

LOTTO 4

GARA CRUI - AWS

CAPITOLATO TECNICO

“PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA TRIENNALE DI SERVIZI CLOUD AWS, SERVIZI PROFESSIONALI E FORMAZIONE PER LA CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITA' ITALIANE”

CIG [93147506DD]

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto dell'appalto è la fornitura triennale di servizi Cloud AWS, servizi professionali e formazione come di seguito specificato:

- **Servizi di Cloud Computing AWS**
- **Servizi Professionali AWS**
- **Servizi di training AWS**
- **Market Place**

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)
Lotto unico	€ 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 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).

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

- **SERVIZI CLOUD AWS**

L'offerta cloud Amazon Web Services (AWS) include oltre 200 servizi disponibili a livello globale utilizzati da milioni di utenti per ridurre i costi, aumentare la sicurezza, diventare più agili e innovare più velocemente.

In collaborazione con CRUI, in Italia i servizi AWS aiutano le università, i centri di ricerca e gli enti eleggibili a CRUI nel raggiungere le proprie missioni istituzionali e nel percorso di modernizzazione delle infrastrutture digitali, della ricerca, della didattica, dei servizi agli studenti ed ai cittadini e per il collegamento con il mondo del lavoro, le nuove professioni, l'industria, le amministrazioni ed il territorio.

Gli ambiti di applicazione sono numerosi tra cui, solo a titolo di esempio, le infrastrutture digitali, la didattica, l'e-learning, la ricerca, lo sviluppo di applicazioni moderne, i servizi web e multimediali, la sicurezza, la protezione da ransomware e cyber attacchi, il backup, lo storage, la capacità di calcolo, il quantum computing, big data e analytics, intelligenza artificiale e machine learning, sostenibilità e monitoraggio ambientale, IOT e smart cities, spazio e satelliti, medicina, genomica, astronomia, economia, fisica, meccanica, HPC, computazione fluido dinamica, simulazioni, scienze dei materiali, applicazioni industriali, robotica e automazione nonché servizi a studenti e cittadini.

Le soluzioni sono elencate a [questa pagina](#) relativa ai prodotti cloud AWS.

- **SERVIZI PROFESSIONALI**

L'adozione di AWS Cloud offre vantaggi sostenibili ed i Servizi Professionali AWS includono un team globale di esperti che supporta le organizzazioni a raggiungere i risultati progettuali tramite il cloud e ad accelerare lo sviluppo. Con metodologie collaudate basate sulle best practices di Amazon e migliaia di casi d'uso, i servizi professionali AWS aiutano i clienti ad implementare i propri progetti in modo rapido ed affidabile.

I servizi professionali sono descritti in [questa pagina](#).

- **MARKETPLACE**

AWS Marketplace permette di distribuire applicazioni aziendali direttamente nell'ambiente AWS, semplificando la gestione delle licenze e la distribuzione. AWS Marketplace è un negozio online che permette di individuare, acquistare e iniziare a usare immediatamente il software e i servizi necessari per creare prodotti e gestire le attività aziendali. AWS Marketplace offre 50 categorie di prodotti e più di 8.000 offerte software a cura di oltre 1.600 ISV Independent Software Vendors.

Nota: L'acquisto di prodotti tramite l'AWS Marketplace può richiedere la sottoscrizione di contratti con terze parti.

Le applicazioni AWS Marketplace sono descritte in [questa pagina](#).

- **SERVIZI DI FORMAZIONE AWS**

Il processo di modernizzazione verso il cloud richiede l'acquisizione e lo sviluppo di nuove competenze per gli staff delle organizzazioni. La formazione di tipo "Instructor-led training" su

corsi ufficiali a catalogo AWS (https://aws.amazon.com/it/training/classroom/?nc1=h_ls) con materiale didattico ufficiale AWS ed erogati da AWS Authorized Instructors, in modalità remota, con classi da 10 a 20 partecipanti aiuta a costruire e convalidare le conoscenze per sfruttare al meglio il cloud con metodologie didattiche e contenuti creati da esperti AWS e aggiornati in modo regolare.

- **TRANSIZIONE DA ATTUALE CONTRATTO AWS-CRUI E GESTIONE CREDITI RESIDUI**

L'aggiudicazione della procedura in oggetto dovrà garantire la continuità di servizio con il contratto CRUI - AWS in vigore fino a novembre 2022. L'operatore economico aggiudicatario collaborerà con CRUI, AWS e gli Enti eleggibili per assicurare la piena continuità dei servizi cloud AWS correntemente in uso agli Enti.

Al termine dell'attuale contratto, eventuali crediti residui verranno

1. trasferiti in caso di rinnovo nel nuovo contratto;
2. in caso di mancato rinnovo potranno essere utilizzabili dagli Enti fino all'esaurimento dell'importo.

- **TRANSIZIONE GESTIONE CREDITI RESIDUI A CONCLUSIONE CONTRATTO 2025**

A conclusione del periodo contrattuale 2022-2025 l'operatore economico affidatario del contratto collaborerà con CRUI, gli Enti eleggibili ed eventuale nuovo operatore economico aggiudicatario per assicurare la piena continuità dei servizi cloud AWS utilizzati dagli Enti nell'ambito del contratto in essere con la CRUI.

Al termine del contratto 2022-2025, eventuali crediti residui verranno

1. trasferiti in caso di rinnovo nel nuovo contratto;
2. in caso di mancato rinnovo potranno essere utilizzabili dagli Enti fino all'esaurimento dell'importo.

3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'aggiudicazione della procedura in oggetto 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.

L'offerta economica è composta da:

- modulo Excel "**Allegato 5A_AWS_MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA**" 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_AWS_MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA**".

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**).

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

4. OPERATORI ECONOMICI AMMESSI

In considerazione dei servizi richiesti dal presente capitolato ed al fine di garantire i livelli di servizio idonei ai bisogni degli enti eleggibili richiedenti ed un'adeguata copertura del territorio nazionale **la partecipazione alla gara è aperta solo ai Partner AWS di livello Advanced**, in relazione ai livelli di servizio AWS descritti in [questa pagina](#).

In aggiunta, sempre al fine di garantire un'adeguata copertura del territorio nazionale ed erogare i livelli di servizio idonei ai bisogni degli Enti eleggibili richiedenti, l'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire di impiegare nel proprio staff almeno **15 persone certificate AWS Cloud Practitioner** (caratteristiche del profilo descritte in [questa pagina](#)) **o superiore**, nonché almeno **10 persone certificate AWS Solution Architect Associate** (caratteristiche del profilo descritte in [questa pagina](#)) **o superiore**.

5. SOLUZIONI

AWS MODULO 1: Servizi di Cloud Computing AWS

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

L'operatore economico dovrà riportare nel modello offerta economica, pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al listino prezzi reperibile in [questa pagina](#).

MODULO 2: Servizi Professionali di AWS

Per questo modulo viene fissata dalla Stazione Appaltante una tariffa giornaliera (giornata/uomo) delle singole figure riportate nel prospetto seguente:

Profilo	Prezzo Giornata/Uomo EUR	Servizio erogato da	Competenze richieste
AWS Senior Cloud Architect	€ 1,350.00	AWS	5+ anni di esperienza nel design di architetture AWS, 4+ AWS Certifications, Competenze verticali e specifiche su un set di servizi AWS, Accesso a AWS Network of Competencies
AWS Cloud Architect	€ 950.00	AWS	5+ anni esperienza nel design di architetture AWS, AWS Certified Solution Architect Associate, Accesso ad AWS Network of Competencies

AWS Senior Cloud System Engineer	€ 940.00	Partner AWS	5+ anni di esperienza nella gestione di infrastrutture AWS, 2+ AWS Certifications
AWS Senior Developer Certified	€ 940.00	Partner AWS	5+ anni esperienza in sviluppo soluzioni basate sulle API AWS, AWS Certified Developer Associate, Competenze nella creazione di automazioni DevOps per il deploy dei servizi
AWS Project Manager	€ 820.00	Partner AWS	3+ anni esperienza in gestione progetti Cloud AWS
AWS Cloud System Engineer	€ 950.00	AWS	3+ anni esperienza in nella gestione di Architetture AWS
AWS Cloud Deployer	€ 590.00	Partner AWS	2+ anni esperienza in nella configurazione e deploy di servizi AWS core

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 di cui sopra.

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

MODULO 3: Servizi di formazione AWS

Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere uguale allo 0% (zero per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

L'operatore economico dovrà riportare nel modello offerta economica, pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al costo unitario **per persona per giorno valutato in 400 Euro (iva esclusa)** per servizi di formazione di tipo "Instructor-led training" su corsi ufficiali a catalogo AWS (vedi link https://aws.amazon.com/it/training/classroom/?nc1=h_ls) con materiale didattico ufficiale AWS ed erogati da AWS Authorized Instructors, modalità remota, classi da 10 a 20 partecipanti.

MODULO 4: Marketplace

Per questo modulo, la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere uguale allo 0% (zero per cento)**, pena l'esclusione dalla gara.

L'operatore economico dovrà riportare nel modello offerta economica, pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà al listino prezzi del Marketplace, reperibile in [questa pagina](#). **Tale percentuale non sarà oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione.**

6. SERVIZI COMPLEMENTARI RICHIESTI E RELATIVE CONDIZIONI

- a. **Realizzazione di una pagina web informativa** per la configurazione degli ordini, che

dovranno essere evasi entro **5** giorni lavorativi dalla data di richiesta, e la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti che aderiscono al Contratto;

- b. Supporto di prevendita/postvendita** alla CRUI e agli Enti eleggibili 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 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:
 - 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.