

## INDICE GENERALE

### Sommario

<b>1. Oggetto della fornitura</b>	<b>3</b>
<b>2. Definizione della fornitura e durata</b>	<b>3</b>
<b>3. Servizio di supporto e contact center</b>	<b>3</b>
<b>4. Penali</b>	<b>4</b>
4.1 Contact Center	4
4.2 Tempi di ripristino	5
<b>5. Responsabile del servizio</b>	<b>5</b>
<b>6. Verifica di conformità</b>	<b>5</b>
<b>7. Modalità di presentazione offerta economica</b>	<b>5</b>

## 1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisto di licenze software Microsoft e annessi servizi di supporto nell'ambito della progettualità "A.D.N. (Active Directory Nazionale)" presso la **Direzione Centrale dei Servizi Tecnico Logistici e della Gestione Patrimoniale**, sita presso il **Compendio "Ferdinando di Savoia", in via del Castro Pretorio n.5 – CAP 00185 - Roma.**

## 2. Definizione della fornitura e durata

La fornitura, in unico lotto, prevede l'acquisto di licenze software Microsoft Windows 7 Extended Security Updates 2020. Tutte le licenze fornite dovranno comprendere il relativo supporto per 12 mesi dalla data di esito positivo della verifica di conformità.

Si indica di seguito l'elenco di licenze da acquistare:

Part Number	Descrizione	Q.tà
DG7GMGF0FL73	Windows 7 Extended Security Updates 2020	4.000

Versioni, release, aggiornamenti e correzioni del prodotto software successive alla data dell'ordine di acquisto, dovranno comunque essere assicurate tramite il servizio di supporto e aggiornamento.

I prodotti software dovranno essere forniti, unitamente a tutta la documentazione tecnica e d'uso prevista (a titolo indicativo e non esaustivo: manuali descrittivi delle funzionalità del prodotto, modalità d'installazione, d'uso e personalizzazione, messaggistica, ecc.) su supporto digitale CD/DVD in lingua inglese o italiano, ovvero scaricabili dal sito internet ufficiale accessibile con account dedicato.

## 3. Servizio di supporto e contact center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di attivazione del contratto, un Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di intervento a seguito di un malfunzionamento.

Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del Software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere un numero telefonico gratuito.

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

Il servizio di supporto, attivato tramite il contact center, comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo:

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

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima da parte dell'operatore del contact center.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00; dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" (secondi), per l'90% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore;
- risposta entro 60" (secondi), per l'10% delle chiamate ricevute
- percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 5%;
- tempi di risoluzione, in caso di malfunzionamento bloccante, entro 3 giorni lavorativi dalla conferma della presa in carico.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

## 4. Penali

### 4.1 Contact Center

In caso di ritardo per il servizio di Contact Center sono previste le seguenti penalità:

Valori di Soglia		Causale	Importi
Tempo Max Attesa	20 secondi nel 90% dei casi 60 secondi nel 10% dei casi	Per ogni punto o frazione percentuale in diminuzione rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Chiamate entranti perse	- Max 5%	Per ogni punto o frazione percentuale in aumento rispetto ai valori di soglia.	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

#### 4.2 Tempi di ripristino

Il mancato rispetto dei Livelli di servizio di cui al precedente capitolo 4, comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,2 per mille del valore netto del contratto per ogni giorno di ritardo.

#### 5. Responsabile del servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto di fornitura il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il Fornitore ad ogni effetto. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

#### 6. Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore, e comunque entro e non oltre 10 giorni dalla data di stipula del contratto, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in un'unica fase di verifica inventariale in cui il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva fornitura.

L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche, che ritenga opportuno, mirate a accertare l'effettivo acquisto/rinnovo delle licenze software.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

#### 7. Modalità di presentazione offerta economica

L'offerta economica dovrà essere presentata mediante la compilazione della seguente tabella.

Si precisa che devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate ma che concorrono al valore complessivo della fornitura.

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa.

Codice Prodotto	Descrizione	Q.tà	Importo Unitario (Iva Esclusa)	Importo Totale (Iva Esclusa)
DG7GMGF0FL73	Windows 7 Extended Security Updates 2020	4.000		
<b>TOTALE OFFERTA (IVA ESCLUSA)</b>				
di cui oneri previsti per sicurezza, specifici di attività di impresa				