

GARA MSCRUI

CAPITOLATO TECNICO

**“PROCEDURA APERTA PER L’APPALTO DELLA FORNITURA TRIENNALE IN
LICENZA D’USO DI SOFTWARE MICROSOFT E SERVIZI CONNESSI, PER
CRUI/UNIVERSITA’ ITALIANE” – CRUI-CASA EES**

(CIG)

A. Oggetto della Fornitura

Oggetto dell’appalto è la fornitura di:

- **Licenze d’uso di software Microsoft**
- **Cloud Microsoft Azure**
- **Servizi direttamente connessi alle Licenze di cui sopra**
- **Servizio di gestione delle licenze e download dei software tramite interfaccia WEB**
- **Servizi complementari indicati nel presente Capitolato Tecnico al punto 2) del paragrafo B. “Definizione della Fornitura”**

Tutti i servizi sopra indicati devono rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato speciale d’appalto, pena l’esclusione dalla procedura di gara..

Descrizione della fornitura	Valore Complessivo triennale stimato € IVA esclusa
Prodotti al listino CASA-EES esclusi i prodotti della famiglia Azure:	€ 22.200.000,00
Prodotti della famiglia Azure:	€ 7.800.000,00

Per la fornitura, la CRUI sottoscriverà con l’Aggiudicatario un Contratto con cui verrà regolamentato l’affidamento della Fornitura oggetto dell’Appalto della durata di 36 mesi a far data dalla sottoscrizione dei singoli contratti.

L'appalto verrà aggiudicato, con il criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016:

a) mediante ribasso sui prezzi dei prodotti Microsoft del Listino Microsoft CASA-EES, ad esclusione dei prodotti della famiglia Microsoft Azure, espresso con una unica percentuale di sconto offerta che non potrà essere inferiore o uguale – pena l'esclusione dalla gara – alla percentuale del 17% (diciassette per cento), quale percentuale posta a base d'asta.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presentino una percentuale di sconto (da applicare ai prezzi dei prodotti Microsoft del Listino Microsoft CASA-EES di riferimento per il Contratto, esclusi solo i prodotti della famiglia Azure) inferiore o uguale alla percentuale posta a base d'asta pari al 17% (diciassette per cento);

b) mediante ribasso sui prezzi dei prodotti della famiglia Microsoft Azure del Listino Microsoft CASA-EES, espresso con una unica percentuale di sconto offerta che, non potrà essere inferiore o uguale – pena l'esclusione dalla gara – alla percentuale del 3% (tre per cento), quale percentuale posta a base d'asta.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presentino una percentuale di sconto (da applicare ai prezzi della famiglia dei prodotti Microsoft Azure del Listino Microsoft CASA-EES di riferimento per il Contratto) inferiore o uguale alla percentuale posta a base d'asta pari al 3% (tre per cento).

Ai soli fini dell'aggiudicazione dell'appalto, si applicherà la media ponderata degli sconti offerti per i prodotti Microsoft alla lettera a) del presente disciplinare tecnico di gara e per i prodotti Microsoft della famiglia Azure alla lettera b) del presente disciplinare tecnico di gara.

Risulterà vincitore, il concorrente, le cui offerte degli sconti avranno la media ponderata, calcolata in base alla formula di seguito indicata, con il valore più alto.

Tenuto conto del fatturato della fornitura inerente il triennio 2015 - 2018 e del trend di crescita stimato delle singole componenti di cui alla lettera a) e b) , del presente disciplinare tecnico di gara, si ritiene opportune assegnare i seguenti pesi:

P_a = Peso assegnato allo sconto offerto alla lettera a = 74%

P_b = Peso assegnato allo sconto offerto alla lettera b = 26%

Il punteggio di aggiudicazione dell'appalto sarà così determinato:

S_a = Valore numerico dello sconto offerto ai prodotti di cui alla lettera a) del presente disciplinare tecnico di gara

S_b = Valore numerico dello sconto offerto ai prodotti di cui alla lettera b) del presente disciplinare tecnico di gara

P_a = Peso assegnato allo sconto offerto alla lettera a = 74%

P_b = Peso assegnato allo sconto offerto alla lettera b = 26%

La formula per l'aggiudicazione dell'appalto corrisponderà alla formula della media ponderata:

$$Media\ ponderata = \frac{S_a \cdot p_a + S_b \cdot p_b}{p_a + p_b}$$

Esempio

S_a = valore numerico dello sconto offerto ai prodotti di cui alla lettera a = 17,10% = 0,171

S_b = valore numerico dello sconto offerto ai prodotti di cui alla lettera b = 3,10% = 0,031

La formula ritornerà:

$$Media\ ponderata = \frac{0,171 \cdot 74 + 0,031 \cdot 26}{74 + 26} = 0,135 = 13,5\%$$

Si precisa che l'aggiudicatario applicherà al listino CASA-EES gli sconti offerte alle lettere a) e b) del presente disciplinare tecnico di gara.

B. Definizione della Fornitura

1) Licenze d'uso di software Microsoft e servizi connessi alle condizioni del "Microsoft Campus Agreement School Agreement – Enrollment for Education Solution" (CASA-EES) alle seguenti condizioni:

Stipula del Contratto "Master" CASA-EES con CRUI, nell'ambito del quale verranno aperte le iscrizioni (*enrollment*) relative alle Università associate a CRUI e ai Centri di Ricerca che aderiranno al contratto, con un numero complessivo di *Knowledge Worker* delle Università e dei Centri di Ricerca che aderiranno al Contratto medesimo, superiore a 100.000 *Knowledge Worker*; solo per quanto concerne il Contratto, viene concesso a CRUI di aprire un'Iscrizione per le licenze dei propri *Knowledge Worker* nonostante non venga raggiunto il minimo programmatico. In ogni caso il numero minimo non potrà essere inferiore a 30 *Knowledge Worker*;

Si precisa che nel caso Microsoft conceda nuove condizioni migliorative o neutrali sul contratto CASA-EES master e sulle iscrizioni CRUI che per essere applicate richiedono la firma di documentazione aggiuntiva per recepire la modifica contrattuale, il fornitore aggiudicatario è obbligato a procedere alla firma della documentazione di sua competenza e all'invio a Microsoft per la registrazione entro 5 giorni lavorativi.

Previsione di penali nei confronti del LSP (*Microsoft License Solution Partner*) aggiudicatario in caso di mancato rispetto delle scadenze pattuite ai sensi del Contratto;

Resta inteso che il Contratto avrà durata triennale e le iscrizioni dello stesso, relative alle singole Università e ai Centri di Ricerca, consentiranno loro (come concesso da Microsoft Ireland Operation Limited) di recedere 60 giorni prima della ricorrenza anniversaria.

Le singole Università e i Centri di Ricerca potranno aderire al Contratto con un numero minimo di 100 *Knowledge Worker*.

Blocco dei prezzi riportati di seguito in tabella e relativi ai codici disponibili sul Listino Euro di novembre 2017 per l'intero periodo contrattuale (i prezzi di codici non disponibili in tabella non vengono bloccati);

Entro il mese maggio di ciascun anno la CRUI emetterà al LSP aggiudicatario un unico ordine comprendente tutte le iscrizioni relative alle Università e ai Centri di Ricerca che avranno aderito al contratto.

Il LSP aggiudicatario trasmetterà a Microsoft, entro il 20 giugno di ciascun anno, gli ordini relativi alle iscrizioni delle Università e dei Centri di Ricerca aderenti.

La CRUI potrà emettere ordini al di fuori delle suddette date per l'apertura di iscrizioni relative alle Università e ai Centri di Ricerca che non abbiano sottoscritto un contratto CASA-EES ovvero per esigenze specifiche delle singole Università. Tali iscrizioni avranno in ogni caso scadenza 31 maggio 2021.

Per i prodotti indicati nella Tabella di seguito riportata, Microsoft concorda di utilizzare i prezzi stabiliti dal listino per l'Eurozona, di Novembre 2017 disponibile per ogni rivenditore, a cui Microsoft Ireland Operation Limited ha concesso le seguenti condizioni:

Codice Prodotto	Nome del Prodotto	Offering (FAC / STU)	Sconto in percentuale sul listino per i rivenditori	Prezzo di vendita stimato (ERP)	Valuta



		/ ACP)			
AAA- 89962	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL Per User for CoreCAL	FAC	8,00	4,70	Euro
AAA- 73004	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	8,00	6,006	Euro
AAA- 72992	M365 EDU A5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	10,00	11,00	Euro
AAA- 73006	M365 EDU A5woAudioConf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	10,00	11,00	Euro
5XS-00001	O365ProPlusEdu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	15,00	2,41	Euro
AAA- 72987	WinEdu A3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	19,00	2,36	Euro
AAA- 72988	WinEdu A5 ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	15,00	4,41	Euro
76A-00025	EntCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL wSrvcs	FAC	15,00	26,00	Euro
W06- 00022	CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	FAC	15,00	14,00	Euro
AAA- 10732	EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	15,00	1,40	Euro
CE6-00003	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	15,00	2,78	Euro
2ZA-00002	MinecraftEdu ALNG SubsVL MVL PerUsr	FAC	15,00	0,92	Euro
H30- 00237	PrjctPro ALNG LicSAPk MVL w1PrjctSvrCAL	FAC	5,00	7,00	Euro



D87-01057	VisioPro ALNG LicSAPk MVL	FAC	5,00	7,00	Euro
6VC-01251	WinRmtDsktpSrvcsC AL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	FAC	5,00	8,00	Euro
9TX-00635	SysCtrOpsMgrCltML ALNG LicSAPk MVL PerOSE	FAC	5,00	1,31	Euro
NH3- 00119	AdvancedThreatAnlts sClmgtLic ALNG LicSAPk MVL PerOSE	FAC	5,00	9,00	Euro
R18-00095	WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	FAC	5,00	2,92	Euro
359-00765	SQLCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	FAC	5,00	8,00	Euro
NK7- 00064	IdentityMgrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	STU	5,00	1,31	Euro
6VC-01251	WinRmtDsktpSrvcsC AL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	ACP	5,00	11,00	Euro
6YH-00575	SkypeforBsns ALNG LicSAPk MVL	ACP	5,00	2,19	Euro
YEG-00631	SfBSvrPlusCAL ALNG LicSAPk MVL forECAL DvcCAL	ACP	5,00	10,00	Euro
9EM- 00562	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	7,00	Euro
9EA-00039	WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	49,00	Euro
9GS-00495	CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	77,00	Euro
9GA- 00006	CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	18,00	Euro



9EP-00037	SysCtrDatactrCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	32,00	Euro
9EN-00494	SysCtrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	12,00	Euro
7NQ-00302	SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	378,00	Euro
7JQ-00341	SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	ACP	5,00	1447,00	Euro
W76- 00001	O365ATPEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	ACP	15,00	1,18	Euro
3R3-00001	AzureActvDrctryPre mP1A ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	ACP	15,00	0,47	Euro
2ZA-00002	MinecraftEdu ALNG SubsVL MVL PerUsr	ACP	15,00	0,35	Euro
2SC-00001	O365AdvSecMgmt ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Edu	ACP	15,00	1,10	Euro
DFM- 00002	Dyn365ECstEngPlnE DU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	ACP	15,00	42,67	Euro
DFU- 00002	Dyn365EPlanEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	ACP	15,00	77,92	Euro
DHG- 00001	Dyn365EForTeamMe mbersEDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	ACP	15,00	2,97	Euro

Questo contratto consentirà a ciascun *Licensing Solution Partner* (LSP) di agevolare l'Istituto ad ottenere i prodotti della *Education Platform* per i propri dipendenti a livello di prezzo A se applicabile. Per altri prodotti, è disponibile un solo livello di prezzo *standard*.

Ad ogni ricorrenza anniversaria di questo Accordo Quadro (*Framework*) il 1° Giugno, Microsoft verificherà il numero di *Knowledge Worker* iscritti in tutti i contratti di partecipazione. Solo se la soglia di 100.000 *Knowledge Worker*, come conteggio complessivo aggregato di *Knowledge Worker*, è stato raggiunto o superato, il *Licensing Solution Partner* potrà utilizzare il livello di prezzo A per *Knowledge Worker* per i Prodotti della Piattaforma *Education*, nonché gli sconti aggiuntivi delineati nella Tabella sopra riportata.

Se la soglia di conteggio complessiva totale del *Framework* di 100.000 *Knowledge Worker* non venisse raggiunta o superata alla prima ricorrenza anniversaria, lo sconto aggiuntivo sopra descritto verrà rimosso per ogni nuova Iscrizione. Per le Iscrizioni già in vigore, il livello di prezzo e sconto non subirà modifiche.

Microsoft fornirà al Rivenditore i prezzi applicabili ai Prodotti all'inizio della presente Iscrizione e non li aumenterà durante il periodo di validità dell'Iscrizione.

Per ogni altro Prodotto ordinato durante il Periodo di Licenza, non riportato nella sopra indicata, il prezzo applicato da Microsoft al Rivenditore per una Licenza, sarà uguale al prezzo applicato nel momento in cui l'Istituto ha inserito il Prodotto nel primo ordine, fatta eccezione per le licenze set-up.

Opzione di Transizione. Se la precedente Iscrizione *Enrollment for Education Solution* dell'Istituto all'interno del Contratto 75850077 è giunta a scadenza il 31 Maggio 2018, Microsoft concorda di garantire all'Istituto l'utilizzo della seguente opzione di transizione al momento del rinnovo dell'*Enrollment for Education Solutions* nel Contratto *Campus e School* identificato sopra:

Quando l'Istituto sceglie la licenza Microsoft 365 *Education A3* (SKU AAA-73004 o AAA-89962) come prodotto Piattaforma *Education*, le SKU di transizione indicate nella tabella seguente possono essere utilizzate per coprire licenze pari alla differenza tra il precedente numero di FTE (Personale Docente e Non Docente) alla scadenza del termine dell'Iscrizione e l'attuale numero di *Knowledge Worker*. Qualsiasi ulteriore aumento del conteggio dei *Knowledge Worker* successivo all'emissione dell'ordine iniziale deve essere coperto con licenza del prodotto Microsoft 365 *Education A3* (SKU AAA-73004 o AAA-89962). Le riduzioni di licenza consentite alla ricorrenza anniversaria per Microsoft 365 *Education A3* verranno applicate anzitutto alle licenze di seguito indicate.

Codice Prodotto	Nome del Prodotto	Offering (FAC / STU / ACP)	Prezzo di vendita stimato (ERP)	Valuta
AAA-73000	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr EDU Transition	FAC	0	EUR
AAA-89963	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL Per User	FAC	0	EUR

	for CoreCAL EDU Transition			
--	-------------------------------	--	--	--

Ciascuna Iscrizione partecipante necessita di una Modifica separata nonché della firma dell'Istituto, che Microsoft e il Rivenditore appropriato possono facilitare all'inizio di ogni Iscrizione partecipante. L'Opzione di Transizione è disponibile solo come opzione una-tantum come ivi indicato e non sarà più disponibile in nessuna ulteriore estensione o aggiunta.

I suddetti prezzi rappresentano il listino per l'Eurozona, di Novembre 2017 con i prezzi di riferimento utente finale sul quale il LSP offrirà le proprie condizioni migliorative.

2) Servizi complementari richiesti, alle seguenti condizioni:

- a) Realizzazione di una applicazione web con la prerogativa di essere strumento per la configurazione degli ordini e la gestione del flusso delle informazioni tra i diversi soggetti che partecipano al processo. La soluzione messa a disposizione dal fornitore dovrà accedere in lettura e scrittura su una serie di tabelle Sql (Microsoft Sql Server 2008 R2 in poi), residenti su un db proprietario della CRUI, che sarà reso accessibile dall'esterno. Da tali tabelle si leggeranno le informazioni sulle università e si riporteranno (in scrittura) i dati necessari per creare all'interno di un sistema gestionale proprietario la documentazione contabile. Dal punto di vista funzionale, la soluzione permetterà al dipartimento (il cui utente viene attivato dal super user definito per ciascuna università), sulla base del listino Euro MS *Campus*, di inoltrare, via sito, alla direzione dell'università le richieste di approvvigionamento indicando i prodotti e le quantità.

L'università, sulla base del listino Euro MS *Campus*, procede, via sito, alla richiesta di quotazione (RFQ) nei confronti del fornitore. Può altresì "trasformare" le richieste provenienti dai vari dipartimenti in richieste di quotazione ed inoltrarle al fornitore. I vari dipartimenti (attraverso login separate) possono verificare lo stato delle loro richieste (*Pending, Approved, Rejected*).

Il fornitore, da sito, visiona le richieste di quotazione (aventi stato *Pending*) con evidenza dell'ente richiedente, dei prodotti/Qtà e della data di consegna richiesta. Verifica con MS la disponibilità e coerenza della configurazione richiesta. Ritorna poi *feedback*, da sito, circa lo stato della richiesta di quotazione (*Approved* con ID, *Rejected* causa errori di configurazione sw ovvero *phase out* prodotti) entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

L'università, via sito, verifica stato delle richieste di Quotazione (*Pending, Rejected, Approved*) con possibilità di confermare le *Approved* entro una data prestabilita (coerente con data validità listini e condizioni di fornitura).

Le *Approved*, da sito, possono essere stampate (con destinatario CRUI) per poter essere inoltrate tramite PEC a CRUI firmate digitalmente per conferma (vi sarà una relazione 1:1 fra richieste di quotazione ed ordini inoltrati a CRUI).

La CRUI, che può sempre controllare le fasi 2-3-4, riceve via PEC l'ordine (con possibilità di aggiornare lo stato della richiesta di quotazione da *Approved a Ordered*)

La CRUI visualizza tutti gli ordini approvati da ciascuna Università. A titolo esemplificativo e non esaustivo ciascun ordine dovrà recare: numero d'ordine, data dell'ordine, dati dell'ente (ragione sociale e indirizzo, telefono, email referente) numero di contratto Microsoft, CIG.

La CRUI invierà uno o più ordini al Fornitore contenenti i singoli ordini delle Università. Il Fornitore dovrà inserire gli ordini ricevuti da CRUI nei sistemi Microsoft entro 5 giorni lavorativi.

Le sole quotazioni dei prodotti a costo € 0,00 (zero/00) dovranno essere prese in carico dal fornitore, al completamento dell'iter di approvazione sulla piattaforma web (stato Approvato CRUI), senza necessità che la CRUI trasmetta al fornitore un ordine formale, anche in questo caso gli ordini andranno inseriti nei sistemi Microsoft entro 5 giorni lavorativi.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli stati delle richieste di quotazione potranno essere: compilazione; valutazione fornitore; approvato fornitore; rifiutato fornitore; rifiutato università; approvato università; approvato CRUI; rifiutato CRUI; finito.

Ogni cambiamento di stato deve essere notificato agli utenti che partecipano al processo. Gli utenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono: utente dipartimento; super utente università; utente CRUI; utente Microsoft; utente fornitore.

Qualora i prezzi e/o i prodotti a listino Euro subissero variazione, dovranno essere tempestivamente aggiornati e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta della CRUI.

- b) supporto di prevendita/postvendita alla CRUI, alle Università e Centri di Ricerca tramite customer care:
1. il Fornitore dovrà mettere a disposizione della CRUI e delle Università e Centri di Ricerca, dalla Data di Attivazione del Contratto, un *Customer Care* che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione 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.
 2. Il Contact Center del Fornitore dovrà avere:
 - un numero telefonico dedicato;
 - un indirizzo di e-mail dedicato;
 3. Le chiamate al *Customer Care*, da parte della CRUI e delle Università e dei Centri di Ricerca, dovranno essere accolte 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.

4. Dimensionamento del *Customer Care*

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, 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;
- il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30;

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. Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: 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, come descritto nel capitolo 6.

5. Gestione delle richieste di intervento

L'apertura delle chiamate di assistenza al *Customer Care* può essere effettuata esclusivamente via telefono e via e-mail.

- *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 dal Fornitore al referente della CRUI o dell'Università o del Centro di Ricerca che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire secondo 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.