

# Microsoft Enterprise Agreement 6

**Lotto unico**



**GUIDA ALLA CONVENZIONE**

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>5</b>
2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI .....	5
2.2. PRODOTTI.....	6
2.3. DIRITTI D'USO E SERVIZI DELLA SOFTWARE ASSURANCE.....	9
2.4. SERVIZI .....	13
2.4.1. CONSEGNA.....	13
2.4.2. AGGIORNAMENTI SOFTWARE ASSURANCE .....	14
2.4.3. GARANZIA DEL SOFTWARE MICROSOFT .....	16
2.4.4. CALL CENTER DEL FORNITORE.....	16
<b>3. MODALITÀ DI FORNITURA .....</b>	<b>17</b>
3.1. AVVIO DELLA FORNITURA .....	17
<b>4. CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>18</b>
4.1. CORRISPETTIVI .....	18
4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	20
4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	20
4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE .....	21
4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE .....	22

4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE .....	22
ULTERIORI TUTELE .....	23
<b>5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>24</b>
<b>6. COME ORDINARE .....</b>	<b>25</b>
6.1. REGISTRAZIONE.....	25
6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA .....	25
<b>7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE .....</b>	<b>26</b>
7.1. CALL CENTER.....	26
7.2. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO .....	26
<b>8. ALLEGATI .....</b>	<b>27</b>
8.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI .....	27
8.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI .....	29

## 1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Convenzione per la Microsoft Enterprise Agreement 6 – Lotto unico (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con Ragione sociale del/i Fornitore/i (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il/i suddetto/i lotto/i.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Convenzioni > Microsoft Enterprise Agreement 6**.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento e all'indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

## 2. Oggetto della Convenzione

La Convenzione Microsoft «Enterprise Agreement» (EA) è dedicata alle Amministrazioni con un parco macchine superiore o uguale ai 250 client/utenti. Le Amministrazioni possono acquisire tutti i prodotti Microsoft presenti in Convenzione, sia destinati al parco client che server.

Le licenze d'uso "Enterprise Agreement" disponibili riguardano le piattaforme di software Microsoft sia del tipo on-premises (tradizionali), sia di tipo "Dual Use Right" (facoltà dell'Amministrazione di procedere all'installazione del software su macchine fisiche o di fruirne in modalità "cloud").

Non è, invece, prevista, in questa edizione della Convenzione, la presenza di prodotti / servizi Azure.

La disponibilità d'acquisto della tipologia di licenze online e/o "Dual Use Right" è permessa alle sole Amministrazioni che già in precedenza disponevano di licenze Cloud a prescindere dalla pregressa modalità di acquisizione delle stesse e dal tipo di prodotto/servizio acquistato.

L' Amministrazione, al fine di procedere all' ordinativo di licenze online e/o "Dual Use Right" dovrà dichiarare di avere già acquisito, a prescindere dalle modalità di approvvigionamento pregresse, licenze/servizi Cloud. L' accettazione dell'ordinativo avrà luogo, previa verifica, a cura del fornitore.

### 2.1. Durata della Convenzione e dei Contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di 12 mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 6 mesi. Per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Pubbliche Amministrazioni potranno emettere "ordinativi iniziali" di una fornitura Microsoft Enterprise Agreement. (per la definizione di "Ordinativo Iniziale" si veda l'Appendice 1 del Capitolato Tecnico).

Trascorsa la predetta durata, le sole Amministrazioni contraenti della Convenzione in oggetto potranno emettere ordinativi successivi di fornitura fino al termine del proprio contratto attuativo o all'esaurimento dell'Importo Massimo delle forniture successive.

I singoli Contratti attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura Iniziale, hanno una durata massima di 36 (trentasei) mesi, con scadenza l'ultimo giorno del 36° (trentaseiesimo) mese (ad esempio, se la data di avvio della fornitura fosse il 1 aprile 2021 il contratto attuativo scadrebbe il 31 marzo 2024).

Per data di entrata in vigore di un contratto attuativo si intende la data di consegna.

La disponibilità d'acquisto della tipologia di licenze online e/o "Dual Use Right" è permessa alle sole Amministrazioni che già in precedenza disponevano di licenze Cloud, a prescindere dalla pregressa modalità di acquisizione delle stesse e dal tipo di servizio/prodotto acquistato.

L' Amministrazione, al fine di procedere all' ordinativo di licenze online e/o "Dual Use Right" (facoltà dell'Amministrazione di procedere all'installazione del software su macchine fisiche o di fruirne in modalità "cloud") dovrà dichiarare di avere già acquisito, a prescindere dalle modalità di approvvigionamento pregresse e dal tipo di servizio/prodotto acquistato, licenze/servizi Cloud.

L' accettazione dell'ordinativo avrà luogo, previa verifica, a cura del fornitore.

## Massimali della convenzione

L'Importo globale della Convenzione è di 280.000.000,00 € IVA esclusa, di cui:

- € 215.000.000,00 per tutte le licenze oggetto dell'Ordinativo di Fornitura Iniziale;
- € 65.000.000,00 per tutte le licenze oggetto degli Ordinativi di Fornitura Successiva;

## 2.2. Prodotti

Le Licenze d'uso Microsoft EA oggetto della presente fornitura sono relative alle piattaforme di software Microsoft di interesse per la PA. Le licenze d'uso Microsoft EA sono del tipo On premise ed On line.

### Licenze a tempo indeterminato: on premise/in acquisto:

#### "Lic/SA Pack" ( "License/Software Assurance Pack")

L'acquisizione di licenze d'uso a tempo indeterminato (licenze on premise in acquisto) di una fornitura Microsoft EA include sempre:

- la licenza d'uso a tempo indeterminato (Lic/Licenza);
- l'aggiornamento della stessa licenza d'uso relativo all'aggiornamento evolutivo del software commercialmente disponibile nel corso di tutta la durata del contratto attuativo (Nome commerciale dalla Microsoft 'Software Assurance' – SA/Software Assurance).

#### SA (Software Assurance)

Nel caso di acquisto in continuità (rinnovo) con un contratto che già include la Software Assurance in scadenza, nel listino Microsoft EA è disponibile l'acquisizione della sola Software Assurance (Solo SA).

### Licenze a tempo determinato: Subscription

Per “**Subscription**” si intende la licenza d’uso Prodotti Online nonché la licenza d’uso Prodotti on premise in locazione, entrambi a tempo determinato.

L’acquisizione di una licenza d’uso a tempo determinato di una fornitura Microsoft EA include sempre l’aggiornamento evolutivo.

Le licenze d’uso Microsoft Enterprise Agreement disponibili attraverso la presente Convenzione sono elencate nel catalogo elettronico appositamente predisposto e accessibile dal sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it). L’accesso al catalogo elettronico può essere effettuato, previa registrazione con utenza e password, dalla stessa vetrina di cui sopra.

Il listino ivi contenuto, corredato dei corrispettivi delle singole licenze, è aggiornato mensilmente per:

- nuove licenze d’uso,
- rimozione di quelle divenute obsolescenti e
- per variazione dei soli corrispettivi.

Per ciascun singolo contratto attuativo, il sito contiene sia le licenze d’uso Microsoft EA oggetto della presente fornitura ordinabili per la composizione delle Forniture Iniziali, sia le licenze d’uso Microsoft EA ordinabili per la composizione delle Forniture Successive, costituite quest’ultime da licenze Aggiuntive e/o Integrative.

Per maggiori dettagli si veda l’appendice 1 del Capitolato tecnico.

Il sito <http://www.acquistinretepa.it> è l’esclusivo sito dove poter sottoscrivere le forniture successive dei singoli contratti attuativi stipulati nell’ambito della convenzione Microsoft EA, sesta edizione.

Pertanto, ordinativi di fornitura Microsoft EA operati da una Amministrazione direttamente da qualsiasi sito web della Microsoft non rientrano nell’ambito dell’eventuale contratto attuativo sottoscritto dall’Amministrazione medesima con la Convenzione Microsoft EA - sesta edizione.

Con riferimento ai prodotti software previsti nel Listino della convenzione Microsoft EA 6, 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 1 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 alla pagina web <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products> con il seguente

nome del relativo file "MicrosoftProductTerms(WW)(Italian)(mese/anno di pubblicazione) e con il seguente nome del relativo file "MicrosoftOnlineServicesTerms(Italian)(mese/anno di pubblicazione)".

Qualora Microsoft modifichi il sito, il fornitore si impegna a segnalare tempestivamente il nuovo link.

La licenza software aggiornata tramite la copertura di Software Assurance, nelle versioni stabilite dai diritti acquisiti sino alla conclusione del contratto attuativo, è disponibile anche dopo la scadenza del contratto attuativo stesso. Ogni software alla consegna dovrà essere originale se on-premise e conforme a quanto dichiarato nella documentazione Microsoft (on-premise o on line), quali guide, manuali o altra idonea documentazione Microsoft descrittiva delle funzionalità del software.

L'oggetto della fornitura include i servizi connessi di seguito specificati (Cfr. Paragrafo 5 Capitolato Tecnico)

## **Profili Enterprise e Subscription Ordinabili**

### **Profilo Enterprise**

Un gruppo costituito da un determinato numero di utenti che utilizza la medesima combinazione di Prodotti Enterprise costituisce un Profilo Enterprise o più genericamente un "Profilo".

Le principali clausole contrattuali per i singoli contratti attuativi sono:

- la Fornitura Iniziale (così come descritta nell'Appendice 1 del Capitolato tecnico) può essere composta sino a 3 (tre) differenti gruppi (Profili Enterprise) di Prodotti della piattaforma Desktop (Prodotti Enterprise, come indicati all'Appendice 1 del Capitolato Tecnico);
- 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 e on premise" 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;

## **Condizione d'acquisto dei Prodotti Subscription**

In generale le Subscription, online e on-premises, sono ordinabili con la Fornitura Iniziale o in qualunque momento successivo del contratto attuativo, escluso l'ultimo mese del contratto attuativo.



La durata della fornitura delle singole Subscription (in mesi) è stabilita al momento dell'ordinativo e avrà una durata corrispondente alla durata residua contrattuale (Coterminous).

Il corrispettivo d'acquisto sarà fissato per tutta la durata residua del contratto attuativo.

## Altre condizioni d'acquisto

Altre condizioni d'acquisto delle licenze d'uso Microsoft EA della presente edizione sono indicate all'Appendice 1 del Capitolato tecnico - Struttura listino e principali clausole commerciali. Anche l'appendice è disponibile nella vetrina della convenzione, nella sezione "Documentazione d'iniziativa" del sito <http://www.acquistinretepa.it>.

## 2.3. Diritti d'uso e Servizi della Software Assurance

La Software Assurance, sia per i prodotti software con licenza in acquisto, sia in Subscription, include oltre al diritto d'uso del software aggiornato, altri diritti d'uso e servizi, di seguito sinteticamente riportati:

- diritti di utilizzo di software e servizi di pianificazione specifici per la gestione della distribuzione del software Microsoft (Deploy e Management: MDOP, Planning Services, ecc.);
- servizi di formazione (Training Vouchers, Online E-Learning, Home Use Program);
- servizi di supporto (Problem Resolution 24x7, Servers Disaster Recovery rights, Hotfix, ecc.).

Di seguito si riportano i diritti e i servizi inclusi con la Software Assurance:

	Benefit	Benefit summary	Eligibility summary
Deploy and manage	New Version Rights	Upgrade each Microsoft product license that's covered by active Software Assurance to the most recent version for no additional cost.	Licensed products with Software Assurance coverage can be upgraded to the latest version of that product made available during the covered period.
	Planning Services	Provides structured planning services from Microsoft partners to enable efficient deployments of Microsoft applications, system and server products, and cloud services.	You receive a number of Planning Services days based on the number of qualifying Office, CAL Suite, and Server products with Software Assurance coverage.
	Microsoft Desktop Optimization Pack (MDOP)	Provides a suite of innovative technologies including virtualization, policy control, and diagnostics and recovery tools.	Microsoft Desktop Optimization Pack (MDOP) is available for Windows customers with Software Assurance coverage.
	Windows Virtual Desktop Access Rights (VDA)	Enables users to access virtual instances of Windows in a variety of user scenarios.	You may use Windows VDA Rights when you have active Software Assurance coverage for the Windows desktop operating system.*
	Windows 10 Enterprise per User Add-on availability	The optional Windows 10 Enterprise per User Add-on provides per user rights for the primary user of a device that's licensed with Windows Enterprise, or Windows per User VDA rights for the primary user of a device that's licensed with Windows VDA.	You may add Windows 10 Enterprise per User Add-on for a primary user with a primary device with active Windows 10 Enterprise coverage, or an active Windows VDA subscription.
	Windows To Go Use Rights	Enables IT administrators to provide users with a bootable corporate Windows image that can include line-of-business applications, settings, and corporate data on a compatible USB storage device.	You may use Windows To Go Rights on any device with active Software Assurance coverage for Windows desktop operating system.* Users licensed for Windows Software Assurance per User or Windows Virtual Desktop Access per User may use Windows To Go on any supported device.
	Windows Thin PC	Helps reduce the cost of VDI at the endpoint, enabling IT with an enterprise-ready platform to repurpose existing PCs as thin clients.	You may use Windows Thin PC when you have active Software Assurance coverage for the Windows desktop operating system.*
	Enterprise Source Licensing Program	Provides access to Windows source code for internal development and support.	To receive this benefit you must have Software Assurance coverage for all of your purchases under the systems product pool and have at least 10,000 desktops covered with Software Assurance.
	Office Online Services and Office Online Server	Office Online Server (OOS) provides browser-based versions of Word, PowerPoint, Excel, and OneNote from on-premises environments.	Office Online Services and Office Online Server eligibility and usage is based on licensing coverage for qualifying applications and online services. For details, refer to the <a href="#">Microsoft Product Terms</a> .
	Office Roaming Use Rights	The single primary user of the licensed device may remotely access Office, Project and Visio running on server from a qualifying third-party device or run the software in a virtual environment from a qualified third-party device.	Customers with active Software Assurance for Microsoft Office, Project, and Visio are eligible to use roaming rights benefits.
Support	Exchange Online Voicemail	Allows Exchange Server 2019 customers to access their voice messages from Outlook.	Customers with active Software Assurance for Exchange Server Standard 2019 or Exchange Server Enterprise 2019.
	Servers – Self Hosted Applications	The Self Hosting benefit allows customers with Software Assurance to provide their own software as a hosted service using a combination of Microsoft Software and their own software to create a unified solution ("Unified Solution"), subject to the terms outlined in the <a href="#">Microsoft Product Terms</a> .	The hosted software must fit the definition of a Unified Solution, and only certain Microsoft products are eligible for Self Hosting. For details refer to the <a href="#">Microsoft Product Terms</a> .
	License Mobility	Enables you to deploy certain server application licenses on-premises or in the cloud by assigning your existing licenses to an authorized service provider's server farm, without needing to buy additional licenses.	You may use License Mobility on eligible server application products with Software Assurance coverage. Refer to the <a href="#">Microsoft Product Terms</a> for complete details about permitted use of License Mobility.
	Training Vouchers	Provides in-depth technical classroom training for IT professionals and developers.	You receive a number of training days based on the number of qualifying Office and/or Windows operating system licenses covered with Software Assurance.
Specialized	Microsoft Home Use Program	Provides Office 365 Home or Personal subscriptions or Office Professional Plus at a significant discount	Employees of company's with SAM coverage for the Application Pool may purchase Office 365 Home or Personal subscriptions at a discount. For each unit of Office software covered with Software Assurance, a user of the licensed PC or device may acquire at a low cost one copy of that software for use at home.
	24x7 Problem Resolution Support	Provides around-the-clock phone support for business critical issues or business hours phone support for noncritical. Unlimited email support can be used for non-critical problems.	The number of support incidences and type (phone and web) for which you're eligible is based on the type of Volume Licensing agreement and qualifying products.
	Servers – Disaster Recovery Rights	Provides licensing for backup servers dedicated to disaster recovery. Permits quarterly patching and testing, and ongoing virtual machine replication from production servers to backup/disaster recovery servers.	For each licensed instance you run under qualifying licenses with Software Assurance and related CALs, you may run one instance of the software on a backup server for disaster recovery purposes.
	Fail-Over Rights	Allows a passive-fail-over instance (i.e., non-production, but "warm" instance) on another server in anticipation of a fail-over event.	Fail-over Rights are applicable to only certain Microsoft servers, and require active Software Assurance. For details, refer to the <a href="#">Microsoft Product Terms</a> .
Specialized	Microsoft Dynamics CustomerSource	Microsoft Dynamics CustomerSource is an online portal that includes a broad set of product and service support resources for Dynamics customers with Software Assurance coverage.	Microsoft Dynamics customers with active Software Assurance or an Online Subscription will have access to CustomerSource.
	Step-up License availability	Enables you to migrate your software from an earlier edition to a higher-level edition.	To get a Step-up license, you need a license for the qualifying, earlier product. For details, refer to the <a href="#">Microsoft Product Terms</a> .
	Spread Payments	Payment for license and Software Assurance may be spread across three equal, annual sums.	Contact your Microsoft representative or Microsoft Reseller Partner for eligibility details.

A solo titolo indicativo si riportano alcune metriche (logiche di calcolo e valori delle metriche), non esaustive, impiegate per determinare le quantità fruibili dei diritti e dei servizi della Software Assurance.

In generale le quantità sono in relazione al numero delle licenze d'uso e/o all'importo delle singole forniture di un contratto attuativo e più specificatamente dell'importo della Software Assurance. Inoltre i diritti, i servizi, le logiche quantitative e i valori metrici per ciascuna tipologia sono oggetto di aggiornamento nel corso della convenzione e dei singoli contratti attuativi.

La presente guida non si prefigge di riportare liste aggiornate dell'oggetto e dei quantitativi di quanto altro incluso con la Software Assurance, oltre all'aggiornamento del software, ma solo di fornire indicazioni per l'esatta determinazione dell'oggetto e dei quantitativi dalla documentazione disponibile sul sito della Microsoft o consultando il fornitore attraverso l'apposito Call Center del Fornitore per la Convenzione.

I diritti e i servizi inclusi con la Software Assurance devono essere richiesti dalle singole Amministrazioni contraenti nel corso della durata del proprio contratto attuativo, sempre attraverso il medesimo sito VLSC della Microsoft. Anche il software in licenza d'uso ed in aggiornamento deve comunque essere scaricato, così come anche i servizi online devono essere attivati dall'Amministrazione contraente.

Al solo scopo esemplificativo, si riportano pertanto solo alcune tipologie di ciascun servizio o diritto tra quelli fruibili. Si richiede pertanto di rivolgersi al fornitore sia per individuare correttamente il tipo di servizio e/o diritto fruibile, sia per determinare correttamente le relative quantità spettanti.

### Planning Services (tipi)

I "planning services" sono pacchetti consulenziali studiati per assistere i clienti che stanno pianificando il deployment del desktop e dei server. Le società qualificate ricevono un numero di giorni "Planning Services" basato sul numero di punti acquisiti con i Vantaggi SA tramite le licenze qualificanti. Il numero di giorni che una Società riceve per le offerte di Planning Services disponibili viene inserito in un pool di giorni Planning Services:

Licenze per Applicazioni Office e Server	Punti
Prodotti del Pool di Applicazioni Office (incluse le famiglie di prodotti Office, Project Standard e Professional, Visio Standard e Professional), Task CAL per Microsoft Dynamics AX	1
CAL per Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, CAL per Microsoft Dynamics 365 for Sales, Dynamics 365 for Operations Server, CAL per Microsoft Dynamics 365 for Operations Activity, Functional CAL per Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics AX Store Server	2
SQL Server Standard Edition, Windows Server Standard Edition, Microsoft Dynamics CRM Server 2013 e Microsoft Dynamics CRM Server 2015, Licenza di Gestione Server per System Center 2012 Standard (2 processor), Visual Studio Professional Subscription, Visual Studio Test Professional Subscription, Enterprise CAL per Microsoft Dynamics AX, CAL per Microsoft Dynamics 365 for Operations	25
SQL Server Enterprise Edition, SQL Server Business Intelligence, Windows Server Enterprise Edition e Visual Studio Enterprise Subscription	50
SQL Server Data Center Edition, SQL Parallel Data Warehouse, Windows Server Datacenter Edition, Microsoft Dynamics AX Standard Commerce Core Server e Licenza di Gestione Server per System Center 2012 Datacenter (2 processor)	75

I punti totali destinati alla Società definiscono i diritti relativi ai Giorni Planning Services come mostrato qui sotto:

Punti di Licenze per Applicazioni Office e/o Server	200-499	→1,999	→3,999	→29,999	→49,999	→99,999	→199,999	→399,999	→599,999	600,000+		
Giorni Planning Services Office	1	3	5	10	15	20	30	40	50	75		

La copertura SA per Core CAL Suite e CAL per SQL conta come un (1) punto per il raggiungimento della soglia indicata nella prima colonna che segue; la copertura SA per Enterprise CAL Suite conta come due (2) punti per il raggiungimento della soglia indicata nella prima colonna che segue:

CAL Suite	200-3.999	→9,999	→99,999	→299,999	→599,999	→600,000+
Giorni Planning Services Office	1	3	5	7	10	12

### Calcolo dei Punti per i Vantaggi di Software Assurance

I diritti per i seguenti vantaggi sono calcolati in base a un sistema di punti:

- Planning Services
- Voucher Corsi
- Supporto per la Risoluzione dei Problemi 24x7 (Telefono) solo in MPSA

I punti per i Vantaggi di Software Assurance sono calcolati sulla base del numero di licenze qualificanti, dei pool applicabili e dei punti associati ai prodotti qualificanti elencati nella tabella che segue. Per qualificarsi per punti aggiuntivi, non è possibile combinare i Punti provenienti da contratti, iscrizioni o Account per gli Acquisti. La riduzione dei punti in seguito a resi o ad altre modifiche apportate alla fatturazione, ove ciò sia ammesso, potrebbe comportare la perdita di diritti durante i periodi di assegnazione attuale o futuri.

Licenze per Applicazioni Office e Server	Punti
Prodotti del Pool di Applicazioni Office (include le famiglie di prodotti Office, Project Standard e Professional, Visio Standard e Professional), Prodotti di Sistemi Operativi Desktop Windows, Task CAL per Microsoft Dynamics AX	1
CAL per Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, CAL per Microsoft Dynamics 365 for Sales, Dynamics 365 for Operations Server, CAL per Microsoft Dynamics 365 for Operations Activity, Functional CAL per Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics AX Store Server	2
Windows Server Standard (Licenze Core in confezioni da 2), Licenza di Gestione per System Center Standard Server (Licenze Core in confezioni da 2)	5
Windows Server Datacenter (Licenze Core in confezioni da 2), Licenza di Gestione per System Center Datacenter Server (Licenze Core in confezioni da 2)	10
SQL Server Standard Edition, Windows Server Standard Edition, Licenza di Gestione Server per System Center Standard (2 processori), Visual Studio Professional Subscription, Visual Studio Test Professional Subscription, Enterprise CAL per Microsoft Dynamics AX e CAL per Microsoft Dynamics 365 Operations	25
SQL Server Enterprise Edition, SQL Server Business Intelligence, Windows Server Enterprise Edition e Visual Studio Enterprise Subscription	50
SQL Server Data Center Edition, SQL Parallel Data Warehouse, Windows Server Datacenter Edition, Microsoft Dynamics AX Standard Commerce Core Server e Licenza di Gestione Server per System Center 2012 Datacenter (2 processori)	75

### Voucher Corsi

Con il beneficio Voucher per la formazione, le aziende possono fruire di corsi di formazione. I servizi erogati potranno includere, a titolo esemplificativo, i Prodotti di Formazione Microsoft Official forniti direttamente da Microsoft, tramite un rivenditore di Prodotti di Formazione autorizzati da Microsoft o tramite un Partner Microsoft del Programma di Formazione (Microsoft Learning Partner).

Programma	Prodotti del Pool di Applicazioni Office System	Pool di Sistemi
Open Value	2 giorni per 50 licenze (massimo 20 giorni)	1 giorno per 50 licenze (massimo 10 giorni)
SAM 1-249	2 giorni per 50 licenze o punti	1 giorno per 50 licenze o punti
SAM 250-2.399	20 giorni per iscrizione o Account per gli Acquisti idoneo	10 giorni per iscrizione o Account per gli Acquisti idoneo
SAM 2.400-5.999	30 giorni*	15 giorni*
SAM 6.000-14.999	50 giorni*	25 giorni*
SAM 15.000 - 29.999	110 giorni*	55 giorni*
SAM 30.000 - 49.999	160 giorni*	80 giorni*
SAM 50.000 - 99.999	250 giorni*	125 giorni*
SAM 100.000 -199.999	400 giorni*	200 giorni*
SAM 200.000 - 399.999	600 giorni*	300 giorni*
SAM 400.000 - 599.999	800 giorni*	400 giorni*
SAM 600.000 +	1400 giorni*	700 giorni*

*\*Numero di giorni in base all'iscrizione, al contratto o all'Account per gli Acquisti idoneo*

## Supporto per la Risoluzione dei Problemi 24x7

Il supporto per la risoluzione dei problemi 24x7 permette all'azienda di ricevere un costante supporto da Microsoft, dando ai clienti la libertà di decidere quale livello di supporto sia migliore per le proprie esigenze e contribuendo a diminuire il tempo e la spesa per il supporto tecnico. Il supporto alla risoluzione dei problemi 24x7 è offerto in modalità telefonica e/o via Web.

## Quantità di Interventi Tramite Supporto Telefonico per tutti i programmi, ad eccezione di MPSA

Il numero di interventi per cui è consentito richiedere il supporto telefonico varia da società a società, in base alla spesa sostenuta per Software Assurance (SA) e alla modalità di pagamento. Gli interventi basati sulla spesa SA sono concessi in base alla spesa SA per server e desktop, ai sensi di un'iscrizione Enterprise.

Denominazione Valuta	Codice Valuta	Server/CAL - Incrementi Premi Interventi	IW / Client - Incrementi Premi Interventi
EURO	EUR	21,500	215,000

Gli interventi con Supporto Telefonico non utilizzati scadranno al termine della copertura SA. Gli Interventi con Supporto Telefonico non potranno essere trasferiti tra iscrizioni o contratti diversi. L'accesso al supporto telefonico locale è disponibile durante le ore lavorative indicate sul sito Web <http://support.microsoft.com/gp/saphone>. Il supporto telefonico dopo le ore lavorative verrà fornito attraverso centri di supporto regionali e internazionali. Il supporto telefonico dopo le ore lavorative può essere utilizzato esclusivamente per richieste di supporto con impatto commerciale critico. Le ore lavorative sono definite su base regionale. Non in tutte le regioni il supporto telefonico è disponibile in tutte le lingue.

## 2.4. Servizi

I servizi previsti in questa fornitura sono:

- Consegna
- Aggiornamenti Software Assurance
- Garanzia
- Reportistica
- Contact Center

### 2.4.1. Consegna

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 paragrafo 3.1.1 del capitolato tecnico.

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.

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, dal Fornitore:

- la "Lettera di Benvenuto", nel caso di Fornitura Iniziale;
- la "Lettera di comunicazione" nel caso di Fornitura Successiva.

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 (Volume Licensing Service Center) 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:

- l'accesso immediato dell'Amministrazione Contraente al sito VLSC della Microsoft;
- la notifica dell'assegnazione delle licenze d'uso on-premises e/o online e delle relative quantità;
- 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;
- 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 Microsoft 365 della Microsoft.

L'Amministrazione, ricevuta dal Fornitore la "lettera di Benvenuto" o la "lettera di Comunicazione", effettuerà una verifica sulla consegna, in termini di:

- accessibilità al sito VLSC (per le licenze on-premises); ai portali Microsoft 365 (per le licenze Subscription Online);
- 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 paragrafo 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.

#### **2.4.2. Aggiornamenti 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 <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.

### Tempi di consegna delle Licenze d'uso Microsoft EA

**Nuove licenze** - La Fornitura Iniziale che non include la sola "Software Assurance" Allorquando 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 ordine: 30/11/2020, Lettera di benvenuto: entro il 30/12/2020)

**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 dalla 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 2020, Lettera di benvenuto: entro il 30 agosto 2020).

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.

**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.



**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 (es. Data ordinativo 20 novembre 2020, Lettera di comunicazione entro il 30 novembre 2020)

### 2.4.3. Garanzia del Software Microsoft

Il Fornitore garantisce le 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, anche attraverso il Servizio di Assistenza Clienti Microsoft (per il periodo di Garanzia), garantirà alle Amministrazioni Contraenti la disponibilità di qualsivoglia indicazione in ordine ad eventuali malfunzionamenti ("bug") del software, alle relative correzioni 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 fornitore, 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.

### 2.4.4. Call Center del Fornitore

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Customer Care che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in 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.



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, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, dovrà garantire i livelli minimi di servizio di cui al capitolato tecnico paragrafo 5.3.

### 3. Modalità di fornitura

Con riferimento al singolo Contratto di fornitura, l'Amministrazione Contraente eseguirà la verifica di conformità delle forniture oggetto dell'Ordinativo di Fornitura secondo la procedura descritta, le modalità ed i termini stabiliti nel Capitolato Tecnico; tale verifica di conformità verrà eseguita dall'Amministrazione Contraente, in contraddittorio con il Fornitore, previa relativa comunicazione inviata a quest'ultimo con un congruo anticipo. Resta fermo il diritto dell'Amministrazione Contraente di eseguire detta verifica di conformità a campione; resta altresì fermo il diritto dell'Amministrazione Contraente di eseguire detta verifica di conformità in assenza del Fornitore, quindi non in contraddittorio. Le verifiche di conformità s'intendono positivamente superate solo se le verifiche in ordine alla disponibilità dell'accesso al software, di corrispondenza e di tempestiva comunicazione di cui al Capitolato Tecnico abbiano dato esito positivo e vi sia, quindi, una conformità dei beni rispetto alle prescrizioni del Capitolato Tecnico; tutti gli oneri e le spese delle verifiche di conformità sono a carico del Fornitore.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di accettazione" della fornitura. Nel caso di esito negativo delle verifiche di conformità, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a porre in essere le attività previste dal Capitolato Tecnico, salvo in ogni caso l'applicazione delle penali di cui oltre. Le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno compiere unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità delle Forniture.

#### 3.1. Avvio della fornitura

La fornitura Microsoft EA, fatto salvo il successivo buon esito delle verifiche di conformità, ha inizio:

- il giorno successivo della scadenza di un precedente contratto, nel caso specifico la nuova fornitura segua quella in esaurimento di un precedente contratto Microsoft EA o altro di Software Assurance e/o di servizi online, che contengano almeno uno stesso prodotto software;

- il giorno della consegna della fornitura, cioè la data di arrivo all'Amministrazione Contraente della lettera di benvenuto della Microsoft, inviata dal fornitore.

## 4. Condizioni economiche

### 4.1. Corrispettivi

I corrispettivi del listino corrente della convenzione sono determinati dai prezzi del Listino Microsoft EA per l'Utente Finale, ridotti dello sconto di aggiudicazione, di cui al Capitolato Tecnico.

Le licenze d'uso richieste da un'Amministrazione, in relazione a determinate configurazioni con le rispettive quantità, sono ordinabili secondo le indicazioni riportate nei paragrafi che seguono e meglio specificate nell'appendice 5 del Capitolato tecnico: "Struttura listino e principali clausole commerciali".

#### Guida al listino e determinazione dei valori dei corrispettivi

Le licenze d'uso Microsoft EA sono delle seguenti tipologie:

- On-premises;
- Software Assurance (SA);
- Step Up on-premises e online;
- Work At Home;
- Subscription.

Si veda l'intero paragrafo 2 dell'Appendice 1 del Capitolato Tecnico per la loro descrizione ed identificazione nell'ambito del listino della convenzione Microsoft EA.

#### Licenze d'uso Microsoft EA – Classificazione Merceologica

La struttura del listino di licensing Microsoft EA è costituito da Licenze d'uso Microsoft EA di tipo:

- Principale (individuato dal valore "Enterprise (E)" della colonna "Product" del listino di riferimento);
- Opzionale (individuato dal valore "Additional Product (AP)" della colonna "Product" del listino di riferimento).

Si veda l'intero paragrafo 3 dell'Appendice 1 del Capitolato Tecnico per la loro descrizione ed identificazione nell'ambito del listino della convenzione Microsoft EA. Per la descrizione ed identificazione nell'ambito del listino della sesta edizione convenzione Microsoft EA per quanto oggetto della fornitura, del periodo di acquisto, migrazione al licensing Microsoft EA da altri modelli Microsoft di licensing, corrispettivi del listino, fatturazione e parametri si veda dell'Appendice 1 del Capitolato Tecnico, paragrafo 4.

### **Sottoscrizione dei contratti attuativi ed ordinativi successivi**

L'atto della sottoscrizione del contratto attuativo Microsoft EA richiede la composizione della fornitura iniziale, composta come indicato dall'appendice 1 del Capitolato Tecnico e dalle clausole commerciali riportate nel Capitolato tecnico e richiamate al par. 2 della presente guida.

Se nel corso del contratto attuativo, attraverso ordinativi successivi, se si volessero incrementare in quantità licenze d'uso già acquistate in precedenza (con la fornitura iniziale o con precedenti forniture successive) il corrispettivo d'acquisto di quest'ultime sarà fissato per tutta la durata residua del contratto attuativo. Ciò richiede la compilazione del form predisposto per indicare i corrispettivi fissati, scaricabile dalla vetrina elettronica della convenzione (Form dei True Up).

Il catalogo elettronico Microsoft EA produce l'ordinativo d'acquisto con l'indicazione dei corrispettivi complessivi di ciascun codice di licenza d'uso in acquisto.

Prima della sottoscrizione con firma digitale, il Form dei True Up, compilato e firmato digitalmente va quindi allegato tramite upload all'ordinativo generato dalla piattaforma <http://www.acquistinretepa.it>.

Gli eventuali 'ordinativi successivi' possono essere costituiti da licenze aggiuntive (già ordinate con la fornitura iniziale) e/o da licenze integrative (mai ordinate sia nella fornitura iniziale sia in eventuali altri precedenti 'ordinativi successivi').

Le licenze aggiuntive sono ordinabili dal catalogo elettronico Microsoft EA alle medesime condizioni economiche fissate al momento della sottoscrizione del loro primo ordinativo (iniziale o successivo), selezionando il prodotto dal prezzo in vigore alla data del suddetto primo ordinativo.

Qualora l'ordinativo successivo includa licenze integrative, si richiede la compilazione del form dei True Up per fissarne i corrispettivi; il form in oggetto dovrà essere allegato, sottoscritto digitalmente, come per gli ordinativi iniziali. I corrispettivi fissati in questo caso valgono per il periodo residuo del contratto attuativo.

## 4.2. Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

### 4.2.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio dello **Schema Penali PP.AA.** riportato nella Convenzione al art. 11.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali oververosia:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata:

Lettera	Ipotesi di inadempimento sanzionato con penale	Termini per l'adempimento o previsto in Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Penale
A. Qualità del processo di esecuzione e dell'ordine	Tempi di consegna: Nuove Licenze; Ordini Successivi per Licenze Integrative o Aggiuntive (Aggiuntive: nei periodi e fuori dai periodi previsti da contratto)	Entro 30 giorni successivi alla "Data ordine" (Cap. Tec.: Par. 5.2)	Confronto tra la "Data Ordine" del portale e la data di ricezione della lettera di benvenuto o di comunicazione	Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale della "Data Ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione	Una Tantum	1‰ (uno per mille) del valore dell'Ordine nativo di Fornitura (Art. 11 Com 1)	Si
	A.4 Tempi di consegna Contratti successivi	Entro 30 giorni antecedenti la scadenza del precedente contratto Microsoft EA o di altra forma contrattuale (Es.: Microsoft GOL); (Cap. Tec.: Par. 5.2)	Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la data di scadenza del contratto precedente Microsoft EA o Microsoft GOL (Modulo d'Ordine del Portale)	Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale della "Data Ordine" e Lettere di benvenuto e/o di comunicazione	Una Tantum	1‰ (uno per mille) del valore dell'Ordine nativo di Fornitura (Art. 11 Com 1)	Si
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza (Cap. Tec.: Par. 10.1)	Confronto tra Prodotti consegnati e ordinati, Lista Licenze d'uso scaricabili e "Ordinativo di fornitura"	Lista Licenze d'uso accessibili dal Portale VLSC della Microsoft e Modulo OdA del Portale	Una Tantum	1‰ (uno per mille) del valore dell'Ordinativo di Fornitura (Art. 11 Com 1)	Si

#### 4.2.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore**).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

#### 4.2.3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

#### 4.2.4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri indicati nella Convenzione/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello Schema Penali PP.AA., riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 5.2 .

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- A. compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- B. escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

## Ulteriori tutele

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

- **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

- **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:

- giusta causa
- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali)

- **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.

- In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
- Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

## 5. Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione a favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia nonché nella Convenzione. In particolare i corrispettivi di ciascun contratto attuativo saranno fatturati e liquidati a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura", secondo la seguente tempistica:

con riferimento alle Licenze Iniziali (come identificate al paragrafo 4.1.1 dell'Appendice 5 al Capitolato tecnico), in 3 (tre) rate di pari importo, la prima corrisposta al momento dell'acquisto e le restanti all'inizio degli altri due anni di durata del contratto di fornitura;

Con riferimento alle Licenze Aggiuntive (come identificate al paragrafo 4.2.1 dell'Appendice 1 al Capitolato tecnico) il corrispettivo, fisso per tutta la durata del singolo Contratto attuativo è versato in un'unica soluzione al momento dell'acquisto. Il Listino di Convenzione riporta i tre distinti corrispettivi applicabili, determinati in ragione del numero di anni residui di Software Assurance (TrueUp 1Yr, TrueUp 2Yr, TrueUp 3Yr).

Con riferimento alle Licenze Integrative (come identificate al paragrafo 4.2.2 dell'Appendice 1 al Capitolato tecnico) "il corrispettivo è versato in una unica soluzione in relazione al numero di anni contrattuali residui della Software Assurance (1Yr remaining, 2Yr remaining, 3Yr remaining); il Listino di Convenzione riporta tre distinti corrispettivi (per 1Yr remaining, 2Yr remaining o 3Yr remaining) a seconda del numero disponibile di anni residui di Software Assurance.

Con riferimento alle Licenze Subscription (come identificate nel Capitolato tecnico e al paragrafo 4.2.3 dell'Appendice 5) le modalità di pagamento sono le seguenti:

(i) se acquistate nell'ambito di una Fornitura Iniziale, il corrispettivo sarà versato in 3 (tre) rate di pari importo, la prima corrisposta al momento dell'acquisto e le restanti all'inizio degli altri due anni di durata del contratto di fornitura;

(ii) se acquistate nell'ambito di una Fornitura Successiva (Aggiuntiva o Integrativa), il corrispettivo, fisso per tutta la durata del singolo contratto attuativo, sarà versato in una unica soluzione al momento dell'acquisto, ed è determinato in ragione della durata della fornitura, decorrente dal mese successivo a quello della data dell'ordinativo.

L'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, a 30 o 60 giorni dalla data di fine mese dal ricevimento della fattura, ai sensi dell'art.4 c.5 D.Lgs. 231 del 9/10/2002. L'opzione a 60 gg è riservata esclusivamente a "Enti pubblici che forniscono assistenza sanitaria" e "Imprese pubbliche tenute al rispetto dei requisiti di trasparenza di cui al D.Lgs. 333 del 11/11/2003.



I corrispettivi saranno accreditati sul conto corrente intestato al Fornitore presso gli indirizzi indicati in fattura.

## **6. Come Ordinare**

### **6.1. Registrazione**

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

### **6.2. Ordinativo di fornitura**

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;

- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nel Cruscotto personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

## 7. Riferimenti del fornitore

### 7.1. Call Center

Call Center	
<b>Telefono:</b>	800 333 666 Selezione 1
<b>Fax:</b>	800 333 669

### 7.2. Responsabile generale del servizio

Responsabile generale del servizio	
<b>Nominativo:</b>	Luca Pantano
<b>E-mail:</b>	luca.pantano@telecomitalia.it

## 8. Allegati

### 8.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata via PEC

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto:** **Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data **gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico** **ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **contestazione addebito ai sensi dell'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta **o Impresa/RTI/Consorzio** quanto segue.

*[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati,*

*oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.*

*N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]*

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera].*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti

---

## 8.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata via PEC

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto:** **Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

*[In base alla casistica, inserire il testo relativo]*

*[1° caso]* Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

*[2° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/a/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione Nome Convenzione provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

*[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]*

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/a/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

*[3° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/a/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/a/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti

\_\_\_\_\_