

## ALLEGATO 3

### CAPITOLATO TECNICO

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



## 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 .....	5
<b>4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE.....</b>	<b>6</b>
4.1 Caratteristiche tecniche dei prodotti software.....	6
4.1.1 Caratteristiche della Software Assurance .....	6
<b>5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>6</b>
5.1 Servizio di consegna.....	7
5.2. Servizi di Assistenza .....	7
5.2.1. Descrizione e requisiti del Customer Care .....	7
5.2.2. Dimensionamento del Customer Care .....	8
5.2.3. Gestione delle richieste di intervento .....	8
5.2.3.1 Apertura della chiamata via telefono .....	8
5.2.3.2 Apertura della chiamata via e-mail .....	9
5.2.3.3 Apertura della chiamata via fax .....	9
5.2.3.4 Chiusura della chiamata .....	9
5.3 Manutenzione in Garanzia .....	9
5.4 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI) .....	9
<b>6. MODALITA' DI ESECUZIONE.....</b>	<b>12</b>
6.1. Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it .....	12
6.2 Reportistica.....	12
6.3 Responsabile Generale del Servizio .....	13
6.4. Assicurazione qualità .....	13
6.4.1 Piano di Qualità .....	14
<b>7. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....</b>	<b>17</b>
7.1 Verifiche ispettive.....	17
<b>8. COLLAUDI.....</b>	<b>18</b>
<b>9. REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>19</b>
<b>10. ALLEGATI.....</b>	<b>20</b>



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in acquisto di Licenze d'uso e Software Assurance relativi ai pacchetti di 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;

“Amministrazione/i” si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nello Schema di Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura;

“Data 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 di programmi software Microsoft Office;

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

- Licenze d'uso (OLP NL Gov),
- Software Assurance (SA OLP NL Gov),
- Pacchetto di Licenze d'uso + Software Assurance (LicSAPk OLP NL Gov).

L'oggetto e la descrizione 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 monitoraggio della fornitura sono descritte nel capitolo 7.

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

I requisiti di qualità ed i livelli di servizio richiesti si trovano nel capitolo 9.



## 2. CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione della spesa della Pubblica Amministrazione prende avvio nel 1999: l'art. 26 della legge finanziaria 2000 (L. 23 dicembre 1999 n. 488) introduce un nuovo sistema di approvvigionamento di beni e servizi utilizzabile dalle Pubbliche Amministrazioni. Tale disposizione attribuisce al Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di individuare, nel rispetto della normativa in materia di scelta del contraente, imprese fornitrici di beni e servizi. Le imprese, così individuate, si impegnano ad accettare, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla convenzione ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, Ordinatori di Fornitura di beni e servizi deliberati dalle Amministrazioni. Con la stipula delle Convenzioni vengono, poi, definite le condizioni contrattuali ed economiche che regoleranno i futuri rapporti contrattuali tra l'impresa e l'amministrazione nascenti a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Con il D.M. 24 febbraio 2000 a Consip S.p.A. viene conferito l'incarico di stipulare Convenzioni e Contratti quadro per l'acquisto di beni e servizi per conto del Ministero e delle altre Amministrazioni.



### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

Relativamente ai prodotti software Microsoft Office Standard 2010 e Office Professional Plus 2010, gli oggetti della fornitura sono:

- A. Licenze d'uso (OLP NL Gov);
- B. Software Assurance (SA OLP NL Gov);
- C. Licenze d'uso e Software Assurance (LicSAPk OLP NL Gov).

Dovrà essere fornita la licenza dell'ultima versione disponibile della edizione del pacchetto software che includerà tutte le funzioni software, rilasciate ufficialmente dal produttore alla data di consegna.

#### 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° 40.000 (quarantamila)* Licenze d'uso non esclusive, trasferibili, a tempo indeterminato, scelte dalle Amministrazioni tra i pacchetti di software Microsoft di cui al par. 3.1.
- *n° 5.000 (cinquemila)* Software Assurance riferite ai pacchetti di software Microsoft di cui al par. 3.1.

In Convenzione le Licenze d'uso o le Software Assurance possono essere acquistate sia separatamente (Prodotti Software indicati rispettivamente come "OLP NL Gov" o come "SA OLP NL Gov"), sia insieme come pacchetto "Licenza d'uso + Software Assurance" (Prodotti Software indicati come "LicSAPk OLP NL Gov"). Le sole Software Assurance possono essere acquistate secondo le modalità descritte al par. successivo 4.1.1.

Si precisa che i sopra indicati quantitativi massimi devono intendersi tali anche qualora siano ordinate dalle Amministrazioni contraenti *Licenze d'uso unitamente alla Software Assurance dei pacchetti di programmi software.*

#### 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.



## 4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE

### 4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI SOFTWARE

I prodotti software dovranno essere forniti nell'ultima versione disponibile alla data di consegna, 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.

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 prodotti software e gli aggiornamenti delle Software Assurance oggetto della fornitura dovranno essere in lingua italiana.

#### 4.1.1 Caratteristiche della Software Assurance

La Software Assurance è un abbonamento con durata di 24 (ventiquattro) mesi che consente la manutenzione evolutiva del software, durante il periodo di validità, attraverso il continuo aggiornamento all'ultima versione disponibile dei pacchetti di programmi software Microsoft Office.

Inoltre consente l'accesso a servizi aggiuntivi.

La Software Assurance può essere acquistata in Convenzione separatamente (SA OLP NL Gov) esclusivamente qualora:

- 1) l'Amministrazione Contraente abbia già licenza Microsoft Office OEM acquisita con un nuovo PC 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 90 giorni solari successivi alla scadenza di un accordo Microsoft Government Open License (GOL) con Software Assurance (SA);
  - b. entro 30 giorni solari successivi alla scadenza di un contratto Microsoft Enterprise Agreement

## 5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati a seguito della fornitura dei Prodotti Software relativi ai pacchetti di programmi software Microsoft Office.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto del Prodotto Software.



## 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 dell'oggetto della fornitura dal "*Volume Licensing Service Center*" di Microsoft (<http://licensing.microsoft.com>).

L'attività di ricezione degli Ordinativi di Fornitura sarà eseguita dal Fornitore attraverso il Customer Care 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.

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 "*Volume Licensing Service Center*" di Microsoft.

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 e/o la Software Assurance 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 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 solari 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. SERVIZI DI ASSISTENZA

### 5.2.1. Descrizione e requisiti del Customer Care

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

- informazioni sulla Convenzione, sulle modalità di ordine e di consegna
- ricezione e smistamento ordini
- informazioni sullo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento
- informazioni sullo stato delle consegne.



Il Contact Center del Fornitore dovrà avere:

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

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

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 Customer Care

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

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30;
- il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30;

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

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: risposta entro 20", per il 80% 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 Customer Care 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'Amministrazione contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

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

### **5.3 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".

In caso di malfunzionamenti le Amministrazioni contraenti potranno contattare il Servizio di Assistenza Microsoft mediante il sito web <http://www.microsoft.com/italy> oppure chiamando il numero 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)**

L'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro) obbliga il Datore di Lavoro, in caso di affidamento dei lavori ad una impresa appaltatrice o a lavoratori autonomi all'interno della propria azienda, o di una singola Unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, a promuovere la cooperazione ed il coordinamento elaborando un unico documento di valutazione dei rischi



che indichi le misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza.

Nella Determinazione 5 marzo 2008, n. 3 l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici individua l'“interferenza” nella circostanza in cui si verifichi *“un contatto rischioso tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nello stesso luogo di lavoro/ ambiente/territorio con contratti differenti”*.

A titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i seguenti rischi:

- derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi;
- immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni dell'appaltatore;
- esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare l'appaltatore, ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore;
- derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI) deve essere allegato al contratto di appalto o di opera e va adeguato in funzione dell'evoluzione dei lavori, servizi e forniture.

Nei singoli contratti di subappalto, di appalto e di somministrazione, devono essere specificamente indicati a pena di nullità ai sensi dell'articolo 1418 del codice civile i costi relativi alla sicurezza del lavoro con particolare riferimento a i costi delle misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni. Tali costi non sono soggetti a ribasso.

Il D.Lgs. 106/2009 (Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 81/2008) modifica il suddetto articolo 26 del D.Lgs. 81/2008 specificando al comma 3-ter che nei casi in cui il contratto sia affidato dai soggetti di cui all'articolo 3, comma 34, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 o in tutti i casi in cui il datore di lavoro non coincide con il committente, il soggetto che affida il contratto redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto. Il soggetto presso il quale deve essere eseguito il contratto, prima dell'inizio dell'esecuzione, integra il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.

Viene inoltre specificato al comma 3-bis che l'obbligo della redazione del DVRI non si applica ai servizi di natura intellettuale, alle mere forniture di materiali o attrezzature,



nonché ai lavori o servizi la cui durata non sia superiore ai due giorni, sempre che essi non comportino rischi derivanti dalla presenza di agenti cancerogeni, biologici, atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del D.Lgs. 81/2008.

Considerato che la gara in oggetto è finalizzata alla stipula di una Convenzione ex art. 26 L. 488/1999, e che, pertanto, la Consip S.p.A. agisce quale centrale di committenza ai sensi dell'art. 3, comma 34, D.Lgs.163/2006, la Consip S.p.A. è tenuta alla redazione del presente documento ricognitivo dei rischi standard (Allegato 8 al Disciplinare di Gara). Si precisa che, atteso che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le Amministrazioni Contraenti ed il Fornitore attraverso l'emissione degli Ordinativi di Fornitura, sarà cura delle medesime Amministrazioni Contraenti integrare il predetto documento, prima dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.



## 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. SEZIONE CONVENZIONI SU ACQUISTINRETEPA.IT

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti. L'Aggiudicatario, entro 30 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A., così come indicato nel paragrafo 6 del Disciplinare di gara.

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

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

Il catalogo delle apparecchiature in 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 delle apparecchiature da ordinare con relativo costo globale, inviare un ordinativo in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordine.

Il Fornitore dovrà predisporre, nei termini stabiliti nel Disciplinare di Gara, un collegamento con il "Sito Internet delle Convenzioni" al fine di:

- consentire il monitoraggio costante del data base degli ordinativi;
- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica (vedi paragrafo 6.2)

### 6.2 REPORTISTICA

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

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

Tale modalità potrà essere: invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica, upload tramite apposita procedura sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A., altra analoga modalità.

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



Per ulteriori indicazioni concernenti i dati di alimentazione del Sistema si riporta al documento in appendice 1 “Flussi\_Microsoft10”.

### 6.3 RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile Generale del Servizio* 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 Generale del Servizio dovrà essere un dipendente del Fornitore, ovvero legato a questi da un contratto di collaborazione in via esclusiva.

Il Responsabile Generale del Servizio 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:

- cura esclusiva dei rapporti con Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni ordinanti, fatto salvo un suo diretto ed eventuale interessamento di natura discrezionale, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.2.

### 6.4. ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 15 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione di cui



all'art. 79, comma 5, lettera a) del D.Lgs. 163/2006, 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 da 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 (Customer Care, 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 19011, 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) SEGNALEZIONE 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	41.000,00

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), i pacchetti software 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.

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.

In caso di collaudo a campione, la ripetizione del collaudo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 24 del D.P.C. M. n. 452/1997, sarà effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.



## 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’appendice 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 Customer Care	Codice licenza, Software Assurance	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa Customer Care	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
Conformità ordinativi	Codice licenza, Software Assurance	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati

## 10. ALLEGATI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico i seguenti allegati:

- Appendice 1.: Flussi dati di alimentazione del sistema
- Appendice 2.: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 3.: Schede indicatori qualità