

**LOTTO 1 E LOTTO 2**  
**GARA CRUI - ORACLE**  
**CAPITOLATO TECNICO**

**“PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA QUINQUENNALE DI LICENZE ORACLE, SERVIZI CLOUD E SERVIZI CONNESSI, PER LA CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITA’ ITALIANE”**

**(Lotto 1 CIG [9314609283])**

**(Lotto 2 CIG 9314622D3A)**

**1. OGGETTO DELLA FORNITURA**

Oggetto dell’appalto è la fornitura quinquennale di licenze, servizi manutentivi, professionali e cloud, come di seguito specificato:

**Lotto 1:**

- **Fornitura di Licenze Oracle di tipologia Academic e Non Academic;**
- **Servizi di manutenzione SW e HW e supporto tecnico anche di natura preventiva;**
- **Servizi Professionali su licenze On Premise;**

**Lotto 2:**

- **Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia IaaS e PaaS;**
- **Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia SaaS;**
- **Servizi Professionali per le soluzioni Oracle Cloud Educational (IaaS, PaaS e SaaS).**

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

<b>Descrizione</b>	<b>Valore Complessivo stimato quinquennale (iva esclusa)</b>
Lotto 1	€ 4.000.000,00
Lotto 2	€ 15.000.000,00

La CRUI sottoscriverà con l’Aggiudicatario un Contratto con cui verrà regolamentato l’affidamento della Fornitura oggetto dell’Appalto della durata di 60 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 considerando un rateo minimo di 12 mesi.

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 Servizi di manutenzione la durata minima è pari a 12 mesi.**

**Per Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia IaaS e PaaS la durata minima è pari a 12 mesi.**

**Per i servizi Oracle Cloud Educational di tipologia SaaS, la durata minima è riportata al successivo paragrafo 3 "Lotto 2 - Modulo 2".**

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. LOTTO 1 – LICENZE ORACLE, SERVIZI DI MANUTENZIONE E SERVIZI PROFESSIONALI**

### **MODULO 1 – Fornitura di Licenze Oracle di tipologia Academic e Non Academic**

La fornitura delle licenze in tipologia "Accademica" e "Non Accademica" sarà relativa alla seguente tabella:

<b>Descrizione del prodotto / Tipo di licenza</b>
Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual
Oracle Active Data Guard - Named User Plus Perpetual
Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual
Oracle Advanced Compression - Named User Plus Perpetual
Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual
Oracle Advanced Security - Named User Plus Perpetual
Oracle Advanced Security - Processor Perpetual
Oracle Audit Vault and Database Firewall - Named User Plus Perpetual
Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual
Oracle Cloud Management Pack for Oracle Database - Named User Plus Perpetual
Oracle Cloud Management Pack for Oracle Database - Processor Perpetual

Oracle Data Masking and Subsetting Pack - Named User Plus Perpetual
Oracle Data Masking and Subsetting Pack - Processor Perpetual
Oracle Database In-Memory - Named User Plus Perpetual
Oracle Database In-Memory - Processor Perpetual
Oracle Database Lifecycle Management Pack - Named User Plus Perpetual
Oracle Database Lifecycle Management Pack - Processor Perpetual
Oracle Database Vault - Named User Plus Perpetual
Oracle Database Vault - Processor Perpetual
Oracle Diagnostics Pack - Named User Plus Perpetual
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual
Oracle Key Vault - per Server
Oracle Label Security - Named User Plus Perpetual
Oracle Label Security - Processor Perpetual
Oracle Multitenant - Named User Plus Perpetual
Oracle Multitenant - Processor Perpetual
Oracle OLAP - Named User Plus Perpetual
Oracle OLAP - Processor Perpetual
Oracle Partitioning - Named User Plus Perpetual
Oracle Partitioning - Processor Perpetual
Oracle Real Application Clusters - Named User Plus Perpetual
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual
Oracle Real Application Testing - Named User Plus Perpetual
Oracle Real Application Testing - Processor Perpetual
Oracle Tuning Pack - Named User Plus Perpetual
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual
Oracle GoldenGate - Named User Plus Perpetual
Oracle GoldenGate - Processor Perpetual
Oracle GoldenGate for Big Data - Named User Plus Perpetual
Oracle GoldenGate for Big Data - Processor Perpetual
Oracle GoldenGate for Non Oracle Database - Named User Plus Perpetual

Oracle GoldenGate for Non Oracle Database - Processor Perpetual
Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual
Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Processor Perpetual
Oracle Analytics Standard Edition One - Named User Plus Perpetual
Oracle Analytic Server - Named User Plus Perpetual
Oracle Analytic Server - Processor Perpetual
Oracle Identity and Access Management Suite Plus - Employee User Perpetual
Oracle Identity and Access Management Suite Plus - Non Employee User - External Perpetual
Oracle Identity Governance Suite - Named User Plus Perpetual
Oracle Identity Governance Suite - Processor Perpetual
Oracle Directory Services Plus - Employee User Perpetual
Oracle Directory Services Plus - Non Employee User - External Perpetual
Oracle WebLogic Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual
Oracle WebLogic Enterprise Edition - Processor Perpetual
Oracle WebLogic Suite - Named User Plus Perpetual
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual

## **MODULO 2 – Servizi di manutenzione SW e HW e supporto tecnico anche di natura preventiva**

Il rinnovo di supporto tecnico dei Programmi acquistati attraverso la gara che sarà stipulato tra le parti o con contratti sottoscritti in precedenza dalle Istituzioni Universitarie potranno essere rinnovati dalla CRUI per ciascun Ente Eleggibile con ordini distinti e conformemente alle condizioni riportate nelle specifiche offerte emesse da Oracle, ferma restando la titolarità dei Programmi in capo alla singola Istituzione.

## **MODULO 3 – Servizi Professionali su licenze On Premise**

Per questo modulo viene fissato dalla Stazione Appaltante per ciascun pacchetto di servizi, un listino prezzi di riferimento.

L'operatore economico dovrà riportare, pena l'esclusione dalla gara, nel modello di offerta economica predisposto dalla Stazione Appaltante **un'unica percentuale di sconto** che verrà applicata all'intero listino.

<b>CODICE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>Importo di riferimento</b>
---------------	--------------------	-------------------------------

<b>OL05</b>	Servizi Analisi Installazione e Configurazione (5 gg)	€. 2.500,00
<b>OL10</b>	Servizi di Personalizzazione e sviluppo di linee guida progetto (10 gg)	€. 6.000,00
<b>OL20</b>	Personalizzazione e sviluppo progetto (20 gg)	€. 11.000,00

Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

Gli Enti eleggibili di cui sopra avranno a disposizione servizi infrastrutturali e piattaforme basate sul cloud per la didattica e la ricerca, con l'accesso a risorse computazionali, disponibilità di una piattaforma per sviluppo di soluzioni basate su intelligenza artificiale e machine learning, per scenari di migrazione in cloud e sviluppo cloud nativo.

### **3. LOTTO 2 - SERVIZI ORACLE CLOUD EDUCATIONAL E SERVIZI PROFESSIONALI**

#### **MODULO 1 - Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia IaaS e PaaS**

I servizi Oracle Cloud di tipologia IaaS e PaaS, oggetto del presente modulo dovranno essere offerti in modalità "Universal Credit" della durata di almeno un anno con computo dell'effettivo consumo al termine del suddetto periodo definito tra le parti.

La modalità "Universal Credit" sarà valida per la fornitura di tutti i servizi forniti nella piattaforma cloud da parte di Oracle, compresa la "Cloud@Customer" e la "Unlimited Learning Subscription" per la tipologia B94111 e B94112.

Il Cloud@Customer avrà durata minima 4 anni e avrà le seguenti modalità:

	<b>Part No.</b>
ExaC@C Gen2 X9M Base Rack	<b>B93127</b>
ExaC@C Gen2 X9M Quarter Rack	<b>B93129</b>
ExaC@C Gen2 X9M Half Rack	<b>B93131</b>
ExaC@C Gen2 X9M Full Rack	<b>B93133</b>
One-off Services	<b>B91390</b>
ExaCC PaaS BYOL (UC)	<b>B91364</b>
ExaCC PaaS BYOL (UC)	<b>B92421</b>
ExaCC PaaS BYOL (UC)	<b>B92420</b>
ExaCC PaaS Full (UC)	<b>B91363</b>
ExaCC PaaS Full (UC)	<b>B92419</b>
ExaCC PaaS Full (UC)	<b>B92418</b>

## MODULO 2 - Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia SaaS

Per i servizi Oracle Cloud Educational di tipologia SaaS, elencati nei paragrafi seguenti (di seguito solo *Subscription Oracle SaaS*), viene stabilito quanto segue:

- Per ogni acquisto fatto dal singolo Ente, l'Istituzione dovrà usufruire degli sconti bloccati (Discount Hold), oggetto di offerta della presente gara, da applicare al listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto;
- Tutte le *Subscription Oracle SaaS* attivate all'interno di questo contratto, indipendentemente dalla data di attivazione, devono avere come data di terminazione la data di scadenza del presente contratto;
- Tutte le *Subscription Oracle SaaS* si potranno ordinare almeno fino al 36esimo mese dalla data di attivazione del presente contratto quinquennale; ovvero la durata minima delle subscription deve essere **almeno pari a 24 mesi**. Le richieste di Subscription di durata inferiore ai 24 mesi saranno oggetto di approvazione.
- Fatturazione annuale anticipata.

Le soglie di acquisto ed i relativi valori di sconto base per ciascuna tipologia di Subscription Oracle SaaS, ERPM, CX, HCM, Guided Learning e Cloud Learning **di cui all'Allegato "LOTTO 2 - Allegato 1 - tipologie di Subscription SaaS"** sono indicati di seguito.

Saranno escluse offerte con sconto inferiore o uguale alla percentuale minima di sconto base indicato.

- Se il valore totale dell'acquisto dei servizi SaaS ordinati è minore o uguale a €. 120.000,00 la percentuale minima di sconto, calcolato sul listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto, sarà:
  - (DHT1) sconto base: 25%.
- Se il valore totale dell'acquisto dei servizi SaaS ordinati è maggiore di €. 120.000,00 e minore o uguale a €. 250.000,00 la percentuale minima di sconto, calcolato sul listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto, sarà:
  - (DHT2) sconto base: 35%.
- Se il valore totale dell'acquisto dei servizi SaaS ordinati è maggiore di €. 250.000,00 e minore o uguale a €. 600.000,00 la percentuale minima di sconto, calcolato sul listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto, sarà:
  - (DHT3) sconto base: 45%.

- Se il valore totale dell'acquisto dei servizi SaaS ordinati è maggiore di €. 600.000,00 e minore o uguale a €. 1.000.000,00 la percentuale minima di sconto, calcolato sul listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto, sarà:
  - (DHT4) sconto base: 55%.
- Se il valore totale dell'acquisto dei servizi SaaS ordinati è maggiore di €. 1.000.000,00 e minore o uguale a €. 2.000.000,00 la percentuale minima di sconto, calcolato sul listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto, sarà:
  - (DHT5) sconto base: 65%.
- Se il valore totale dell'acquisto dei servizi SaaS ordinati è maggiore di €. 2.000.000,00 la percentuale minima di sconto, calcolato sul listino prezzi Oracle SaaS in vigore al momento dell'acquisto, sarà:
  - (DHT6) sconto base: 68%.

È possibile offrire ulteriori soglie di acquisto (anche frazionando quelle esistenti) a partire da quelle su citate, con relativo valore di sconto (in %) migliorativo (Discount Hold) rispetto a quelle precedenti.

Tali sconti sono applicabili esclusivamente agli ordini effettuati dalla singola Istituzione Universitaria o di Ricerca.

Per ogni servizio SaaS si dovranno rispettare le quantità minime di acquisto specificate nel listino prezzi al momento dell'emissione del documento d'ordine Oracle per ogni singola transazione.

Per gli eventuali ampliamenti, nell'ambito del presente contratto, da parte della singola Istituzione, su ordini effettuati in questo contratto, si dovranno applicare almeno gli stessi sconti applicati durante il primo ordine per i medesimi Servizi Oracle SaaS (price hold) se non migliorativi qualora la soglia di sconto da applicare sia migliorativa rispetto a quella precedente.

Per gli eventuali rinnovi dei servizi SaaS oggetto del presente contratto, si applicano tutte le condizioni previste dal presente contratto.

Il listino prezzi che è soggetto ad aggiornamenti è consultabile al seguente link che si intende dinamico e soggetto a variazione: [https://cloud.oracle.com/it\\_IT/saas](https://cloud.oracle.com/it_IT/saas).

### **MODULO 3 - Servizi Professionali per le soluzioni Oracle Cloud Educational (IaaS, PaaS e SaaS)**

Per questo modulo viene fissato dalla Stazione Appaltante per ciascun pacchetto di servizi, un listino prezzi di riferimento.

L'operatore economico dovrà riportare, pena l'esclusione dalla gara, nel modello di offerta economica predisposto dalla Stazione Appaltante **un'unica percentuale di sconto** che verrà applicata all'intero listino.

<b>CODICE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>Importo di riferimento</b>
<b>PSSU5</b>	Servizi di Set-up Oracle Cloud (5 gg)	€. 2.500,00
<b>PSP10</b>	Servizi di Personalizzazione Oracle Cloud (10 gg)	€. 6.000,00
<b>PSP20</b>	Servizi di Personalizzazione Oracle Cloud (20 gg)	€. 11.000,00

Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

Di seguito, per ciascun pacchetto servizi su citato, si riporta il relativo elenco di sotto servizi che lo caratterizza.

**a. Codice PSSU5 - Pacchetto Servizi di Set-up Oracle Cloud 5 gg**

- ✚ Analisi e Disegno dell'architettura Oracle Cloud;
- ✚ Configurazione Standard dei Servizi Oracle Cloud di tipologia IaaS, PaaS e SaaS;
- ✚ Attività di Test dei servizi implementati rispetto ai requisiti;
- ✚ Attività di Test della soluzione implementata rispetto ai requisiti;
- ✚ Analisi e Caricamento di Dati.
- ✚ Attività di Collaudo;
- ✚ Attività di Avvio in esercizio (go live);
- ✚ Attività di Formazione;
- ✚ Attività di Creazione documentazione;
- ✚ Attività di Supporto;
- ✚ Attività di Manutenzione Applicativa (correttiva ed evolutiva).

**b. Codice PSP10 - Pacchetto Servizi di Personalizzazione Oracle Cloud 10 gg**

- ✚ Definizione Soluzione Personalizzata;
- ✚ Definizione e Disegno flussi di integrazione;
- ✚ Definizione e Disegno soluzioni applicative personalizzate;
- ✚ Realizzazione soluzione personalizzata;
- ✚ Realizzazione flussi di integrazione;
- ✚ Realizzazione soluzioni applicative personalizzate.

**c. Codice PSP20 - Pacchetto Servizi di Personalizzazione Oracle Cloud 20 gg**

- ✚ Definizione Soluzione Personalizzata;
- ✚ Definizione e Disegno flussi di integrazione;
- ✚ Definizione e Disegno soluzioni applicative personalizzate;
- ✚ Realizzazione soluzione personalizzata;

- ✚ Realizzazione flussi di integrazione;
- ✚ Realizzazione soluzioni applicative personalizzate.

#### 4. OPERATORI ECONOMICI AMMESSI

Potranno partecipare al Lotto 1 gli operatori in possesso della *License&Hardware Track* attiva.

Potranno partecipare al Lotto 2 gli operatori in possesso della *Cloud Sell Track* per tutti i pillar oggetti di gara.

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

#### 5. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

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. come di seguito descritto:

L'offerta economica è composta da:

##### Per il Lotto 1:

- modulo excel “**Allegato 5A\_ORACLE\_MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA – Lotto 1**” compilato e firmato digitalmente;
- modello di offerta ECONOMICA predisposto nell'ambito della piattaforma elettronica di acquisto DigitalPA (<https://cru.acquistitelematici.it/>), nella quale l'operatore economico dovrà riportare la % di “Ribasso Pesato” risultante dal file excel “**Allegato 5A\_ORACLE\_MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA – Lotto 1**”.

La percentuale di sconto applicata ad ognuna delle voci dei singoli moduli 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 (**60 mesi**).

Il pagamento del corrispettivo delle prestazioni oggetto dell'appalto verrà effettuato anticipatamente, ad esclusione dei servizi professionali che dovranno essere fatturati a consuntivo.

##### Per il Lotto 2:

- modulo excel “**Allegato 5A\_ORACLE\_MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA – Lotto 2**” compilato e firmato digitalmente;
- modello di offerta ECONOMICA predisposto nell'ambito della piattaforma elettronica di acquisto DigitalPA (<https://cru.acquistitelematici.it/>), nella quale l'operatore economico dovrà riportare la % di “Ribasso Pesato” risultante dal file excel “**Allegato 5A\_ORACLE\_MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA – Lotto 2**”.

La percentuale di sconto applicata ad ognuna delle voci dei singoli moduli 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 (**60 mesi**).

Il pagamento del corrispettivo delle prestazioni oggetto dell'appalto verrà effettuato anticipatamente, ad esclusione dei servizi professionali che dovranno essere fatturati a consuntivo.

## **6. CALCOLO DELL'OFFERTA ECONOMICA**

### **LOTTO 1**

#### **Offerta Economica MODULO 1: Fornitura di licenze Oracle**

Per questo modulo, le licenze richieste sono elencate nel paragrafo 2. La percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 60% (sessanta per cento) per la tipologia Academic (SBA) e al 45% (quarantacinque per cento) per la tipologia NON Academic (SBNA)**, pena l'esclusione dalla gara.

Per la valutazione della migliore offerta si procederà nel seguente modo calcolando la media pesata MA del Lotto 1 Modulo 1 (MAL1m1):

$$\bullet \text{ MAL1m1: } (2 * \text{SBA} + \text{SBNA}) / 2$$

**SBA** = Sconto Base Academic

**SBNA** = Sconto Base NON Academic

#### **MODULO 2: Servizi di manutenzione SW e HW e supporto tecnico anche di natura preventiva**

Dovrà essere prevista la possibilità di rinnovare tramite il contratto CRUI contratti stipulati autonomamente anche al di fuori di questo, che potranno così essere gestiti direttamente dalla CRUI, garantendo l'allineamento delle scadenze con durata minima di 12 mesi per l'allineamento.

#### **MODULO 3: Servizi Professionali su licenze On Premise**

I pacchetti richiesti sono elencati nel paragrafo 3. Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

$$\circ \text{ (MAL1m3) valore sconto base: 5\%.$$

### **CALCOLO OFFERTA COMPLESSIVA LOTTO 1**

$$\circ \text{ MAL1 = (MAL1m1 + 2* MAL1m3) / 2}$$

L'offerta migliore sarà quella che avrà raggiunto il valore MAL1 più alto.

### **LOTTO 2**

## **MODULO 1: Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia IaaS e PaaS**

I servizi richiesti sono elencati all'articolo 3. Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 1% (uno per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

- (MAL2m1) valore sconto base: 1%.

## **MODULO 2: Servizi Oracle Cloud Educational di tipologia SaaS**

Per questo modulo, le percentuali di sconto offerte per ciascuna tipologia di Subscription Oracle SaaS, ERP, CX, HCM, Guided Learning e Cloud Learning, **NON potranno essere inferiori o uguali alle percentuali presenti nell'Articolo 3 del presente documento**, pena l'esclusione dalla gara.

Per la valutazione della migliore offerta si procederà nel seguente modo:

- a) Calcolo della Media Aritmetica per ciascuna tipologia di Subscription Oracle SaaS, ERP, CX, HCM, Guided Learning e Cloud Learning mediante le seguenti formule:

- $M_{Perpm} = (DHT1 + DHT2 + 2 * DHT3 + 2 * DHT4 + 2 * DHT5 + DHT6) / 6;$
- $M_{Phcm} = (DHT1 + DHT2 + 2 * DHT3 + 2 * DHT4 + 2 * DHT5 + DHT6) / 6;$
- $M_{Pcx} = (DHT1 + DHT2 + 2 * DHT3 + 2 * DHT4 + 2 * DHT5 + DHT6) / 6;$
- $M_{Pgl} = (DHT1 + DHT2 + 2 * DHT3 + 2 * DHT4 + 2 * DHT5 + DHT6) / 6;$
- $M_{Pcl} = (DHT1 + DHT2 + 2 * DHT3 + 2 * DHT4 + 2 * DHT5 + DHT6) / 6;$

- b) Calcolo della Media Aritmetica tra le seguenti Medie Ponderate sopra calcolate:

$$MAL2m2 = (M_{Perpm} + M_{Phcm} + M_{Pcx} + M_{Pgl} + M_{Pcl}) / 5.$$

## **MODULO 3: Servizi Professionali per le soluzioni Oracle Cloud Educational (IaaS, PaaS e SaaS)**

I pacchetti richiesti sono elencati nel paragrafo 3. Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

- (MAL2m3) valore sconto base: 5%.

### **Calcolo Offerta Complessiva Lotto 2**

- $MAL2 = (MAL2m1 + MAL2m2 + 2 * MAL2m3) / 3$

L'offerta migliore sarà quella che avrà raggiunto il valore MAL2 più alto.

## **7. 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.

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 ricevia 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.