

GARA CRUI - VMWARE

CAPITOLATO TECNICO

“PROCEDURA APERTA PER L’APPALTO RELATIVO ALLA FORNITURA TRIENNALE DI LICENZE SOFTWARE VMWARE E SERVIZI CONNESSI PER LA CRUI/UNIVERSITA’ ITALIANE”

(CIG 93162214C6)

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

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

- **LICENZE E SERVIZI CONNESSI:**

- Fornitura di licenze software VDI unlimited;
- Fornitura di licenze software vSphere unlimited,
- Estensione per ulteriori 3 anni della durata delle licenze vSphere unlimited (per coloro che avevano già aderito alla precedente convenzione) e rinnovo della relativa manutenzione per tutta la durata del contratto;
- Possibilità di acquisti di prodotti presenti nel listino prezzi commerciale in vigore al momento della stipula del contratto, con una scontistica dedicata alla CRUI;
- Servizi professionali su tecnologie VMWare;
- Altri servizi connessi alla fornitura, indicati nel presente Capitolato.

Licenze perpetual (PERP)

Licenze Subscription (SUB)

Licenze Subscription EUC (SUB-EUC)

Licenze Subscription VMC on AWS (SUB-VMC)

Licenze Subscription SaaS (SUB-S)

Servizi Professionali (SVC)

Technical Account Manager (TAM)

Unlimited (Tab “Draft Unlimited”)

- **SERVIZI software VMWare:**

- VMware Cloud on AWS;
- VMware Cloud Foundation & vSAN;
- VMware Networking & Security;
- VMware Tanzu;
- VMware Carbon Black Cloud;
- Cloud Management Platform;
- VMware Workspace One & Horizon;
- Servizi Professionali.

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	€ 30.000.000,00

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 eleggibili 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).

Il Paragrafo si intende valido solo ed esclusivamente per nuovi acquisti; i rinnovi delle manutenzioni devono essere effettuati alla data di stipula “o comunque in forma retroattiva”.

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.cru.it/community/>

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E OPERATORI ECONOMICI AMMESSI

L'oggetto dell'appalto - meglio specificato nel corpo dei rispettivi moduli descritti successivamente (par.4) - è rappresentato dalla fornitura triennale di software Vmware e servizi connessi, per CRUI/Università italiane.

Sono ammessi alla partecipazione alla procedura tutti i soggetti con partnership Vmware attiva alla data di partecipazione di livello “Principal” con almeno tre tra le seguenti “**Master Service Competency**”

- MSC - DCV 2.O;
- MSC – NV;
- MSC – CMA;
- MSC – DW;
- MSC – VMConAWS;
- MSC – CNA;
- MSC – VCF;
- MSC - SD-WAN.

Il mancato possesso del requisito di capacità tecnico-professionale richiesto per la partecipazione determinerà **l'esclusione dalla procedura di gara.**

3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione della procedura in oggetto avverrà sulla base del criterio del prezzo più basso, mediante ribasso percentuale sul Listino EDU-CRUI_VMware 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.

L'offerta economica è composta da:

- modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**” 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 - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware 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.

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

4. SOLUZIONI VMWARE

MODULO 1: Fornitura di licenze software VDI unlimited

In merito alle licenze VDI Unlimited, come da tabella di seguito, dovrà essere garantita la fornitura delle stesse al costo annuale sotto indicato in base alle singole fasce di appartenenza degli enti aderenti; la tabella relativa al modulo 1 fa riferimento ai nuovi enti aderenti ed alle estensioni delle soluzioni VDI acquisite nel precedente contratto CRUI-VMware 2019-2022

Classificazione	Base d'asta
Mega	108.900,00 €
Grandi	84.700,00 €
Medie	60.500,00 €
Piccole	36.300,00 €
Politecnici	72.600,00 €
Policlinici - AOU	36.300,00 €
Enti di Ricerca < 1000	36.300,00 €
Enti di Ricerca > 1000	36.300,00 €

MODULO 2: Fornitura di licenze software vSphere unlimited (per nuove adesioni)

Classificazione	Base d'asta
Mega	111.320,00 €
Grandi	84.700,00 €
Medie	56.870,00 €
Piccole	27.830,00 €

Politecnici	70.180,00 €
Policlinici - AOU	83.490,00 €
Enti di Ricerca < 1000	27.830,00 €
Enti di Ricerca > 1000	56.870,00 €

MODULO 3: Estensione per ulteriori 3 anni della durata delle licenze vSphere unlimited (per chi aveva già aderito al precedente contratto)

Classificazione	Base d'asta
Mega	24.200,00 €
Grandi	18.150,00 €
Medie	14.520,00 €
Piccole	9.680,00 €
Politecnici	15.125,00 €
Policlinici - AOU	18.150,00 €
Enti di Ricerca < 1000	9.680,00 €
Enti di Ricerca > 1000	14.520,00 €

MODULO 4: Rinnovo della relativa manutenzione, delle licenze vSphere, per chi aveva già aderito al precedente contratto

Come da contratto già sottoscritto CRUI-VMware 2019-2022, vengono di seguito indicati gli importi per il rinnovo della manutenzione triennale di licenze unlimited vSphere, per tutti gli enti che hanno già aderito.

Classificazione	Base d'asta
Mega	72.600,00 €
Grandi	54.450,00 €
Medie	36.300,00 €
Piccole	18.150,00 €
Politecnici	45.375,00 €
Policlinici - AOU	54.450,00 €
Enti di Ricerca < 1000	18.150,00 €
Enti di Ricerca > 1000	36.300,00 €

Per i moduli 1, 2, 3 e 4 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 3% (tre per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

L'operatore economico dovrà riportare nel modulo excel **“Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA”**, pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà ai predetti moduli.

MODULO 5: VMware Cloud on AWS

L'offerta di servizi dovrà includere le seguenti componenti:

- Software Defined Data Center ("SDDC") composto da:

- VMware vSphere® in esecuzione su host bare metal elastici distribuiti su AWS;
- Dispositivo VMware vCenter Server®;
- VMware NSX® Data Center per alimentare la rete logica per l'offerta di servizi;
- VMware vSAN™ che aggrega lo storage basato su host in un datastore condiviso;
- VMware HCX® che consente la mobilità delle app e l'ibridazione dell'infrastruttura;
- Provisioning self-service di SDDC, su richiesta, da vmc.vmware.com;
- Manutenzione, patching e aggiornamenti dell'SDDC, eseguiti da VMware.

Attraverso questo servizio dovranno essere garantiti:

1. La portabilità delle applicazioni senza interruzioni: nessuna necessità di ricostruire/ri-architettare le app;
2. Nessun lock-in su cloud: on premise - cloud - edge devono avere lo stesso stack tecnologico ed il passaggio dovrà essere lineare per ogni modalità di erogazione;
3. Possibilità di scelta della modalità di migrazione: live, warm, viva e cold;
4. Utilizzo della stessa piattaforma vSphere tra cloud e on-premise;
5. Console di amministrazione basata su vCenter;
6. Estensione della rete logica da locale a cloud (HCX);
7. Migrazione crittografata e ottimizzata per WAN su larga scala;
8. Nessuna necessità di modifiche alla configurazione delle VM (ad es. OS, IP o indirizzo MAC);
9. Supporto tecnologico;
10. Automazione e operazioni per container e VM nella stessa piattaforma;
11. Supporto per VMware Tanzu Kubernetes Grid;
12. Infrastruttura di livello enterprise.

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo5.xlsx”

Per il modulo 5 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 3% (tre per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 6: VMware Cloud Foundation & vSAN

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo6.xlsx”

Per il modulo 6 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 7: VMware Networking & Security

Questa piattaforma dovrà comprendere:

- **VMWARE SD-WAN**

- **VMWARE SASE** (Secure Access Service Edge)
L'architettura SASE nativa per il cloud VMware combina:
 - Gateway cloud;
 - VMware Secure Access;
 - VMware Cloud Web Security.
- **VMWARE NSX**
- **VMWARE NSX ATP**
- **VMWARE vREALIZE NETWORK INSIGHT (vRNI)**
- **VMWARE HCX**

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo7.xlsx”

Per il modulo 7 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 8: VMware Tanzu

Questa piattaforma dovrà comprendere:

- **VMware Tanzu Basic Edition** (che permette di incorporare Kubernetes in vSphere 7 o distribuire il cluster di gestione su vSphere 6.7U3 o vSphere 7);
- **VMware Tanzu Standard Edition** (soluzione container basata su Kubernetes su vSphere 6.7U3, vSphere 7, Amazon EC2 e Microsoft Azure);
- **VMware Tanzu Advanced Edition.**
In quest’ambito, dovranno inoltre essere previsti i seguenti servizi:
 - Portfolio Navigator;
 - Application Navigator;
 - Platform Navigator;
 - Platform Deployment & Development.

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo8.xlsx”

Per il modulo 8 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 9: VMware Carbon Black Cloud

Questa piattaforma dovrà comprendere:

- **Endpoint Standard;**
- **Audit and Remediation;**

- **Vulnerability Management;**
- **Enterprise EDR;**
- **Workload Security;**
- **Container Security.**

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo9-10.xlsx”

MODULO 10: VMware Carbon Black on-prem

Questa piattaforma dovrà comprendere:

- **App Control;**
- **EDR.**

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo9-10.xlsx”

Per i moduli 9 e 10 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà ai predetti moduli

MODULO 11: Cloud Management Platform

Questa piattaforma dovrà comprendere:

- **vRealize Suite**
- **vCloud Suite**
- **vRealize Cloud Universal**
- **vCloud Suite Subscription**
- **vRealize Automation**
- **vRealize Operations**
- **vRealize Log Insight**
- **VMware Skyline**
- **vRealize AI Cloud**
- **vRealize Automation SaltStack SecOps.**

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo11.xlsx”

Per il modulo 11 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 12: VMware Workspace One & Horizon

Questa piattaforma dovrà comprendere:

- **Workspace One**
- **Horizon, VDI e VDA**
-

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo12.xlsx”

Per il modulo 12 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

L'operatore economico dovrà riportare nel modulo excel "**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**", pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 13: Data Center

vSphere
vCenter server
Site Recovery Manager

Riferimento allegato "Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo13.xlsx"

Per il modulo 13 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5% (cinque per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

L'operatore economico dovrà riportare nel modulo excel "**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**", pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

MODULO 14: Servizi Professionali VMWare

Dovrà essere garantita l'erogazione dei seguenti servizi professionali:

- **TAM Shared su tutti gli enti eleggibili**
- **TAM dedicato al singolo Ente eleggibile**
- **Servizio Residente**

Tale servizio che prevede la presenza di un tecnico specializzato on site, può essere richiesto per un minimo di 6 mesi e scegliendo l'impegno da 1 a 5 giorni a settimana.

- **Servizi di Deployment tramite SKU**
 - Virtualization Deploy – Implementazione vSphere limitata a 1 physical site, 2 vCenters e 32 hosts. Le SKU VMware non includono custom designs, l'implementazione viene fatta facendo riferimento alla VMware standard architecture.
 - vSAN Deploy - Implementazione vSAN limitata a 1 physical site, 1 vCenters, 1 VSAN Cluster e 16 hosts. Le SKU VMware non includono custom designs, l'implementazione viene fatta facendo riferimento alla VMware standard architecture.
- **Servizi Healthcheck per vSphere tramite SKU**
 - vSphere Healthcheck Service Enterprise Small - vSphere Healthcheck limitato a 1 vCenters, 2 vSphere Clusters e 64 hosts.
 - vSphere Healthcheck Service Enterprise Medium - vSphere Healthcheck limitato a 2 vCenters, 4 vSphere Clusters e 128 hosts.
- **Servizi Healthcheck per vSAN tramite SKU**
 - vSAN Healthcheck Service Enterprise Small – vSAN Healthcheck limitato a 1 vCenters, 1 vSAN Clusters e 32 ESXi hosts OPPURE 1 vCenter 2 vSAN Clusters e 24 ESXi hosts;

- vSAN Healthcheck Service Enterprise Medium – vSAN Healthcheck limitato a 2 vCenters, 2 vSAN Clusters e 64 ESXi hosts OPPURE 2 vCenter 4 vSAN Clusters e 48 ESXi hosts.

▪ **Servizio Healthcheck per Horizon tramite SKU**

- Horizon Healthcheck limitato a 1 Physical site, 1 Horizon environment, 1 vCenter , 8 ESXi Hosts.

Riferimento allegato “Listino EDU-CRUI - suddiviso per moduli_CRUI Modulo14.xlsx”

Per il modulo 14 la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 3% (tre per cento)**, pena l’esclusione dalla gara.

L’operatore economico dovrà riportare nel modulo excel “**Allegato 5A - MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA VMware PESATA**”, pena l’esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al predetto modulo.

5. SERVIZI COMPLEMENTARI RICHIESTI ALL’AGGIUDICATARIO E RELATIVE CONDIZIONI

- a. **Realizzazione di una pagina web informativa** per la configurazione degli ordini, e i quali saranno gestiti attraverso dei “Gate” a cadenza trimestrale e dovranno essere evasi il primo giorno del mese successivo alla scadenza del “Gate” di riferimento.
- 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: Per il supporto VMware i “ticket di supporto tecnico” dovranno essere aperti dall’ente utilizzatore tramite il portale “Vmware connect” fermo restando che le soluzioni VMware per le quali viene richiesto il supporto siano coperte da contratto di SNS/Sottoscrizione attivo.

▪ **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.