

GARA CRUI - CISCO

CAPITOLATO TECNICO

“PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA TRIENNALE DI LICENZE CISCO E SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO E DI MANUTENZIONE CONNESSI PER LA CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITA’ ITALIANE”

(CIG [92870750BD])

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto dell’appalto è la fornitura triennale di licenze software, servizi di supporto tecnico e di manutenzione connessi, come di seguito specificato:

- **SOFTWARE CISCO**
 - Cisco Webex;
 - Cisco Umbrella;
 - Cisco DUO;
 - Cisco Secure EndPoint;
 - Cisco Intersight;
 - Cisco DNA.

- **SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO E RINNOVI DI MANUTENZIONE**
 - Cisco SMARTNET TOTAL CARE;
 - Cisco SOLUTION SUPPORT;
 - Cisco SUCCESS TRACKS Level 1.

Quanto sopra indicato deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel presente Capitolato, pena l’esclusione dalla procedura di gara.

| Descrizione | Valore Complessivo triennale € (IVA esclusa) |
|--------------------|---|
| Unico Lotto | €. 16.000.000,00 |

La CRUI sottoscriverà con l’Aggiudicatario un Contratto con cui verrà regolamentato l’affidamento della Fornitura oggetto dell’Appalto della durata di 36 mesi.

Il contratto prenderà avvio dalla data della sottoscrizione del “Verbale di avvio dell’esecuzione del contratto” e comunque non oltre 6 mesi dalla data di stipula.

Per gli Enti che dovessero aderire al Contratto successivamente alla data anniversaria ovvero le richieste di sottoscrizioni che dovessero pervenire alla CRUI successivamente a tale data, tali richieste saranno attivate al momento effettivo dell’adesione e allineate alle scadenze uniche sopra descritte. I relativi importi saranno calcolati in base ai ratei effettivi rimanenti. Per i servizi on line il prezzo sarà calcolato in base ai ratei effettivi rimanenti, mentre per le subscription il prezzo minimo non potrà essere inferiore a 6 ratei (mesi).

Per Enti eleggibili si intendono coloro 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: <https://ict.crui.it/community/>.

È prevista la clausola di revisione dei prezzi ai sensi e con le modalità operative indicate nell'articolo 29 del Decreto Legge n. 4 del 27 gennaio 2022 (cosiddetto "Sostegni-Ter") conv. in Legge 28 marzo 2022 n.25.

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura, dal punto di vista tecnologico consta dei seguenti componenti principali:

1. **Licenze software e servizi per la collaboration con i prodotti Cisco Webex Meetings, Calling On-Prem, Calling UCM Cloud e Webex Calling;**
2. **Licenze software e servizi per la sicurezza Cisco Umbrella e Cisco SecureX;**
3. **Licenze del servizio di accesso e sicurezza cloud-based Cisco DUO;**
4. **Licenze software e servizi per la sicurezza Cisco Secure Endpoint e Cisco SecureX;**
5. **Licenze del software per la gestione delle infrastrutture data center, Cisco Intersight;**
6. **Licenze del software per automazione gestione e monitoraggio della rete, Cisco DNA;**
7. **Servizi e rinnovi di manutenzione.**

3. 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..

Il ribasso percentuale applicato dall'operatore economico sulla base d'asta, sarà automaticamente applicato al prezzo unitario delle singole voci del listino risultante dal file Excel "**Listino CISCO_CRUI**".

La percentuale di sconto applicata andrà a comporre il listino prezzi utile per la fatturazione.

Le percentuali di sconto risultanti dall'esito della presente procedura di gara saranno fisse ed invariate per tutta la durata del contratto (**36 mesi**).

La validità delle subscription è da intendersi pari alla durata contrattuale ovvero pari a **mesi 36**.

Per tutti i moduli di cui al successivo par. 4, la percentuale di sconto offerta **NON** potrà essere **inferiore o uguale al 3% (tre per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

4. SOLUZIONI SOFTWARE CISCO

MODULO 1 - LICENZE SOFTWARE E SERVIZI PER LA COLLABORATION CON I PRODOTTI CISCO WEBEX MEETINGS, CALLING ON-PREM E WEBEX CALLING

L'offerta "Education" di Cisco potrà essere acquistata dagli Enti eleggibili (di cui all'art. 1) con il modello di licenza "Collaboration Flex Plan for Education 3.0".

I servizi offerti, erogati sotto forma di "subscription", includono:

- Webex Meetings;
- Calling On-Prem;
- Calling UCM Cloud;
- Webex Calling.

Caratteristiche della soluzione

La soluzione Cisco Webex per il mondo Education dovrà essere acquistabile secondo il modello *Cisco Enterprise Agreement ("EA Education")*, caratterizzato da un prezzo per utente al mese, partendo da una quantità minima richiesta per tipologia di servizio:

| TIPOLOGIA | QUANTITÀ MINIMA KW RICHIESTA | EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI, NON PREVISTI NEL CONTRATTO |
|---|---|--|
| Meeting EA | 50 users | |
| Calling EA On-Prem | 50 users | Eventuali costi di installazione, gestione e hardware aggiuntivo |
| Calling EA UCM CLOUD | 500 users | Eventuali costi aggiuntivi legati al Direct Peering tra il Cloud Cisco e la rete del cliente. Costi hardware inerente i sistemi necessari all'interconnessione (es. router per VPN, MPLS o SD WAN) |
| Calling EA Webex Calling | 50 users | |
| Bundle Meeting EA + Calling EA On-Prem | 50 users | Eventuali costi di installazione, gestione e hardware aggiuntivo |
| Bundle Meeting EA + Calling EA UCM Cloud | 500 users | Eventuali costi aggiuntivi legati al Direct Peering tra il Cloud Cisco e la rete del cliente. Costi hardware inerente i sistemi necessari all'interconnessione (es. router per VPN, MPLS o SD WAN) |

| | | |
|---|----------|--|
| Bundle Meeting EA + Calling EA Webex Calling | 50 users | |
|---|----------|--|

La fatturazione dovrà essere calcolata su base dei "Knowledge Worker". Per “Knowledge Worker” (“KW” means You and Your Participating Affiliates’ Employees and Contractors who utilize devices capable of running the Software, Cloud Services, or related browser plug-ins as part of their job duties) si intendono, in questo caso, i docenti e lo staff, che utilizzano Cisco Webex e Cisco Unified Communications Manager, secondo quanto espressamente riportato nell’End User Information Form che ogni Ente dovrà firmare per la sola parte relativa all’Education, per sottoscrivere un contratto Webex.

Come evidenziato nella tabella di cui sopra, le quantità minime di licenze acquistabili nella modalità EA Education sono di 50 KW, salvo che per la funzionalità Calling UCM Cloud, per cui la quantità minima di KW è 500.

Gli **studenti** dovranno accedere alle funzionalità di Webex Meeting (partecipare alle lezioni e alla componente messaggistica) grazie alle licenze acquistate per i KW.

Potrà essere prevista una crescita dei KW fino al 20% nel corso della durata del contratto, inclusa nelle licenze contrattualizzate.

Al termine di ogni anno, qualora si superasse la soglia del 20% rispetto ai KW dichiarati nel contratto, la fatturazione verrà allineata al numero reale di KW per il periodo successivo (cd. "**true-forward**").

ACQUISTO DI ULTERIORI LICENZE WEBEX

Qualora l’Ente avesse necessità di acquistare separatamente ulteriori licenze dei prodotti sopra descritti, dovrà riferirsi alla seguente tabella.

Il contratto sottoscritto dalla CRUI con l’operatore economico aggiudicatario disciplinerà i termini e le condizioni, compresi tutti i prezzi dei seguenti elementi di listino.

| TIPOLOGIA CONTRATTO LICENSING | SKU | UNITÀ PER KW |
|--------------------------------------|-----------------|---------------------|
| Meeting EA | A-FLEX-EAM-E-U | 1 |
| Calling EA OnPrem | A-FLEX-EAPL-EDU | 1 |
| Calling EA UCM Cloud | A-FLEX-EAUL-EDU | 1 |
| Calling EA Webex Calling | A-FLEX-EACL-EDU | 1 |

| | | |
|----------------------------------|-------------------|---|
| Meeting+Calling EA On Prem | A-FLEX-EA-MPL-E-U | 1 |
| Meeting+Calling EA UCM Cloud | A-FLEX-EA-MUL-E-U | 1 |
| Meeting+Calling EA Webex Calling | A-FLEX-EA-MCL-E-U | 1 |

SERVIZI DI SUPPORTO CISCO WEBEX

I **servizi di supporto** per Cisco Webex si basano su due livelli: **Basic e Solution**.

Il **supporto BASIC** è incluso nelle licenze e prevede: accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a Cisco TAC, manutenzione, aggiornamenti di versioni software.

Il **supporto SOLUTION** fornisce un Help Desk semplificato per utenti e amministratori che gestiscono l'abbonamento, aiutando a risolvere i problemi più rapidamente.

Il contratto sottoscritto dalla CRUI per conto delle Enti Aderenti e l'operatore economico aggiudicatario disciplinerà i termini e le condizioni, compresi tutti i prezzi dei seguenti elementi di listino.

| SKU | DESCRIZIONE | UNITÀ |
|-------------------|--------------------------------|---|
| SVS-CSS-SUPT-SSPT | Solution Support for Flex Plan | 10% del valore del contratto con un minimo di 50€ utente/mese |

SERVIZI DI FORMAZIONE AVANZATA SU STRUMENTI DI COLLABORATION (CISCO CX ADVANCED ADOPTION)

Dovrà essere prevista la possibilità di acquistare servizi di *training*, erogati mediante un team di professionisti certificati che forniscano supporto su processi personalizzati, strumenti e tecniche secondo quanto descritto di seguito:

a) Sviluppo del piano di formazione

- Rivedere i requisiti esistenti del richiedente per la formazione
- Condurre un seminario sui requisiti di formazione a distanza
- Sviluppare i moduli di formazione personalizzati
- Redigere il documento del piano di formazione che dettaglia il programma, che può includere ma non è limitato a quanto segue:
 - Criteri di selezione dei partecipanti per l'erogazione della formazione
 - Caso d'uso target
 - Tabella dei contenuti della formazione per sessione di formazione

- Criteri di successo
- o Fornire moduli di formazione personalizzati e il documento del piano di formazione per la revisione e l'approvazione

b) Servizi di formazione

- o Collaborare con l'Ente richiedente per identificare e confermare i dettagli di pianificazione per l'erogazione della formazione online
- o Concordare con l'Ente gli argomenti da trattare durante le sessioni di formazione almeno 20 giorni lavorativi prima dell'inizio della formazione
- o Fornire all'Ente tutta la documentazione di formazione pertinente relativa a queste sessioni
- o Esecuzione del programma di formazione al personale CRUI (inclusa una registrazione della formazione per modulo di formazione personalizzato)

Il contratto sottoscritto dalla CRUI per conto degli Enti Aderenti con l'operatore economico aggiudicatario disciplinerà i termini e le condizioni, compresi tutti i prezzi dei seguenti elementi di listino.

| ATTIVITÀ | UNITÀ |
|--|---------|
| Requisiti a livello di formazione e di sviluppo | A corpo |
| Formazione personalizzata (10 sessioni della durata di 1 ora ciascuna, per un massimo di 10 utenti finali per sessione) | |
| Materiale didattico: 2 x guide di riferimento rapido | |

MODULO 2 - LICENZE SOFTWARE E SERVIZI PER LA SICUREZZA CISCO UMBRELLA

MODELLO DI LICENSING

Dovranno essere messe a disposizione degli Enti aderenti sottoscrizioni a termine (di durata semi-annuale, annuale o pluriennale) per i servizi relativi a Cisco Umbrella:

- **Umbrella DNS EDU:** licenziato in base al numero di dipendenti dell'Ente, senza alcun costo aggiuntivo per gli studenti;
- **Umbrella SIG EDU:** (comprende ed espande le funzionalità del livello DNS EDU aggiungendo la capability di Secure Web Gateway): licenziato in base al numero di dipendenti dell'Ente più il numero gli Studenti come indicato in [questa pagina](#).

| DESCRIZIONE | CODICE PRODOTTO |
|-------------|-----------------|
|-------------|-----------------|

| | |
|---|----------------|
| Umbrella Cloud Security for Education (include Umbrella Support – Basic) | UMB-EDU-K9 |
| Cisco Umbrella Secure Internet Gateway for Education | UMB-SIG-EDU-K9 |
| Umbrella support - Gold | UMB-SUPT-G |
| Umbrella support - Basic | UMB-SUPT-B |

SERVIZI DI SUPPORTO PER CISCO UMBRELLA

I servizi di supporto dovranno essere di due tipologie:

- **Supporto Basic** – accessibile tramite e-mail (24x5) e **compreso nella licenza;**
- **Supporto Gold** – accessibile tramite e-mail o telefono (24x7) tramite supporto globale. Da acquistarsi separatamente.

MODULO 3 - SERVIZIO DI ACCESSO E SICUREZZA CLOUD-BASED CISCO DUO

MODELLO DI LICENSING

Licenze DUO acquistabili: MFA, Access e Beyond.

La licenza DUO EDU distingue l'utenza tra dipendenti degli Enti (Staff) e studenti. Le licenze si differenziano in base al numero di licenze per singolo utente acquistate dall'Ente e alla tipologia delle funzionalità richieste (MFA, Access, Beyond).

Il numero minimo di licenze acquistabili è pari a 100.

UTENZA STAFF

| SKU / CODICE CISCO | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | UNITÀ |
|--------------------|----------------------------|---|
| DUO-EDU-MFA-F | DUO licenza di tipo MFA | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti 0- 9999) |
| DUO-EDU-ACCESS-F | DUO licenza di tipo Access | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti 0- 9999) |
| DUO-EDU-BEYOND-F | DUO licenza di tipo Beyond | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti 0- 9999) |

| | | |
|------------------|----------------------------|---|
| DUO-EDU-MFA-F | DUO licenza di tipo MFA | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti 10000-49999) |
| DUO-EDU-ACCESS-F | DUO licenza di tipo Access | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti 10000-49999) |
| DUO-EDU-BEYOND-F | DUO licenza di tipo Beyond | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti 10000-49999) |
| DUO-EDU-MFA-F | DUO licenza di tipo MFA | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti oltre 50000) |
| DUO-EDU-ACCESS-F | DUO licenza di tipo Access | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti oltre 50000) |
| DUO-EDU-BEYOND-F | DUO licenza di tipo Beyond | costo per staff/teacher canone annuo (fascia di utenti oltre 50000) |
| SVS-DUO-SUP-B | Cisco Duo Basic Support | Incluso |

UTENZA STUDENTI

| SKU / CODICE CISCO | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | UNITÀ |
|--------------------|----------------------------|---|
| DUO-EDU-MFA-S | DUO licenza di tipo MFA | costo per studente canone annuo (fascia di utenti 0- 9999) |
| DUO-EDU-ACCESS-S | DUO licenza di tipo Access | costo per studente canone annuo (fascia di utenti 0- 9999) |
| DUO-EDU-BEYOND-S | DUO licenza di tipo Beyond | costo per studente canone annuo (fascia di utenti 0- 9999) |
| DUO-EDU-MFA-S | DUO licenza di tipo MFA | costo per studente canone annuo (fascia di utenti 10000- 49999) |
| DUO-EDU-ACCESS-S | DUO licenza di tipo Access | costo per studente canone annuo (fascia di utenti 10000- 49999) |
| DUO-EDU-BEYOND-S | DUO licenza di tipo Beyond | costo per studente canone annuo (fascia di utenti 10000- 49999) |

| | | |
|------------------|----------------------------|--|
| DUO-EDU-MFA-F | DUO licenza di tipo MFA | costo per studente canone annuo (fascia di utenti oltre 50000) |
| DUO-EDU-ACCESS-F | DUO licenza di tipo Access | costo per studente canone annuo (fascia di utenti oltre 50000) |
| DUO-EDU-BEYOND-F | DUO licenza di tipo Beyond | costo per studente canone annuo (fascia di utenti oltre 50000) |
| SVS-DUO-SUP-B | Cisco Duo Basic Support | Incluso |

SUPPORTO PER CISCO DUO

Il supporto **DUO** di tipo BASIC è incluso nella sottoscrizione ed ha le seguenti caratteristiche:

- fascia oraria 9 - 17 dal lunedì al venerdì per tutte le problematiche, tramite assistenza telefonica, web case o online chat per assistenza e troubleshooting.
- 24x7 tutti i giorni per disservizi di tipo critico (completa interruzione del servizio).

MODULO 4 - LICENZE SOFTWARE E SERVIZI PER LA SICUREZZA CISCO SECURE ENDPOINT

Le licenze acquistabili per i prodotti Cisco Secure Endpoint dovranno essere del tipo:

| DESCRIZIONE | CODICE PRODOTTO |
|---------------------------------------|------------------|
| Cisco Secure Endpoint Essentials Tier | AMP4E-CL-LIC |
| Cisco Secure Endpoint Advantage Tier | AMP4E-ADV-CL-LIC |
| Secure Endpoint Support - Enhanced | SVS-AMPE-SUP-S |
| Secure Endpoint Support - Basic | SVS-AMPE-SUP-B |

Il modello di licensing per il mondo Education di Cisco Secure Endpoint prevede sottoscrizioni a termine (semi-annuali, annuali o pluriennali).

Il servizio Secure Endpoint EDU acquistabile è licenziato sulla base del numero di dispositivi protetti con due livelli di sottoscrizione: Essentials e Advantage.

SERVIZI DI SUPPORTO CISCO SECURE ENDPOINT

Di seguito i due livelli di servizio di supporto:

- Supporto **Basic** – accessibile tramite e-mail o telefono (24x7) e **compreso nella licenza**
- Supporto **Enhanced** – accessibile tramite e-mail o telefono (24x7). Fornisce anche servizi di Onboarding e Technical Adoption. **Da acquistare separatamente.**

MODULO 5 - LICENZE DEL SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE DATA CENTER, CISCO INTERSIGHT

Le licenze della piattaforma operativa Cisco Intersight (tanto SaaS che On Premise) per la gestione delle risorse delle infrastrutture dei data center acquistabili sono del tipo:

- Intersight BASE (Quantità minima per numero dispositivi pari ad 1);
- Intersight Cloud Orchestrator ICO;
- Intersight Workload Optimization IWO/CWOM (Quantità minima per numero dispositivi pari ad 1);
- Intersight Kubernetes Services IKS (Quantità minima di VCPU pari a 26);
- Intersight Terraform Services IST (si faccia riferimento alla tabella seguente);

| PRODOTTO | NUMERO MASSIMO DI APP | NUMERO MASSIMO DI UTENTI CONTEMPORANEI |
|-------------------------------------|-----------------------|--|
| Intersight Services Terraform (IST) | 2400 | 3 |
| Intersight Services Terraform (IST) | 6000 | 7 |
| Intersight Services Terraform (IST) | 12000 | 10 |
| Intersight Services Terraform (IST) | 24000 | 20 |

Il relativo listino, oggetto di ribasso, è reperibile in [questa pagina](#).

MODULO 6 - LICENZE DEL SOFTWARE PER AUTOMAZIONE GESTIONE E ASSURANCE DELLA RETE, CISCO DNA

La famiglia di software Digital Network Access comprende soluzioni per reti LAN e Wireless (non per WAN).

Il relativo listino, oggetto di ribasso, è reperibile in [questa pagina](#).

MODULO 7 - SERVIZI E RINNOVI MANUTENZIONE

Dovranno essere previsti, tanto per il parco installato di apparati Cisco quanto per i nuovi apparati e soluzioni che verranno acquistati nel periodo di validità del presente contratto, **tre** tipi di servizi di manutenzione denominati:

- Cisco Smartnet Total Care,
- Cisco Solution Support
- Cisco Success Track Level 1

con diversi livelli di servizio, come da prospetto seguente:

| DESCRIZIONE | LIVELLO DI SERVIZIO | CODICE |
|-----------------------------|---------------------|---------------|
| Smartnet Total Care | 8x5xNBD | CON-SNT-xxx |
| | 24x7x4 | CON-SNTP-xxx |
| Cisco Solution Support | 8x5xNBD | CON-SSSNT-xxx |
| | 24x7x4 | CON-SSSNP-xxx |
| Cisco Success Track Level 1 | 8x5xNBD | CON-L1NBD-xxx |
| | 24x7x4 | CON-L14HR-xxx |

Il listino dei **nuovi** servizi di manutenzione acquistabili, oggetto di ribasso, è reperibile in [questa pagina](#).

Il listino dei **rinnovi** dei servizi di manutenzione, oggetto di ribasso, reperibile in [questa pagina](#).

CISCO SMARTNET TOTAL CARE

Il servizio deve includere:

- Accesso diretto 24/24, 365 giorni l'anno, al Supporto tecnico specialistico erogato dal Cisco Technical Assistance Center (TAC)
- Sostituzione dell'hardware anticipata con livelli di servizio (8x5xNBD, 24x7x4) selezionabili sulla base dei requisiti
- Accesso agli aggiornamenti software del sistema operativo
- Accesso alle risorse Cisco online
- Funzionalità di supporto intelligenti che forniscono informazioni sul ciclo di vita dei prodotti, avvisi e dettagli sulla copertura dei servizi
- Solida community Web di utenti in grado di fornire la formazione e il supporto necessari per implementare, registrare e utilizzare queste funzionalità.

Schede di sintesi servizi Smartnet

| Smartnet CON-SNT (8x5xNBD) | | |
|---|--|--|
| Supporto Tecnico | Accesso al TAC (Technical Assistance Center) 24x24, 7 giorni a settimana. | Tempi di risposta: Sev. 1 e 2: entro 1 ora Sev. 3 e 4: entro 1 ora (Next business day se fuori orario di lavoro) |
| Returns Material Authorization (RMA) | Sostituzione componenti hardware anticipata | Service Level: 8x5xNBD Giorni e orario lavorativo. Consegna il giorno lavorativo successivo per richieste di RMA create entro le 15.00. |
| Online Access | Accesso a Cisco.com, Software Center, Community, Smart Portal, Smart Application e Collector Software. | |
| Software Download | Software releases e corrispondente documentazione Update dei Sistemi operativi Patch o workaround ad eventuali problemi sw | |

| Smartnet CON-SNTP (24x7x4) | | |
|---|---|---|
| Supporto Tecnico | Accesso al TAC (Technical Assistance Center) 24x24, 7 giorni a settimana. | Tempi di risposta: Sev. 1 e 2: entro 1 ora Sev. 3 e 4: entro 1 ora (Next business day se fuori orario di lavoro) |
| Returns Material Authorization (RMA) | Sostituzione componenti hardware anticipata | Service Level: 24x7x4 7 giorni/settimana, 24 ore/giorno. Consegna entro 4 ore. <i>Disponibilità del servizio soggetta a restrizioni su base geografica.</i> |
| Online Access | Accesso a Cisco.com, Software Center, Community, Smart Portal, Smart Application e Collector Software. | |
| Software Download | Software releases e corrispondente documentazione Update dei Sistemi operativi Patch o work around ad eventuali problemi sw | |

CISCO SOLUTION SUPPORT

A seconda del prodotto/soluzione cui fa riferimento, il servizio Solution Support contiene al suo interno il servizio Smartnet e/o il servizio di Software Support come da prospetto seguente.

Schede di sintesi Solution Support

| Solution Support CON-SSSNT (8x5xNBD) | | |
|---|--|---|
| Supporto Tecnico | Accesso al Cisco Solution Support Center 24x24, 7 giorni a settimana. Fornisce assistenza su utilizzo della soluzione, configurazione e troubleshooting, anche per eventuali componenti terze parti che appartengono alla Solution Support Alliance. | Tempi di risposta: Sev. 1 e 2: entro 30 minuti Sev. 3 e 4: entro 1 ora (Next business day se fuori orario di lavoro) |
| Primary Point of Contact | Riferimento unico per il coordinamento dell'assistenza sulle diverse componenti della soluzione, anche eventualmente di terza parti (appartenenti alla Solution Support Alliance). | |
| Returns Material Authorization (RMA) | Sostituzione componenti hardware anticipata | Service Level: 8x5xNBD Giorni e orario lavorativo. Consegna il giorno lavorativo successivo per richieste di RMA create entro le 15.00. |
| Online Access | Accesso a Cisco.com, Software Center, Community, Smart Portal, Smart Application e Collector Software. | |
| Software Download | Software releases e corrispondente documentazione Update dei Sistemi operativi Patch oppure work-around ad eventuali problemi software | |

| Solution Support CON-SSSNP (24x7x4) | | |
|-------------------------------------|--|---|
| Supporto Tecnico | Accesso al Cisco Solution Support Center 24x24, 7 giorni a settimana. Fornisce assistenza su utilizzo della soluzione, configurazione e troubleshooting, anche per eventuali componenti terze parti che appartengono alla Solution Support Alliance. | Tempi di risposta: Sev. 1 e 2: entro 30 minuti Sev. 3 e 4: entro 1 ora (Next business day se fuori orario di lavoro) |
| Primary Point of Contact | Riferimento unico per il coordinamento dell'assistenza sulle diverse componenti della soluzione, anche eventualmente di | |

| | | |
|---|--|--|
| | terza parti (appartenenti alla Solution Support Alliance). | |
| Returns Material Authorization (RMA) | Sostituzione componenti hardware anticipata | Service Level: 24x7x4 7 giorni/settimana, 24/giorno. Consegna entro 4 ore. <i>Disponibilità del servizio soggetta a restrizioni su base geografica.</i> |
| Online Access | Accesso a Cisco.com, Software Center, Community, Smart Portal, Smart Application e Collector Software. | |
| Software Download | Software releases e corrispondente documentazione Update dei Sistemi operativi Patch oppure work-around ad eventuali problemi software | |

CISCO SUCCESS TRACKS LEVEL 1

I Success Tracks relativi al presente capitolato comprendono 4 insiemi di funzionalità:

- Trusted Support: accesso 24x7 / 365 l'anno al supporto tecnico a livello di soluzione grazie al Cisco Solution Support incluso.
- Expert Resources: webinar educativi "Ask-the-Expert" live oppure on-demand, durante i quali gli specialisti Cisco rispondono alle domande del cliente su features, tools, e best practices in relazione ai prodotti Cisco.
- Insights and Analytics per migliorare la visibilità ed il controllo della base installata.
- Contextual Learning: accesso on-demand access a corsi e-Learning courses e alle and best practices su tecnologie ed architetture Cisco.

L'accesso a questi insiemi di funzionalità è garantito attraverso il sistema CX Cloud.

Il servizio Success Tracks Level 1 contiene al suo interno il servizio Solution Support come da prospetto seguente.

| Success Tracks CON-L1NBD (8x5xNBD) | | |
|---|------------------------------|--|
| Supporto Tecnico | Vedi scheda Solution Support | |
| Primary Point of Contact | Vedi scheda Solution Support | |
| Returns Material Authorization (RMA) | Vedi scheda Solution Support | Service Level: 8x5xNBD Giorni e orario lavorativo. Consegna il giorno lavorativo successivo per richieste di RMA create entro le 15.00. |
| Online Access | Vedi scheda Solution Support | |
| Software Download | Vedi scheda Solution Support | |

| | | |
|--|---|--|
| Expert Resources | <p>Accesso alle Success Tracks Communities</p> <p>Sessioni Live “Ask the Expert” su use case specifici che corrispondono ai diversi stati del ciclo di vita delle soluzioni, condotte da Specialisti di soluzioni Cisco e con sezioni di Q&A finali.</p> | |
| Insight e analytics – accesso al sistema CX Cloud | <p>Adoption View: vista su Licenze Sw, disponibilità attivazione uso date di terminazione.</p> <p>Assets & License View: vista con dati amministrativi sull’ambiente tecnologico Cisco acquistato o installato</p> <p>Rapid Problem Resolution: automatizzazione della raccolta dati e diagnostica all’apertura delle Service Request per accelerare la risoluzione dei guasti</p> <p>Personalized Exposure Checks: verifica di esposizione a problemi conosciuti (bug, PSIRT e Field Notices) su specifici apparati.</p> <p>Case Management: accesso ad informazioni di dettaglio sui case aperti e sullo storico</p> | |
| Contextual Learning | <p>Accesso a corsi in modalità e-learning, strutturati in moduli e lezioni; possono contenere contenuti Cisco proprietari come guide alla progettazione, sviluppo e implementazione, procedure di test etc, Viene fornito inoltre accesso a contenuti premium su prodotti attuali e innovativi.</p> | |

| Success Tracks CON-L14HR (24x7x4) | | |
|---|------------------------------|--|
| Supporto Tecnico | Vedi scheda Solution Support | |
| Primary Point of Contact | Vedi scheda Solution Support | |
| Returns Material Authorization (RMA) | Vedi scheda Solution Support | <p>Service Level: 24x7x4 7 giorni/settimana, 24/giorno. Consegna entro 4 ore. <i>Disponibilità del servizio soggetta a restrizioni su base geografica</i></p> |
| Online Access | Vedi scheda Solution Support | |

| | | |
|--|--|--|
| Software Download | Vedi scheda Solution Support | |
| Expert Resources | Accesso alle Success Tracks Communities Sessioni Live “Ask the Expert” su use case specifici che corrispondono ai diversi stati del ciclo di vita delle soluzioni, condotte da Specialisti di soluzioni Cisco e con sezioni di Q&A finali. | |
| Insight e analytics – accesso al sistema CX Cloud | Adoption View: vista su Licenze Sw, disponibilità attivazione uso date di terminazione. Assets & License View: vista con dati amministrativi sull’ambiente tecnologico Cisco acquistato o installato Rapid Problem Resolution: automatizzazione della raccolta dati e diagnostica all’apertura delle Service Request per accelerare la risoluzione dei guasti Personalized Exposure Checks: verifica di esposizione a problemi conosciuti (bug, PSIRT e Field Notices) su specifici apparati. Case Management: accesso ad informazioni di dettaglio sui case aperti e sullo storico | |
| Contextual Learning | Accesso a corsi in modalità e-learning, strutturati in moduli e lezioni; possono contenere contenuti Cisco proprietari come guide alla progettazione, sviluppo e implementazione, procedure di test etc, Viene fornito inoltre accesso a contenuti premium su prodotti attuali e innovativi. | |

5. 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 al Contratto. Successivamente all'aggiudicazione, l'operatore economico aggiudicatario dovrà concordare con la stazione appaltante le modalità di sottomissione degli ordini tramite l'applicazione web;
- 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.