

# **ALLEGATO 1**

## **CAPITOLATO TECNICO**

## **INDICE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PREMESSA</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. CONTESTO</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>   | <b>5</b>  |
| 3.1 Oggetto   | 5         |
| 3.2 Quantitativi  | 5         |
| 3.3 Durata ed inizio attività   | 6         |
| <b>3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE</b>  | <b>8</b>  |
| 4.1 Caratteristiche tecniche dei prodotti software  | 8         |
| 4.1.1 Caratteristiche della Software Assurance  | 8         |
| 4.2 Prezzi Microsoft Office di riferimento  | 9         |
| <b>5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>   | <b>11</b> |
| 5.1 Servizio di consegna  | 11        |
| 5.2 Assistenza in remoto e in locale  | 11        |
| 5.2.1. Descrizione e requisiti del Call Center  | 11        |
| 5.2.2. Dimensionamento del Call Center  | 12        |
| 5.2.3. Gestione delle richieste di intervento   | 13        |
| 5.2.3.1 Apertura della chiamata via telefono  | 13        |
| 5.2.3.2 Apertura della chiamata via e-mail  | 13        |
| 5.2.3.3 Apertura della chiamata via fax   | 13        |
| 5.2.3.4 Chiusura della chiamata   | 13        |
| 5.3 Gestione e manutenzione in Garanzia   | 13        |
| 5.4 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture.<br>Predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI) e<br>determinazione dei costi della sicurezza – L. N. 123/2007 e modifica dell'Art. 3 del<br>D.lgs. n. 626/1994, e Art. 86, Commi 3-Bis E 3-Ter, del D.lgs. n. 163/2006. | 14        |
| <b>6. MODALITA' DI ESECUZIONE</b>   | <b>16</b> |
| 6.1 Sito Internet delle Convenzioni   | 16        |
| 6.2 Reportistica  | 17        |
| 6.3 Responsabile  | 17        |
| 6.4 Assicurazione qualità   | 18        |
| 6.4.1 Piano di Qualità  | 18        |
| <b>7. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE</b>  | <b>21</b> |
| 7.1 Verifiche ispettive   | 21        |
| <b>8. COLLAUDI</b>  | <b>22</b> |
| <b>9. REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO</b>   | <b>23</b> |
| <b>10. ALLEGATI</b>   | <b>24</b> |

## **1. PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di licenze d'uso e Software Assurance relativi ai pacchetti di programmi software (brevemente pacchetti) e programmi software Microsoft Office, e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

**“Fornitore”** si intende l'impresa aggiudicataria della gara;

**“Committente”** si intende ciascuna singola Amministrazione che aderisce alla Convenzione mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;

**“Data ordine”** si intende la data di invio dell'Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul Sito della Convenzione;

**“Software Assurance”** si intende la manutenzione evolutiva, ossia il diritto al continuo aggiornamento dei pacchetti o dei programmi software Microsoft Office oggetto della fornitura;

**“Kit installazione”** si intende il/i download del kit d'installazione dei pacchetti o dei programmi software Microsoft Office oggetto della fornitura, in lingua italiana, originale/i, aggiornato/i all'ultima versione disponibile sul mercato alla data di presentazione dell'offerta, ovvero alla data di evasione dell'ordinativo di fornitura;

**“Kit manuale/i d'uso”** si intende il/i download del kit del/i manuale/i d'uso dei pacchetti o dei programmi software Microsoft Office oggetto della fornitura, in lingua italiana, originale/i, aggiornato/i all'ultima versione disponibile alla data di presentazione dell'offerta, ovvero alla data di evasione dell'ordinativo di fornitura;

**“Prodotti Software”** si intende tutto l'insieme oggetto della fornitura, costituito da:

- Licenze d'uso (Lic.) che includono il Kit installazione ed il Kit Manuale/i d'uso,
- Software Assurance (SA),
- Pack licenze d'uso/Software Assurance (Lic/SA) che includono il Kit installazione ed il Kit Manuale/i d'uso.

L'oggetto e le modalità della fornitura sono riportati nei capitoli 3 e 4.

Le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura si trovano nel capitolo 5.

Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività sono descritte nel capitolo 6.

Le attività di verifica della fornitura sono descritte nel capitolo 7.

Le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi sono descritti nel capitolo 8.

Gli indicatori di qualità richiesti si trovano nel capitolo 9.

## **2. CONTESTO**

Il progetto per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi 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, legge finanziaria 2000, del D.M. 2 maggio 2001. Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha il compito di stipulare convenzioni con i fornitori a beneficio di 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.

### **3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 OGGETTO**

Oggetto della fornitura è:

- licenze d'uso e/o le Software Assurance dei pacchetti di programmi software di produttività individuale:
  - ✓ Microsoft Office 2007 Standard inclusi dei Kit installazione e manuali d'uso relativi e/o i Kit installazione e manuali d'uso relativi ai pacchetti software Microsoft Office 2003,
  - ✓ Microsoft Office 2007 Professional Plus inclusi i relativi Kit installazione e manuali d'uso e/o i Kit installazione e manuali d'uso relativi ai pacchetti software Microsoft Office 2003 Professional,
  - ✓ Microsoft Office 2007 Enterprise inclusi i relativi Kit installazione e manuali d'uso;
- licenze d'uso inclusi i relativi Kit installazione e manuale d'uso e/o le Software Assurance dei programmi software di produttività individuale:
  - ✓ Microsoft Office Access 2007,
  - ✓ Microsoft Office Communicator 2007,
  - ✓ Microsoft Office Excel 2007,
  - ✓ Microsoft Office Groove 2007,
  - ✓ Microsoft Office InfoPath 2007,
  - ✓ Microsoft Office OneNote 2007,
  - ✓ Microsoft Office Outlook 2007,
  - ✓ Microsoft Office PowerPoint 2007,
  - ✓ Microsoft Office Publisher 2007,
  - ✓ Microsoft Office Word 2007;
- Software Assurance del pacchetto di programmi software di produttività individuale:
  - ✓ Microsoft Office 2007 Small Business.

Di tali pacchetti e programmi dovrà essere fornita l'ultima versione disponibile alla data di consegna del programma medesimo, nella edizione che includerà tutte le funzioni rilasciate ufficialmente dal produttore.

#### **3.2 QUANTITATIVI**

L'appalto è in Lotto unico ed il Fornitore aggiudicatario della gara sarà obbligato a soddisfare gli Ordinativi di Fornitura fino a concorrenza dei quantitativi massimi di seguito indicati.

- **n° 80.000** (*ottantamila*) licenze d'uso (Lic.) non esclusiva, trasferibile, a tempo indeterminato, scelti dalle Amministrazioni tra i seguenti pacchetti e programmi software Microsoft:
  - *Office 2007 Standard*,
  - *Office 2007 Professional Plus*,

- *Office 2007 Enterprise,*
- *Office 2007 Access,*
- *Office 2007 Communicator,*
- *Office 2007 Excel,*
- *Office 2007 Groove,*
- *Office 2007 InfoPath,*
- *Office 2007 OneNote,*
- *Office 2007 Outlook,*
- *Office 2007 PowerPoint,*
- *Office 2007 Publisher,*
- *Office 2007 Word.*

➤ **n° 20.000** (ventimila) software assurance (SA) riferite ai seguenti pacchetti e programmi software Microsoft:

- *Office 2007 Standard,*
- *Office 2007 Professional Plus,*
- *Office 2007 Enterprise*
- *Office 2007 Small Business,*
- *Office 2007 Access,*
- *Office 2007 Communicator,*
- *Office 2007 Excel,*
- *Office 2007 Groove,*
- *Office 2007 InfoPath,*
- *Office 2007 OneNote,*
- *Office 2007 Outlook,*
- *Office 2007 PowerPoint,*
- *Office 2007 Publisher,*
- *Office 2007 Word.*

Le Software Assurance possono essere acquistate in Convenzione separatamente secondo le modalità descritte al par. successivo 4.1.1 (Prodotti Software indicati con il codice SA) o come pacchetti “licenza d'uso/Software Assurance” (Prodotti Software indicati con il codice Lic/SA).

### **3.3 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ**

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei volumi massimi definiti nel paragrafo 3.2 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione, che è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, così come definita nelle Condizioni Generali.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

I singoli Contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno durata di 12 (dodici), ovvero 24 (ventiquattro) mesi (qualora sia richiesto il servizio di Software Assurance), sempre decorrenti dalla Data di Accettazione.

### **3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE**

#### **4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI SOFTWARE**

Dei pacchetti e programmi oggetto della fornitura dovrà essere fornita l'ultima versione disponibile alla data di consegna, nella edizione che includerà tutte le funzioni rilasciate ufficialmente dal produttore.

Dovrà essere peraltro effettivamente fornita l'ultima versione disponibile alla data di consegna del prodotto, nella 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.

Pertanto, l'offerta economica relativa ai Prodotti Software offerti, cioè licenze d'uso, pacchetti "licenze d'uso/Software Assurance" e Software Assurance, così come descritti al cap. 3, deve essere relativa all'ultima versione disponibile sul mercato.

In corso di fornitura, un Prodotto Software oggetto della Convenzione potrà essere non fornito esclusivamente in caso di "fuori produzione" del prodotto medesimo; in particolare il Fornitore è esonerato dalla fornitura di detto Prodotto Software, eventualmente sostituendolo con altro con funzionalità almeno pari a quello sostituito, solo a seguito di autorizzazione della Consip S.p.A. che verrà rilasciata esclusivamente dietro presentazione di idonea documentazione e segnatamente:

- a) dichiarazione di "fuori produzione" del produttore Microsoft, nonché
- b) dichiarazione resa dal Fornitore ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.

I Prodotti Software dovranno essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

I pacchetti ed i programmi software, i relativi Kit installazione e Kit Manuale/i d'uso e gli aggiornamenti delle Software Assurance oggetto della fornitura, dovranno essere in lingua italiana.

Nei limiti dei quantitativi massimi stabiliti, ciascuna Amministrazione Contraente potrà ordinare le licenze d'uso, i pacchetti "licenze d'uso/Software Assurance" e le Software Assurance.

##### **4.1.1 Caratteristiche della Software Assurance**

La Software Assurance è un abbonamento con durata di 24 (ventiquattro) mesi che consente, durante il periodo di validità, l'aggiornamento del prodotto Microsoft, per il qual è stata acquistata una licenza d'uso, all'ultima versione disponibile.

La Software Assurance può essere acquistata in Convenzione separatamente all'acquisto della licenza del prodotto cui si riferisce (Prodotti Software con il codice SA) esclusivamente per:.



- licenze con copertura Software Assurance entro 90 giorni solari dalla scadenza della Software Assurance stessa, che è rinnovata all'interno di un già esistente contratto stipulato in precedenti convenzioni;
- licenze con copertura Software Assurance entro 90 giorni solari dalla scadenza della Software Assurance stessa, che è rinnovata all'interno di un già esistente contratto Microsoft Government Open License;
- licenze con copertura Software Assurance entro 30 giorni solari dalla scadenza della Software Assurance stessa, che è rinnovata all'interno di un già esistente contratto Microsoft Enterprise Agreement;
- licenze Office OEM entro 90 giorni solari dall'acquisto del PC.

Con la fornitura della Software Assurance il Fornitore attiva la procedura prevista analoga all'attivazione della licenza del Programma Software.

Peraltro, nell'Ordinativo di Fornitura comprendente una Software Assurance l'Amministrazione Contraente potrà indicare l'utente beneficiario del servizio ai fini dell'accesso ai servizi aggiuntivi che offre la Software Assurance.

#### **4.2 PREZZI MICROSOFT OFFICE DI RIFERIMENTO**

Il fornitore, nel formulare l'offerta economica, farà uso dei seguenti Prezzi Microsoft Office, ai quali sarà applicata la percentuale di sconto offerta (non inferiore al 10%):

| <i>Prezzi Microsoft Office di riferimento</i>      |               |                                    |
|--|---------------|------------------------------------|
| <i>Prodotto</i>                                    | <i>Codice</i> | <i>Prezzo in Euro, IVA esclusa</i> |
| Lic Office 2007 (OLP NL GOVT)                      | 021-07960     | 309,60                             |
| Lic/SA Pack Office (OLP NL GOVT)                   | 021-07160     | 488,70                             |
| SA Office (OLP NL GOVT)                            | 021-07161     | 179,60                             |
| Lic Office Professional Plus 2007 (OLP NL GOVT)    | 79P-01483     | 401,10                             |
| Lic/SA Pack Office Professional Plus (OLP NL GOVT) | 269-08812     | 634,10                             |
| SA Office Professional Plus (SA OLP NL GOVT)       | 269-08814     | 232,60                             |
| Lic Office Enterprise 2007 (OLP NL GOVT)           | 76J-00140     | 489,90                             |
| Lic/SA Pack Office Enterprise (OLP NL GOVT)        | 76J-01376     | 774,30                             |
| SA Office Enterprise (OLP NL GOVT)                 | 76J-00546     | 284,20                             |
| SA Office Small Business (OLP NL GOVT)             | W87-00289     | 199,60                             |
| Lic Access 2007 (OLP NL GOVT)                      | 077-04131     | 176,60                             |
| Lic/SA Pack Access (OLP NL GOVT)                   | 077-03412     | 278,50                             |
| SA Access (OLP NL GOVT)                            | 077-03413     | 102,50                             |
| Lic Excel 2007 (OLP NL GOVT)                       | 065-05316     | 150,11                             |

**Consip S.p.A.**

*Gara telematica per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Office  
e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni*

---

|  |           |        |
|--|-----------|--------|
| Lic/SA Pack Excel (OLP NL GOVT)        | 065-04501 | 236,73 |
| SA Excel (OLP NL GOVT)                 | 065-04502 | 87,13  |
| Lic Communicator 2007 (OLP NL GOVT)    | B61-00767 | 25,70  |
| Lic/SA Pack Communicator (OLP NL GOVT) | B61-00411 | 40,60  |
| SA Communicator (OLP NL GOVT)          | B61-00412 | 15,00  |
| Lic Groove 2007 (OLP NL GOVT)          | 79T-00250 | 114,70 |
| Lic/SA Pack Groove (OLP NL GOVT)       | 79T-00387 | 181,40 |
| SA Groove (OLP NL GOVT)                | 79T-00409 | 66,60  |
| Lic InfoPath 2007 (OLP NL GOVT)        | S27-01535 | 155,60 |
| Lic/SA Pack InfoPath (OLP NL GOVT)     | S27-00946 | 245,70 |
| SA InfoPath (OLP NL GOVT)              | S27-00947 | 90,30  |
| Lic OneNote 2007 (OLP NL GOVT)         | S26-02284 | 62,50  |
| Lic/SA Pack OneNote (OLP NL GOVT)      | S26-01230 | 98,70  |
| SA OneNote (OLP NL GOVT)               | S26-01228 | 36,30  |
| Lic Outlook 2007 (OLP NL GOVT)         | 543-03360 | 69,50  |
| Lic/SA Pack Outlook (OLP NL GOVT)      | 543-02545 | 109,90 |
| SA Outlook (OLP NL GOVT)               | 543-02547 | 40,30  |
| Lic PowerPoint 2007 (OLP NL GOVT)      | 079-03535 | 176,10 |
| Lic/SA Pack PowerPoint (OLP NL GOVT)   | 079-02458 | 278,50 |
| SA PowerPoint (OLP NL GOVT)            | 079-02459 | 102,10 |
| Lic Publisher 2007 (OLP NL GOVT)       | 164-04363 | 122,20 |
| Lic/SA Pack Publisher (OLP NL GOVT)    | 164-03626 | 193,30 |
| SA Publisher (OLP NL GOVT)             | 164-03627 | 70,90  |
| Lic Word 2007 (OLP NL GOVT)            | 059-05814 | 150,11 |
| Lic/SA Pack Word (OLP NL GOVT)         | 059-05044 | 236,73 |
| SA Word (OLP NL GOVT)                  | 059-05045 | 87,13  |

I prezzi delle licenze d'uso o dei pacchetti "licenza d'uso/Software Assurance" inclusi i rispettivi Kit installazione e Kit manuale/i d'uso.

## **5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati a seguito della fornitura delle licenze d'uso dei pacchetti e dei programmi Microsoft Office.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto delle licenze d'uso.

### **5.1 SERVIZIO DI CONSEGNA**

L'attività si intende comprensiva di ogni onere relativo alla trasmissione delle e.mail/Fax necessarie all'esecuzione dell'ordinativo, completato dal Committente con il download degli oggetti della fornitura dal sito e.Open della Microsoft.

L'attività di ricezione degli Ordinativi di Fornitura sarà eseguita dal Fornitore attraverso il Call Center di cui al successivo paragrafo 5.2.1.

Dal momento dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura, il Committente, nel termine di 24 (ventiquattro) ore dall'invio del medesimo, potrà annullarlo; spirato il predetto termine l'ordinativo sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

Ad ogni ordine ricevuto il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo.

Il Fornitore entro 48 (quarantotto) ore decorrenti dalla "Data ordine" – sempre che l'Ordinativo di Fornitura non sia stato revocato – dovrà attivare la procedura, prevista da Microsoft, in modo tale da consentire al Committente di ricevere da Microsoft la "Lettera di Benvenuto", sulla quale saranno riportati gli elementi essenziali per l'accesso da parte del committente al sito web eOpen.

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

In seguito il fornitore invia al Committente il modulo "Microsoft 'Open License' Order Confirmation" contenente le informazioni per visualizzare elettronicamente la licenza oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, eseguire il relativo download dei Kit installazione e Kit Manuale/i, eseguire l'installazione del software o visualizzare elettronicamente la Software Assurance.

La consegna delle licenze d'uso e/o delle Software Assurance, oggetto di ciascuna singola fornitura, dovrà avvenire entro il termine perentorio di 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla "Data ordine".

La data di ricezione della lettera contenente il modulo "Microsoft 'Open License' Order Confirmation" è la data di consegna della fornitura.

### **5.2. ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE**

#### **5.2.1. Descrizione e requisiti del Call Center**

Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della convenzione, un Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:

- ricezione Ordinativi di Fornitura,
- richieste di informazioni circa la convenzione;
- ricezione e smistamento degli ordini;
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli Ordinativi di Fornitura in corso di esecuzione ed alla loro evasione;
- richieste relative allo stato delle consegne;

Nel termine di n. 15 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione provvisoria, il Fornitore dovrà comunicare:

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

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

La richiesta di assistenza potrà essere effettuata via telefono, via e-mail o via fax.

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

### **5.2.2. Dimensionamento del Call Center**

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

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30;

il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30;

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

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.

La percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite

opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel capitolo 6.

### **5.2.3. Gestione delle richieste di intervento**

L'apertura delle chiamate di assistenza al Call Center può essere effettuata esclusivamente via telefono, via e-mail e via fax.

#### **5.2.3.1 Apertura della chiamata via telefono**

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione se da questa indicato.

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

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

#### **5.2.3.3 Apertura della chiamata via fax**

Il Fornitore dovrà comunicare via fax un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa, entro e non oltre le 4 ore successive alla ricezione del fax dell'Amministrazione.

#### **5.2.3.4 Chiusura della chiamata**

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministratore contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

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

### **5.3 GESTIONE E MANUTENZIONE IN GARANZIA**

Il Fornitore garantisce la funzionalità dei Prodotti Microsoft e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica del prodotto, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla "Data di

Accettazione della Fornitura” di cui al corrispondente articolo della Convenzione.

Il Servizio di Assistenza Cliente Microsoft garantirà per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla “Data di Accettazione della Fornitura” di verificare gratuitamente eventuali segnalazioni di malfunzionamenti (“bug”) del prodotto e di assistere l’utente indirizzandolo con le più opportune attività atte al superamento del malfunzionamento stesso, fino ad eventuale sostituzione gratuita via web di componenti di prodotto nel caso di difetti inerenti i programmi software o la documentazione d’uso nei formati elettronici ad essi allegati; le Amministrazioni Contraenti si adopereranno affinché il proprio personale esperto in informatica, laddove esistente, sia l’interfaccia del predetto Servizio di Assistenza.

**Sito:** <http://www.microsoft.com/Italy>

**Servizio Clienti:** 02/70.398.398

**5.4 SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (DUVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA – L. N. 123/2007 E MODIFICA DELL'ART. 3 DEL D.LGS. N. 626/1994, E ART. 86, COMMI 3-BIS E 3-TER, DEL D.LGS. N. 163/2006.**

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza, come di recente modificato dalla legge n. 123/2007, prevede l’obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente e Fornitore e/o Appaltatore attraverso l’elaborazione di un “*documento unico di valutazione dei rischi*” (DUVRI), che indichi le misure adottate per l’eliminazione delle c.d. “interferenze”.

Si parla di “interferenza” nella circostanza in cui si verifica un “contatto rischioso” tra il personale del committente e quello del Fornitore e/o Appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. In linea di principio, occorre mettere in relazione i rischi presenti nei luoghi in cui verrà espletato il servizio o la fornitura con i rischi derivanti dall’esecuzione del contratto.

Premesso che la presente procedura prevede la conclusione, per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze e delle altre Pubbliche Amministrazioni, delle Convenzioni per l’acquisto di beni e servizi di cui all’articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, si ritiene che possono essere identificate, in via preliminare, come potenziali “interferenze” le attività di seguito elencate:

Servizio di manutenzione :

- esecuzione del servizio di assistenza

Collaudo :

- collaudo presso la sede dell’Amministrazione.

La "Determinazione dell’Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 5/3/2008, n. 3 indica che per gli appalti di seguito riportati è possibile escludere preventivamente la predisposizione del DUVRI e la seguente stima dei costi della sicurezza:

- i servizi di natura intellettuale, anche se effettuati presso la stazione appaltante.

Dalle valutazioni sopra descritte ed in considerazione di quanto indicato con determina dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 5 marzo 2008, si ritiene che i costi della sicurezza derivanti da “interferenze” siano, allo stato attuale, pari a zero, in quanto i relativi oneri della sicurezza sono già inclusi nelle prestazioni dei fornitori per l'espletamento della forniture e dei servizi oggetto della convenzione.

## **6. MODALITA' DI ESECUZIONE**

Il Fornitore, assumendo verso le Amministrazioni il ruolo di Fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura; dovrà quindi garantire i servizi connessi alla fornitura presso ogni ufficio richiedente.

### **6.1. SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI**

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre il "Sito Internet delle Convenzioni" con tutte le informazioni utili agli utenti.

A tal fine il Fornitore, nel termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione inviata ai sensi dell'art. 79, comma 5, del D.Lgs. n. 163/2005, dovrà mettere a disposizione della Consip S.p.A.:

- A) un'immagine del Prodotto Software in formato GIF o JPEG, con risoluzione di 300 x 300 punti, su sfondo bianco;
- B) descrizione delle funzionalità dei Prodotti Software e delle loro caratteristiche tecniche (cfr. precedente capitolo 3);  
  
nel caso in cui il prodotto offerto non fosse più disponibile e venisse sostituito con altro di qualità non inferiore, dovranno essere forniti, anche per il nuovo prodotto, i dati necessari all'aggiornamento del sito;  
  
le specifiche del formato da utilizzare per l'invio dei dati verranno comunicate in tempo utile dalla Consip S.p.A..
- C) il nominativo, i numeri di telefono e l'indirizzo di e-mail del Responsabile del Servizio Generale, e tutta la documentazione richiesta (vedi successivo paragrafo 6.2.) per il Responsabile del Servizio Generale;
- D) il numero telefonico dedicato, l'indirizzo di e-mail dedicato, il numero di fax dedicato del Call Center (vedi precedente paragrafo 5.2.1).

Il catalogo dei Prodotti Software oggetto della fornitura e dei servizi oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina WEB con i relativi prezzi e termini contrattuali.

In tale pagina sarà possibile scegliere il tipo e la quantità dei prodotti da ordinare con relativo costo globale, inviare un ordinativo in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordine.

Il Fornitore, inoltre, dovrà predisporre, nel medesimo termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione inviata ai sensi dell'art. 79, comma 5, del D.Lgs. n. 163/2005 e secondo le modalità comunicate dalla Consip S.p.A., un collegamento con il "Sito Internet delle Convenzioni" al fine di:

- monitorare costantemente il data base degli ordinativi;



- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica (vedi paragrafo seguente 6.2).

## **6.2 REPORTISTICA**

Con riferimento alla reportistica, il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati ai fini di rendicontazione e monitoring.

I flussi richiesti, di cui all'Allegato 1.1 del presente Capitolato Tecnico, dovranno essere inviati con cadenza mensile e dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello di pertinenza dei dati (ovvero i dati degli ordini emessi nel mese N dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese N+1).

La modalità di invio dei flussi verrà comunicata al Fornitore aggiudicatario successivamente all'aggiudicazione stessa.

## **6.3 RESPONSABILE**

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile del Servizio Generale* sulla base di quanto specificato.

Per la persona rappresentante il ruolo suddetto, in sede di offerta tecnica il Fornitore dovrà rendere noti e specificare a Consip S.p.A.: il ruolo previsto, le generalità della persona, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Se nel corso della Convenzione la persona individuata e selezionata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Il Responsabile del Servizio Generale dovrà essere un dipendente del Fornitore, ovvero legato a questi da un contratto di collaborazione in via esclusiva.

Il Responsabile del Servizio Generale avrà i requisiti, i compiti e le responsabilità di seguito riportate.

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- curerà solo i rapporti con la Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni ordinanti, fatto salvo un suo diretto ed eventuale interessamento di natura

discrezionale, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip;

- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.2.

#### **6.4. ASSICURAZIONE QUALITÀ**

Il Fornitore, entro 15 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo 6.4.1.

Tale Piano di Qualità sarà valutato dalla Consip S.p.A. e dovrà essere esplicitamente approvato od emendato dalla Consip stessa entro 15 giorni dalla data di consegna; gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà accettare, in corso di convenzione, le verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte) effettuate dall'organismo di ispezione designato dalla Consip, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà conformarsi a quanto previsto dal piano della qualità approvato da Consip e dal proprio sistema qualità.

##### **6.4.1 Piano di Qualità**

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà rispondere all'esigenza di:

fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;

esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;

dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento od a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, od a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;

garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e la Consip S.p.A..

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo l'indice di seguito proposto:

## INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ

### 1) SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ

*Deve essere definita l'organizzazione del documento e le notazioni adottate.*

### 2) DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

*Debbono essere identificati, codificati, referenziati sia tutti i documenti contrattualmente vincolanti, che tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscono un riferimento per quanto esposto.*

### 3) GLOSSARIO

### 4) PIANO DI PROGETTO

*Devono essere indicate e descritte le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio (call center, predisposizione apparati, consegna, installazione, disinstallazione, assistenza e manutenzione, reportistica)*

### 5) GESTIONE

*Devono essere fornite indicazioni riguardanti l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto. Deve essere definito l'organigramma; a ciascun ruolo professionale indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che per ciascun componente del gruppo di lavoro siano ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto.*

### 6) DOCUMENTAZIONE

*Deve essere definito l'insieme della documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto. Detta documentazione assume il ruolo di evidenza oggettiva dell'esecuzione delle attività da cui è generata.*

### 7) OBIETTIVI DI QUALITÀ

- a. *Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:*

*i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;*

*gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;*

*le metriche con cui misurare gli attributi identificati;*

*i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.*

- b. *Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio*  
*Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di misura,*

*modalità di calcolo ed aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.*

*Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.*

**c. Verifiche ispettive**

*Devono essere definite le modalità con cui effettuare le visite ispettive in conformità alla norma ISO 10011, le motivazioni che possono richiederne l'uso estemporaneo, la quantità e la pianificazione.*

**d. Informazioni di Qualità ed Archiviazioni**

*Devono essere identificate tutte le registrazioni di qualità, sia del sistema qualità adottato, che specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supporto delle attività di gestione del contratto ed assicurazione della qualità.*

**8) RIESAMI E REVISIONI**

*Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione dei servizi adottato e descritto nel Piano di Progetto.*

**9) PROVE E COLLAUDI**

*Devono essere indicate le attività di test e verifica e le relative modalità di esecuzione.*

**10) SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE**

*Devono essere riportate o referenziate le specifiche procedure previste per la gestione di problemi e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte.*

**11) STRUMENTI, TECNICHE E METODI**

*Devono essere indicate per le attività di erogazione dei servizi e produzione della documentazione, le apparecchiature e le metodologie adottate.*

**12) CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI**

*Devono essere delineate le procedure e gli accorgimenti da adottare quando alla erogazione dei servizi partecipano sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva, sia di controllo di quanto da questi fornito.*

**13) RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI**

*Deve essere descritta la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione*

## **7. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE**

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

### **7.1 VERIFICHE ISPETTIVE**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 (ex UNI CEI EN 45004:1996) – apposite verifiche ispettive.

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

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

| Gara Microsoft | Importo massimo (€) |
|----------------|---------------------|
| Lotto unico    | 61.250,00           |

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

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. COLLAUDI**

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data di consegna (di cui al precedente paragrafo 5.1), tutti i Prodotti Software forniti verranno sottoposti a Collaudo (inteso come verifica di non difformità in esecuzione di quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso) da parte del Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà comunque, in alternativa, procedere al collaudo a campione dei prodotti forniti; resta, però, inteso che il collaudo potrà essere effettuato anche sull'ultima parte della fornitura, qualora la consegna venga ripartita.

L'Amministrazione Contraente, comunque, potrà procedere alla predetta verifica anche in assenza del Fornitore.

Delle operazioni verrà redatto apposito verbale di verifica, controfirmato dal Fornitore, se presente. In caso di verifica positiva, la data del relativo verbale verrà considerata quale Data di Accettazione della fornitura.

In caso di esito negativo della verifica, quindi qualora il Prodotto Software consegnato non sia rispondente alle specifiche descritte nell'Offerta Tecnica, nonché ai requisiti tecnici e di conformità indicati nel Capitolato Tecnico, ovvero non sia originale od integro, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a sostituire un nuovo Prodotto Software entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l'applicazione di penali.

## **9. REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO**

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 Software e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell’allegato 1.3..

Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

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

| Attività                       | Prodotto                           | Indicatore di qualità |                      |         |  |
|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------|---------|--|
|                                |                                    | Caratteristica        | Sottocaratt.         | acro IQ | Denominazione IQ   |
| Consegna                       | Codice licenza, Software Assurance | Efficienza            | Efficienza temporale | RTCCASO | Rispetto dei tempi contrattuali di consegna              |
| Gestione operativa call center | Codice licenza, Software Assurance | Efficienza            | Efficienza temporale | TRCT    | Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche       |
| Gestione operativa call center | Codice licenza, Software Assurance | Efficienza            | Efficienza temporale | CTP     | Chiamate telefoniche perdute                             |
| Reportistica                   | Codice licenza, Software Assurance | Efficienza            | Efficienza temporale | RTCCR   | Rispetto dei tempi contrattuali di consegna reportistica |

**10. ALLEGATI**

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico i seguenti allegati:

- Allegato 1.1.: Flussi dati di alimentazione del sistema
- Allegato 1.2.: Schema delle verifiche ispettive
- Allegato 1.3.: Schede indicatori di qualità