

## **GARA CRUI – MONGODB – LOTTO 1**

### **CAPITOLATO TECNICO**

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

**(CIG 84791163E0)**

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

Oggetto dell'appalto è la fornitura di soluzioni software di Mongo DB e di servizi connessi, come di seguito descritto:

- **Subscription di MongoDB Enterprise Advanced con deployment on-premise e/o in cloud;**
- **Offerta su Cloud di soluzioni DBaaS (ATLAS) su Azure, Google e AWS;**
- **Servizi professionali;**
- **Servizi di formazione e certificazione.**

Agli Enti dovrà essere consentita la possibilità di:

- **Accedere e utilizzare un listino dedicato di tipo Academic, utilizzabile in esclusiva via CRUI;**
- **Fruire di servizi di formazione in aula e da remoto per Developers, DBA e Data scientist erogata da formatori dipendenti e certificati MongoDB.**

#### **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 7.

### 3. TECNOLOGIE MONGO DB

Le tecnologie di MongoDB oggetto del presente capitolato sono:

- **Subscription di MongoDB Enterprise Advanced con deployment on-premise e/o in cloud**
  - MongoDB Ops Manager or MongoDB Cloud Manager Premium;
  - MongoDB Compass;
  - MongoDB Connector for BI;
  - Encrypted Storage Engine;
  - LDAP / Kerberos Integration;
  - DDL & DML Auditing;
  - FIPS 140-2 Support;
  - Supporto tecnico 24 x 7 con SLA di 1 ora;
  - Emergency Patches;
  - Customer Success Program
  - On-Demand Training

Accordo triennale con ordine annuale, con pagamento su base annuale.

1. Licensing di minimo 3 nodi fisici o virtuali/container per ambienti di produzione e pre produzione;
2. Licensing di tipo unlimited RAM capped (min. 128GB);

- **MongoDB in modalità DBaaS su Google, AWS e Amazon (ATLAS):**

Accordo triennale con ordine annuale, con pagamento su base annuale.

- Valore legato al servizio cloud e alle funzionalità MongoDB richieste;
- Acquisto minimo di 30000 crediti.

### 4. SERVIZI PROFESSIONALI

Gli Enti aderenti potranno acquistare anche i seguenti servizi professionali erogati da personale dipendente e certificato MongoDB:

- Dedicated Consulting Eng 12 days;
- Health Check ;
- Performance evaluation & tuning;

- Development Rapid Start;
- Operation Rapid start;
- Atlas Rapid start;
- Atlas Cluster Migration;
- Production Readiness;
- MongoDB Kubernetes Readiness;
- Major Version Upgrade.

## 5. SERVIZI DI FORMAZIONE E CERTIFICAZIONE

Nella fornitura di cui in argomento dovranno essere ricompresi i seguenti servizi di formazione orientati alle organizzazioni IT, di ricerca e/o per gli studenti:

- Essential Training for Developers 3 days;
- Essential training for Administration 3 days;
- Essential training 4 days DevOps;
- Voucher di certificazione;

I corsi potranno essere organizzati presso la CRUI, ovvero presso i singoli Enti aderenti o in modalità remota.

## 6. 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.

## 7. ELENCO PREZZI UNITARI

Blocco	Prodotto	Codice	Metrica	Quantità minima acquistabile	Base d'asta € (IVA esc.)
<b>On prem</b>	MongoDB Enterprise Advanced	SUB-EA	nodo	3	€ 45.000,00
<b>On prem</b>	MongoDB Enterprise Advanced - Test QA	SUB-EA-TQA	nodo	3	€ 22.500,00
<b>On prem</b>	MongoDB Enterprise Advanced 128GB	SUB-EA128	RAM	1	€ 60.000,00
<b>On prem</b>	MongoDB Enterprise Advanced 256GB	SUB-EA256	RAM	1	€ 120.000,00
<b>Cloud</b>	MongoDB Atlas Pro Package	CLD-ATL-PRO-CU	credits	30000	€ 30.000,00
<b>Formazione</b>	Essential Training for Developers 3 days	TRN-PRI-DT	bundle	1	€ 10.000,00
<b>Formazione</b>	Essential training for Administration 3 days	TRN-PRI-ADM	bundle	1	€ 10.000,00
<b>Formazione</b>	Essential training 4 days DevOps	TRN-PRI-ESS	bundle	1	€ 13.200,00
<b>Formazione</b>	Voucher di certificazione	TRN-CERT	voucher	1	€ 150,00
<b>Serv. Professionali</b>	Dedicated Consulting Eng 12 days	CONS-DCE 1/4	bundle	1	€ 22.800,00
<b>Serv. Professionali</b>	Health Check	CONS-HC	bundle	1	€ 3.800,00
<b>Serv. Professionali</b>	Performance evaluation & tuning	CONS-PE	bundle	1	€ 7.000,00
<b>Serv. Professionali</b>	Development Rapid Start	CONS-RS	bundle	1	€ 15.000,00
<b>Serv. Professionali</b>	Operation Rapid start	CONS-ORS	bundle	1	€ 15.000,00
<b>Serv. Professionali</b>	Atlas Rapid start	CONS-ARS	bundle	1	€ 15.000,00
<b>Serv. Professionali</b>	Atlas Cluster Migration	CONS-ATLCM	bundle	1	€ 23.000,00
<b>Serv. Professionali</b>	Production Readiness	CONS-PRR	bundle	1	€ 7.000,00
<b>Serv. Professionali</b>	MongoDB Kubernetes Readiness	CONS-KUBR	bundle	1	€ 7.500,00
<b>Serv. Professionali</b>	Major Version Upgrade	CONS-UPGRD	bundle	1	€ 7.000,00