

**LOTTO 3 E LOTTO 4  
GARA CRUI - IBM  
CAPITOLATO TECNICO  
“PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA TRIENNALE DI SOFTWARE IBM, IBM CLOUD E  
SERVIZI CONNESSI, SUDDIVISA IN DUE LOTTI, PER LA CONFERENZA DEI RETTORI DELLE  
UNIVERSITA’ ITALIANE”**

**(Lotto 3 CIG [92871785BB])**

**(Lotto 4 CIG [9287223ADC])**

**1. OGGETTO DELLA FORNITURA**

Oggetto dell'appalto è la fornitura di:

**Lotto 3:**

- **Modulo 1 - Sottoscrizione IBM Cloud**
- **Modulo 2 - Supporto Advanced**

**Lotto 4:**

- **Modulo 1 – Licenze d’uso Software IBM ambito Sicurezza**
- **Modulo 2 – Licenze d’uso Software IBM ambito Data & AI**
- **Modulo 3 – Licenze d’uso Software IBM ambito Automation & Integration**
- **Modulo 4 – Licenze d’uso Software IBM ambito Storage**

**Servizi connessi alla fornitura indicati nel presente Capitolato Tecnico al paragrafo 5 del presente capitolato**

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

<b>Descrizione</b>	<b>Valore Stimato Complessivo Triennale (IVA esclusa)</b>
Lotto 3	2.000.000,00 €
Lotto 4	3.000.000,00 €

È ammessa la partecipazione da parte del medesimo Operatore Economico a uno o più Lotti.

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 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 che non potranno essere inferiori a 12 (mesi). Non saranno accettate sottoscrizioni negli ultimi 12 mesi del contratto.

Gli Enti eleggibili sono coloro i quali hanno sottoscritto l'accordo per l'adesione alle trattative di acquisto di beni e servizi informatici, i cui riferimenti sono reperibili al link: <https://ict.crui.it/community/>

## 2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Gli Enti Eleggibili avranno a disposizione servizi infrastrutturali e piattaforme basate su Hybrid/Multi Cloud, con l'accesso a risorse computazionali, disponibilità di una piattaforma per sviluppo di soluzioni basate su Intelligenza Artificiale e Machine Learning, per scenari di Trasformazione digitale, migrazione in Cloud e sviluppo Cloud nativo.

### 1) Lotto 3: IBM Cloud e supporto Advanced

**Tabella A: Sottoscrizione IBM Cloud e supporto Advanced**

Codice Prodotto	Descrizione	Metrica	Ordine minimo mensile
D09KNZX	IBM Cloud Subscription 1 Euro per Month	1 Credito = 1 €	1.500 Crediti
D1U2GLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Euro per Month	1 Credito = 0,1 €	1.500 Crediti

La sottoscrizione IBM Cloud oggetto del presente Lotto è regolata da IBM Cloud Service Agreement (CSA) i cui termini e condizioni sono disponibili in [questa pagina](#) e IBM Cloud Service Description (CSD) i cui termini e condizioni sono disponibili in [questa pagina](#) e [questa pagina](#).

La sottoscrizione dà diritto all'utilizzo di crediti spendibili all'interno del catalogo IBM Cloud reperibile in [questa pagina](#), che contiene servizi in ambito IaaS (Server, Storage, Network), Containers, PaaS, Blockchain, IoT, Analytics, Watson e altri.

Il licenziatario riceverà la prova di titolarità che al suo interno contiene tutte le informazioni necessarie a creare l'utenza e ad usufruire del servizio di manutenzione per il periodo di sottoscrizione (minimo un anno).

All'esaurimento dei crediti della sottoscrizione il servizio IBM Cloud non viene interrotto ma decadono le condizioni di favore del Contratto e i successivi consumi vengono fatturati ai prezzi di listino, salvo che non venga effettuato l'acquisto di una nuova sottoscrizione prima dell'esaurimento dei crediti. Il licenziatario avrà la possibilità di monitorare in ogni momento il consumo e la quantità di crediti residui attraverso la sezione Gestione Sottoscrizioni del portale IBM Cloud.

### 2) Lotto 4: Licenze d'uso Software IBM

#### Modulo 1 – Licenze d'uso Software IBM ambito sicurezza

**IBM Cloud Pak® for Security** fornisce una piattaforma per integrare rapidamente gli strumenti di sicurezza e generare insight sulle minacce in ambienti ibridi e multcloud. Ulteriori informazioni sono disponibili in [questa pagina](#).

**IBM Security Verify Access** protegge l'accesso degli utenti, all'interno e all'esterno delle organizzazioni. Implementa l'accesso adattivo, il Single Sign On (SSO) da qualsiasi dispositivo, e l'autenticazione a più fattori.

**IBM Security Verify Privilege** è una soluzione per la protezione degli account privilegiati. Permette di rilevare gli account privilegiati e custodirne le credenziali, di avere il controllo sugli utenti che hanno accesso alle credenziali privilegiate e su come queste possono essere utilizzate.

**IBM Security Verify Governance** fornisce funzionalità di governance e di provisioning in un'unica soluzione che permette alle aziende di analizzare, definire e controllare centralmente le identità digitali.

**Tabella B: Licenze d'uso Software IBM ambito Sicurezza**

<b>Codice Prodotto</b>	<b>Nome Licenza</b>	<b>Metrica</b>
D05M2ZX	IBM CLOUD PAK FOR SECURITY (GEN 3) 100 RESOURCE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT	Resource Unit
D05MGZX	IBM CLOUD PAK FOR SECURITY (GEN 3) DISASTER RECOVERY 100 RESOURCE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT	Resource Unit
D1RNCLL	IBM SECURITY QRADAR SOFTWARE INSTALL LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Install Annual
D1S2JLL	IBM SECURITY QRADAR SOFTWARE NODE INSTALL LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Install Annual
D1RP3LL	IBM SECURITY QRADAR EVENT CAPACITY 2.5K EVENTS PER SECOND LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Events
D1RNRL	IBM SECURITY QRADAR EVENT CAPACITY 500 EVENTS PER SECOND LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Events
D1RNXLL	IBM SECURITY QRADAR EVENT CAPACITY 1K EVENTS PER SECOND LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Events
D1RQTL	IBM SECURITY QRADAR FLOWS CAPACITY 100K FLOWS PER MINUTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Flows
D1RQML	IBM SECURITY QRADAR FLOWS CAPACITY 50K FLOWS PER MINUTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Flows
D1K0MLL	IBM SECURITY VERIFY GOVERNANCE ROLE OPTIMIZATION USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)
D1B41LL	IBM SECURITY VERIFY GOVERNANCE COMPLIANCE USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)
D1B36LL	IBM SECURITY VERIFY GOVERNANCE LIFECYCLE USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)
D1K1GLL	IBM SECURITY VERIFY GOVERNANCE ENTERPRISE USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)
D1GTMLL	IBM SECURITY VERIFY ACCESS VIRTUAL EDITION ADVANCED ACCESS CONTROL MODULE PER USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)

D1GTCLL	IBM SECURITY VERIFY ACCESS VIRTUAL EDITION FEDERATION MODULE PER USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)
D1GV6LL	IBM SECURITY VERIFY ACCESS VIRTUAL EDITION PER USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)
D1L2MLL	IBM SECURITY VERIFY ACCESS VIRTUAL ENTERPRISE EDITION USER VALUE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	User Value Unit (UVU)

## Modulo 2 – Licenze d’uso Software IBM ambito DATA & AI

**IBM Cloud Pak for Data** è una piattaforma dati completamente integrata che consente alle organizzazioni di accelerare la trasformazione basata sulla tecnologia AI massimizzando la produttività e riducendo la complessità. Progettato per essere cloud-native, IBM CloudPak for Data usufruisce delle capacità di gestione e ottimizzazione di risorse e infrastruttura offerte da Red Hat OpenShift Container Platform. La soluzione può essere implementata su qualsiasi cloud e supporta completamente ambienti multcloud, come ad esempio AWS, Azure, Google Cloud Platform, IBM Cloud e implementazioni di cloud privato. Le sue funzioni integrate abbracciano l'intero ciclo di vita dell'analytics, dalla gestione dati e data governance alla business analytics e AI.

La versione più recente di IBM Cloud Pak for Data inserisce ulteriore automazione intelligente nell'intera piattaforma, con nuove funzionalità basate sull'AI che sono le componenti base della nuova architettura data fabric. La data fabric automatizza le complesse attività di gestione dei dati e consente di scoprire, integrare, catalogare, proteggere e governare universalmente i dati in più ambienti, fornendo una base di dati comune affidabile per data science e AI.

Ulteriori informazioni sono reperibili in [questa pagina](#).

### Tabella C: Licenze d’uso Software IBM ambito DATA & AI

Codice Prodotto	Nome Licenza	Metrica
D1YGZLL	IBM CLOUD PAK FOR DATA ENTERPRISE EDITION PER VIRTUAL PROCESSOR CORE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D27RMLL	IBM CLOUD PAK FOR DATA ENTERPRISE EDITION NON-PRODUCTION VIRTUAL PROCESSOR CORE LICENSE + SW SUBSCRIPTN AND SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D035FZX	IBM DATASTAGE ENTERPRISE CARTRIDGE FOR IBM CLOUD PAK FOR DATA VIRTUAL PROCESSOR CORE LICENSE + SW SUBSCRIPTION AND SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D03GCZX	IBM DB2 STANDARD EDITION CARTRIDGE FOR IBM CLOUD PAK FOR DATA VIRTUAL PROCESSOR CORE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D0CV0LL	IBM ILOG CPLEX OPTIMIZATION STUDIO DEVELOPER EDITION AUTHORIZED USER LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Authorized User

### Modulo 3 – Licenze d’uso Software IBM ambito Automation&Integration

**IBM Cloud Pak for Business Automation** consiste in un set modulare di componenti software integrati, creati per qualsiasi cloud ibrido, progettati per automatizzare il lavoro e accelerare la crescita del business. Questa piattaforma di automazione end-to-end ti aiuta ad analizzare i flussi di lavoro, progettare app con capacità di AI e una strumentazione low code, assegnare le attività ai bot e tracciare le prestazioni. Ulteriori informazioni sono disponibili in [questa pagina](#).

**IBM Cloud Pak for Integration®** è una piattaforma di integrazione ibrida con un approccio automatizzato a ciclo chiuso che supporta più stili di integrazione all'interno di una singola esperienza unificata. Sblocca i dati aziendali e gli asset come API, collega applicazioni on-premise e cloud, sposta i dati in modo affidabile con la messaggistica aziendale, distribuisce interazioni evento in tempo reale, trasferisce i dati su qualsiasi cloud e implementa e scala con l'architettura nativa del cloud e i servizi fondamentali condivisi - tutto con crittografia e sicurezza end-to-end a livello aziendale. Per ulteriori informazioni: <https://www.ibm.com/it-it/cloud/cloud-pak-for-integration>

**IBM Cloud Pak for Watson AIOps**, realizza più velocemente l'innovazione, riduci i costi operativi e trasforma le operazioni IT (ITOps) in un panorama in continua evoluzione con una soluzione AIOps che fornisce la visibilità dei dati sulle prestazioni e le dipendenze tra gli ambienti. Adotta l'AI e l'automazione per aiutare i responsabili di ITOps e gli SRE (Site Reliability Engineers) ad affrontare la gestione degli incidenti e la risoluzione dei problemi. Ulteriori informazioni sono disponibili in [questa pagina](#).

**Tabella D: Licenze d’uso Software IBM ambito Automation&Integration**

<b>Codice Prodotto</b>	<b>Nome Licenza</b>	<b>Metrica</b>
D20RULL	IBM CLOUD PAK FOR BUSINESS AUTOMATION VIRTUAL PROCESSOR CORE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D20ZBLL	IBM CLOUD PAK FOR INTEGRATION VIRTUAL PROCESSOR CORE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D28T7LL	IBM CLOUD PAK FOR WATSON AIOPS RESOURCE UNIT LICENSE + SW SUBSCRIPTION AND SUPPORT 12 MONTHS	Resource Unit

### Modulo 4 – Licenze d’uso Software IBM ambito Storage

**IBM Cloud® Object Storage** inteso come sistema storage avanzato di archiviazione rappresenta una soluzione software-defined storage (SDS) altamente scalabile ed affidabile e può essere realizzato come soluzione onn-premise sia con una configurazione integrata HW e SW oppure con il solo SW installato su HW certificato. La soluzione rappresenta una soluzione di cloud privato distribuito nelle sedi del cliente.

**IBM Spectrum Archive™**, appartiene alla famiglia IBM Spectrum Storage™, consente un accesso diretto e visivamente intuitivo, ai dati archiviati su unità nastro e librerie IBM, incorporando lo standard di formato LTFS (Linear Tape File System™) per la lettura, la scrittura e lo scambio di dati e metadati descrittivi su cartucce nastro

formattate. Spectrum Archive elimina la necessità di ulteriore gestione dei nastri e di software per l'accesso ai dati. Spectrum Archive offre tre tipologie di deployment e licencing per la gestione dei tuoi file digitali con il formato LTFS: Single Drive Edition, Library Edition ed Enterprise Edition. Tipicamente si integra all'interno di un cluster Spectrum Scale consentendo, all'interno di un meccanismo ILM, il tiering dei file da disco a nastro.

**Spectrum Discover** Fornisce le funzioni di search ed indexing per trovare i cosiddetti insights analizzando dati e metadati. Identifica, prepara e ottimizza facilmente i dati di file ed oggetti, per semplificare l'organizzazione dell'AI e ottenere più velocemente risultati di business. Utilizza efficacemente IBM Watson® Knowledge Catalog e IBM Cloud Pak® for Data con una semplice integrazione per fornire valore ed insight aggiuntivi. Consente di creare un motore AI efficiente, con potenti funzioni di acquisizione, mappatura, visualizzazione e attivazione dei dati.

**IBM Spectrum® Scale** La soluzione Software Defined Storage (SDS) nota come IBM Spectrum Scale (già IBM GPFS) può essere considerata come piattaforma NAS e di global file system ad elevatissime prestazioni capace di integrare i singoli componenti HW e SW in una unitarietà funzionale. La soluzione Spectrum Scale si è rivelata come la migliore soluzione per la ricerca, per il mondo HPC ma anche per applicazioni di tipo commerciale, per i nuovi workload in ottica cloud poiché offre crescita lineari in prestazioni consentendo di aggiungere all'infrastruttura iniziale nuovi elementi modulari HW e SW gestendo milioni o miliardi di file.

**IBM Spectrum® Copy Data Management** consente di avere le copie a disposizione dei consumatori di dati quando e dove ne hanno bisogno, senza creare copie non necessarie o lasciare copie inutilizzate ad occupare spazio di storage prezioso. Consente di orchestrare la gestione di repliche I processi di copia e i flussi di lavoro vengono automatizzati riuscendo a garantire la coerenza riducendo la complessità infrastrutturale e procedurale.

**IBM Spectrum Protect™** rappresenta la piattaforma di data protection per tutti gli ambienti ICT operativi. Fornisce una resilienza dei dati completa per i server di file fisici, gli ambienti virtuali e tutte le maggiori tipologie di applicazioni. Con Protect è possibile sia aumentare la capacità di gestire miliardi di oggetti per singola istanza di backup. I clienti possono ridurre i costi dell'infrastruttura di backup con le funzionalità di data reduction ed efficientamento dei dati integrate potendo poi utilizzare le funzionalità di migrare o copiare i dati su nastro, su cloud pubblico e storage a oggetti on-premise. IBM Spectrum Protect può anche archiviare i dati di IBM Spectrum Protect Plus, consentendo alle aziende di trarre vantaggio dal loro investimento sulle piattaforme virtualizzate e containerizzate esistenti per una conservazione dei dati a lungo termine ed anche in ottica di disaster recovery.

**Spectrum Fusion** è la soluzione di tipo HCI di IBM e rappresenta la base storage per le applicazioni native containerizzate che vengono eseguite su Red Hat OpenShift. Fusion fornisce servizi di storage e protezione dei dati di livello enterprise. Fusion è progettato per implementare il software di gestione ed implementazione Red Hat OpenShift OCP con il SW IBM sia in modalità bare metal (appliance) sia come deployment solo con Software Defined Storage rilasciato su HW certificato.

**Tabella E: Licenze d'uso Software IBM ambito Storage**

<b>Codice Prodotto</b>	<b>Nome Licenza</b>	<b>Metrica</b>
D09QAZX	IBM SPECTRUM FUSION BACKUP STORAGE TERABYTE LIC + SW S&S 12 MONTHS	Tb

D09Q2ZX	IBM SPECTRUM FUSION CAPACITY TERABYTE LIC + SW S&S 12 MONTHS	Tb
D09PUZX	IBM SPECTRUM FUSION VIRTUAL PROCESSOR CORE LIC + SW S&S 12 MONTHS	Virtual Processor Core (VPC)
D1MSALL	IBM CLOUD OBJECT STORAGE SYSTEM TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte Annual
D1JMHLL	IBM SPECTRUM ARCHIVE ENTERPRISE EDITION ADDITIONAL NODE INSTALL LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Install Annual
D1JIFLL	IBM SPECTRUM ARCHIVE ENTERPRISE EDITION BASE INSTALL LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Install Annual
D1JMKLL	IBM SPECTRUM ARCHIVE ENTERPRISE EDITION MULTIPLE LIBRARIES INSTALL LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Install Annual
D20QQLL	IBM SPECTRUM DISCOVER TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte Annual
D20RJLL	IBM SPECTRUM SCALE DATA ACCESS EDITION PER TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte Annual
D1VLALL	IBM SPECTRUM SCALE DATA MANAGEMENT EDITION PER TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte Annual
D1UBMLL	IBM SPECTRUM COPY DATA MANAGEMENT 10 MANAGED TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Managed Terabyte
D1IWNLL	IBM SPECTRUM PROTECT EXTENDED EDITION 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Processor Value Unit
D1IWZLL	IBM SPECTRUM PROTECT EXTENDED EDITION CLIENT DEVICE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Client Device
D1IWELL	IBM SPECTRUM PROTECT FOR DATABASES 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Processor Value Unit
D1IVBLL	IBM SPECTRUM PROTECT FOR MAIL 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Units (PVUs)
D1IVJLL	IBM SPECTRUM PROTECT FOR SAN 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Processor Value Unit
D1IVSLL	IBM SPECTRUM PROTECT FOR SPACE MANAGEMENT 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Processor Value Unit
D1IVQLL	IBM SPECTRUM PROTECT FOR VIRTUAL ENVIRONMENTS 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Processor Value Unit
D1IQALL	IBM SPECTRUM PROTECT HSM FOR WINDOWS TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte

D1VBTL	IBM SPECTRUM PROTECT PLUS 10 MANAGED VIRTUAL SERVERS LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Virtual Servers
D1X27LL	IBM SPECTRUM PROTECT PLUS CAPACITY PER TERABYTE LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte
D1IQ6LL	IBM SPECTRUM PROTECT SUITE ENTRY - FRONT END TERABYTE (1-100) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte
D1INFLL	IBM SPECTRUM PROTECT SUITE ENTRY TERABYTE (1-100) LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS	Terabyte

Le licenze IBM oggetto dei Moduli 1, 2, 3 e 4 sono regolate da IBM Accordo Internazionale Passport Advantage (IBM Passport) disponibile in [questa pagina](#).

I prodotti IBM oggetto del contratto sono presenti nel catalogo reperibile in [questa pagina](#) che viene costantemente aggiornata.

### 3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione della procedura in oggetto, **per entrambi i LOTTI 3 e 4**, avverrà sulla base del criterio del prezzo più basso, mediante ribasso percentuale sul listino al pubblico per ogni singolo "modulo" di cui al successivo par. 4 del presente capitolato, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. come di seguito descritto.

#### Per il LOTTO 3:

L'offerta economica è composta da:

- modulo excel "**All 5\_Modello di offerta economica\_CRUI \_IBM Lotto 3**" compilato e firmato digitalmente;
- modello di offerta ECONOMICA predisposto nell'ambito della piattaforma elettronica di acquisto DigitalPA (<https://crui.acquistitelematici.it>), nella quale l'operatore economico dovrà riportare la % di "Ribasso Pesato" risultante dal file excel "**Allegato 5A\_IBM Lotto3 - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA**".

La percentuale di sconto applicata ad ognuna delle voci dei singoli moduli andrà a comporre il listino prezzi utile per la fatturazione.

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.

#### Per il LOTTO 4:

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 CRUI IBM**".

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**.

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.

#### 4. SOLUZIONI IBM

##### **Lotto 3 - MODULO 1: Sottoscrizione IBM Cloud**

Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 15% (quindici per cento)** per sottoscrizioni fino a 4.000 crediti al mese, pena l'esclusione dalla gara.

Saranno inoltre garantiti i seguenti sconti addizionali:

- Ulteriore 5% (**cinque per cento**) per sottoscrizioni superiori a 4.000 crediti al mese oppure:
- Ulteriore 10% (**dieci per cento**) per sottoscrizioni superiori a 10.000 crediti al mese

##### **Lotto 3 - MODULO 2: Supporto Advanced**

Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 10% (dieci per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

##### **Lotto 4 – MODULI 1, 2, 3, 4**

Per questi moduli, la percentuale unica di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 2% (due per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

#### 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;
- 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 perdute 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 ricevuta 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:
    - 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;
    - via e-mail per le chiamate aperte via e-mail.