

GARA CRUI – GOOGLE**CAPITOLATO TECNICO****“PROCEDURA APERTA PER L’APPALTO RELATIVO ALLA FORNITURA TRIENNALE DI SOLUZIONI SOFTWARE GOOGLE E SERVIZI CONNESSI, PER CRUI/UNIVERSITÀ ITALIANE”****(CIG 85B21641C)****1. OGGETTO DELLA FORNITURA**

Oggetto dell’appalto è la fornitura triennale di soluzioni software e cloud Google e servizi professionali connessi, come di seguito specificato:

- SOLUZIONI SOFTWARE E SERVIZI CONNESSI:

- Modulo 1: Google Workspace for Education Plus
- Modulo 2: Google AI Pro for Education
- Modulo 3: Colab per Google Workspace
- Modulo 4: Google AppSheet
- Modulo 5: Google Agentspace, Google NotebookLM
- Modulo 6: Google Cloud Platform
- Modulo 7: Google Cloud Security e Chrome Enterprise Premium
- Modulo 8: Google Apigee
- Modulo 9: Servizi professionali Google Cloud erogati direttamente da Google
- Modulo 10: Servizi professionali dell’Operatore economico aggiudicatario
- Modulo 11: Servizi di Formazione

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

Descrizione	CPV	Valore Complessivo triennale € (IVA esclusa)
Unico Lotto	72268000-1 - Servizi di fornitura di software	€ 20.000.000,00

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 3 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 alla scadenza unica anniversaria. I relativi importi saranno calcolati in base ai mesi effettivi rimanenti. Per le sottoscrizioni il prezzo sarà calcolato in base ai mesi effettivi rimanenti, tenendo presente che il prezzo minimo non potrà essere inferiore a 6 ratei (mesi).

Il pagamento del corrispettivo delle prestazioni oggetto dell'appalto verrà effettuato con modalità annuale anticipata, ad esclusione dei servizi professionali che dovranno essere fatturati a consuntivo una volta erogati. Qualora un Ente Eleggibile lo richiedesse, dovrà essergli garantita la possibilità di effettuare il pagamento complessivo in modalità anticipata.

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 E OPERATORI ECONOMICI AMMESSI

L'oggetto dell'appalto è rappresentato dalla fornitura triennale di soluzioni software e cloud di Google e servizi connessi, come dettagliato al successivo par. 4.

Sono ammessi alla partecipazione alla procedura tutti i soggetti in possesso della certificazione Premier Partner Google Cloud (come da elenco disponibile a [questo link](#)), che abbiano maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della procedura, un fatturato globale **non inferiore a €. 35.000.000,00.**

Il mancato possesso anche di uno solo dei requisiti richiesti 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 sull'**Allegato 1 “Listino EDU-CRUI_GOOGLE”** per ogni singolo “modulo” di cui al successivo par. 4 del presente capitolato, ai sensi dell'art. 108 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. come di seguito descritto.

L'offerta economica è composta da:

- modulo excel **Allegato 3 – “MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA”** compilato e firmato digitalmente;
- **“Allegato 2 - SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA”**, predisposto nell'ambito della piattaforma elettronica di acquisto DigitalPA (<https://crui.acquistitelematici.it/>), nel quale l'operatore economico dovrà riportare la % di “Ribasso Pesato” risultante dal file Excel **Allegato 3 – “MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA”**.

La percentuale di sconto applicata ad ognuno 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 60 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

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 SOFTWARE E SERVIZI CONNESSI

Nel seguito si riportano le caratteristiche dei singoli moduli di cui si compone l'offerta di soluzioni per CRUI.

- MODULO 1: Google Workspace for Education Plus

In questo modulo sono previste le soluzioni di collaborazione specificatamente disegnate per la Didattica, per il mondo dell'Educazione e della Ricerca, integrabili con strumenti basati sull'Intelligenza Artificiale generativa di Google (Gemini).

Il presente modulo è attivabile unicamente per tutti quegli Enti eleggibili che soddisfino i requisiti di idoneità per Google Workspace for Education, consultabili al seguente indirizzo: <https://support.google.com/a/answer/134628>.

Sarà, inoltre, possibile richiedere spazio di archiviazione aggiuntivo per Google Workspace.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 18%, pena l'esclusione dalla gara.**

- MODULO 2: Google AI Pro for Education

Il presente modulo contiene il componente aggiuntivo con accesso completo alle funzionalità di intelligenza artificiale generativa su Gemini in Workspace e funzionalità premium dell'App Google Gemini + Google NotebookLM.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 2%, pena l'esclusione dalla gara.**

- MODULO 3: Colab per Google Workspace

Tramite l'offerta del presente modulo e Colab per Workspace.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **DOVRÀ essere superiore allo 0%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 4: Google AppSheet**

Questo modulo comprende la soluzione AppSheet Enterprise.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 10%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 5: Google Agentspace, Google NotebookLM**

Soluzioni per portare all'interno dell'Ente la ricerca multimodale di Google sui dati aziendali, indipendentemente da dove siano ospitati, sfruttando il ragionamento avanzato di Gemini e la ricerca di qualità di Google. Strumenti per generare sintesi testuali, mappe concettuali e audio.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 3%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 6: Google Cloud Platform**

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 10%**, pena l'esclusione dalla gara.

Lo sconto offerto non sarà applicato al Google Cloud Support Standard.

- **MODULO 7: Google Cloud Security e Chrome Enterprise Premium**

Il presente modulo comprende i servizi di sicurezza di Threat Intelligence, Secops (SIEM e SOAR). Chrome Enterprise Premium è un browser pensato per le Organizzazioni, che offre sicurezza integrata e funzionalità di gestione, consentendo la definizione di policy, l'applicazione della prevenzione della perdita di dati (DLP), la limitazione al riutilizzo delle password e difesa da malware e attacchi di phishing.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 10%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 8: Google Apigee**

Il presente modulo riguarda la disponibilità dei Servizi di Google Apigee disponibili nel periodo di vigenza contrattuale e nelle regioni Google Cloud attive.

Google Apigee è disponibile sotto forma di Subscription con durata minima di 12 mesi.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 10%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 9: Servizi professionali Google Cloud erogati direttamente da Google**

Il presente modulo comprende i servizi professionali di implementazione di prodotti Google Cloud, compresi GCP, Apigee, Workspace e Agentspace, erogati direttamente da Google.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 3%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 10: Servizi professionali dell'Operatore economico aggiudicatario**

Il presente modulo comprende servizi professionali erogabili da remoto di diverse figure tecniche, acquistabili dagli Enti anche successivamente (per attività di setup, avviamento, supporto a migrazioni in Cloud, gestione operativa, o altro). Tali attività di supporto saranno volte alla configurazione dell'ambiente di Google Workspace, alla migrazione in cloud, alla trasformazione architetturale, al consolidamento delle risorse e all'adozione del modello Cloud Native.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 5%**, pena l'esclusione dalla gara.

- **MODULO 11: Servizi di formazione**

Il presente modulo comprende i Servizi di formazione su tecnologia Google Cloud.

I servizi di formazione di tipo “**Google Instructor-led Training**” dovranno essere erogati attraverso Google Authorized Training Partners con formatori certificati. L'elenco completo dei corsi di questo tipo è disponibile al seguente link:

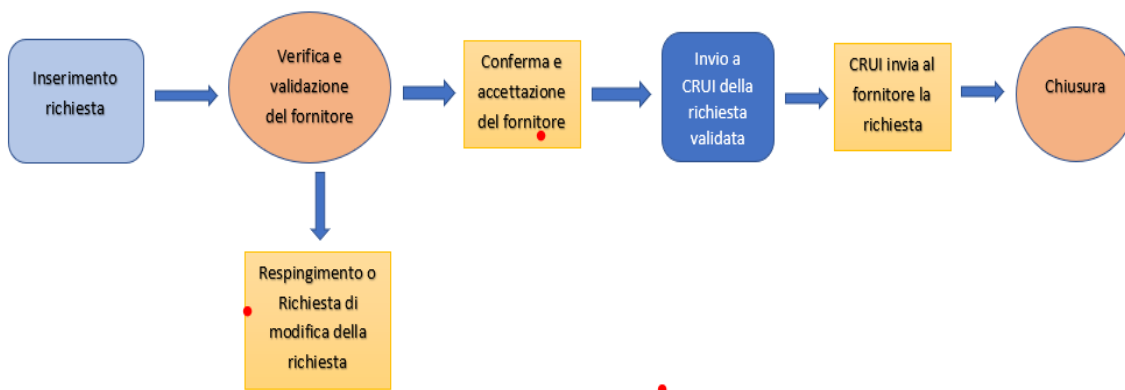
https://services.google.com/fh/files/misc/google_cloud_instructor_led_training_catalogs.pdf.

Per il presente modulo la percentuale di sconto offerta **NON potrà essere inferiore o uguale al 3%**, **pena l'esclusione dalla gara.**

L'operatore economico dovrà riportare nel modulo Excel **Allegato 3 – “MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA PESATA”**, pena l'esclusione dalla gara, la percentuale di ribasso che applicherà ai predetti moduli.

5. SERVIZI COMPLEMENTARI RICHIESTI ALL'AGGIUDICATARIO E RELATIVE CONDIZIONI

- a. **Realizzazione di una piattaforma web** per la configurazione degli ordini, i quali saranno gestiti e dovranno essere evasi comunque entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta e la gestione delle informazioni tra i diversi soggetti che aderiscono al contratto, dovrà essere fatta secondo il seguente flusso:



Inserimento Richiesta: È la fase preliminare nella quale l'Ente inserisce i propri desiderata. In questa fase e fino all'invio al fornitore per la verifica, è ancora possibile eliminare quanto inserito.

Verifica e validazione del fornitore: In questa fase le richieste vengono inoltrate al fornitore, che provvederà a confermare o a respingere le richieste (in caso presentino errori o anomalie).

Invio alla CRUI della richiesta validata: Una volta confermata la richiesta dal fornitore, l'Ente la dovrà scaricare e firmare digitalmente per procedere poi al suo invio a CRUI, sempre tramite la piattaforma.

CRUI invia al fornitore la richiesta validata: In questa fase la CRUI inoltra formalmente al fornitore la richiesta pervenuta dall'Ente perché sia lavorata

Chiusura: La richiesta viene evasa.

La piattaforma web dovrà consentire l'esportazione dei dati secondo un tracciato record da concordarsi con la Stazione Appaltante.

- 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.**
- c. Ai fini di verificare la corretta esecuzione del contratto, entro i 5 gg. lavorativi successivi alla fine di ogni semestre, l'Impresa Affidataria dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione del contratto un report analitico delle attività erogate nel semestre antecedente.

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 tecnico:

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 dagli Enti eleggibili, al momento dell’apertura del “case”) per le chiamate aperte via telefono;

- b. via e-mail per le chiamate aperte via e-mail.