

CAPITOLATO TECNICO

PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000

QUARTA EDIZIONE

ID 1752

ALLEGATO 5

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

INDICE	2
1 PREMESSA	4
1.1 Sintesi della Fornitura disciplinata dal Capitolato Tecnico	4
1.2 Sintesi del contenuto del Capitolato Tecnico	4
1.3 Definizioni e Glossario del Capitolato Tecnico.....	4
2 CONTESTO	7
3 OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1 Licenze d'uso Microsoft EA	8
3.1.1 <i>Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi</i> 13	
3.1.2 <i>Listini delle Licenze Microsoft EA e aggiornamenti per la</i> <i>Convenzione Microsoft EA</i>	13
4 MASSIMALI E DURATA	15
4.1 Importo Globale Massimo	15
4.1.1 <i>Forniture Iniziale e Forniture Successive</i>	15
4.2 Durata della Convenzione.....	15
4.3 Durata e termine del singolo contratto attuativo	15
5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	16
5.1 Servizio di consegna	16
5.1.1 <i>Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA</i>	16
5.1.2 <i>Consegna degli aggiornamenti relativi alla Software Assurance</i> ..	17
5.2 Tempi di consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA	17
5.3 Servizi di Assistenza.....	19
5.3.1 <i>Descrizione e requisiti del Customer Care</i>	19
5.3.2 <i>Gestione delle richieste di intervento</i>	20
5.3.3 <i>Apertura della chiamata via telefono</i>	20
5.3.4 <i>Apertura della chiamata via e-mail</i>	20
5.3.5 <i>Chiusura della chiamata</i>	20
5.4 Garanzia del software Microsoft.....	20
5.5 Referenti delle Amministrazioni Contraenti	21
6 VANTAGGI DELLA SOFTWARE ASSURANCE (SA) E LIVELLI DI SERVIZIO DEL SUPPORTO MICROSOFT	22
7 SLA DELLE LICENZE ONLINE MICROSOFT	25
8 MODALITA' DI ESECUZIONE	26
8.1 Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it	26

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 2 di 34



8.2	Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA.....	26
8.3	Reportistica.....	26
8.4	Responsabile generale del Servizio.....	27
8.5	Assicurazione Qualità	28
8.6	Piano di Qualità.....	28
9	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	29
9.1	Verifiche Ispettive.....	29
10	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	31
10.1	Licenze Microsoft EA.....	31
10.1.1	<i>Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software</i> 31	
10.1.2	<i>Per tutte le Verifiche di conformità della fornitura di Licenze</i> <i>Microsoft EA</i>	<i>32</i>
11	REQUISITI DI QUALITA'	33
12	APPENDICI	34



1 PREMESSA

1.1 Sintesi della Fornitura disciplinata dal Capitolato Tecnico

Il presente documento, suddiviso in dodici capitoli, disciplina per la Pubblica Amministrazione gli aspetti della fornitura di Licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement (Licenze d'uso Microsoft EA), relative al software proprietario del produttore Microsoft.

Sono disciplinati anche i servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

1.2 Sintesi del contenuto del Capitolato Tecnico

Il presente Capitolato Tecnico, per ciascun paragrafo descrive:

- il contesto dell'iniziativa relativa alla fornitura disciplinata - par. 2;
- l'oggetto e la descrizione delle forniture - par. 3;
- i massimali, la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi - par. 4;
- le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura - par. 5;
- i livelli di servizio richiesti - par. 6 e 7;
- le modalità di esecuzione della fornitura - par. 8;
- le attività di monitoraggio delle forniture - par. 9;
- le modalità e gli strumenti per l'esecuzione delle verifiche di conformità - par. 10;
- i requisiti di qualità, e lista delle appendici - par. 11 - 12.

1.3 Definizioni e Glossario del Capitolato Tecnico

Di seguito si elencano le principali definizioni, limitate e applicate al contesto delle forniture in oggetto:

“Fornitore”: l'operatore economico aggiudicatario della gara;

“Microsoft”: si intende la Società detentrici del copyright sul software oggetto del presente Capitolato e la persona giuridica Microsoft produttore delle Licenze d'uso Microsoft EA;

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

“Consociata Iscritta”: per la presente Convenzione deve intendersi, anche in deroga a quanto previsto nell'Appendice A del Capitolato tecnico e nei documenti Microsoft in genere, le Amministrazioni o Enti come definite/i all'articolo 1, comma 1, lett. a), delle Condizioni Generali;

“Data di attivazione”: data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;



“Data Ordine”: la data di ricezione dell’Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell’omonimo campo del database degli ordinativi sul sito www.acquistinretepa.it per la Convenzione in esame;

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

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

“Licenza d’uso on-premises” (Licenza d’uso in locale): s’intende licenza a tempo indeterminato (Licenza d’uso in acquisto) o a tempo determinato (Licenza d’uso in locazione) ad installare, scaricare, accedere e ad utilizzare un prodotto presso l’infrastruttura informatica dell’Amministrazione Contraente (interna/inhouse o esterna/outsourcing);

“Licenza d’uso Online”: è la Licenza che consente alle Amministrazioni la fruizione diretta, via internet, delle funzioni informatiche tecnologiche e/o applicative disponibili da uno o più prodotti software della Microsoft, costantemente aggiornati nel corso della validità contrattuale.

“VLSC”: Volume Licensing Service Center, sito della Microsoft (<https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx>) per l’accesso alle licenze e al software Microsoft in licenza d’uso;

“Licenza d’uso Microsoft EA”: sono le licenze d’uso dell’offerta Microsoft EA, del tipo:

- i) licenza d’uso on-premises a tempo indeterminato (in acquisto):
 - relativa allo specifico prodotto software e alla software assurance del medesimo specifico prodotto software o,
 - relativa alla sola software assurance del medesimo specifico prodotto software;
- ii) licenze d’uso Subscription on-premises a tempo determinato (licenza in locazione) relative allo specifico prodotto software ed alla software assurance del medesimo specifico prodotto, per tutto il periodo di locazione;
- iii) licenze d’uso Subscription Online: sono le licenze a tempo determinato relative a prodotti software di tipo Online le cui funzionalità sono costantemente aggiornate e fruite dall’Amministrazione Contraente via internet;

“Licenze d’uso Microsoft EA – Gruppo 1”: sono le licenze d’uso dell’offerta Microsoft EA, prevalentemente di tipo on line, appartenenti alle famiglie dei relativi prodotti software Microsoft, indicate al par. 3 - Oggetto e descrizione della fornitura; la lista delle famiglie del Gruppo 1 può variare nel corso della durata della convenzione.

“Licenze d’uso Microsoft EA – Gruppo 2”: sono le licenze d’uso dell’offerta Microsoft EA, prevalentemente di tipo on-premises, appartenenti alle famiglie dei relativi prodotti software Microsoft, indicate al par. 3, Oggetto e descrizione della fornitura; la lista delle famiglie del Gruppo 2 può variare nel corso della durata della convenzione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento della fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell’art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752



“Licenze d’uso Microsoft EA – Gruppo Az”: sono le licenze d’uso dell’offerta Microsoft EA di tipo on line appartenenti delle famiglie di prodotti software Microsoft Azure, indicate al par. 3 - Oggetto e descrizione della fornitura; La lista della famiglia del Gruppo Az può variare nel corso della durata della convenzione.

“EA”: Enterprise Agreement Microsoft, offerta d’acquisizione (programma) che propone, tra l’altro, la fornitura per un minimo di 250 licenze d’uso (ad esempio, di almeno uno dei componenti della piattaforma del software desktop (Sistema Operativo Windows per PC, Office, Client Acces License Suite (CAL Suite) e di tutto il restante software prodotto dalla Microsoft;

“GOL”: Government Open License Microsoft offerta d’acquisizione (programma) proposto alle Pubbliche Amministrazioni per la fornitura di licenze d’uso relative a tutto il software prodotto della Microsoft, oggetto della Convenzione “Licenze d’Uso Microsoft Government Open License”;

“software assurance”: è la denominazione commerciale assegnata dalla Microsoft all’offerta costituita dall’aggiornamento evolutivo di uno specifico prodotto software reso dalla stessa Microsoft immediatamente fruibile dall’acquirente e da un insieme di vantaggi e servizi informatici correlati al prodotto software – detti Vantaggi della software assurance;

“aggiornamento evolutivo (upgrade)”: è l’aggiornamento alla nuova versione di un prodotto software che aggiunge nuove funzionalità (le correzioni dei difetti presenti nei prodotti software già rilasciati in commercio non costituiscono nuove funzionalità);

“Software Assurance”: nell’ambito della software assurance è la licenza d’uso relativa al software di upgrade ed ai Vantaggi;

Prodotto: sono tutte le Licenza d’uso Microsoft EA così come indicate al paragrafo 3) Oggetto e descrizione della fornitura e suoi successivi aggiornamenti;

prodotto software: indica tutti i pacchetti software della Microsoft relativi alle Licenze d’uso Microsoft EA così come indicate al paragrafo 3) Oggetto e descrizione della fornitura e suoi successivi aggiornamenti;

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

Altre definizioni: si veda anche l’Appendice 5 del Capitolato Tecnico, recante “Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell’EA della Microsoft”.



2 CONTESTO

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

Con il D.M. 24 febbraio 2000, l'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 e il D.M. 2 maggio 2001, a Consip S.p.A. viene conferito l'incarico di stipulare convenzioni per l'acquisto di beni e servizi per conto del Ministero e delle altre amministrazioni.

Per la fornitura in oggetto le Amministrazioni operano la scelta secondo:

- quanto disposto dall'art. 68 del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) avente ad oggetto l'analisi comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato: i) software appositamente sviluppato; ii) riutilizzo di software o parti di esso; iii) software libero o a codice sorgente aperto; iv) software fruibile in modalità computing; v) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso; vi) software combinazione delle precedenti soluzioni;
- principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.

Le Amministrazioni aderiranno alla Convenzione relativa alla fornitura di Licenze Microsoft EA qualora, dalla valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico, risulti:

- motivata l'impossibilità di accedere a soluzioni già disponibili all'interno dell'Amministrazione medesima, o a software liberi o a codici sorgente aperti, adeguati alle esigenze da soddisfare;
- motivata la scelta di acquistare Prodotti del licensing Microsoft EA di tipo on-premises e/o di tipo Online;
- che detto acquisto di Prodotti del licensing Microsoft EA, anche in composizione di licensing on-premises e online, sia economicamente più conveniente tra i differenti modelli di commercializzazione delle licenze d'uso Microsoft.



3 OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Licenze d'uso Microsoft EA

Le Licenze d'uso Microsoft EA oggetto della presente fornitura sono relative alle piattaforme software Microsoft di interesse per la PA, denominate commercialmente:

Sistemi Operativi, di sicurezza e System Management, Azure, CRM, Exchange, Office, Office 365 e altro software di produttività individuale, Intune, Yammer e altri Social Business, Bing Maps, Collaboration, SQL e Business Intelligence e Content Management, Development Application Platforms, System Management, Geomapping, Data Analysis.

Tutti i prodotti software delle piattaforme Microsoft sono raggruppati nei gruppi di famiglie "Gruppo 1", "Gruppo 2" e "Gruppo Azure". Di seguito sono riportate le liste delle denominazioni delle famiglie delle licenze d'uso Microsoft EA suddivise per "Gruppo 1", "Gruppo 2" e "Gruppo Azure", relative ai prodotti software Microsoft oggetto della fornitura:

Lista Prodotti del "Gruppo 1"	Lista Prodotti del "Gruppo 2"	Lista Prodotti del "Gruppo Azure"
Office Standard	Dynamics CRMOL-Field Service Addon	App Services
Project	Dynamics CRMOL-Portal Page Views	Azure Active Directory Prem
Visual Studio Team Foundation Svr	Dynamics AX Retail Scale Unit	Azure Monetary Commitment
Visual Studio Team Fndation Svr CAL	Office 365 ProPlus	Azure Mobile Services
SQL Server Standard Edition	EO Arch for Exch Online	Azure Site Recovery
Office Professional Plus	Dynamics Marketing Enhanced Suprt	Azure Active Directory Basic
Exchange Server – Standard	Dynamics Marketing Prof Dir Suprt	Azure RemoteApp Plan
SQL CAL	Exchange Online Protection	Azure Compute
Exchange Server – Enterprise	Office 365 Plan E4 Cloud Add-On	Azure Storage
Dynamics CRM Essential CAL	Office 365 Plan E1 Cloud Add-On	Azure Platform Data Transfr
Dynamics CRM Basic Add CAL	Office 365 Plan E3 w/o Pro+ CldAdOn	Azure Rights Management Svc Prem
MSDN Platforms	Office 365 Plan E4 w/o Pro+ CldAdOn	Azure Identity
SfB Server	Office 365 Extra File Storage	Azure Support
Win Rmt Dsktp Svcs CAL	VDA Per User USL	
Win Rmt Dsktp Svcs Ext Conn	Yammer Enterprise	
Skype for Business	Office 365 Plan E4 From SA	
Enterprise CAL	Office 365 Plan E1 From SA	
SharePoint Enterprise CAL	Exchange Online Kiosk	
Visual Studio Pro w/MSDN	Office 365 Plan E4	
SfB Server Ent CAL	Enterprise Cloud Suite Add On	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 8 di 34



SQL Svr Enterprise Core	Office 365 Plan E3 Cloud Add-On
SQL Svr Standard Core	Enterprise Cloud Suite From SA
SQL Server Enterprise Edition	Enterprise Mobility Suite Full
Office Audit and Control Management	Win Ent SA Per User Add On
Professional Desktop	Enterprise Cloud Suite
Enterprise Desktop	Office 365 Plan E3 From SA
BizTalk Server Standard	Enterprise Mobility Suite From SA
Visio Standard	Win Ent SA Per User From SA USL
Visio Professional	Win Ent SA Per User USL
BizTalk Server Enterprise	Office 365 Plan E3
Core Infrastructure Svr Ste Datactr	Enterprise Mobility Suite
Dynamics AX ENTERPRISE	Dynamics Marketing Enterprise
Dynamics AX FUNCTIONAL	Operations Management Suite
Dynamics AX SELF SERVE	Parature Enterprise
Dynamics AX SERVER	Parature Additional Departments
Dynamics AX TASK	Parature Additional Records
Dynamics AX Store Server	Parature Additional File Storage
Dynamics AX Core Server	Parature Additional Page Views
SharePoint Server	Parature Enhanced Support
Project Server CAL	Parature Pro Direct Support
Project Server	Office 365 ProPlus From SA
Project Professional	Dynamics CRM Online Professionl
BizTalk Server Branch	Dynamics Marketing Sales Collab
Dynamics AX ENTERPRISE ADD	Dynamics CRM Online Enhanced Suprt
Dynamics AX FUNCTIONAL ADD	Dynamics CRM Online Prof Dir Suprt
Dynamics AX TASK ADD	Translator API
WIN ENT	Social Engagement Enterprise
Visual Studio Test Pro w/MSDN	Social Engagement Professional
Sys Ctr Clt Mgmt Suite	Social Engagement Posts
Visual Studio Enterprise w/MSDN	Social Engagement Enh Sup
Dynamics CRM Svr	Social Engagement Prof Dir Sup
Advanced Threat Analytics CltMgtLic	Dynamics CRM Online Essential
Identity Manager - CAL	Dynamics CRM Online Basic
Windows Server Datacenter	Dynamics CRM Online Enterprise
Windows Server Standard	Office 365 Plan E1
Exchange Enterprise CAL	Visual Studio Online Basic
Identity Manager External Connector	Visual Studio Online Advanced
Dynamics CRM Workgroup Svr	SfB PSTN Conferencing
Dynamics CRM Professional Add	SfB PSTN Calling International

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752



CAL	
Dynamics CRM Basic CAL	SfB PSTN Calling Domestic
Windows Svr ExtnConn	Exch Online Arch for Exch Server
Business Intelligence Appliance	Visual Studio Online Build
Sys Ctr Datacenter	Visual Studio Online Load Testing
Windows Rights Mgmt Services CAL	Dynamics Marketing Storage
Windows Rights Mgt Svcs ExtnConn	Dynamics Marketing Email Msg
Sys Ctr Standard	Dynamics CRM Online Non-Prod Inst
Core CALClient Access License	Dynamics CRM Online Storage
R Server	Dynamics CRM Online Prod Inst
SfB Server Plus CAL	Office 365 Plan E5 w/o PSTN
Core Infrastructure Svr Ste Std	Office 365 Plan E5 w/o PSTN from SA
Dynamics CRM Professional CAL	Office 365 Plan E5 w/o PSTN CldAdOn
Bing Maps Asset Mgmt for Windows	Dynamics Employee Self Svc
Bing Maps Enterprise Platform	Dynamics AX_Task
Bing Maps Internal Website	Dynamics AX_Self Serve
Bing Maps Known User	Dynamics AX_Enterprise
Bing Maps Light Known User	Dynamics AX Device
Bing Maps Public Website	Dynamics AX Additional Storage
Cloud App Security	Dynamics AX SndbxT5:Prm Prfmce Tstg
Core CAL Bridge for Office 365	Dynamics AX SndbxT1:DvlpTest Inst
CoreCal Bridge for EMS	Dynamics AX SndbxT2:Std Acptnc Tstg
CoreCal Bridge for EMS From SA	Dynamics AX SndbxT3:Prm Acptnc Tstg
CoreCAL Bridge for Office365 FromSA	Dynamics AX SndbxT4:Std Prfmce Tstg
Desktop Optimization Pack for SA	Dynamics AX Pro Direct Support
Dynamics AX Core Server	
Dynamics AX ENTERPRISE	
Dynamics AX ENTERPRISE ADD	
Dynamics AX FUNCTIONAL	
Dynamics AX FUNCTIONAL ADD	
Dynamics AX SELF SERVE	
Dynamics AX SERVER	
Dynamics AX Store Server	
Dynamics AX TASK	
Dynamics AX TASK ADD	
ECAL Bridge for EMS	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752



ECAL Bridge for EMS From SA
ECAL Bridge for Office 365
ECAL Bridge for Office 365 From SA
Exchange Online Plan 1
Exchange Online Plan 1 Cloud Add-On
Exchange Online Plan 2
Intune USL
Intune USL Add On
MS Learning Solutions eRef
MultiFactor Authentication
O365 Advanced eDisc add on
O365 Advanced Security Management
O365 Customer Lockbox add-on
O365 Delve Analytics add-on
Office 365 Exchange ATP
Office 365 Plan K1
OneDrive for Business Plan 1
OneDrive for Business Plan 2
Power BI Pro
Proj Onl w Proj Pro O365 Cld Add-on
Proj Online w Proj Pro O365
Proj Online w Proj Pro O365 From SA
Proj Pro for Office 365 Cld Add-on
Project Lite
Project Online
Project Online Cloud Add-on
Project Pro for Office 365
Project Pro for Office 365 From SA
SfB Cloud PBX add-on
SfB Online Plan 1
SfB Online Plan 1 Cloud Add-On
SfB Online Plan 2
SfB Plus CAL add-on
SharePoint Online Plan 1
SharePoint Online Plan 1 Cld Add-On
SharePoint Online Plan 2
VDA
VDI Suite w/MDOP
VDI Suite w/o MDOP

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 11 di 34



Visio Pro for O365 From SA
Visio Pro for Office 365
Visio Pro for Office 365 Cld Add-on
Win Rmt Dsktp Svcs CAL

Le famiglie dei tre Gruppi sopra rappresentate, i prodotti software di appartenenza e le relative licenze d'uso Microsoft EA, sono mensilmente aggiornati.

Tutte le licenze d'uso Microsoft EA di interesse per la PA, oggetto della fornitura, sono riportate nei tre Listini di Riferimento: i) "Licenze d'uso Microsoft EA – Gruppo 1 per l'Utente Finale, Fascia D" ii) "Licenze d'uso Microsoft EA – Gruppo 2 per l'Utente Finale, Fascia D" e iii) "Licenze d'uso Microsoft EA – Gruppo Azure per l'Utente Finale, Fascia D" di cui rispettivamente all'Appendice 4-1, all'Appendice 4-2 e all'Appendice 4-Az del presente Capitolato Tecnico.

I listini dei tre Gruppi riportano per ciascun prodotto le denominazioni della famiglia software e del Gruppo di appartenenza.

L'unione del contenuto dei tre listini di cui agli Appendici 4-1, 4-2 e 4-Az del presente Capitolato Tecnico costituisce il Listino di Riferimento delle "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", di cui all'Appendice 4 del Capitolato Tecnico.

Il Listino di Riferimento delle "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", di cui all'Appendice 4 del Capitolato Tecnico è mensilmente aggiornato.

Con riferimento ai prodotti software previsti nel Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", (Appendice 4 del Capitolato tecnico), le modalità d'uso, le condizioni e le limitazioni, , sono indicate nei documenti "Condizioni relative ai Prodotti" e "Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online" (presenti sul sito web della Microsoft come più avanti specificato). Rispetto alle suddette condizioni/limitazioni, prevalgono le condizioni e limitazioni indicate all'Appendice 5 del Capitolato Tecnico, recante "Struttura del listino e principali clausole commerciali dell'EA Microsoft".

Il documento "Condizioni relative ai Prodotti" sopra riportato è pubblicato e aggiornato sul sito Microsoft- nell'ambito della regione "EMEA", settore commerciale "Public Sector", tipo di documento "PUR/Product Terms" - alla pagina web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, con il seguente nome del relativo file "MicrosoftProductTerms(WW)(Italian)(meseanno di pubblicazione)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

Il documento "Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online" sopra riportato è pubblicato e aggiornato sul sito Microsoft - nell'ambito della regione "EMEA", settore commerciale "Public Sector", tipo di documento "Online Services PUR/Terms" - alla pagina web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, con il seguente nome del relativo file "MicrosoftOnlineServicesTerms(Italian)(meseanno di pubblicazione)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 12 di 34



Ogni software il licenza d'uso online e le rispettive funzionalità erogate dovranno essere conformi a quanto previsto nella documentazione Microsoft (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software).

L'oggetto della fornitura comprende anche i servizi e "Vantaggi" relativi alla Software Assurance, il Supporto Tecnico Microsoft, i servizi connessi e relativi livelli di servizio, di cui ai par. 5, 6 e 7.

3.1.1 Clausole contrattuali per le forniture dei singoli contratti attuativi

La descrizione della struttura del Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", nonché le clausole che disciplinano le forniture di Licenze d'uso Microsoft EA di tutti i singoli contratti attuativi sono riportate nell'Appendice 5 – "Struttura listino e principali clausole commerciali dell'Enterprise Agreement" e nella Appendice A – "Restrizioni e Diritti di utilizzo Aggiuntivi" del Capitolato Tecnico (documento Microsoft).

In caso di contrasto, l'Appendice 5 prevale sull'Appendice A.

Di seguito si riportano le principali clausole contrattuali da applicare ai singoli contratti attuativi:

- **la Fornitura Iniziale** (così come descritta nell'Appendice 5) **può essere composta sino a 3 (tre) differenti gruppi (Profili Enterprise) di Prodotti della piattaforma desktop (Prodotti Enterprise, come definiti all'Appendice 5);**
- **ciascun Profilo Enterprise è assegnato ad un numero di utenti o dispositivi predeterminato;**
- **tutti i Prodotti Enterprise appartenenti allo stesso Profilo Desktop devono essere acquisiti in quantità eguale, pari al numero di utenti o dispositivi assegnato al Profilo stesso;**
- **la fornitura di ciascun Prodotto Enterprise può contenere Licenze d'uso Microsoft EA di natura "on-premises" o di natura "Subscription Online" o una combinazione numerica delle due;**
- **il quantitativo minimo ordinabile (QMO) della Fornitura Iniziale è di 250 Licenze d'uso Microsoft EA di Prodotti Enterprise;**

Nel periodo di durata del contratto attuativo, tutti i Prodotti oggetto della presente Convenzione possono essere forniti alla Pubblica Amministrazione nell'ambito di detti contratti solo ed esclusivamente con ordinativi immessi dal portale degli acquisti della PA (WWW.acquistinretepa.it), rimanendo esclusi gli ordini diretti sul sito VLSC o altro sito o portale di Microsoft..

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

Ad ogni aggiornamento del Listino di Riferimento "Licenze d'uso Microsoft EA per l'Utente Finale, Fascia D", i corrispettivi di Convenzione sono determinati applicando all'importo unitario relativo a ciascuna Licenza d'uso Microsoft EA lo sconto di aggiudicazione del Gruppo di appartenenza della Licenza stessa.

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

Il listino di Riferimento, di cui all'Appendice 4 del presente Capitolato Tecnico, così aggiornato ed adeguato costituisce il "Listino di Convenzione".

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 13 di 34



Il Listino di Convenzione è oggetto di aggiornamento nel corso della durata della Convenzione e sino alla chiusura di tutti i singoli contratti attuativi. L'aggiornamento della casa madre include l'inserimento e/o rimozione e/o variazione delle singole Licenze d'uso Microsoft EA e/o degli importi unitari delle singole Licenze d'uso Microsoft EA.

Il primo aggiornamento è relativo al mese di attivazione della Convenzione Microsoft EA. Si richiede al fornitore l'aggiornamento del listino di riferimento ogni mese successivo a quello di attivazione per l'intera durata della Convenzione. L'aggiornamento dei listini deve essere consegnata a Consip entro 14 giorni antecedenti il primo giorno del mese in aggiornamento nei formati elettronici "foglio di calcolo" e "PDF", e interamente firmati digitalmente, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

L'aggiornamento del listino include anche la comunicazione a Consip delle seguenti liste distinte, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione:

- a) "lista degli aggiornamenti", in termini di: *i)* nuovi codici prodotti, *ii)* codici prodotti rimossi, *iii)* codici prodotti di cui è variato solo il corrispettivo;
- b) "lista delle correlazioni", contenenti: *i)* le correlazioni tra codici prodotti nuovi e codici prodotti rimossi (sostituzione di codice prodotto o inclusione di un codice prodotto in uno o più codici prodotto o viceversa) e le analisi dei corrispettivi dei prodotti in correlazione, *ii)* i nuovi codici prodotti privi di correlazione, perchè relativi a nuovi prodotti software (non di prodotti software oggetto di evoluzione tecnologica che sono invece in correlazione con codici prodotti che sostituiscono altri), *iii)* i codici prodotti rimossi privi di correlazione (prodotti software completamente ritirati dal mercato e non sostituiti o inclusi con altri codici prodotti nuovi o già esistenti);
- c) della lista "variazioni di corrispettivi" dei codici prodotto per cui è variato il solo prezzo;
- d) "lista degli aggiornamenti delle famiglie di Licenze d'uso Microsoft EA/prodotti software e Gruppo di appartenenza", in termini di: *i)* nuove famiglie e relativo Gruppo di appartenenza di ciascuna di esse, *ii)* famiglie rimosse e relativo Gruppo di appartenenza.

Qualora un mese non preveda alcun aggiornamento, si richiede, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione, di inviare la relativa comunicazione a Consip S.p.A..

Il successivo paragrafo 8.2 riporta la struttura dei listini per la Convenzione Microsoft EA.



4 MASSIMALI E DURATA

4.1 Importo Globale Massimo

L'appalto è in Lotto Unico per un Importo Globale Massimo di cui, e come meglio specificato, al par. 1.2 del disciplinare di gara.

4.1.1 Forniture Iniziale e Forniture Successive

L'Importo Globale Massimo è suddiviso in Importi Massimi di cui al par. 1.2 del disciplinare di gara.

4.2 Durata della Convenzione

La durata della Convenzione è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla "Data di Attivazione", così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata, con le modalità e a fronte del ricorso dei presupposti previsti nella Convenzione medesima, fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

4.3 Durata e termine del singolo contratto attuativo

Qualora l'Amministrazione Contraente stia rinnovando Software Assurance o le Licenze "Subscription" in base a uno o più contratti precedenti, la data di entrata in vigore sarà il giorno successivo alla scadenza del primo contratto. Negli altri casi la data di entrata in vigore sarà la Data di Consegna.

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



5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente paragrafo sono prestati a seguito della fornitura di Licenze d'uso Microsoft EA.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto delle Licenze d'uso Microsoft EA.

5.1 Servizio di consegna

5.1.1 Consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA

Le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione dovranno emettere un ordine per l'acquisto di un quantitativo minimo di Licenze d'uso Microsoft EA, così come descritto al precedente par. 3.1.1.

L'Amministrazione entro 2 (due) giorni lavorativi dall'invio dell'ordine, potrà revocarlo; spirato il predetto termine l'ordinativo sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

L'attività di ricezione degli Ordinativi di Fornitura sarà eseguita dal Fornitore attraverso il *Customer Care* di cui al successivo par. 5.3.

Il Fornitore entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla "Data ordine" – sempre che l'Ordinativo di Fornitura non sia stato revocato – dovrà confermare l'accettazione dell'ordinativo attraverso il Sistema. Qualora l'Ordinativo di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria, l'Ordinativo di Fornitura medesimo non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo stesso. In tal caso l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.

Il Fornitore entro 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dalla "Data ordine" dovrà attivare la procedura, prevista da Microsoft, in modo tale da consentire all'Amministrazione di ricevere – sempre dallo stesso Fornitore - la "*Lettera di Benvenuto*", nel caso di Fornitura Iniziale, o la "*Lettera di comunicazione*" nel caso di Fornitura Successiva, per consentire all'Amministrazione l'accesso al sito VLSC, ed eventualmente ai portali O365 e/o Azure per la gestione delle Licenze Subscription online della Microsoft, presso i quali potrà verificare le Licenze d'uso Microsoft EA on-premises e/o le Subscription Online assegnate e le relative quantità ed accedere alle stesse.

Nel caso in cui la fornitura (Iniziale o Successiva) comprenda Subscription online, le "Lettere" sopra citate devono contenere anche l' "*Invito all'Attivazione delle Licenze Online*", tale da consentire all'Amministrazione l'immediata verifica della disponibilità e la relativa attivazione tramite i portali di gestione Microsoft.

Dal sito VLSC l'Amministrazione potrà invece immediatamente verificare la disponibilità del Software in licenza d'uso on-premises.

Il Fornitore, entro il medesimo precedente termine, dovrà dare all'Amministrazione conferma dell'ordine e tempestiva comunicazione a mezzo di posta elettronica certificata anche dell'avvio della procedura di presa in carico dalla Microsoft dell'ordinativo.



Per servizio di consegna delle licenze si intende la trasmissione all'Amministrazione dell'e-mail della "lettera di Benvenuto/Comunicazione" contenente gli elementi necessari per i) l'accesso immediato dell'Amministrazione Contraente al sito VLSC della Microsoft, ii) la notifica dell'assegnazione delle licenze d'uso on-premises e/o online e delle relative quantità, iii) la verifica immediata tramite la funzione di download della disponibilità del software in licenza d'uso on-premises e, nel caso in cui l'ordine includa le licenze Subscription Online, iv) l'accesso immediato dell'Amministrazione Contraente ai portali Microsoft per la gestione di dette licenze e per la verifica immediata, tramite la funzione di attivazione, della relativa disponibilità.

L'attività di consegna si intende comprensiva di ogni onere relativo alle operazioni sul Sistema, alla trasmissione delle e.mail e al supporto necessario all'Amministrazione per l'esecuzione dell'ordinativo che si completa con il download dal sito VLSC per le Licenze d'uso Microsoft EA on-premises e/o con l'attivazione delle Licenze Subscription online, dai portali O365 e Azure della Microsoft.

L'Amministrazione, ricevuta dal Fornitore la "lettera di Benvenuto" o la "lettera di Comunicazione", effettuerà una verifica sulla consegna, in termini di: i) accessibilità al sito VLSC (per le licenze on-premises) e ai portali O365 e Azure (per le licenze Subscription Online), ii) verifica delle licenze d'uso on-premises e online assegnate e delle relative quantità, della disponibilità della funzione di download del software relativo alle licenze d'uso on-premises acquistate, e della disponibilità della funzione di attivazione dai portali di gestione delle licenze Subscription online acquistate.

In caso di esito positivo della verifica di consegna (verifica di conformità 'punto a' del par. 10.1 del Capitolato tecnico), la data di ricezione di una delle due precedenti e.mail è la "Data Consegna" della fornitura presso l'Amministrazione contraente.

5.1.2 Consegna degli aggiornamenti relativi alla Software Assurance

Il fornitore garantisce nel corso della fornitura l'immediata comunicazione alle Amministrazioni contraenti degli aggiornamenti relativi alla software assurance e l'immediata disponibilità delle licenze d'uso e del rispettivo software per il download, attraverso il sito web della Microsoft <http://https://www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/> o via e.mail o via altri siti web che la Microsoft potrà adoperare senza ulteriore costo aggiuntivo per l'Amministrazione contraente.

Allo scopo, alla data di comunicazione di ogni genere di aggiornamento previsto dalla software assurance (Data di consegna della fornitura da Software Assurance), l'Amministrazione risulterà costantemente abilitata al sito VLSC della Microsoft per eseguire le seguenti operazioni:

- accedere ai successivi aggiornamenti disponibili attraverso la Software Assurance;
- eseguire il download delle licenze d'uso e del relativo software in licenza d'uso o in aggiornamento;
- attivare le procedure previste per fruire dei servizi inclusi con la Software Assurance.

5.2 Tempi di consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA

Nuove licenze - La Fornitura Iniziale che non include la sola "Software Assurance" (quando l'Amministrazione sottoscrive per la prima volta un contratto di licensing EA): l'arrivo presso l'Amministrazione contraente della "lettera di benvenuto" (consegna) dovrà avvenire entro il termine



perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla “Data Ordine”, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo: 30 novembre 2016	Lettera di benvenuto: entro il 30 dicembre 2016
---------------------------------------	---

Contratti successivi - La Fornitura Iniziale include la “Software Assurance” (un nuovo contratto di licensing Microsoft EA per il proseguimento di un precedente contratto di licensing EA o di un precedente contratto di differente programma di licensing Microsoft, per es.: Government Open License (GOL)): l’arrivo presso l’Amministrazione contraente della “lettera di benvenuto” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 giorni antecedenti la data di scadenza del contratto di fornitura di Licenze d’uso Microsoft EA o di altra forma di licensing Microsoft, precedentemente stipulato dalla singola Amministrazione, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Scadenza del contratto precedente: 30 settembre 2016	Lettera di benvenuto: entro il 31 agosto 2016
--	---

Per il solo caso di un precedente contratto Microsoft EA, nel caso in cui la “Data di Accettazione” della fornitura , sia successiva alla data di scadenza del precedente contratto, il nuovo contratto decorrerà comunque dal giorno successivo alla data di scadenza del precedente contratto Microsoft EA.

L’Amministrazione contraente deve indicare nell’apposito campo la data di scadenza del precedente contratto Microsoft EA.

Ordini Successivi di Licenze Aggiuntive, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo: l’arrivo presso l’Amministrazione contraente della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla “Data Ordine”, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data Ordine: 20 novembre 2016	Lettera di comunicazione: entro il 20 dicembre 2016
-----------------------------------	---

Ordini Successivi di Licenze Integrative, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo: l’arrivo presso l’Amministrazione contraente della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla “Data Ordine”, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Es. Data ordinativo: 20 novembre 2016	Lettera di comunicazione entro il 20 dicembre 2016
---------------------------------------	--

Ordini Successivi di Subscription, emessi nel corso di tutto il contratto attuativo: l’arrivo presso l’Amministrazione contraente della “lettera di comunicazione” (consegna) dovrà avvenire entro il termine perentorio del mese in cui l’ordinativo è divenuto irrevocabile, pena l’applicazione delle penali di cui allo schema di Convenzione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento della fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell’art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752



Es. Data ordinativo 20 novembre 2016	Lettera di comunicazione entro il 30 novembre 2016
--------------------------------------	--

5.3 Servizi di Assistenza

5.3.1 Descrizione e requisiti del Customer Care

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Customer Care che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) a:

- Convenzione, modalità di ordine, consegna,
- ricezione e smistamento degli ordini,
- stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento,
- stato delle consegne,
- orientamento al supporto Microsoft.

Il Customer Care del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori) dovrà avere:

- un numero telefonico;
- un indirizzo di posta elettronica ordinaria.

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

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

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

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

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

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per l'80% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752



della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;

- 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 par. 8.3.

5.3.2 Gestione delle richieste di intervento

L'apertura delle chiamate di assistenza al Customer Care può essere effettuata esclusivamente via telefono e via e-mail.

5.3.3 Apertura della chiamata via telefono

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare all'Amministrazione, all'interno della stessa chiamata, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo che l'Amministrazione è tenuta a comunicare o ha già comunicato con l'Ordinativo d'Acquisto.

5.3.4 Apertura della chiamata via e-mail

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

5.3.5 Chiusura della chiamata

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

5.4 Garanzia del software Microsoft

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) garantisce/garantiscono la funzionalità del software in Licenza d'uso Microsoft EA oggetto della fornitura e la sua corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica dello stesso per 12 (dodici) mesi dalla "Data di Accettazione" della fornitura.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), anche attraverso il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft (per il periodo di Garanzia), garantirà/garantiranno alle Amministrazioni Contraenti la disponibilità di qualsivoglia indicazione in ordine ad eventuali malfunzionamenti ("bug") del software, alle relative correzioni (Fix) e alle istruzioni delle attività da svolgere atte al superamento del malfunzionamento stesso, fino ad eventuale sostituzione gratuita di componenti nel caso di difetti inerenti il software.



In caso di malfunzionamenti le Amministrazioni contraenti dovranno contattare il Customer Care del/i fornitore/i, che provvederà ad attivare il Servizio di Assistenza Microsoft o a fornire i recapiti per un contatto diretto con la Microsoft, assicurando in ogni caso la corretta esecuzione del supporto richiesto.

5.5 Referenti delle Amministrazioni Contraenti

Le Amministrazioni si adopereranno affinché il proprio personale costituisca una interfaccia dei predetti servizi per il software Microsoft, anche attraverso l'individuazione di adeguate figure professionali, dotate ciascuna di una casella di posta elettronica. In particolare, le figure professionali dovranno essere le seguenti:

- **Responsabile delle comunicazioni:** riceve e gestisce tutte le comunicazioni trasmesse dalla Microsoft (lettera di benvenuto, ecc.), le autorizzazioni dell'amministratore Online e potrà concedere ad altri soggetti l'accesso Online;
- **Responsabile Software Assurance:** riceve e gestisce le comunicazioni relative alle autorizzazioni Online per gestire i servizi di Software Assurance e per la gestione degli abbonamenti relativi agli altri supporti abbinati alla Software Assurance; riceve eventuali supporti di memorizzazione inclusi nel corrispettivo di fornitura;
- **Gestore del supporto:** coordina le attività correlate ai servizi di supporto tecnico.



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

L'APPENDICE B – SOFTWARE ASSURANCE” del documento Microsoft “Condizioni relative ai Prodotti”, riporta la descrizione e le modalità per determinare le quantità spettanti di tutti i servizi e diritti inclusi con la Software Assurance, di cui al presente paragrafo, (“Vantaggi di Software Assurance” inclusi nel corrispettivo di acquisto di Licenze d’uso Microsoft EA del tipo - Lic/SA o solo SA) ed i relativi livelli di servizio (SLA) dei servizi inclusi, inclusi i servizi di supporto.

I suddetti Vantaggi di Software Assurance variano per ciascun Prodotto. La Sezione 4 della descrizione di ogni Prodotto presente nel documento Microsoft “Condizioni relative ai Prodotti” indica i “Vantaggi di Software Assurance” specifici assegnati a ciascuno di essi.

Il fornitore garantisce che gli aggiornamenti dei diritti e servizi inclusi con la software assurance siano disponibili al sito Microsoft <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, nel corso della durata dell’intera Convenzione Microsoft EA.

Nell’ambito della durata della Software Assurance di ciascuna Licenza d’uso Microsoft EA in approvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce che il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft consentirà l’apertura di Incidenti e che quest’ultimo assicuri l’assistenza necessaria indirizzando l’Amministrazione Contraente con le più opportune attività atte al superamento del malfunzionamento.

Di seguito si riportano le principali condizioni del supporto telefonico da Software Assurance e le principali modalità di calcolo delle quantità dei servizi di supporto.

SUPPORTO TELEFONICO	
ORE DI SUPPORTO	<ul style="list-style-type: none">• 24X7 <p>Nota: l’accesso al supporto telefonico locale è disponibile in orario d’ufficio. Dopo quest’orario, il supporto telefonico potrebbe essere fornito tramite centri di supporto internazionali.</p>
INCIDENT DI SUPPORTO TELEFONICO*	<ul style="list-style-type: none">• 1 incident gratuito, se l’organizzazione possiede almeno un server coperto con SA.• + 1 incident ogni 21.500 euro di spesa in SA su prodotti server/CAL.• + 1 incident ogni 215.000 euro di spesa in SA su applicazioni Office e Windows Client.
COPERTURA DI PRODOTTO	<ul style="list-style-type: none">• Esteso a tutti i prodotti Microsoft: server versione Standard ed Enterprise, Windows Client e Applicazioni Microsoft Office. Il servizio verrà fornito anche se il prodotto per cui si richiede il supporto non ha la copertura SA.• Il prodotto per cui si richiede il supporto deve essere nella fase mainstream del ciclo di vita del prodotto. <p>Gli strumenti di sviluppo, le versioni Developer dei server o prodotti Home and Entertainment non sono inclusi.</p>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento della fornitura di licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell’art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 22 di 34



TRASFERIMENTO DI INCIDENTI TELEFONICI SA A PREMIER/ESSENTIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Sì. Per informazioni sul fattore di conversione in vigore per l'Italia, contattare il proprio TAM, Technical Account Manager Microsoft.
AUTORIZZAZIONE ALL'UTILIZZO	<ul style="list-style-type: none"> • Per utilizzare gli incident telefonici e per aprire le richieste via Web è necessario l'ID SA. • L'ID SA viene fornito all'amministratore dei benefici all'atto di attivazione del beneficio stesso.
DISPONIBILITÀ GEOGRAFICA	<ul style="list-style-type: none"> • Globale. • Gli incident possono essere utilizzati dai contatti autorizzati ovunque nel mondo, indipendentemente dal luogo in cui il contratto è stato siglato.
SCADENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti gli incident di supporto SA scadono insieme al contratto, gli incident residui non possono essere trasferiti al contratto rinnovato. • Ogni incident SA trasferito a un contratto Premier scade insieme al contratto Premier.
REPORT DELL'UTILIZZO DEGLI INCIDENT	<ul style="list-style-type: none"> • L'amministratore dei benefici potrà verificare quanti incident sono stati utilizzati e per quale problematica.

Livello di Servizio con Copertura Software Assurance

I tempi di risposta previsti in relazione al livello gravità e alle responsabilità della Società vengono definiti nella tabella sottostante:

Severity	Situazione	Risposta Microsoft Prevista	Risposta della Società Prevista
A. Formulazione telefonica	Impatto commerciale critico Perdita o degradazione significativa dei servizi della Società	Risposta alla prima chiamata entro 2 ore lavorative, in base all'offerta di supporto Risorse Microsoft presso la sede della Società, come richiesto.	Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x72 Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche Comunicazione della direzione
B. Formulazione telefonica	Impatto commerciale moderato: Perdita o degradazione moderata dei servizi della Società e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente.	Risposta alla prima chiamata entro 4 ore lavorative, in base all'offerta di supporto Impegno solo durante le Ore Lavorative	Allocazione di risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo durante le Ore Lavorative Accesso e risposta dall'autorità preposta al controllo delle modifiche entro 4 Ore Lavorative
C. Formulazione telefonica o invio tramite Web	Impatto commerciale minimo Funzionamento della Società sostanzialmente	Risposta alla prima chiamata entro 1 giorno lavorativo, in base all'offerta di	Informazioni accurate da parte di chi segue il caso Risposta entro 1 giorno lavorativo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n.

388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 23 di 34



	nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi.	supporto Impegno solo durante le Ore Lavorative	
--	---	--	--

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. **24** di **34**



7 SLA delle licenze Online Microsoft

Nell'ambito della durata di ciascuna Licenza Subscription Online in approvvigionamento nel singolo contratto attuativo, il Fornitore garantisce l'assistenza necessaria indirizzando l'Amministrazione Contraente al servizio di Assistenza Microsoft per le opportune attività atte al superamento del malfunzionamento/disservizio e garantisce che fornirà i livelli di servizio descritti nel "Contratto di Servizio per Microsoft Online Services", limitatamente ai prodotti software rappresentati dalle relative Licenze d'uso Microsoft EA presenti nel Listino Microsoft EA per l'Utente Finale (Appendice 4 del Capitolato tecnico).

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

Il "Contratto di Servizio per Microsoft Online Services" è aggiornato e pubblicato sul sito Microsoft - nell'ambito della regione "EMEA", settore commerciale "Public Sector", tipo di documento "Online Services SLA" - della pagina web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, con il seguente nome del relativo file "OnlineSvcConsolidatedSLA(WW)(Italian)(meseanno di pubblicazione)(CR)". Qualora Microsoft modifichi il sito, il Fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.



8 MODALITA' DI ESECUZIONE

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori), assumendo verso le Amministrazioni il ruolo di Fornitore globale, deve/devono garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura; dovrà/dovranno quindi garantire gli ulteriori servizi connessi e/o attività contrattuali di seguito indicati.

8.1 Sezione Convenzioni su Acquistinretepa.it

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A., così come indicato nel par. 8 del Disciplinare di gara ed ogni altra attività indicata nel successivo par. 8.2.

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

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo nonché ogni sua variazione, dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore (o, eventualmente dei Fornitori).

Il listino delle Licenze d'uso Microsoft EA sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali. In tale pagina sarà possibile scegliere il tipo e la quantità delle Licenze d'uso Microsoft EA da ordinare con relativo costo globale, inviare un ordinativo in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordinativo medesimo.

8.2 Composizione di listini della Convenzione Microsoft EA

È a carico del fornitore la predisposizione mensile dei listini della Convenzione Microsoft EA, come meglio descritto nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del presente Capitolato Tecnico.

8.3 Reportistica

Il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà/dovranno rendere disponibili a Consip S.p.A. alcuni dati, come meglio specificato nello schema di convenzione, relativi alla rendicontazione e al monitoraggio dell'andamento della Convenzione.

La modalità di invio dei flussi verrà comunicata al Fornitore (o, eventualmente ai Fornitori) successivamente all'aggiudicazione stessa, insieme agli ulteriori elementi e/o informazioni necessari (indirizzi, credenziali).

L'invio dei flussi potrà avvenire mediante:

- invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica;
- upload dei dati secondo la procedura prevista dal Portale degli Acquisti in Rete della P.A.;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 26 di 34



- altra analoga modalità.

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

8.4 Responsabile generale del Servizio

Per la gestione dei servizi a supporto, il Fornitore (o, eventualmente i Fornitori) dovrà mettere a disposizione un Responsabile Generale del Servizio per il quale dovrà fornire a Consip S.p.A, nell'ambito dei documenti necessari alla stipula della Convenzione (di cui al par. 8 del Disciplinare di gara), informazioni relative a:

- Ruolo previsto,
- generalità della persona,
- titolo di studio,
- l'anno di conseguimento,
- qualifica professionale,
- esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

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

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

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

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura esclusiva dei rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni ordinanti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 27 di 34



- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente par. 8.3;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A..

8.5 Assicurazione Qualità

Il Fornitore dovrà predisporre e fornire a Consip S.p.A. - ed alle Amministrazioni che ne faranno esplicita richiesta il Piano di Qualità relativo alla Convenzione ed ai contratti attuativi.

8.6 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura deve rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e Consip S.p.A..

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo quanto previsto dalla norma ISO 9000 e, in particolare, dalla norma ISO 10005.



9 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

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

9.1 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore (o, eventualmente dai Fornitori), la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (ex UNI CEI EN 45004:1996) – apposite verifiche ispettive.

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

Tali costi saranno al massimo pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi al momento delle verifiche e, comunque, fino ad un importo massimo pari ad euro 16.700,00 (diciannovemilacinquecentoventicinque/00); tale costo, nel caso in cui la Convenzione venga stipulata con due Operatori Economici, sarà come indicato al par. 1.6 del Disciplinare di gara.

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

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nello Schema delle Verifiche Ispettive, riportato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà su due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura, accedendo al portale acquistinretepa.it.

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.



10 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

10.1 Licenze Microsoft EA

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

- a) l'effettiva disponibilità:
 - del software Microsoft con esecuzione del download dal portale VLSC Microsoft;
 - delle licenze Subscription online, con la loro attivazione,
 - e la corrispondenza dei suddetti prodotti a quanto effettivamente ordinato.
- b) la verifica di conformità delle licenze consegnate/attivate rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- c) la tempestività della comunicazione e la disponibilità durante tutto il corso della durata contrattuale:
 - degli aggiornamenti da Software Assurance e: *i)* del relativo software, con il download delle nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate e distribuite dal sito VLSC della Microsoft; *ii)* delle funzionalità online fruibili con le nuove versioni/edizioni (aggiornamenti), non appena esse sono commercializzate;
 - dei vantaggi e servizi derivanti dalla Software Assurance.

10.1.1 Verifiche di conformità: disponibilità e Corrispondenza del software

Le verifiche di conformità di cui ai precedenti punti a) e b) verranno effettuate dall'Amministrazione contraente in occasione della Fornitura Iniziale e delle Forniture Successive.

La verifica di conformità di cui al precedente punto a) dovrà essere effettuata dall'Amministrazione successivamente alla consegna, di cui al par. 5.1.1, eseguita a seguito di una fornitura iniziale o Successiva.

La verifica di conformità di cui al precedente punto b) dovrà essere effettuata entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di ricezione di una delle due lettere, "di Benvenuto" o "di Consegna".

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, in contraddittorio con il Fornitore se presente, che verrà considerato quale accettazione della fornitura e la data del verbale medesimo quale "Data di Accettazione" della fornitura.

In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al punto a), qualora non sia consentita l'effettiva disponibilità dell'accesso al software da parte dell'Amministrazione contraente, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a comunicare la successiva "lettera di benvenuto" o "lettera di comunicazione" e consentire l'accesso entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della fornitura di licenze d'uso Microsoft Enterprise Agreement e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 (quarta edizione) – ID 1752

Pag. 31 di 34



In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al punto b), qualora il Prodotto Software consegnato non sia rispondente a quanto ordinato, nonché ai requisiti tecnici e di conformità indicati nel Capitolato Tecnico, ovvero non sia originale od integro, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a consegnare un nuovo Software entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

10.1.2 Per tutte le Verifiche di conformità della fornitura di Licenze Microsoft EA

La data ed il luogo della verifica di conformità verranno comunicate dall'Amministrazione al Fornitore con congruo preavviso, mediante invio di apposita e.mail al Customer Care.

L'Amministrazione Contraente, comunque, potrà procedere alle verifiche di conformità anche in assenza del Fornitore.

L'Amministrazione si riserva, comunque, la facoltà di procedere a campione a qualsivoglia tipologia di verifica di conformità.

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

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

In ogni caso, dell'esito delle verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante mail al Customer Care di cui sopra.



11 REQUISITI DI QUALITA'

In coerenza con il documento *“Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”*, è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura dei prodotti e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell’Appendice 3. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

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



12 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto/Noleggio Beni/Servizi;
- Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive;
- Appendice 3: Schede indicatori qualità;
- Appendice 4: Listino di Riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice 4.1: Listino di Riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice 4.2: Listino di Riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice 4.Az: Listino di Riferimento Microsoft EA per l'Utente Finale;
- Appendice 5: Struttura del listino e principali Clausole commerciali dell'EA Microsoft;
- Appendice A: "Restrizioni e Diritti sull'Utilizzo Aggiuntivi" del contratto EA per GP Microsoft (documento Microsoft).