantità pari almeno a 5 (cinque) di qualsivoglia prodotto o mix di prodotti.

Si precisa inoltre che i prodotti **SA OLV (Software Assurance)** potranno essere acquistati in Convenzione esclusivamente qualora:

- 1) l'Amministrazione Contraente abbia già una licenza Microsoft Office OEM acquisita con l'acquisto di un nuovo personal computer, purché l'Ordinativo di Fornitura sia inviato entro 90 giorni solari dall'acquisto del PC con la suddetta licenza;



- 2) l'Amministrazione Contraente rinnovi licenze già coperte da Software Assurance, purché l'Ordinativo di Fornitura sia inviato:
- a. entro 30 giorni solari successivi alla scadenza di un accordo Microsoft Government Open License (GOL) o Microsoft Open Value con Software Assurance (SA) (fatta salva la decorrenza a partire dalla data di scadenza della precedente SA);
 - b. entro 30 giorni solari antecedenti alla scadenza di un contratto Microsoft Enterprise Agreement. Si precisa che tale opzione è valida per tutti i prodotti ad esclusione delle licenze di Prodotti Enterprise.

A tal fine il Fornitore sarà tenuto a porre in essere ogni adempimento necessario affinché, alla luce degli accordi con il Produttore, quest'ultimo possa essere messo nelle condizioni di garantire la tempestiva evasione dell'Ordinativo di Fornitura relativo all'attivazione della Software Assurance.

4.2.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la Microsoft, in modo tale da consentire all'Amministrazione di ricevere la "Lettera di Benvenuto", nella quale saranno riportati gli elementi essenziali per l'accesso da parte della Pubblica Amministrazione al "Volume Licensing Service Center" di Microsoft.

Tale procedura prevede l'invio all'Amministrazione del modulo di adesione al programma Open Value che l'Amministrazione dovrà correttamente compilare in ogni sua parte, firmare ed inviare tramite e-mail in seguito a scansione, al medesimo Fornitore. Soltanto in seguito all'esito positivo di tale adesione, l'Ordinativo potrà essere processato e quindi da quel momento decorreranno le tempistiche successivamente riportate per l'invio dell'e-mail di consegna.

Per consegna dei prodotti Microsoft Open Value Basic si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Microsoft (<http://licensing.microsoft.com>) ed effettuare il download dell'oggetto della fornitura dal "Volume Licensing Service Center".

Il Fornitore, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare immediata conferma, via e-mail, all'Amministrazione dell'avvenuta attivazione della procedura.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura, contenente



il modulo “Microsoft ‘Open Value’ Order Confirmation” con le informazioni per visualizzare elettronicamente il prodotto software oggetto dell’Ordinativo di Fornitura, per eseguire il relativo download. L’Amministrazione Contraente potrà eseguire il download del relativo software in codice eseguibile e quindi installare lo stesso. Il download non include manuali d’uso per l’utente finale.

La data di ricezione, da parte dell’Amministrazione, della e-mail di consegna rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.3 Lotto 3: IBM Passport

4.3.1 Prodotti Software

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

Tali prodotti possono essere:

- Licenze a tempo indeterminato;
- Sottoscrizioni di durata compresa fra 12 e 36 mesi.
- Reinstatement licenze già in uso presso la PA;
- Tradeup di licenze già in uso presso la PA.

4.3.2 Rinnovo della Manutenzione

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

L’elenco completo del **rinnovo della manutenzione per le licenze IBM Passport già in uso**, relativo al Lotto 3, è contenuto nel listino rinnovo manutenzione delle Licenze d’uso IBM Passport posto a base d’asta di cui all’**Appendice 3 - Lotto 3B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze d’uso di maggiore interesse per la PA.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze IBM Passport già in uso sarà acquistato mediante emissione dell’ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.



L'Amministrazione usufruirà della manutenzione software per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione).

Il rinnovo della manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Il rinnovo della manutenzione sarà erogato in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Il numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

4.3.3 Servizi connessi

Consegna

L'attività di consegna, nell'ambito del lotto 3, si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'e-mail contenente:

- nel caso dell'acquisto di prodotti software, la **Prova della 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 e per scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire della relativa manutenzione;
- nel caso di acquisto del rinnovo della manutenzione (per le licenze IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni), tutte le informazioni necessarie per usufruire del rinnovo della manutenzione software.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla Data Ordine dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

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

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



L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito IBM ed usufruire della manutenzione software incluso per il primo anno.

Resta inteso che:

- se l'Amministrazione risulta già registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà – entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dalla **Data Ordine** - attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso l'IBM e fornire all'Amministrazione tempestiva comunicazione, a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della predetta procedura;
- se l'Amministrazione non risulta registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà inviare il modulo di adesione all'accordo "IBM Passport Advantage" che l'Amministrazione dovrà correttamente compilare in ogni sua parte, firmare ed inviare tramite e-mail in seguito a scansione, al medesimo Fornitore. Soltanto in seguito all'esito positivo di tale adesione, l'Ordinativo potrà essere processato e quindi da quel momento decorreranno le tempistiche precedentemente riportate per l'invio dell'e-mail.

In caso di acquisto del rinnovo della manutenzione, affinché l'Ordinativo di Fornitura possa essere processato, è necessario che sia emesso dalla PA nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

Manutenzione

La manutenzione di cui al presente paragrafo non trova applicazione per le sottoscrizioni, essendo la stessa già inclusa nel prodotto software.

La manutenzione dei prodotti software IBM Passport acquistati in Convenzione sarà garantita per un periodo da 12 a 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software, decorrenti dalla **Data di accettazione** della fornitura.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione sono contenuti nella mail di consegna della fornitura.

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota, sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Il numero identificativo, nel caso di richiesta tramite



portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.4 Lotto 4: Open Source Red Hat

4.4.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti (sottoscrizioni open source) **Red Hat** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 4**.

In particolare, i prodotti software oggetto del lotto 4 sono costituiti da sottoscrizioni su tecnologie Red Hat di classe Enterprise per un periodo compreso fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi relativamente agli ambiti previsti nel relativo listino di cui all'Appendice 3 - Lotto 4.

Qualora le sottoscrizioni da acquisire costituiscano il rinnovo di sottoscrizioni Red Hat già in uso presso le amministrazioni, le nuove sottoscrizioni dovranno essere acquistate mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza della precedente sottoscrizione.

Le sottoscrizioni comprendono:

- Accesso al software
- Manutenzione del software: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il software
- Supporto Red Hat: accesso al supporto Red Hat per problemi relativi al software utilizzato ai fini di sviluppo e/o a fini di produzione. Tale supporto deve essere svolto dalla struttura di supporto Red Hat e da personale tecnico certificato Red Hat, o qualora previsto dal livello di sottoscrizione, direttamente dalle strutture TAM, indipendentemente dai livelli di "escalation", nonché e con modalità "Full Support Red Hat" per sottoscrizioni Standard o Premium, come definito puntualmente per ogni sottoscrizione acquisita;
- Garanzia Open Source: partecipazione al Programma di Garanzia Open Source di Red Hat, in base a condizioni soggette ad un accordo separato, consultabile sul sito www.redhat.com/legal/open_source_assurance_agreement.html.

Ciascuna sottoscrizione prevede un ciclo di vita articolato nelle seguenti fasi a partire dal rilascio iniziale (general availability, GA) e sino alla conclusione (end of maintenance):

- Full Support, a partire dal primo rilascio GA

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la Fornitura Multibrand di prodotti software, manutenzione software e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni - Edizione 5 - ID 2480

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



- Maintenance Support, a partire da non meno di un anno dopo il rilascio GA
- Extended Life Support (ELS), opzionale.

L'articolazione delle fasi, con la relativa durata, e le funzioni garantite variano in funzione del prodotto e vengono per ciascun prodotto rese disponibili sul sito web di Red Hat, corrispondenti a diversi Service Level Agreement (standard o premium).

4.4.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Red Hat ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

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

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà, se non disponibile diversamente, usufruire dei diritti per i quali è stata effettuata la sottoscrizione.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

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

La data di ricezione della e-mail di consegna da parte dell'Amministrazione rappresenterà la **Data di Consegna** della fornitura.

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

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

I successivi paragrafi 4.4.3 e 4.4.4 si applicano esclusivamente ai prodotti per i quali sia previsto un supporto di tipo Premium.

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

Il Fornitore prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta all'Amministrazione e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.



Il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del malfunzionamento mediante comunicazione via mail all'Amministrazione entro i termini di seguito riportati e a ripristinare la funzionalità entro i termini perentori indicati nel successivo par. 4.4.4:

- per il **Livello di Severità 1** entro 1 ora solare;
- per il **Livello di Severità 2** entro 2 ore solari;
- per il **Livello di Severità 3** entro 4 ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 4** entro 8 ore lavorative.

4.4.4 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

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

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

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

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea potrà concordare con l'Amministrazione un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui il Fornitore abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione.

4.5 Lotto 5: VMware

4.5.1 Prodotti Software

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

Tali prodotti possono essere:

- Licenze a tempo indeterminato;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la Fornitura Multibrand di prodotti software, manutenzione software e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni - Edizione 5 - ID 2480

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



- Sottoscrizioni di durata compresa fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi.

4.5.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso il Produttore ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

L'attività di consegna dei prodotti VMware si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'ulteriore e-mail contenente 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 prodotto software e le informazioni per usufruire della manutenzione del software acquistato per la durata prevista per lo specifico prodotto software.

Il fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione 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'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della manutenzione software inclusa per la durata prevista per lo specifico prodotto software.

Manutenzione

La manutenzione di cui al presente paragrafo non trova applicazione per le sottoscrizioni, essendo la stessa già inclusa nel prodotto software.

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

Per poter usufruire della manutenzione dei prodotti VMware, sarà necessario seguire i passi operativi che saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovranno essere indicate le credenziali di accesso ed il relativo numero verde dedicato; la manutenzione



verrà erogata, per i prodotti del listino VMware, secondo tempi e modalità previsti nel supporto di livello VMware Production Support.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

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

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.6 Lotto 6: SAP

4.6.1 Prodotti Software

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

In particolare nel listino sono presenti, oltre agli altri prodotti software (licenze d'uso a tempo indeterminato, ecc.), anche prodotti delle famiglie Active Attention e Value Assurance, ossia prodotti di certificazione da remoto.

Per quanto riguarda i prodotti software, nel cui acquisto è incluso il servizio connesso di manutenzione per un periodo compreso fra un minimo di 12 e un massimo di 36 mesi, l'ordine può essere corredato da un cronoprogramma di attivazioni predefinito dall'Amministrazione lungo un arco temporale massimo di 12 mesi decorrenti dalla **Data Ordine**, in cui verranno indicate le date da cui partirà l'utilizzo dei prodotti stessi da parte dell'Amministrazione e, di conseguenza, il periodo di manutenzione incluso.

4.6.2 Rinnovo della Manutenzione

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per i prodotti software SAP già in uso**, relativo al Lotto 6, è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 6B**, che contiene i rinnovi della manutenzione limitatamente ai prodotti software acquisiti nell'ambito delle precedenti edizioni della presente convenzione.



Il rinnovo di manutenzione delle licenze già in uso sarà acquisito mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione) o per un periodo inferiore, come individuato dall'Amministrazione all'atto dell'ordine in riferimento al singolo prodotto, allo scopo di allineare fra loro le scadenze del rinnovo della manutenzione dei diversi prodotti.

Nell'ambito della manutenzione verrà garantito alle Pubbliche Amministrazioni un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno, denominato "SAP Enterprise Support".

La manutenzione sarà erogata mediante:

- supporto telefonico attraverso un numero verde;
- supporto online tramite apposito portale;
- disponibilità di una knowledge base tecnica.

4.6.3 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la SAP e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti SAP si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura tra cui una username ed una password per accedere al portale SAP. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito SAP e per scaricare e utilizzare il prodotto software e per usufruire dell'eventuale manutenzione inclusa ovvero tutte le informazioni necessarie per usufruire del rinnovo della manutenzione software dei prodotti software già in uso.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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



L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato nella mail di consegna ed usufruire dell'eventuale manutenzione software inclusa. In caso di acquisto del rinnovo della manutenzione, affinché l'ordinativo di fornitura possa essere processato, è necessario che sia emesso dalla PA nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti software SAP acquisiti nel corso della Convenzione (ad eccezione dei prodotti Active Attention e Valute Assurance) potrà coprire un periodo da 12 a 36 mesi, a seconda dei prodotti acquistati, come si evince dal listino, decorrenti dalla **Data di accettazione** della fornitura o dalle diverse date di attivazione dei prodotti, successive alla Data di accettazione, che l'Amministrazione individuerà in un apposito documento (cronoprogramma) che sarà allegato all'ordine. In ogni caso l'attivazione dovrà avvenire entro e non oltre 12 mesi dalla Data Ordine.

Nell'ambito della manutenzione verrà garantito alle Pubbliche Amministrazioni un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno denominato "SAP Enterprise Support".

La manutenzione sarà erogata mediante:

- supporto telefonico attraverso un numero verde;
- supporto online tramite apposito portale;
- disponibilità di una knowledge base tecnica.

Per il supporto online tramite apposito portale, saranno messe a disposizione di ogni Amministrazione, mediante l'e-mail di consegna della fornitura, le credenziali dedicate di accesso.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.7 Lotto 7: Adobe

4.7.1 Prodotti Software

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

4.7.2 Servizi connessi

Consegna



Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso la Adobe e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Adobe si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Adobe ed i successivi passi per scaricare il prodotto software e per usufruire della relativa manutenzione.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della manutenzione software inclusa.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti software Adobe sarà garantita per un periodo da 12 a 36 mesi, in funzione di ciascuno specifico prodotto software, come si evince dal listino, decorrenti dalla **Data di Accettazione** della fornitura.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione del software saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura.

Nell'ambito della manutenzione verrà garantito alle Pubbliche Amministrazioni un supporto 24 ore su 24, da lunedì a domenica, 365 giorni all'anno. Il supporto, denominato *Adobe's Platinum Maintenance and Support*, sarà in italiano in "orario lavorativo", al di fuori di tale finestra temporale il supporto sarà in lingua inglese.

La manutenzione sarà erogata attraverso i seguenti canali:

- supporto telefonico attraverso un numero verde;
- accesso da remoto alla struttura di supporto online;
- accesso alla knowledge base tecnica di Adobe;
- accesso ai "Customer forums".

L'Amministrazione verrà dotata di:

- 1) credenziali di accesso ad un portale dedicato per apertura di service request online



- 2) numero verde dedicato per aperture *service request* telefoniche.

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

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, *contact center* e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.8 Lotto 8: SAS

4.8.1 Prodotti

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

I prodotti SAS, in particolare, possono essere:

- 1) Licenze Software a tempo determinato, comprensive di Software Protection per tutta la durata degli stessi;
- 2) Licenze Software a tempo indeterminato (perpetue), comprensive di Software Protection per 12 mesi;
- 3) Sottoscrizioni, comprensive di Software Protection per tutta la durata delle stesse;
- 4) Software Protection della durata di 12 mesi;
- 5) Prodotti per l'avvio e configurazione del Software SAS (da fruire entro 12 mesi dall'Ordinativo di Fornitura);
- 6) Prodotti e-learning (da fruire entro 6 mesi dall'Ordinativo di Fornitura).

Si precisa che per Software Protection si intende un programma che consente la ricezione di tutte le correzioni ai malfunzionamenti rilasciate ufficialmente dal Produttore sulla specifica versione software acquistata, nonché la possibilità di aprire ticket inerenti i malfunzionamenti riscontrati e di ottenere fix, patch, workaround specifici per il problema riscontrato. La Software Protection consente altresì il rilascio di nuove release relative al prodotto software cui si riferisce.

In particolare, sono compresi nella Software Protection:

- la disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;



- il rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Tali prestazioni saranno erogate in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Il numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

La Software Protection di cui al punto 4 del precedente elenco potrà essere acquistata esclusivamente qualora l'Amministrazione Contraente abbia già acquistato la licenza di un prodotto software SAS e purché l'ordinativo di fornitura sia inviato entro 30 giorni solari precedenti alla scadenza del contratto relativo a tale prodotto.

La Software Protection di cui al precedente punto 4 avrà una durata di 12 mesi e, se associata a un prodotto software di cui si è acquisita una licenza a tempo determinato, consentirà altresì il rinnovo per 12 mesi della durata della licenza del software cui è associata.

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

4.8.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso SAS e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti SAS si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore e i successivi passi per scaricare il prodotto software, nonché tutte le informazioni per usufruire della Software Protection per la durata prevista per lo specifico prodotto software.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.



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

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della Software Protection inclusa, per la durata prevista per la specifica licenza.

I passi operativi necessari per usufruire delle prestazioni incluse nella Software Protection saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovranno essere indicate le modalità (contatto telefonico e portale) attraverso le quali usufruire dello stesso.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.9 Lotto 9: HCL

4.9.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti **HCL** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 9A**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

Tali prodotti possono essere:

- licenze a tempo indeterminato
- licenze a tempo determinato con durata da 12 a 36 mesi;

4.9.2 Rinnovo della Manutenzione

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per i prodotti software HCL già in uso**, relativo al Lotto 9, è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 9B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze HCL già in uso presso la PA.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze già in uso sarà acquisito mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione).

Il rinnovo della manutenzione comprende tutte le attività indicate nella guida al supporto fornita dal Produttore, tra cui quelle di seguito indicate:



- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Il rinnovo della manutenzione sarà erogato in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio, da parte del Fornitore, dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

4.9.3 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso il Produttore e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti HCL si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire dell'eventuale manutenzione inclusa del software per la durata prevista per la specifica licenza ovvero di tutte le informazioni necessarie per usufruire del rinnovo della manutenzione dei prodotti già in uso.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione da parte dell'Amministrazione della e-mail di consegna rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito indicato in sede di ordinativo ed usufruire della manutenzione software incluso per la durata prevista per la specifica licenza.

Resta inteso che:



- se l'Amministrazione risulta già aver sottoscritto l'accordo "HCL MLA", il Fornitore dovrà – entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dalla **Data Ordine** - attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso HCL e fornire all'Amministrazione tempestiva comunicazione, a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della predetta procedura;
- se l'Amministrazione non risulta aver sottoscritto l'Accordo "HCL MLA", ma risulta aver sottoscritto l'accordo "IBM Passport Advantage" il Fornitore dovrà inviare il modulo di adesione all'accordo "IBM Passport Advantage" (HCL Adoption Agreement) che l'Amministrazione dovrà firmare ed inviare tramite e-mail in seguito a scansione, al medesimo Fornitore. Soltanto in seguito all'esito positivo di tale adesione, l'Ordinativo potrà essere processato e quindi da quel momento decorreranno le tempistiche precedentemente riportate per l'invio dell'e-mail;
- se l'Amministrazione non risulta già aver sottoscritto l'accordo "HCL MLA" oppure l'Accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà inviare il modulo di adesione all'accordo "HCL MLA" che l'Amministrazione dovrà firmare ed inviare tramite e-mail in seguito a scansione, al medesimo Fornitore. Soltanto in seguito all'esito positivo di tale adesione, l'Ordinativo potrà essere processato e quindi da quel momento decorreranno le tempistiche precedentemente riportate per l'invio dell'e-mail.

Manutenzione

La manutenzione dei prodotti HCL acquisiti nel corso della Convenzione sarà garantita per un periodo da 12 a 36 mesi, in funzione dello specifico prodotto software, come si evince dal listino, decorrenti dalla **Data di Accettazione** della fornitura.

I passi operativi necessari per usufruire della manutenzione dei prodotti HCL saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura. In tale e-mail dovrà essere indicato il codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire della manutenzione e le modalità attraverso le quali usufruire della stessa.

La manutenzione comprende, tutte le attività indicate nella guida al supporto fornita dal Produttore, tra cui quelle di seguito indicate:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

La manutenzione sarà erogata in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.



La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio, da parte del Fornitore, dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

I successivi paragrafi 4.9.4 e 4.9.5 si applicano esclusivamente ai prodotti con livello di supporto di tipo Priority.

I prodotti con livello di supporto di tipo Priority saranno identificati nell'ambito dei listini proposti dal Produttore e saranno erogabili su ordinativi minimi pari a 500.000 euro (IVA esclusa).

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

Il Fornitore prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta all'Amministrazione e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.

Il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del malfunzionamento mediante comunicazione via mail all'Amministrazione entro i termini di seguito riportati e a ripristinare la funzionalità entro i termini perentori indicati nel successivo par. 4.9.5

- per il **Livello di Severità 1** entro 2 ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 2** entro 4 ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 3** entro 1 giorno lavorativo;
- per il **Livello di Severità 4** entro 1 giorno lavorativo.

4.9.5 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

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

- **Livello di severità 1:** entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **Livello di severità 2:** entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento;
- **Livello di severità 3:** entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico del malfunzionamento.



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

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea potrà concordare con l'Amministrazione un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui il Fornitore abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione.

4.10 Lotto 10: Open Source SUSE

4.10.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti (sottoscrizioni open source) **SUSE** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 10**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

In particolare, i prodotti oggetto del lotto 10 sono costituiti da sottoscrizioni di durata di 12 o 36 mesi relativamente agli ambiti previsti nel relativo listino di cui all'Appendice 3 - Lotto 10.

Qualora le sottoscrizioni da acquisire costituiscano il rinnovo di sottoscrizioni SUSE già in uso presso l'Amministrazione, le nuove sottoscrizioni dovranno essere acquistate mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza delle precedenti sottoscrizioni. In tal caso l'Amministrazione usufruirà del rinnovo delle sottoscrizioni dalla data di avvio del rinnovo (che coinciderà con la scadenza delle precedenti sottoscrizioni).

Tutto il software SUSE è liberamente scaricabile all'indirizzo <https://www.suse.com/download/> previa creazione di un account sul sito SUSE (<https://www.suse.com>).

Le sottoscrizioni comprendono:

- accesso a tutti gli aggiornamenti dei prodotti software, in particolare
 - upgrade di major release o service pack
 - update evolutivi (nuove funzionalità) o correttivi (patch di sicurezza preventive o correttive; patch per correggere malfunzionamenti in generale);
 - la notifica del rilascio di nuove patch è proattiva da parte di SUSE verso il cliente



- accesso illimitato al supporto tecnico SUSE
 - l'accesso può avvenire via chat, telefono o via web attraverso il SUSE Customer Center <https://scc.suse.com>
 - tale supporto è disponibile per risolvere problemi/malfunzionamenti relativi a:
 - installazione
 - aggiornamento
 - configurazione
 - fermi non pianificati ed errori (in caso di malfunzionamenti software gravi, SUSE può rilasciare correzioni speciali ai singoli clienti - denominate PTF (Program Temporary Fix) - per minimizzare i tempi di fermo).

Nel listino sono presenti due tipologie di sottoscrizioni, corrispondenti a due differenti livelli di supporto

- Standard (copertura 12x5), consigliato per ambienti di sviluppo, test o comunque non critici.
- Priority (copertura 24x7), consigliato per ambienti di produzione o comunque critici.

I dettagli sui tempi di risposta per ciascuna tipologia di sottoscrizione sono descritti alla seguente pagina ufficiale <https://www.suse.com/support/>.

In particolare, il manuale completo del supporto SUSE è disponibile alla pagina <https://www.suse.com/support/handbook/>.

Inoltre, l'elenco completo e dettagliato del ciclo di vita dei prodotti SUSE, tra cui in particolare quelli oggetto della presente Convenzione, è pubblicato all'indirizzo <https://www.suse.com/lifecycle/>

4.10.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso SUSE ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

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

Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software e usufruire dei diritti per i quali si è effettuata la sottoscrizione.



Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

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

La data di ricezione della e-mail di consegna da parte dell'Amministrazione rappresenterà la **Data di Consegna** della fornitura.

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

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

4.11 Lotto 11: CITRIX

4.11.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti **Citrix** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 11A**, che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

In particolare, i prodotti software oggetto del lotto 11 sono costituiti da sottoscrizioni di durata compresa fra 12 e 36 mesi o da migrazioni da licenze a sottoscrizioni, sempre di durata compresa fra 12 e 36 mesi.

Qualora le sottoscrizioni da acquisire costituiscano il rinnovo di sottoscrizioni Citrix già in uso presso le amministrazioni, le nuove sottoscrizioni dovranno essere acquistate mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza della precedente sottoscrizione.

Le sottoscrizioni comprendono:

- Accesso al software
- Manutenzione del software: accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, bollettini di sicurezza ed eliminazione di difetti per il software
- Supporto Citrix: accesso al supporto Citrix per problemi relativi al software utilizzato



4.11.2 Rinnovo della Manutenzione

L'elenco completo del **rinnovo della manutenzione per le licenze Citrix già in uso**, relativo al Lotto 11, è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 11B**, che contiene i rinnovi della manutenzione delle licenze d'uso di maggiore interesse per la PA.

Il rinnovo di manutenzione delle licenze Citrix già in uso sarà acquistato mediante emissione dell'ordinativo di fornitura almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del precedente contratto di manutenzione.

L'Amministrazione usufruirà della manutenzione SW per il periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di avvio del rinnovo della manutenzione (che coinciderà con la scadenza della precedente manutenzione).

Il rinnovo della manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento tramite contatto telefonico o via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Le attività connesse alla manutenzione (consegna di correzioni e aggiornamenti, supporto alla risoluzione di problemi) saranno erogate in modalità remota sia tramite il portale sia tramite contatto telefonico.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Il numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contatto telefonico, sarà rilasciato telefonicamente.

4.11.3 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Citrix e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Citrix si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura tra cui una username ed una password per accedere al portale Citrix. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito Citrix, per scaricare e utilizzare il



prodotto software ovvero tutte le informazioni necessarie per usufruire del rinnovo della manutenzione software dei prodotti software già in uso.

Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla Data Ordine dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

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

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

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del software dal sito Citrix e usufruire di quanto previsto dalla sottoscrizione per tutto il corso della sua durata.

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

I successivi paragrafi 4.11.4 e 4.11.5 si applicano esclusivamente ai prodotti per i quali sia stato acquistato un supporto di tipo Priority.

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

La presa in carico dei malfunzionamenti relativi a prodotti con supporto di tipo Priority dovrà avvenire, mediante comunicazione via mail all'Amministrazione, entro i termini di seguito riportati (a partire dall'avvenuta segnalazione da parte dell'Amministrazione stessa), pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione del Lotto 11:

- per il **Livello di Severità 1**: entro 15 minuti;
- per il **Livello di Severità 2**: entro 1 ora;
- per il **Livello di Severità 3**: entro 4 ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 4**: entro 4 ore lavorative.

4.11.5 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

La funzionalità dei prodotti con supporto di tipo Priority a seguito di malfunzionamento dovrà essere ripristinata entro i seguenti termini perentori dalla presa in carico, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione del Lotto 11:

- **Livello di Severità 1**: entro 6 ore;
- **Livello di Severità 2**: entro 8 ore;



- **Livello di Severità 3:** entro 3 giorni.

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

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

4.12 Lotto 12: NUTANIX

4.12.1 Prodotti Software

L'elenco completo dei prodotti **Nutanix** è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 3 - Lotto 12** che contiene i prodotti di maggiore interesse per la PA.

I prodotti Nutanix, in particolare, possono essere:

- 1) Sottoscrizioni Software per un periodo da 12 a 36 mesi comprensive del programma di supporto Production (Platinum) Nutanix.
- 2) Prodotti per l'avvio e configurazione del software Nutanix (da fruire entro 12 mesi dall'Ordinativo di Fornitura)
- 3) Prodotti per la gestione ottimale del software Nutanix per un periodo di 12 o 36 mesi.

4.12.2 Servizi connessi

Consegna

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, ossia dalla **Data Ordine**, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Nutanix e, entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail dell'avvenuta attivazione della procedura.

Per consegna dei prodotti Nutanix si intende la trasmissione all'Amministrazione di una ulteriore e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore, dove verrà descritta la procedura per scaricare il software Nutanix, nonché tutte le informazioni per usufruire dei prodotti e del supporto tecnico delle nuove sottoscrizioni o di quelle già in uso.



Il Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La data di ricezione della e-mail di consegna da parte dell'Amministrazione rappresenta la **Data di Consegna** della fornitura.

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

Manutenzione

La manutenzione Production (Platinum) Nutanix inclusa nella sottoscrizione del software sarà erogata sia tramite contatto telefonico che via web. Verrà garantita una assistenza operativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I numeri telefonici della manutenzione sono consultabili sul sito web: <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>.

L'Amministrazione ha accesso a tutte le versioni del software rilasciato, comprese le correzioni al codice, le patch e le release maggiori rilasciate durante il periodo di validità della sottoscrizione del software Nutanix. Per utilizzare le funzionalità aggiuntive implementate nelle nuove versioni potrebbe essere necessario l'acquisto di una licenza aggiuntiva. Le Amministrazioni con una sottoscrizione software attiva verranno avvisate dell'uscita di nuove versioni e potranno scaricarle seguendo le indicazioni offerte dal supporto Nutanix. Le policy correnti sono consultabili sul sito web: <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>.

Il portale di supporto Nutanix offre funzionalità di ricerca, documentazione sui prodotti, l'accesso a software, patch, knowledge base e altre informazioni. I clienti possono aprire un ticket di supporto in qualsiasi momento dal sito web portal.nutanix.com. Per la creazione di un account e per assistenza, le Amministrazioni possono registrarsi al sito: portal.nutanix.com. In caso di problemi con la creazione dell'account, le Amministrazioni possono inviare una email a: portal-accounts@nutanix.com oppure utilizzare i numeri di telefono locali disponibili al sito: <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers/>

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

Garanzia, contact center e reportistica

Per la descrizione dei servizi connessi di garanzia, contact center e reportistica, le cui modalità di erogazione sono identiche per tutti i lotti, si rinvia ai successivi paragrafi, rispettivamente, 5.1, 5.2 e 5.3.

I successivi paragrafi 4.12.3 e 4.12.4 si applicano esclusivamente ai prodotti con livello di supporto di tipo "Mission Critical".



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

Il Fornitore prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta all'Amministrazione e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.

Il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del malfunzionamento mediante comunicazione via mail all'Amministrazione entro i termini di seguito riportati e a ripristinare la funzionalità entro i termini perentori indicati nel successivo par. 4.12.4

- per il **Livello di Severità 1** entro 1 ora lavorativa;
- per il **Livello di Severità 2** entro 2 ore lavorative;
- per il **Livello di Severità 3** entro 4 ore lavorative.

4.12.4 Risoluzione dei malfunzionamenti e relativi livelli di servizio

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

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

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

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea potrà concordare con l'Amministrazione un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui il Fornitore abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione.



5 GARANZIA, CONTACT CENTER E REPORTISTICA

5.1 Garanzia

Il Fornitore garantisce la funzionalità di tutti i prodotti software e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica del produttore, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla **Data di Accettazione** della fornitura.

5.2 Contact Center del Fornitore

5.2.1 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,
- all'esito delle verifiche di conformità,
- ai prodotti offerti.

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 un numero **"per servizi di addebito al chiamato"** secondo quanto definito dall'art. 16 del "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", adottato con Delibera n. 8/15/CIR dell'AGCOM e ss.mm.ii., ovvero un numero **"per i servizi di addebito ripartito"** prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 del suddetto piano.

5.2.2 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", 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%.

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 all'eventuale 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 5.3.

5.2.3 Gestione delle richieste

L'apertura delle chiamate di assistenza al Contact Center deve essere effettuata esclusivamente 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 altre modalità, 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.



5.2.4 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.

5.3 Reportistica

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di gara, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti che dovranno essere in ogni caso prodotti in sede di svincolo della garanzia di cui all'articolo 11 delle Convenzioni relative ai singoli lotti, anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui alle Convenzioni relative ai singoli lotti. In particolare, con riferimento al report sulle penali, il Fornitore dovrà, preventivamente allo svincolo, inviare una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, contenente a titolo esemplificativo: numero identificativo dell'ordine, lotto di riferimento, data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di applicazione della penale, importo della penale, motivazione e indicazione dell'articolo da cui sorge la sanzione. La suddetta dichiarazione dovrà essere inviata anche in assenza di applicazione di penali.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione è effettuato dalla Consip mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i Contraente/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibili dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza.

In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro:

- le Amministrazioni Contraenti;
- gli Ordinativi di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione Contraente completi dei relativi:
 - importo;
 - data di emissione;
 - data di consegna;
- gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione Contraente



Il Fornitore si impegna a fornire alla Consip dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture prestate dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip.

Il Fornitore si obbliga a comunicare all'indirizzo P.E.C. dprpaconsip@postacert.consip.it la data di cessazione degli effetti dell'ultimo contratto di fornitura stipulato entro 15 giorni dall'evento, dichiarando contestualmente che non sussistono altri contratti di fornitura, a valere sulla Convenzione, ancora vigenti e/o efficaci.

Il Fornitore si obbliga altresì a comunicare all'indirizzo P.E.C. dprpaconsip@postacert.consip.it la data dell'ultima fattura emessa all'Amministrazione a valere sulla Convenzione stipulata con Consip e sui contratti stipulati, entro il termine di 15 giorni dall'emissione della stessa.

Con riferimento al servizio di fatturazione e rendicontazione, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel presente documento e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui alle Convenzioni relative ai singoli lotti.

Il Fornitore, inoltre, dovrà rendere disponibili e comunicare alla Consip S.p.A. i dati aggiornati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti nell'ambito della Convenzione, riservandosi comunque la Consip S.p.A. e/o le diverse Amministrazioni Contraenti il diritto di verificare in ogni momento l'andamento dei medesimi livelli di servizio e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel presente documento, l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, che saranno stabiliti nel periodo di vigenza della Convenzione dalla Consip S.p.A. e dalla stessa comunicati al Fornitore.



6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Attivazione del sito internet della Convenzione

Consip S.p.A. predisporrà la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

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

La compilazione del catalogo da parte del fornitore è, 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 eventuale variazione (modifica/aggiornamento) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore.

Il catalogo oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali.

6.2 Responsabile generale della Fornitura

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

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 5 (cinque) anni di lavoro, di cui 3 (tre) 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 7 (sette) anni di lavoro, di cui 3 (tre) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile generale della Fornitura 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 di fornitura;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.



7 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

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

7.1 Verifica di conformità delle licenze, prodotti e sottoscrizioni

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

- a) l'effettiva disponibilità di quanto indicato dal Fornitore nella propria e-mail;
- b) la corrispondenza del prodotto software consegnato rispetto a quanto ordinato, ivi compresa la disponibilità di elementi inclusi nella fornitura.

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

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

Qualora la verifica di conformità della fornitura successiva alla prima abbia esito negativo, il contratto si risolverà come previsto nella Convenzione relativa a ogni specifico lotto.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 delle Convenzioni relative ai vari lotti.

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



In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail da inviare all'indirizzo del Contact Center messo a disposizione di cui al precedente paragrafo 5.2.

In fase di esecuzione l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH) anche alla luce della sopravvenuta normativa, ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

7.2 Verifica di conformità del rinnovo della manutenzione dei prodotti software già in uso

Le verifiche di conformità per il rinnovo della manutenzione dei prodotti software già in uso presso le PA saranno effettuate dall'Amministrazione contraente con cadenza trimestrale a partire dalla data di rinnovo che coincide con la scadenza del precedente contratto in essere. In particolare, la verifica dovrà essere effettuata entro 5 giorni solari dalla scadenza del trimestre di riferimento.

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

Qualora la verifica di conformità della fornitura successiva alla prima abbia esito negativo, il contratto si risolverà come previsto nella Convenzione dello specifico lotto.

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

In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail da inviare all'indirizzo del Contact Center messo a disposizione di cui al paragrafo 5.2.

7.3 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche



avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
- apposite verifiche ispettive.

I costi per l'esecuzione delle verifiche ispettive saranno a totale carico del Fornitore nei limiti e nella modalità stabilite dall'articolo 7 delle Condizioni Generali. La stima di detti costi è pari a:

- Lotto 1: € 3.100,00,
- Lotto 2: € 9.250,00,
- Lotto 3: € 5.850,00,
- Lotto 4: € 5.850,00,
- Lotto 5: € 6.850,00,
- Lotto 6 € 2.400,00,
- Lotto 7 € 2.400,00;
- Lotto 8 € 3.450,00;
- Lotto 9 € 2.400,00;
- Lotto 10 € 2.400,00;
- Lotto 11 € 2.400,00;
- Lotto 12 € 2.400,00.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice 1 - Schema delle Verifiche Ispettive). Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione e dei singoli contratti di fornitura. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli 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 QUALITÀ

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 2. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Indicatore di qualità			
	Caratteristica	Sottocaratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute
Conformità ordinativi	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCVC	Tempi contrattuali di sostituzione prodotti con verifica di conformità negativa



9 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 2: Schede indicatori qualità
- Appendice 3: Listini di riferimento della gara