

## **GARA CRUI – RED HAT – LOTTO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA TRIENNALE IN LICENZA D'USO DI SOLUZIONI SOFTWARE DI RED HAT E SERVIZI CONNESSI PER LA CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITA' ITALIANE**

**(CIG 84791797DC)**

#### **1. OGGETTO DELLA FORNITURA**

Oggetto dell'appalto è la fornitura di distribuzioni software Red Hat Academic e servizi connessi, come di seguito descritto:

- CAMPUS 1: Red Hat Enterprise Linux Academic Site Subscription;
- CAMPUS 2: Red Hat Infrastructure for Academic Institutions Site Subscription;
- Set di ADD-ON per ambienti IT;
- Piattaforma LMS Red Hat Academy per gli Atenei;
- Servizi di formazione e certificazione.
- Codici di fornitura e prezzi unitari

Agli Atenei dovrà essere consentita la possibilità di:

- utilizzare il software Red Hat all'interno dei CED di Ateneo;
- distribuire il software Red Hat agli studenti;
- consentire l'accesso alla piattaforma LMS di Red Hat dedicata loro;
- accedere ad un listino dedicato per l'acquisto di servizi professionali, software, corsi ed esami di certificazione.

La soglia minima di ingresso per gli Atenei viene fissata in 500 FTE.

La soglia per ulteriori acquisti è fissata a blocchi minimi di 200 FTE.

La soglia minima per l'acquisto di Training UNIT è fissata in 100 TU.

Gli Enti eleggibili sono coloro i quali hanno accesso ai listini di tipo Educational e che hanno sottoscritto l'accordo per l'adesione alle trattative di acquisto di beni e servizi informatici, i cui riferimenti sono reperibili a questo link: [www2.crui.it/crui/elenco-universita-enti-area-negoziialeICT.xlsx](http://www2.crui.it/crui/elenco-universita-enti-area-negoziialeICT.xlsx)

#### **2. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

L'aggiudicazione della procedura in oggetto avverrà sulla base del criterio del prezzo più basso, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

I prezzi delle singole voci determinate all'esito della procedura, saranno fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Il ribasso percentuale applicato dall'operatore economico sulla base d'asta, sarà automaticamente applicato al prezzo unitario delle singole voci del listino riportato al successivo paragrafo 10.

**La partecipazione alla gara è aperta solo ai Red Hat Academic Partner di livello Advanced.**

### **3. SOLUZIONI SOFTWARE REDHAT**

Sono stati identificati due diversi “bundle” così denominati:

**CAMPUS 1** - Red Hat Enterprise Linux Academic Site Subscription, così composta:

- Red Hat Enterprise Linux,
- Red Hat Enterprise Linux Workstation,
- Red Hat Enterprise Linux Desktop,
- Red Hat x86\_64 Linux Server,
- Red Hat Linux HPC,
- Red Hat Linux for SAP Applications,
- Red Hat Linux Power Big Endian,
- Red hat Software Collections,
- Red Hat Developer Toolset,
- Red Hat Linux Atomic Host.

**CAMPUS 2** - Red Hat Infrastructure for Academic Institutions Site Subscription, così composta:

- La distribuzione CAMPUS 1 di cui sopra,
- Red Hat Enterprise Virtualization (RHEV),
- Red Hat OpenStack,
- Red Hat CloudForm,
- Red Hat Gluster Storage,
- Red Hat Insight.

Entrambe le soluzioni dovranno:

- fornire accessi illimitati alle distribuzioni Red Hat che le compongono;
- consentire agli Enti di utilizzare il software Red Hat per ricerca, insegnamento e produzione;
- prevedere le seguenti modalità di supporto:
  - Standard 8x5;
  - Premium 24x7.

### **4. SET DI ADD-ON PER AMBIENTI IT**

Dovrà inoltre essere previsto un insieme di soluzioni software acquistabili successivamente alle distribuzioni Campus, che comprendano i seguenti moduli aggiuntivi:

- a) High-Availability (Academic Site Subscription) per FTE;
- b) Red Hat for Resilient Storage (Academic Site Subscription) per FTE;
- c) Red Hat Load Balancer (Academic Site Subscription) per FTE;
- d) Red Hat Scalable File System (Academic Site Subscription) per FTE;

- e) Red Hat Insights for Red Hat Enterprise Linux (Academic Site Subscription) per FTE;
- f) Red Hat Ansible Automation (Academic Edition);
- g) Red Hat Extended Update Support.

## 5. PIATTAFORMA LMS REDHAT ACADEMY PER GLI ATENEI

La piattaforma LMS Red Hat Academy dovrà fornire un programma di formazione completo (anche per il personale TA e docente) in lingua italiana che preveda almeno:

- istruzioni pratiche sulle piattaforme Linux, Middleware e Cloud e relativi percorsi formativi con il supporto e la consulenza di Red Hat;
- contenuti formativi pronti all'uso (slide, test, esercitazioni, labs etc.);
- libri di testo completi utilizzabili sul web e su dispositivi mobili, con contenuti disponibili anche in lingua italiana;
- un programma flessibile che risponda alle esigenze delle Università e dei partecipanti;
- contenuti per la formazione dei docenti;
- Test e quiz integrati;
- utility per la gestione degli student;
- Supporto, assistenza e formazione online all'utilizzo della piattaforma LMS alle Università.

L'accesso alla piattaforma è consentito solo ed esclusivamente agli Enti che hanno sottoscritto il contratto CAMPUS.

## 6. SERVIZI DI FORMAZIONE E CERTIFICAZIONE

Nella fornitura di cui in argomento dovranno essere compresi i seguenti servizi di formazione:

- corsi On Line tramite piattaforma;
- corsi On Site c/o CRUI (ad es. corsi di specializzazione riservati al personale docente e tecnico amministrativo di Ateneo).

Gli Enti che aderiranno al contratto CAMPUS potranno acquistare a prezzi riservati anche i seguenti servizi attraverso la modalità Training UNITS:

- corsi Ufficiali Red Hat On Site presso le sedi Red Hat;
- esami ufficiali di certificazione.

Per Training Unit si intende un voucher da spendere in formazione e/o esami di certificazione ufficiali a listino Red Hat.

A ciascun Training ed Esame è associato un numero di TUs corrispondenti.

La soglia minima di acquisto è 100 TU.

La validità delle Training Units è 12 mesi dalla data di acquisto e sono spendibili su tutti i corsi ed esami a catalogo Red Hat, del tipo Open Enrollment (in aula, virtuali e onsite - Role - RHLS - Exams in aula /kiosk/virtual.

**L'operatore economico dovrà riportare nel modello offerta economica la percentuale di ribasso che applicherà al listino prezzi relativo alle voci della Tabella 2. Tale percentuale non sarà oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione.**

## 7. PIATTAFORMA PER L'APPROVVIGIONAMENTO DELLE DISTRIBUZIONI SOFTWARE E DEI SERVIZI INFORMATICI DEDICATI AL SISTEMA UNIVERSITARIO E DELLA RICERCA

Nella fornitura di cui in argomento dovranno essere compresi i seguenti servizi in lingua Italiana.

- portale online dedicato agli Enti e al personale docente e tecnico amministrativo con accesso profilato;
- modulo di registrazione degli utenti e relativa afferenza organizzativa (Ente, Scuola, Dipartimento, etc.);
- il personale dell'Ente avrà visibilità sul numero di FTE acquistati e sui servizi e/o distribuzioni acquisite dal singolo Ente e/o Dipartimento di competenza;
- il personale dell'Ente avrà a disposizione la lista di tutte le distribuzioni ed i servizi previsti dalla presente procedura e potrà selezionarli ed inoltrare una richiesta automatica e/o chiedere ulteriori informazioni.

## 8. SERVIZI COMPLEMENTARI RICHIESTI E RELATIVE CONDIZIONI

- a. **Realizzazione di una pagina web informativa** per la configurazione degli ordini, che dovranno essere evasi entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta, e la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti che aderiscono alla Convenzione;
- b. **Supporto di prevendita/postvendita** alla CRUI, alle Università e Centri di Ricerca tramite customer care. A questo proposito, l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della CRUI e delle Università e Centri di Ricerca, dalla data di attivazione del contratto, un punto di contatto tramite un numero telefonico dedicato e/o un indirizzo di e-mail dedicato, che dia una risposta in tempo congruo e comunque **non superiore a 5 giorni lavorativi**.

Le richieste di CRUI e delle Università, dovranno essere gestite da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici. I numeri di telefono dedicati dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa"(pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

Tale servizio di supporto dovrà funzionare da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione che, in particolare ed in modo non esaustivo, sarà competente per:

- informazioni sulle configurazioni di offerte;
- ricezione e smistamento ordini;
- informazioni sullo stato degli ordinativi di fornitura e del loro adempimento;
- informazioni sullo stato delle "consegne".

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno da intendersi 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. 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. L'aggiudicatario dovrà garantire come livelli minimi di servizio, un tempo di risposta entro 20" per l'80% delle chiamate ricevute. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. La percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 4%. Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta della CRUI tramite opportuni report in forma di foglio elettronico.

### **Modalità di gestione delle richieste di intervento:**

L'apertura delle chiamate di assistenza al Customer Care può essere effettuata esclusivamente via telefono e via e-mail, con le seguenti modalità:

- **Apertura della chiamata via telefono:**
- Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, alla CRUI o alle Università o ai Centri di Ricerca, 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 della CRUI o delle Università o dei Centri di Ricerca se da questi indicato.
- **Apertura della chiamata via e-mail:**
- Un messaggio automatico di ricezione e-mail dovrà essere inviato in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento inviata; entro e non oltre 4 ore dalla ricezione della e-mail di richiesta intervento il Fornitore dovrà comunicare via e-mail un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa.
- **Chiusura della chiamata**
- A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dall'aggiudicatario al referente della CRUI o dell'Università o del Centro di Ricerca che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire con le seguenti modalità:
  - a. via telefono e via e-mail (se comunicata dalla CRUI o dalle Università o dai Centri di Ricerca, al momento dell'apertura del "case") per le chiamate aperte via telefono;
  - b. via e-mail per le chiamate aperte via e-mail.

## **9. CODICI DI FORNITURA E PREZZI UNITARI**

L'operatore economico dovrà riportare nella tabella del "Modello Offerta Economica" predisposto dalla Stazione Appaltante:

- a)** una percentuale di sconto da applicare all'intero listino prezzi Red Hat Academic Subscription (Tabella 1). La percentuale non potrà essere inferiore o uguale – pena l'esclusione dalla gara – al 14,00% (quattordici/00 per cento);
- b)** una percentuale di sconto offerta da applicare all'intero listino Training & Formazione Red Hat (Tabella 2). La percentuale non potrà essere inferiore o uguale – pena l'esclusione dalla gara – al 1,50% (uno, cinquanta/00 per cento).

## 10. ALLEGATI TABELLE SKU & TRAINING

**TABELLA 1 - LISTINO PREZZI RED HAT ACADEMIC SUBSCRIPTION**

CAMPUS SKU	Descrizione	Supporto	FTE Taglio Minimo"	Academic SKU MRSP 1 anno	Academic SKU MRSP 3 anni
<b>CAMPUS 1</b>					
RH01157	Red Hat Enterprise Linux Academic Site Subscription with Smart Management + Satellite, Standard (Server, Desktop, Workstation, POWER, HPC, Per FTE)	Standard	500	11.000,00 €	29.700,00 €
RH01157	Red Hat Enterprise Linux Academic Site Subscription with Smart Management + Satellite, Standard (Server, Desktop, Workstation, POWER, HPC, Per FTE)	Standard	200	4.400,00 €	11.880,00 €
RH01155	Red Hat Enterprise Linux Academic Site Subscription with Smart Management + Satellite, Premium (Server, Desktop, Workstation, POWER, HPC, per FTE)	Premium	500	17.000,00 €	45.900,00 €
RH01155	Red Hat Enterprise Linux Academic Site Subscription with Smart Management + Satellite, Premium (Server, Desktop, Workstation, POWER, HPC, per FTE)	Premium	200	6.800,00 €	18.360,00 €
<b>CAMPUS 2</b>					
RH00191	Red Hat Infrastructure for Academic Institutions Site Subscription, Standard (per FTE)	Standard	500	13.500,00 €	36.450,00 €
RH00191	Red Hat Infrastructure for Academic Institutions Site Subscription, Standard (per FTE)	Standard	200	5.400,00 €	14.580,00 €
RH00192	Red Hat Infrastructure for Academic Institutions Site Subscription, (per FTE)	Premium	500	22.000,00 €	59.400,00 €
RH00192	Red Hat Infrastructure for Academic Institutions Site Subscription, (per FTE)	Premium	200	8.800,00 €	23.760,00 €

ADD ON SKU	Descrizione	Supporto	FTE	1 anno	3 anni
RH1140233	High-Availability (Academic Site Subscription) per FTE	based on main Subs	1	4,00 €	10,80 €
RH1221145	Load Balancer (Academic Site Subscription) per FTE	based on main Subs	1	2,00 €	5,40 €
MCT3294	Red Hat Insights for Red Hat Enterprise Linux (Academic Site Subscription) per FTE	based on main Subs	1	8,00 €	21,60 €

RH1331809	Resilient Storage (Academic Site Subscription) per FTE	based on main Subs	1	8,00 €	21,60 €	
RH1460936	Scalable File System (Academic Site Subscription) per FTE	based on main Subs	1	2,00 €	5,40 €	
ANSIBLE SKU		Descrizione	Supporto	MANAGED NODE	1 anno	3 anni
MCT3319	Red Hat Ansible Automation Platform (Academic Edition) Standard (100 Managed Nodes)		standard	100	6.760,00 €	18.252,00 €
MCT3320	Red Hat Ansible Automation Platform (Academic Edition) Standard (5000 Managed Nodes)		standard	5000	291.200,00 €	786.240,00 €
MCT3321	Red Hat Ansible Automation Platform (Academic Edition) Standard (10000 Managed Nodes)		standard	10000	582.400,00 €	1.572.480,00 €
MCT3742	Red Hat Ansible Automation Platform (Academic Edition) Premium (100 Managed Nodes)		premium	100	9.100,00 €	24.570,00 €
MCT3743	Red Hat Ansible Automation Platform (Academic Edition) Premium (5000 Managed Nodes)		premium	5000	390.000,00 €	1.053.000,00 €
MCT3744	Red Hat Ansible Automation Platform (Academic Edition) Premium (10000 Managed Nodes)		premium	10000	780.000,00 €	2.106.000,00 €

**TABELLA 2 - LISTINO TRAINING & FORMAZIONE RED HAT**

Training Units	Descrizione	qty	prezzo unitario TU	tranche minima 100	Spending
MCT0032US	Red Hat Training Units 100-160 Tus	100	162,00 €	16.200 €	Validità: 12 mesi Spendibili su tutti i corsi ed esami a catalogo Red Hat : - Open Enrollment In aula e Virtuali e Onsite - Role - RHLS - Exams in aula /kiosk/virtual
MCT0032US	Red Hat Training Units 161-280 TUs	161-280	152,00 €	cadauna	
MCT0032US	Red Hat Training Units 281-410 Tus	281-410	144,00 €	cadauna	
MCT0032US	Red Hat Training Units 411-550 TUs	411-550	140,00 €	cadauna	
MCT0032US	Red Hat Training Units 551+ TUs	551 +	135,00 €	cadauna	
MCT0032US	Red Hat Training Units 551+ TUs	551 +	135,00 €	cadauna	