

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA	3
2. CONTESTO	5
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1 Oggetto	6
3.2 Durata ed inizio attività	6
4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE	8
4.1 Caratteristiche tecniche dei prodotti software	8
4.1.2 Caratteristiche della Software Assurance	9
4.2 Listino Microsoft di riferimento	9
5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	13
5.1 Servizio di consegna	13
5.2 Assistenza in remoto e in locale	14
5.2.1 Descrizione e requisiti del Call Center	14
5.2.2 Dimensionamento del Call Center	15
5.2.3 Gestione delle richieste di intervento	15
5.2.3.1 Apertura della chiamata via telefono	15
5.2.3.2 Apertura della chiamata via e-mail	16
5.2.3.3 Apertura della chiamata via fax	16
5.2.3.4 Chiusura della chiamata	16
5.3 Gestione e manutenzione in Garanzia	16
5.4 Reclami On-Line	17
6. MODALITA' DI ESECUZIONE	19
6.1 Sito Internet delle Convenzioni	19
6.2 Reportistica	20
6.2.3 Responsabile	20
6.2.3.1 Responsabile del Servizio Generale	21
6.3 Assicurazione qualità	22
6.3.1 Piano di Qualità	22
7. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	25
7.1 Verifiche ispettive	25
8. COLLAUDI	27
9. REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO	28
10. ALLEGATI	29

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di licenze d'uso dei programmi software Microsoft Office 2007 Standard, Microsoft Office 2007 Professional Plus, Microsoft Office 2007 Enterprise, di Microsoft Software Assurance dei relativi programmi software, dei CD-Rom di installazione, dei Manuali d'uso 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 abbia aderito 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;
- **“Programmi Software”** si intendono le licenze d'uso, relative ai prodotti software Microsoft Office 2007 Standard, Microsoft Office 2007 Professional Plus e Microsoft Office 2007 Enterprise aggiornati all'ultima versione disponibile sul mercato alla data di presentazione dell'offerta, ovvero alla data di evasione dell'Ordinativo di Fornitura;
- **“Software Assurance”** si intende la manutenzione evolutiva ossia il diritto al continuo aggiornamento dei Programmi Software (Microsoft Office 2007 Standard, Microsoft Office 2007 Professional Plus, Microsoft Office 2007 Enterprise);
- **“CD-ROM”** si intende il/i CD-ROM relativo/i all'installazione del prodotto software Microsoft Office 2007 Standard, Microsoft Office 2007 Professional Plus, Microsoft Office 2007 Enterprise, il CD-ROM di installazione di Office 2003 Standard e Office 2003 Professional 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;
- **“Manuale d'Uso”** si intende il/i manuale/i in formato cartaceo del prodotto software, Microsoft Office 2007 Professional Plus, Office 2003 Standard e Office 2003 Professional 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.

L'oggetto e le modalità della fornitura sono riportate 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

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° 60.000** (sessantamila) programmi software in licenza d'uso non esclusiva, trasferibile, a tempo indeterminato, scelti dalle Amministrazioni tra i seguenti programmi Microsoft:
 - *Office 2007 Standard;*
 - *Office 2007 Professional Plus;*
 - *Office 2007 Enterprise;*
- **n° 1.000** (mille) Software Assurance riferita ai seguenti programmi Software:
 - *Microsoft Office 2007 Standard;*
 - *Microsoft Office 2007 Professional Plus;*
 - *Microsoft Office 2007 Enterprise.*
- **n° 12.000** (dodicimila) tra i seguenti prodotti software:
 - *Cd-Rom di installazione Office 2007 Standard;*
 - *Cd-Rom di installazione Office 2007 Professional Plus;*
 - *Cd-Rom di installazione Office 2007 Enterprise;*
 - *Cd-Rom di installazione Office 2003 Standard;*
 - *Cd-Rom di installazione Office 2003 Professional;*
 - *Manuale d'uso Office 2007 Professional Plus;*
 - *Manuale d'uso Office 2003 Standard;*
 - *Manuale d'uso Office 2003 Professional.*

Tali quantitativi massimi si riferiscono alla durata della Convenzione, ovvero n. 12 (dodici) mesi decorrenti dalla attivazione della medesima.

3.2 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei volumi massimi definiti nel paragrafo 3.1 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) mesi** a decorrere dalla Data di Accettazione.

4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE

4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI SOFTWARE

Oggetto della fornitura sono:

- i Programmi Software di produttività individuale Microsoft Office 2007 Standard, Microsoft Office 2007 Professional Plus, Microsoft Office 2007 Enterprise; Peraltro, di tali programmi software dovrà essere fornita l'ultima versione disponibile alla data di consegna del programma medesimo, nella edizione che includa tutte le funzioni rilasciate ufficialmente dal Produttore;
- la manutenzione evolutiva Microsoft Software Assurance, ossia il diritto al continuo aggiornamento dei prodotti alle ultime versioni rilasciate durante il periodo di validità del contratto;
- i Prodotti Software ossia cd-rom di installazione e manuali d'uso; Dovrà essere peraltro effettivamente fornita l'ultima versione disponibile alla data di consegna del prodotto, nella edizione che includa, 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 deve essere relativa all'ultima versione disponibile sul mercato.

In corso di fornitura, un Programma Software o 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.

Il Prodotto dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Le Licenze software, i relativi Cd-Rom ed i Manuali oggetto della fornitura, dovranno essere in lingua italiana.

Nei limiti dei quantitativi massimi stabiliti, ciascuna Amministrazione Contraente potrà ordinare la Licenza software con, eventualmente, il Supporto informatico e/o il Manuale.

Gli ordini potranno essere relativi anche ad una singola Licenza software, mentre il numero dei Cd-Rom e/o dei Manuali non potrà eccedere il numero di Licenze software contenute nello stesso Ordinativo di Fornitura.

4.1.2 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 quale è stata acquistata una licenza d'uso, all'ultima versione disponibile.

La SA può essere acquistata in Convenzione contestualmente all'acquisto della licenza del prodotto cui si riferisce (indicata nel listino con il codice Lic/SA), o in alternativa è possibile acquistare il solo codice SA previsto in Convenzione esclusivamente per licenze con copertura Software Assurance entro 90 giorni dalla scadenza della Software Assurance stessa, che viene rinnovata all'interno di un nuovo o già esistente contratto Government Open License.

4.2 LISTINO MICROSOFT DI RIFERIMENTO

Nel formulare l'offerta economica, il fornitore dovrà indicare **un'unica percentuale di sconto non inferiore al 10%**, da applicarsi ai seguenti Listini:

Listino Microsoft Government Open License (GOL) in vigore al 1° Febbraio 2007

Licenza d'Uso Office Professional Plus 2007 (<i>OLP NL GOVT</i>)	79P-01483	€401,10
Licenza d'Uso e SA Office Professional Plus 2007 (<i>Office Professional Plus Italian Lic/SA Pack OLP NL GOVT</i>)	269-08812	€634,10
Software Assurance per licenza Office Professional Plus 2007	269-08814	€232,60

Consip S.p.A.

*Gara telematica per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Office,
CD Rom e manuali d'uso, per le Pubbliche Amministrazioni*

<i>(Office Professional Plus Italian SA OLP NL GOVT)</i>		
Licenza d'Uso Office 2007 Standard <i>(OLP NL GOVT)</i>	021-07960	€309,60
Licenza d'Uso e SA Office 2007 Standard <i>(Office Lic/SA Pack OLP NL GOVT)</i>	021-07160	€488,70
Software Assurance per licenza Office 2007 Standard <i>(Office SA OLP NL GOVT)</i>	021-07161	€179,60
Office Enterprise 2007 <i>(OLP NL GOVT)</i>	76J-00140	€489,90
Licenza d'Uso e SA Office Enterprise 2007 <i>(Office Enterprise Lic/SA Pack OLP NL GOVT)</i>	76J-01376	€774,30
Software Assurance per licenza Office Enterprise 2007 <i>(Office Enterprise SA OLP NL GOVT)</i>	76J-00546	€284,20

Listino Microsoft Disk & Doc in vigore al 1° Febbraio 2007

Office 2007 Win32 Italian Disk Kit MVL CD	021-08237	€26,10
Office Professional Plus 2007 Win32 Italian Disk Kit MVL CD	79P-00003	€26,10
Office Pro 2007 Win32 Italian DocKit for Pro, ProPlus and SB	269-10629	€26,10
Office Enterprise 2007 Win32 Italian Disk Kit MVL DVD	76J-01606	€26,10
Office 2003 Win32 Italian Disk Kit MVL CD	021-06752	€26,10
Office Pro 2003 Win32 Italian Disk Kit MVL CD	269-07412	€26,10
Office 2003 Pro Win32 Italian DocKit	269-06972	€26,10
Office 2003 Win32 Italian DocKit	021-06839	€26,10

Listino Microsoft Open Education fascia B in vigore al 1° Febbraio 2007

Licenza d'Uso Office 2007 Standard Education B <i>(Office 2007 Italian OLP B AE EMEA Only)</i>	021-07896	€62,96
Licenza d'Uso e SA Office 2007 Standard Education B <i>(Office Italian Lic/SA Pack OLP B AE EMEA Only)</i>	021-05310	€99,62
Software Assurance per licenza Office Standard <i>(Office Italian SA OLP B AE EMEA Only)</i>	021-05601	€36,66

Consip S.p.A.

*Gara telematica per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Office,
CD Rom e manuali d'uso, per le Pubbliche Amministrazioni*

Licenza d'Uso Office Professional Plus 2007 (Office Professional Plus OLP B AE EMEA Only)	79P-00335	€81,80
Licenza d'Uso e SA Office Professional Plus 2007 (Office Professional Plus Italian Lic/SA Pack OLP B AE EMEA Only)	269-05580	€129,33
Software Assurance per licenza Office Professional Plus 2007 (Office Professional Plus Italian SA OLP B AE EMEA Only)	269-05825	€47,52
Licenza d'Uso Office Enterprise 2007 (Office Enterprise 2007 Italian OLP B AE EMEA Only)	76J-00265	€99,96
Licenza d'Uso e SA Office Enterprise 2007 (Office Enterprise Italian Lic/SA Pack OLP B AE EMEA Only)	76J-01395	€158,01
Software Assurance per licenza Office Enterprise 2007 (Office Enterprise Italian SA OLP B AE EMEA Only)	76J-00435	€58,05

Scuole di ogni ordine e grado, pubbliche o private riconosciute dal Ministero dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università; Uffici Scolastici Regionali, Centri di Servizi Amministrativi – CSA (già Uffici Scolastici Provinciali); Università, statali o Università non statali legalmente riconosciute; Ministero dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università ed agenzie controllate; Enti no-profit, non scolastici e/o non appartenenti alla pubblica amministrazione che svolgono attività di insegnamento a tempo pieno. Gli Ospedali, gli Enti del Sistema Sanitario e i Laboratori di Ricerca, se interamente posseduti e gestiti da un'istituzione didattica, come definita precedentemente. “Interamente posseduti e gestiti” significa che l'istituzione didattica è l'unica proprietaria dell'ospedale, dell'ente del sistema sanitario o del laboratorio di ricerca e che solamente l'istituzione didattica esercita il controllo giornaliero delle attività svolte dagli stessi; Enti di formazione pubblici che erogano Corsi di Formazione Professionale, diurni o serali, ai sensi della Legge n. 845/1978; Biblioteche e Musei Pubblici; Organizzazione filantropica, ossia un'organizzazione che opera non a scopo di lucro e il cui fine sia i) l'aiuto ai poveri ii) la promozione dell'istruzione iii) promozione del benessere sociale e della comunità iv) la promozione della cultura o v) il miglioramento dell'ambiente naturale.

Inoltre, i requisiti dell'Ente devono risultare per legge, provvedimento amministrativo, statuto ovvero da altra idonea documentazione che sarà valutata in via discrezionale da Microsoft.

L'elenco completo è inoltre disponibile sul sito della Microsoft al seguente indirizzo:
<http://www.microsoft.com/italy/licenze/education/utenti.mspx>.

Per le Amministrazioni non rientranti nelle predette categorie, verrà applicato, ai fini contrattuali, il Listino Government Open License (GOL).

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi descritti nel presente capitolo 5 sono prestati a seguito della fornitura di Programmi Microsoft.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto dei Programmi Microsoft.

5.1 SERVIZIO DI CONSEGNA

L'attività si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto e consegna.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito numero telefonico ed uno di fax (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) dedicati per la gestione di tutti i servizi oggetto della Convenzione e che funzioni da centro di ricezione degli ordinativi di fornitura.

Il Fornitore entro n. 24 (ventiquattro) ore decorrenti dalla "Data Ordine" 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*, in modo tale che lo stesso possa accettare e visualizzare elettronicamente la licenza oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. 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.

La consegna dei Prodotti Microsoft, CD-ROM e/o Manuali d'uso, oggetto di ciascuna singola fornitura dovrà avvenire entro il termine perentorio di n. 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla "Data ordine".

Tuttavia, dal momento dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura, il Committente, nel termine di n. 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.

Per ogni consegna dei Prodotti Microsoft dovrà essere redatto un apposito verbale di

consegna, sottoscritto da un incaricato del Committente e da un incaricato del Fornitore nel quale dovranno essere registrati la “Data ordine”, e cioè la data di invio dell’ordinativo di fornitura, quella di consegna, il numero ordine, il numero dei Prodotti Software oggetto del verbale, il numero dei Prodotti e Programmi Software oggetto dell’Ordinativo di Fornitura; in alternativa al predetto verbale, il Fornitore potrà utilizzare il Documento di Trasporto purché in esso siano riportati tutti i predetti dati.

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 apposito 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:

- 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 ordini in corso 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. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

La percentuale di chiamate perse 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 di componenti di prodotto nel caso di difetti inerenti il supporto CD-ROM o la documentazione cartacea ad esso allegata; 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 RECLAMI ON-LINE

Sul sito www.acquistinretepa.it sarà disponibile un’apposita sezione destinata alla gestione dei Reclami on-line; tale sezione è destinata a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo, ciascuno per la propria competenza:

- Punti Ordinanti;
- Fornitori;
- Consip S.p.A.

All’atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore aggiudicatario il Nome Utente e la Password di accesso ed identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente, che conterrà nel dettaglio le modalità per l’utilizzo dell’applicazione, sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

Il Fornitore aggiudicatario della Convenzione avrà l’obbligo di rispondere a eventuali reclami inviati dalla P.A., nei tempi di seguito indicati.

Oltre a quanto più dettagliatamente descritto nel Manuale Utente, le modalità di gestione dei reclami on-line saranno le seguenti:

1. Il Fornitore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale www.acquistinretepa.it, si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.
2. I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando il Fornitore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.
3. La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro n. 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica.

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 provvisoria, dovrà mettere a disposizione:

- un'immagine del prodotto base in formato GIF o JPEG, con risoluzione di 300 x 300 punti, su sfondo bianco;
- descrizione delle funzionalità del prodotto e di ogni singola opzione e 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 dalla Consip S.p.A. all'atto della stipula della Convenzione.

Il Fornitore dovrà inoltre rendere noti nel termine di 15 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione provvisoria:

- 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. e relativi sottoparagrafi) per il Responsabile del Servizio Generale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;
- 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 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 dovrà predisporre, nel termine di **15 (quindici) giorni** naturali e consecutivi dalla stipula della Convenzione 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

La reportistica riguardante la Convenzione dovrà essere strutturata come di seguito descritto:

- Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati ai fini di rendicontazione e monitoraggio;
- 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.

6.2.3. 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 nel successivo paragrafo 6.2.3.1.

Per la persona rappresentante il ruolo suddetto, in sede di offerta tecnica il Fornitore dovrà rendere notei 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), i recapiti telefonici, incluso telefono cellulare e l'indirizzo di posta elettronica.

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.

6.2.3.1. Responsabile del Servizio Generale

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 5.4 "Reclami on-line".

6.3. 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 6.3.1.

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.

6.3.1 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) 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 le norme EN 45004 – 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	51.700,00

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 del verbale di consegna (di cui al precedente paragrafo 5.1), tutti i prodotti forniti verranno sottoposte 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.

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 di licenze d'uso di 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, cd-rom e manuali	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
Gestione operativa call center	Codice licenza, cd-rom e manuali	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa call center	Codice licenza, cd-rom e manuali	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute
Gestione reclami on-line	Codice licenza, cd-rom e manuali	Efficienza	Efficienza temporale	TRROL	Tempestività di risposta ai reclami on-line
Reportistica	Codice licenza, cd-rom e manuali	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