

System Management 4

Lotto unico

**GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO_Appalto
Specifico**

SOMMARIO

SYSTEM MANAGEMENT 4.....	1
1. PREMESSA.....	5
2. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO	7
2.1. MODELLO DI FUNZIONAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO.....	7
2.2. SERVIZI OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO	9
2.2 PRESIDIO OPERATIVO	10
2.2 SUPPORTO SPECIALISTICO	11
2.2 MONITORAGGIO H24 DA REMOTO	11
2.2 REPERIBILITÀ	13
2.2 INTERVENTO FUORI ORARIO	14
2.2 SERVIZI ACCESSORI	15
2.3. DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI	16
2.4. MASSIMALE DELL'ACCORDO QUADRO.....	17
3. PROCESSO DI ADESIONE.....	17
3.1. ADESIONE IN MODALITÀ A RILANCIO COMPETITIVO (AS).....	18
3.2. KIT PER APPALTO SPECIFICO.....	21
3.3. STRUMENTO DI AUSILIO PER LA DETERMINAZIONE DELLA BASE D'ASTA	22

3.4.	CONTRATTO OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO	25
3.5.	ATTI MODIFICATIVI ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
4.	FASI OPERATIVE DELLA FORNITURA.....	26
4.1.	FASE DI SUBENTRO.....	27
4.2.	FASE DI START UP	27
4.3.	ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA	27
4.4.	EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD PER LE SOLUZIONI CLOUD ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
5.	UTILIZZO DELL'INIZIATIVA PER PROGETTI PNRR	28
6.	CONDIZIONI ECONOMICHE/MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	29
7.	PREZZI UNITARI DEI SERVIZI.....	29
7.1.	REVISIONE DEI CORRISPETTIVI	30
8.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	30
8.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO DEL FORNITORE	30
8.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE	31
8.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	31
8.4.	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	31
8.5.	ULTERIORI TUTELE	32

9. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	33
9.1. INTERESSI DI MORA	33
10. RIFERIMENTI DEL FORNITORE.....	33
10.1. RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI (RUAC)	34
11. ALLEGATI	36
11.1. MODELLO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI	36
11.2. MODELLO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI	38

1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip S.p.A. né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva dell'iniziativa **System Management 4 – Lotto unico** - ID **2710** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il presente contratto è stipulato con più operatori economici, quali aggiudicatari della suddetta procedura di gara, attraverso la quale le Pubbliche Amministrazioni potranno acquistare attraverso l'emissione di un Ordine a Sistema e/o predisporre Appalti specifici (AS).

Il modello adottato per il presente Accordo quadro prevede una gara strutturata in **due fasi procedurali**:

- **la prima fase**, si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula a cura della Consip S.p.A., così come disciplinato nel Capitolato d'Oneri, ai quattro Operatori Economici di seguito indicati:

LOTTO UNICO	AGGIUDICATARI
• 1° AGGIUDICATARIO	• RTI Telecom Italia Spa, Innovaway Spa, WE-Com srl, Webgenesys Spa, S3K Security of the Third Millennium Spa, Kyndryl Italia Spa, Engage Spa, SB Italia Srl;
• 2° AGGIUDICATARIO	• RTI Al maviva Spa, Eurolink Srl, Leonardo Spa, Lutech Spa, Medilife Spa
• 3° AGGIUDICATARIO	• RTI Fastweb Spa, Enterprise Services Italia Srl, DGS Spa, IBM Italia Spa, Sistemi Informativi Srl, N&C Srl, BETA 80 S.p.A. SOFTWARE E SISTEMI O, IN FORMA ABBREVIATA BETA 80 S.p.A., BV Tech SpA, S.M.I. Technologies and Consulting Srl
• 4° AGGIUDICATARIO	• RTI Engineering D.Hub SpA, , Engineering Ingegneria Informatica SpA, Cybertech Srl, Accenture SpA, Avanade Italy Srl, Accenture Technology

	Solutions Srl, Insirio Srl, Netgroup SpA, M&C – Management & Consulting Srl
--	---

- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

La seconda fase prevede che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, alternativamente, in base al verificarsi delle condizioni descritte al par. 2.2 del Capitolato Tecnico Generale:

- a) a **condizioni tutte fissate**, senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro, tramite Ordine di Fornitura (ODF);
- b) **riaprendo il confronto competitivo** tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro, tramite Appalto Specifico (AS).

Gli AS dovranno essere esperiti tramite la piattaforma telematica degli Acquisti in Rete, secondo le modalità operative riportate nella **“Guida alla predisposizione di un Appalto specifico”**. La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa all'Accordo quadro, è disponibile sul sito internet www.acquistinretepa.it, nella sezione **Acquista > Accordi quadro> System Management 4**.

Per qualsiasi informazione sull'Accordo quadro (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it>, è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al **numero verde 800 753 783**.

2. Oggetto dell'Accordo quadro

2.1. Modello di funzionamento dell'Accordo quadro

L'Amministrazione, per acquistare i servizi di System Management, dovrà utilizzare l'una o l'altra delle modalità di affidamento sopra descritte. Si riporta di seguito lo schema da utilizzare per la selezione della modalità di affidamento:

ELEMENTI	Ordine di Fornitura ODF (CONDIZIONI TUTTE FISSATE)	Appalto Specifico AS (RILANCIO COMPETITIVO)
Condizioni per la selezione della modalità di affidamento	Assenza dei criteri oggettivi di cui alla Tabella 2.2 del Capitolato Tecnico Generale	Presenza di <u>almeno uno</u> dei criteri oggettivi di cui alla Tabella 2.2
Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi	Ordine di Fornitura, previo invio del "Piano dei Fabbisogni"	Rilancio competitivo, attraverso la "Richiesta di Offerta"
Condizioni contrattuali	Condizioni tutte fissate dall'AQ	Possibilità di personalizzare le condizioni contrattuali nei limiti previsti dall'Accordo Quadro

Pertanto, come si evince dalla Tabella di cui sopra, laddove non sia presente neanche uno solo dei criteri oggettivi (presupposti) di cui alla Tabella 2.2 del Capitolato Tecnico Generale, l'Amministrazione dovrà procedere con la modalità Ordine di Fornitura, a condizioni tutte fissate.

Laddove, invece, sia presente anche uno solo dei seguenti criteri oggettivi, sarà obbligatorio per l'Amministrazione procedere all'affidamento del Contratto Esecutivo mediante Appalto Specifico, con la riapertura del confronto competitivo:

CRITERIO/PRESUPPOSTO	NOTE
Il fabbisogno quantificato dall'Amministrazione assume un valore economico superiore a € 20.000.000,00 IVA esclusa	Il valore economico del fabbisogno viene calcolato tenendo conto di: - dimensionamento espresso dall'Amministrazione relativamente ai singoli servizi richiesti;

	- prezzi unitari offerti a base d'asta dell'AQ
L'Amministrazione intende richiedere servizi accessori (nella misura massima del 30% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico)	I servizi accessori dovranno essere ricompresi in almeno una delle seguenti famiglie, come meglio precisato nel Capitolato Tecnico Speciale: - servizi di monitoraggio H24 on-site - servizi di manutenzione hardware; - servizi di supporto ambienti client
L'Amministrazione intende modificare le prescrizioni dell'Accordo Quadro	Le prescrizioni modificabili riguardano: - configurazione dei servizi; - livelli di servizio/penali associate
L'Amministrazione intende utilizzare i servizi dell'AQ per la realizzazione di progetti da impiegarsi in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici	Nella predisposizione dell'Appalto Specifico l'Amministrazione ha l'obbligo di prevedere al massimo 10 punti economici e di attribuire uno specifico e peculiare rilievo ai criteri di valutazione tecnica relativi alla cybersecurity (almeno 20 punti tecnici)

In relazione alla **modifica delle prescrizioni** dell'AQ, si precisa che non si considerano modifiche alle prescrizioni dell'AQ, ma semplici personalizzazioni del contesto operativo:

- le indicazioni circa la configurazione dell'ambiente tecnologico di riferimento dell'Amministrazione (infrastrutture hardware, prodotti software di base, ecc.);
- le specializzazioni tecniche e certificazioni richieste per le risorse professionali rientranti nell'ambito dell'inquadramento dei profili definito nell'Appendice 1 "Profili professionali" del Capitolato tecnico Speciale;
- la declinazione puntuale delle attività previste nell'ambito dei servizi base e opzionali.

2.2. Servizi oggetto dell'Accordo quadro

L'Accordo quadro ha per oggetto la fornitura di servizi di conduzione operativa e di supporto specialistico per le infrastrutture hardware e software di base utilizzati dalle P.A. a supporto delle proprie attività informatizzate. Pertanto, la fornitura ha per oggetto i soli servizi professionali e non prevede la fornitura di apparecchiature hardware o prodotti software, l'hosting/housing delle infrastrutture tecnologiche presso la sede del Fornitore o la fornitura di risorse cloud (IaaS, PaaS, SaaS, etc.). Sono invece inclusi nella fornitura gli strumenti eventualmente messi a disposizione dal Fornitore a supporto dell'erogazione dei servizi e i componenti necessari per erogare l'eventuale servizio accessorio di manutenzione hardware, qualora richiesto.

I servizi oggetto del presente Accordo Quadro sono i seguenti:

- **Servizi base**, che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:
 1. presidio operativo
 2. supporto specialistico
 3. monitoraggio H24 remoto
- **Servizi opzionali**, che ogni Amministrazione può richiedere esclusivamente in aggiunta ai servizi base, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:
 4. reperibilità
 5. intervento fuori orario
- **Servizi accessori**, che ogni Amministrazione può richiedere esclusivamente in aggiunta a uno o più servizi base ed esclusivamente tramite Appalto Specifico con rilancio competitivo, nella misura massima **del 30% del valore a base d'asta dell'Appalto Specifico**. I servizi accessori dovranno essere definiti dall'Amministrazione in termini di requisiti, specifiche, modalità di erogazione, misurazione, valutazione e remunerazione, dimensionamento e prezzi a base d'asta. Le Amministrazioni non possono chiedere servizi accessori che modifichino i servizi o le offerte di prima fase. I servizi accessori devono fare riferimento ad una o più delle seguenti famiglie:
 6. monitoraggio H24 on-site
 7. manutenzione hardware
 8. supporto ambienti client

Nei paragrafi successivi si riporta una descrizione sintetica di ogni servizio. Per una descrizione più dettagliata si rimanda al paragrafo 5 del Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ e in ogni caso a tutta la documentazione contrattuale, ivi compresi i chiarimenti resi in corso di gara.

2.2 Presidio Operativo

Il servizio di **Presidio operativo** è finalizzato alla costituzione di un team permanente e dedicato che operi continuativamente per l'Amministrazione. Normalmente, il team di presidio risiede fisicamente presso la sede dell'Amministrazione ed il servizio include le attività descritte:

- a) **Gestione sistemi:** include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici;
- b) **Manutenzione dei sistemi:** comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i sistemi alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di errori.

Per le componenti hardware, il servizio base è limitato all'attività di interfaccia con i soggetti responsabili dei contratti di manutenzione, che provvedono alla manutenzione stessa. La manutenzione dei sistemi/componenti difettosi può eventualmente essere richiesta come servizio accessorio. Per la manutenzione del SW di sistema, invece, il servizio base include l'esecuzione delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi, a seguito del rilascio, da parte del produttore, degli aggiornamenti e/o correzioni SW;

- c) **Gestione reti:** ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura attiva di rete LAN attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless, inclusi i dispositivi operanti come firewall, utilizzati dall'Amministrazione. La manutenzione degli apparati può eventualmente essere richiesta come servizio accessorio;
- d) **Gestione applicativi e basi dati:** comprende l'insieme di attività per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati;
- e) **Gestione della sicurezza logica:** realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo.

Il servizio è erogato in modalità **continuativa** ed è remunerato a **canone**.

La metrica considerata è il **canone/anno per FTE**. Si prevedono canoni differenziati in base ai profili professionali (vedi "Appendice 1 - Profili professionali" del Capitolato tecnico Speciale).

Il dimensionamento del servizio di Presidio operativo è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero di FTE/anno, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari per assicurare la copertura delle competenze tecniche previste e l'esecuzione in modalità continuativa delle attività quotidiane di System management, rapportando tali quantità al numero di anni previsti di durata contrattuale.

Per i dettagli del servizio di Presidio operativo si veda il paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico Speciale.

2.2 Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto specialistico è relativo ad attività ad elevato contenuto tecnologico che comportino un effort non riconducibile nell'ambito dei normali servizi di Presidio operativo e può comprendere sia attività di supporto tecnico che di supporto organizzativo all'Amministrazione.

Le attività afferenti a tale servizio possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disegno e dimensionamento dei sistemi;
- supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa delle infrastrutture;
- supporto per i processi di capacity management dei sistemi e l'evoluzione tecnologica degli stessi;
- supporto nella definizione e nella verifica delle politiche di sicurezza;
- supporto nella definizione e miglioramento dei processi di service management o gestionali in generale;
- supporto all'Amministrazione per il tracciamento e la verifica dei livelli di servizio dell'attività di conduzione operativa.

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a giorni/persona** con modalità **a tempo/spesa** o **a corpo**.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero massimo di giorni/persona, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di supporto specialistico.

La metrica considerata è la **tariffa giornaliera**, relativa alla fornitura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative in una giornata, con una copertura settimanale di 40 ore lavorative al massimo. Si prevedono tariffe giornaliere differenziate in base ai profili professionali (vedi "Appendice 1 – Profili Professionali").

Per i dettagli del servizio di Supporto specialistico si veda il paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico Speciale.

2.2 Monitoraggio H24 da remoto

Il servizio di Monitoraggio H24 remoto comprende un sottoinsieme delle attività di gestione previste per il servizio di Presidio operativo ed è finalizzato a garantire l'operatività dei sistemi in modalità H24,

compresi gli orari notturni e nei giorni di sabato (se non incluso nell'orario di presidio), domenica e festivi, quando non sono operativi gli altri servizi.

Principalmente il servizio di Monitoraggio H24 da remoto include il complesso delle attività volte alla ricezione delle segnalazioni dei malfunzionamenti, alla verifica e all'analisi degli allarmi generati dai sistemi e delle informazioni raccolte attraverso la strumentazione di monitoraggio, nonché le attività di risoluzione al I livello e di escalation ai livelli superiori degli eventi occorsi. Inoltre, il servizio include attività di gestione e controllo H24 della schedulazione di procedure codificate.

Nel servizio di Monitoraggio H24 sono incluse anche tutte le attività di gestione che possono essere efficacemente svolte in modalità remota senza ricorrere alle risorse del Presidio operativo.

Il servizio di Monitoraggio H24 è svolto attraverso la "service control room" presente nel Centro Servizi del Fornitore, ma è strettamente legato e complementare ai servizi di Presidio operativo; inoltre, è erogato mediante collegamento telematico alla rete dell'Amministrazione, mettendo a disposizione una piattaforma di Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni per la rilevazione degli alert e dei parametri di funzionamento.

Gli eventuali interventi di II livello on-site che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili da remoto non sono compresi in tale servizio di Monitoraggio H24.

Il servizio è erogato in modalità **continuativa da remoto** ed è remunerato **a canone**.

La metrica considerata è il **canone/anno per server logico**, laddove per "server logici" si fa riferimento al numero di immagini di sistema operativo, siano essi costituiti da server stand alone, server logici ospitati in ambienti virtualizzati, partizioni di sistemi enterprise, ecc, secondo il seguente schema:

Fascia	Numero server logici	Metrica
Fascia base	Da 1 a 300 server logici	Canone/anno unitario per server di fascia base
Fascia media	Da 301 a 600 server logici	Canone/anno unitario per server di fascia media, pari al 90% del canone unitario fascia base

Fascia alta	Oltre 600 server logici	Canone/anno unitario per server di fascia alta, pari all'80% del canone unitario fascia base
-------------	-------------------------	--

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando, per ogni anno di durata del contratto, il numero di server logici che costituiscono l'infrastruttura da monitorare e distribuendo tale numero nelle fasce suddette; ad esempio, se il numero complessivo di server è pari a 750, i primi 300 server saranno inclusi nella prima fascia, ulteriori 300 saranno inclusi nella seconda e i rimanenti 150 saranno inclusi nella terza.

Per maggiori dettagli del servizio di Monitoraggio H24 da remoto si veda il paragrafo 5.3 del Capitolato Tecnico speciale.

2.2 Reperibilità

Il servizio opzionale di Reperibilità è un servizio strettamente legato e complementare al servizio di Presidio operativo, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio, al di fuori del normale orario di copertura di tale servizio, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti che si dovessero manifestare nella fascia notturna e/o nei giorni di sabato (se non incluso nel presidio), domenica e festivi.

Il servizio di Reperibilità è finalizzato ad attivare l'eventuale intervento attraverso connessione remota, se prevista dall'Amministrazione, o l'eventuale intervento on-site che si rendessero necessari per risolvere i malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a giorni/persona** con modalità **a tempo/spesa**, ovvero contabilizzando a consuntivo le giornate di reperibilità effettivamente impegnate.

Le metriche considerate sono due:

- **tariffa giornaliera notturna**
- **tariffa giornaliera festiva.**

Le suddette tariffe sono poi ulteriormente differenziate in base ai profili professionali (vedi "Appendice 1- Profili professionali"), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa notturna ed una propria tariffa festiva.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero di risorse, distribuite nei diversi profili professionali, ritenute necessarie nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di Reperibilità, nonché definendo, per ciascun profilo, il numero massimo di giorni/persona nei quali le risorse individuate devono garantire la disponibilità ad erogare il servizio di Reperibilità, distinguendo il quantitativo di giorni di reperibilità "notturna" da quelli di reperibilità "festiva".

Per i dettagli del servizio di Reperibilità si veda il paragrafo 5.4 del Capitolato Tecnico Speciale.

2.2 Intervento fuori orario

Il servizio di Intervento fuori orario è un servizio strettamente legato e complementare ai servizi di Presidio operativo o di Supporto specialistico, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio o del supporto specialistico nei seguenti casi:

- qualora l'Amministrazione richieda l'estensione dell'orario di presidio per attività straordinarie programmate;
- per interventi attivati a seguito di chiamata del servizio di Reperibilità;
- per attività di supporto specialistico che necessitino di essere eseguite al di fuori dell'orario di servizio.

Le esigenze di estensione dell'orario di presidio possono derivare, a titolo di esempio, da:

- necessità di prolungare l'orario di presidio per garantire la disponibilità dei sistemi e delle applicazioni per attività straordinarie degli utenti;
- necessità di operare in orario notturno e/o festivo per effettuare attività di manutenzione o upgrade dei sistemi al di fuori dell'orario di lavoro degli utenti.

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a ore/persona** con modalità **a tempo/spesa**, ovvero contabilizzando a consuntivo le ore di servizio effettivamente erogate.

La suddetta metrica è poi differenziata in base ai profili professionali (vedi "Appendice 1 - Profili Professionali"), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa oraria.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero massimo di ore/persona, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di estensione dell'orario di presidio.

Per i dettagli del servizio di Intervento fuori orario si veda il paragrafo 5.5 del Capitolato Tecnico Speciale.

2.2 Servizi Accessori

Le Amministrazioni possono avere la necessità di includere nell'affidamento del presente Accordo Quadro, oltre ai servizi di system management base ed opzionali fin qui descritti, anche dei servizi accessori. Tali servizi, sempre legati alla gestione di infrastrutture tecnologiche, esulano in maniera significativa dall'ambito di quelli standard o richiedono modalità organizzative/operative non inquadrabili nei servizi base, ma comunque presentano una stretta correlazione di tipo tecnico/funzionale con questi ultimi.

Le Amministrazioni potranno quindi richiedere, mediante procedura di rilancio competitivo, uno o più dei servizi accessori di seguito descritti, a completamento della fornitura richiesta. Le Amministrazioni, in sede di Appalto Specifico, definiranno le caratteristiche tecniche dei sistemi hardware e software coinvolti, il dettaglio dei servizi richiesti, le modalità di remunerazione dei servizi e gli importi a base d'asta previsti, aggiuntivi rispetto a quelli definiti per i servizi base e opzionali.

Le Amministrazioni in sede di rilancio competitivo, oltre ai servizi accessori, potranno prevedere specifici indicatori di qualità e/o livelli di servizio aggiuntivi rispetto a quelli previsti in Accordo Quadro.

Monitoraggio H24 on-site

Il servizio accessorio di monitoraggio H24 on-site riguarda attività analoghe a quelle di Monitoraggio H24 remoto, che però saranno effettuate dal Fornitore attraverso la presenza on-site del proprio personale nella sede operativa dell'Amministrazione, garantendo comunque una copertura H24 del servizio stesso. Il Monitoraggio H24 on-site potrà essere richiesto come servizio accessorio nel caso in cui le esigenze organizzative interne dell'Amministrazione non consentano di utilizzare il servizio remoto. L'Amministrazione dovrà mettere a disposizione del Fornitore una propria piattaforma di monitoraggio o richiedere che sia fornita nell'ambito del servizio, specificandone le caratteristiche minime ed eventualmente migliorative.

Manutenzione hardware

Il servizio di manutenzione hardware riguarda le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di guasti, inclusa la fornitura dei componenti da sostituire a quelli guasti/difettosi. Le attività previste possono essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti).

Per maggiori dettagli si rimanda al par. 5.6 del Capitolato Tecnico Speciale.

Supporto ambienti client

Il servizio di supporto degli ambienti client riguarda la gestione delle infrastrutture elaborative in uso agli utenti, complementari rispetto alle infrastrutture server primarie, allo scopo di gestire le funzionalità dei sistemi elaborativi in modalità integrata tra i diversi livelli.

In tale contesto possono essere considerate oggetto del servizio sia le infrastrutture fisiche a disposizione degli utenti (postazioni di lavoro, tablet, smartphone, thin client, ecc..) sia quelle logiche (quali ad esempio sistemi client virtualizzati gestiti centralmente). Possono essere incluse nel servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di service desk per le problematiche utente, assistenza remota e/o locale per la risoluzione dei malfunzionamenti, servizi centralizzati di software distribution, ecc...

Il servizio accessorio di supporto ambienti client potrà essere erogato sia con presidio on-site presso le sedi dell'Amministrazione, sia da remoto dal Centro Servizi del Fornitore. In tal caso, ove richiesto dall'Amministrazione, gli strumenti di supporto al servizio (quali, a titolo esemplificativo, amministrazione remota dei client, piattaforma di service desk) dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore nell'ambito del Centro Servizi.

2.3. Durata dell'Accordo quadro e dei contratti

L'Accordo Quadro ha una durata di **24 mesi** a decorrere dalla data di attivazione, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato come meglio precisato nell'Accordo Quadro.

Tale durata dell'Accordo Quadro potrà essere prorogata fino ad un massimo di **ulteriori 12 mesi**, a condizione che alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato come meglio precisato nell'Accordo Quadro, e fino al raggiungimento del medesimo. Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni potranno inviare i Piani di Fabbisogno/Richieste di Offerta per l'affidamento dei Contratti esecutivi.

Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla data di efficacia (come meglio disciplinata nel Capitolato Tecnico Generale) e avrà una durata minima di **12 mesi** e massima di **48 mesi**, decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro ovvero, ove non ci sia stato subentro, dalla data di efficacia del Contratto Esecutivo.

2.4. Massimale dell'Accordo quadro

Il massimale dell'Accordo Quadro è stato suddiviso in due massimali distinti, uno per gli Ordinativi di Fornitura e uno per gli Appalti Specifici, come meglio precisato nel Capitolato d'Oneri e ai paragrafi 2.2.1 e 2.2.2 del Capitolato tecnico Generale.

Il massimale contrattuale dell'Accordo Quadro per la componente ad Appalto Specifico (AS) è pari a € 200.036.000,00, IVA esclusa.

Qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un Appalto Specifico avviato da una Stazione appaltante raggiunga il valore stimato dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno avviare ulteriori Appalti Specifici.

Non sarà possibile bandire Appalti Specifici per importi inferiori a € 250.000,00, IVA esclusa. Tale valore si intende calcolato tenendo conto di:

- dimensionamento espresso dall'Amministrazione relativamente ai singoli servizi richiesti;
- prezzo unitario massimo offerto dagli aggiudicatari AQ nella prima fase per i singoli servizi richiesti.

3. Processo di adesione

Al verificarsi anche di uno solo dei criteri oggettivi di cui alla Tabella 2.2 del Capitolato Tecnico Generale, sarà obbligatorio per l'Amministrazione Contraente procedere all'affidamento del Contratto Esecutivo mediante la riapertura del confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro.

Gli AS dovranno essere esperiti tramite la piattaforma telematica Acquisti in Rete, secondo le modalità operative riportate nella presente "Guida operativa" e nel "Manuale per la predisposizione di un AS" che descrive in dettaglio i passaggi operativi da effettuare per la configurazione e la pubblicazione dell'AS (invio della Richiesta di Offerta ai fornitori) in Piattaforma. Tale "Manuale di predisposizione dell'AS" è

presente all'interno della sezione "Documentazione" del lotto, scaricabile dall'utente una volta loggato con ruolo di PO/PI.

I concorrenti hanno eletto il proprio domicilio sulla piattaforma dove si impegnano a verificare costantemente la presenza di Richiesta di Offerta (per l'Appalto Specifico).

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'indizione dell'Appalto Specifico, alla comunicazione del nominativo del Responsabile Unico del Progetto e alla nomina del Direttore dell'Esecuzione.

3.1. Adesione in modalità a rilancio competitivo (AS)

Le Amministrazioni, per aderire all'AQ con rilancio competitivo ed ordinare i servizi di interesse, dovranno attenersi alla procedura descritta nella documentazione dell'AQ eseguendo a Sistema i seguenti passi:

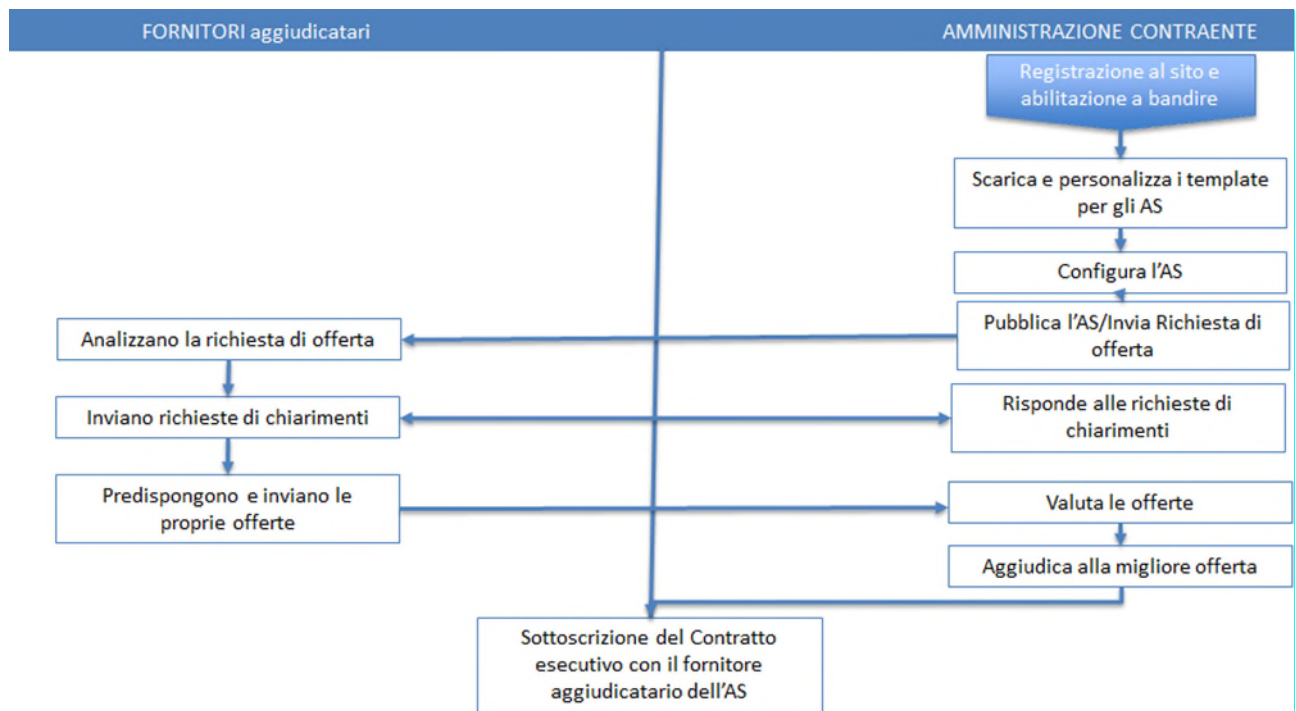
- A. Registrazione e abilitazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it>
- B. Inviare specifica richiesta di abilitazione a bandire Appalti specifici tramite l'invio di una mail alla casella aqsm4@acquistinretepa.it , specificando l'utenza da abilitare;
- C. Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto da sezione **Acquista > Accordi Quadro > System Management 4**
- D. Personalizzazione dei documenti (cfr. "KIT AS");
- E. Configurazione dell'AS in Piattaforma e pubblicazione dell'AS (invio della Richiesta di Offerta);
- F. Risposta alle richieste di chiarimenti;
- G. Valutazione delle offerte tramite commissione di gara;
- H. Aggiudicazione alla migliore offerta;
- I. Sottoscrizione del contratto esecutivo.

La **richiesta di abilitazione a bandire l'AS**, contenente l'utenza/le utenze da abilitare, va inviata tramite mail all'indirizzo aqsm4@acquistinretepa.it Consip provvederà ad effettuare l'abilitazione della/e utenza/e indicata/e dandone comunicazione al richiedente attraverso l'invio di una mail di risposta.

L'Amministrazione ha a disposizione a Sistema nella sezione "Documentazione":

- o le offerte tecniche dei fornitori aggiudicatari dell'AQ;
- o i contratti firmati;
- o i corrispettivi e prezzi;
- o i riferimenti dei fornitori;
- o i **Piani della Qualità Generale**, contenenti i livelli di servizio e gli indicatori di qualità completi anche di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ;
- o la **Guida per la configurazione di un AS** contenente le modalità operative per la configurazione e pubblicazione dell'AS sulla Piattaforma AcquistinretePA;
- o il **KIT AS**, contenente i template da personalizzare e il foglio di ausilio per la determinazione della base d'asta.

In sintesi, l'iter procedurale da seguire è schematizzato di seguito:



L'Amministrazione, utilizzando l'utenza/utenze abilitata/e, all'atto della pubblicazione dell'AS, invierà in automatico tramite la Piattaforma una **Richiesta di Offerta** a tutti gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, invitando gli stessi a presentare offerta. I confronti competitivi si baseranno sulle condizioni stabilite nell'Accordo Quadro (ivi incluso il Capitolato Tecnico Generale e Speciale e le sue Appendici).

L'Amministrazione con la Richiesta di offerta definirà l'oggetto del singolo Appalto Specifico stabilendo:

- le prestazioni che intende richiedere. In particolare:
 - **i servizi base ed eventualmente opzionali**, tra quelli previsti nel Capitolato Tecnico Speciale, il relativo dimensionamento e le relative caratteristiche;
 - **i servizi accessori**, nella misura massima del 30% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico;
- **la durata** del Contratto Esecutivo;
- **il quantitativo massimo di servizi** che si intende richiedere nell'arco di durata dell'appalto che determinerà le dimensioni dell'Appalto Specifico;
- **la base d'asta:** determinata, relativamente alla componente di servizi base e opzionali, come somma dei prodotti tra il quantitativo indicato dall'Amministrazione per ciascuna voce economica nell'ambito dei servizi stessi e il corrispondente prezzo unitario massimo offerto dagli aggiudicatari AQ nella prima fase; per la componente dei servizi accessori, la base d'asta sarà invece determinata direttamente dall'Amministrazione, che procederà alla definizione delle quantità richieste e dei relativi prezzi unitari. La base d'asta complessiva è infine determinata dalla somma delle due componenti suddette;
- **per ciascuno dei servizi accessori, i seguenti elementi:**
 - i requisiti minimi dei servizi richiesti nel Capitolato di AS, comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
 - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'Appendice 2 "Indicatori di qualità"),
 - e quanto necessario per disciplinare pienamente i servizi;
- il dettaglio dei **criteri di aggiudicazione dell'Appalto Specifico** nel rispetto di quanto disciplinato nel paragrafo 2.2.2.1 del Capitolato Tecnico Generale dell'AQ;
- un **termine congruo** per la presentazione delle offerte che, in ogni caso, dovrà essere non inferiore a 15 giorni decorrenti dall'invio della Richiesta di Offerta;

Per gli ulteriori dettagli su quali informazioni dovranno essere precisate nell'Appalto Specifico, si rimanda al par. 2.2.2 del Capitolato Tecnico Generale.

3.2. Kit per Appalto Specifico

Nella sezione "Documentazione" sarà presente un kit (file .zip) contenente i "template" dei documenti per la predisposizione dell'Appalto Specifico e lo strumento di ausilio per la determinazione della base d'asta (in formato .xls).

I **principali documenti che l'Amministrazione dovrà personalizzare e caricare a Sistema** saranno:

- la **Richiesta di Offerta**, nella quale riportare i servizi richiesti e il relativo dimensionamento/prezzo a base d'asta, i criteri di valutazione, la formula di aggiudicazione dell'AS. Si invita a prestare attenzione che i servizi richiesti ed i relativi dimensionamenti/prezzi a base d'asta siano i medesimi riportati nel file per la determinazione della medesima;
- lo **Schema di offerta Tecnica**, nel quale l'Amministrazione deve inserire lo schema che il fornitore dovrà rispettare nel predisporre la sua offerta tecnica. Tale schema di offerta tecnica deve avere una struttura che corrisponda ai criteri di valutazione scelti dall'Amministrazione e presenti nel documento di Richiesta di Offerta dell'AS (vedi punto precedente);
- il **Capitolato Tecnico**, nel quale l'Amministrazione descriverà in maniera dettagliata i servizi richiesti, il proprio contesto tecnico/normativo ed i requisiti minimi dei servizi che il Fornitore dovrà rispettare;
- **(eventuale) appendice dei profili professionali**, che l'Amministrazione potrà personalizzare in base alle competenze richieste. In particolare, oltre alle competenze/conoscenze/certificazioni tra quelle indicate per ciascun profilo nell'ambito dell'appendice, l'Amministrazione potrà precisare, in termini migliorativi, anche quelle ulteriori, in relazione alle diverse tematiche, prodotti, sistemi e metodologie. In ogni caso, le Amministrazioni non potranno richiedere, neanche in termini migliorativi, profili professionali diversi rispetto a quelli indicati nell'appendice (che coincide con quella allegata alla documentazione di AQ);
- **(eventuale) appendice degli indicatori di qualità**, che coincide con quella allegata alla documentazione di AQ e che l'Amministrazione potrà personalizzare in base ai livelli di servizio previsti; alcuni potranno essere aggiunti, altri eliminati, tutti in generale potranno essere modificati;
- **(eventuale) appendice dei prodotti**, che coincide con quella allegata alla documentazione di AQ e che l'Amministrazione potrà personalizzare in base alle proprie esigenze;

- lo **schema di contratto esecutivo**, nel quale l'Amministrazione personalizzerà le diverse clausole, con particolare attenzione alle penali (da coordinare con gli indicatori di qualità del Capitolato Tecnico dell'AS);
- **(eventuale) condizioni di Assicurazione**. Non è prevista alcuna polizza assicurativa per l'AQ. Nel caso l'amministrazione committente intendesse richiedere le coperture assicurative sui servizi oggetto di AS, ne disciplinerà contenuto e modalità nella Richiesta di Offerta, allegando il Template di riferimento personalizzato;
- lo **strumento di ausilio (in excel) per la predisposizione della base d'asta**. Per la compilazione dello strumento di ausilio si rimanda al successivo paragrafo; si presti attenzione ai servizi ed ai relativi dimensionamenti/metriche/profilo in quanto devono essere gli stessi descritti nel Capitolato Tecnico dell'AS, nel documento di Richiesta di Offerta e devono coincidere con i dati che l'Amministrazione inserirà in Piattaforma quando configurerà il proprio AS prima della pubblicazione;
- **Facsimile Dichiarazione familiari conviventi**;
- **Facsimile Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti**;
- **(eventuale) Facsimile per la Nomina Responsabile del trattamento dei dati personali**.

3.3. Strumento di ausilio per la determinazione della base d'asta

Nel caso in cui l'Appalto Specifico venga utilizzato per la realizzazione di progetti da impiegarsi in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici, l'Amministrazione dovrà utilizzare il file excel "Strumento di ausilio AS 90-10". In tutti gli altri casi, dovrà utilizzare il file excel "Strumento di ausilio AS 70-30". Entrambi i file excel sono composti da diversi fogli di calcolo, che vengono di seguito illustrati.

Nel foglio di calcolo **"Verifica ammissibilità AS"** l'Amministrazione può inserire i servizi base e opzionali richiesti al fine di verificare se la condizione oggettiva, di cui alla Tabella 2.2 del Capitolato Tecnico Generale relativamente al criterio "Il fabbisogno quantificato dall'Amministrazione assume un valore economico superiore a € 20.000.000,00, IVA esclusa", sia o meno soddisfatta. La verifica viene effettuata sulla base dei prezzi unitari di AQ a base d'asta.

Nel foglio di calcolo **"Prezzi unitari AQ"** sono riportati i prezzi unitari offerti in prima fase dai concorrenti aggiudicatari dell'AQ. Si ricorda che in fase di rilancio competitivo per l'AS, ciascun concorrente deve

offrire prezzi unitari inferiori o al massimo uguali a quelli già offerti in AQ. Tali prezzi costituiscono pertanto il punto di partenza da cui calcolare i prezzi a base d'asta per l'AS.

Nel foglio **"Prezzi unitari AS Serv Acc"** l'Amministrazione dovrà eventualmente inserire i prezzi unitari a base d'asta che ha stimato per i servizi accessori richiesti; tali prezzi sono riferiti ai componenti elementari dei servizi stessi, sulla base del livello di dettaglio determinato dall'Amministrazione: ad esempio, per il servizio di manutenzione hardware potrebbe essere definito un solo elemento che rappresenti il canone mensile o annuale di manutenzione complessivo per tutti gli apparati, oppure tanti elementi per quanti sono i singoli apparati o le specifiche categorie di apparati.

Nel foglio **"Dimensionamento AS"** l'Amministrazione dovrà inserire il dimensionamento dei servizi base e opzionali, nonché gli eventuali servizi accessori e le relative quantità. Per ciascun servizio di interesse l'Amministrazione dovrà valorizzare i dati di input (celle di colore giallo), in particolare le celle relative alle quantità e, ove previsto per i servizi a canone, il numero di anni (massimo 4 anni, essendo questa la durata massima consentita per gli AS).

Per ciascun elemento di fornitura, le quantità riportate e le durate sono moltiplicate per i prezzi unitari massimi offerti in AQ, che rappresentano le basi d'asta dell'AS. Nella parte finale del foglio, ed in particolare nella tabella di "Riepilogo", viene riportato il valore economico di ciascun servizio base, opzionale e accessorio prescelto e il valore complessivo di base d'asta dell'AS.

Nella colonna "Controlli" del foglio viene effettuato un controllo di correttezza per i principali elementi di fornitura dei servizi base relativamente ai valori inseriti nelle celle di input, dando evidenza dell'esito positivo (valore "Ok") o negativo (presenza di messaggi di errore). Inoltre, viene effettuato un controllo sul valore complessivo della base d'asta e sulla percentuale dei servizi accessori rispetto alla medesima.

Nel momento in cui l'Amministrazione predisporrà l'offerta economica sulla piattaforma telematica, dovrà inserire a Sistema nell'apposita riga della scheda di offerta le relative quantità per ciascun servizio scelto, così come risultante dal foglio excel.

Nel foglio **"Agg. I Fase"**, sono riepilogati i punteggi tecnici ed economici e i punteggi complessivi ottenuti in gara dagli aggiudicatari dell'AQ. In particolare, sono riportati in dettaglio i punteggi tecnici ottenuti sui diversi ambiti (specifici servizi o trasversali), che vengono utilizzati nel foglio "PT AS Rilancio" per determinare i punteggi tecnici ereditati dall'Accordo Quadro nell'Appalto Specifico.

Nei fogli **"PT AS Rilancio"** e **"PE AS Rilancio"** sono riportate le informazioni utili per la determinazione del punteggio tecnico ed economico dell'AS.

Nella prima tabella del foglio **"PT AS Rilancio"** l'Amministrazione dovrà, in via preliminare, inserire il punteggio tecnico massimo che intende attribuire a fronte di modifiche delle prescrizioni rispetto al Capitolato Tecnico di AQ (campo VAR CT). Questo campo può assumere un valore massimo di 9 punti, compresi, per il caso di AS afferenti ad investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal PNRR o dal PNC, anche i criteri relativi alle pari opportunità. Tanto maggiore sarà il valore inserito nel campo VAR CT, tanto minore sarà il punteggio tecnico ereditato.

Il punteggio tecnico relativo ai servizi accessori è invece determinato in automatico in funzione del peso economico di tali servizi sulla base d'asta complessiva dell'AS.

Nell'ultima tabella del foglio **"PT AS Rilancio"** l'Amministrazione dovrà, terminati i lavori di valutazione delle offerte tecniche della Commissione giudicatrice, inserire i punteggi tecnici da questa attribuiti a fronte di modifiche delle prescrizioni rispetto al Capitolato Tecnico di AQ (campo VAR CT) e sui servizi accessori. Nel caso in cui l'Appalto Specifico venga utilizzato per la realizzazione di progetti da impiegarsi in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici, l'Amministrazione dovrà inserire anche i punteggi tecnici attribuiti dalla Commissione giudicatrice in ambito cybersicurezza. L'ultima riga della tabella restituirà il punteggio tecnico totale di AS ottenuto dai concorrenti.

Nella prima tabella del foglio **"PE AS Rilancio"** l'Amministrazione dovrà, terminati i lavori di valutazione delle offerte economiche della Commissione giudicatrice, inserire i valori economici offerti dai concorrenti in relazione ai servizi base ed agli eventuali servizi opzionali ed accessori. L'ultima riga della tabella restituirà il punteggio economico totale di AS ottenuto dai concorrenti.

L'ultima tabella del foglio **"PE AS Rilancio"** calcolerà infine il Punteggio Totale di AS ottenuto dai concorrenti.

Per i dettagli sui criteri di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, si rimanda al par. 2.2.2.1 del Capitolato Tecnico Generale.

3.4. Contratto oggetto dell'Appalto Specifico

Il Contratto Esecutivo oggetto del singolo Appalto Specifico verrà stipulato con il migliore offerente del confronto competitivo e avrà la durata specificata dall'Amministrazione in sede di Richiesta d'offerta. Il Contratto Esecutivo dovrà essere predisposto sulla base dello Schema di Contratto Esecutivo allegato alla documentazione di gara.

Il Contratto Esecutivo sarà efficace a partire dalla data di stipula o dalla diversa data eventualmente indicata dall'Amministrazione nella Richiesta di Offerta.

Qualora il Fornitore non abbia autorizzato Consip alla pubblicazione delle generalità e del codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i, il Fornitore medesimo sarà tenuto a comunicare, entro e non oltre due giorni dall'efficacia del singolo Contratto Esecutivo, i surrichiamati dati alle Amministrazioni ordinanti.

Il Fornitore dovrà produrre, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto Esecutivo:

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi e che potrà essere aggiornato successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione. Come previsto nel Capitolato Tecnico Speciale, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e startup (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di startup);
- un piano della qualità, coerente con quanto eventualmente offerto in sede di appalto specifico, contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi, tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione degli eventuali servizi di presidio, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in seconda fase.

Per il dettaglio delle caratteristiche dei principali documenti richiesti per l'erogazione dei servizi nell'ambito di ciascun Contratto Esecutivo si faccia riferimento all' "Appendice 3 – Prodotti" al Capitolato Tecnico Speciale.

 Da sapere che...

Se fai parte di un'Amministrazione del Servizio Sanitario Nazionale e devi utilizzare il Nodo Smistamento Ordini, puoi consultare la pagina Wiki [Guida all'acquisto a catalogo NSO](#).

 Da sapere che...

Questa iniziativa non prevede Acquisti successivi per cui, nel caso dovessi effettuare un nuovo Ordine successivo a un Ordine già effettuato, non potrai utilizzare la funzione *Acquisti successivi* ma dovrai ripetere la procedura standard di acquisto, che prevede l'eventuale richiesta di un nuovo CIG.

4. Fasi operative della fornitura

L'affidamento dei servizi di System Management, in particolare laddove i servizi siano richiesti nella modalità di Presidio operativo e/o di Monitoraggio H24 remoto, deve prevedere che il progetto di fornitura presenti inizialmente un inserimento graduale ed efficace nella realtà organizzativa dell'Amministrazione richiedente, nonché una fuoriuscita controllata e progressiva dalla stessa, a fine contratto. In tale ottica si individuano le seguenti fasi e sotto-fasi operative della fornitura:

1. fase di subentro;
2. fase di erogazione dei servizi, a sua volta suddivisa in:
 - a. fase di startup
 - b. fase di erogazione a regime;
 - c. fase di trasferimento del know-how.

Tale articolazione non è invece normalmente prevista laddove l'Amministrazione richieda servizi di Supporto specialistico, in quanto si considera che tale servizio sia erogato in modalità estemporanea a fronte di puntuali richieste dell'Amministrazione.

4.1. Fase di subentro

La fase di subentro si sviluppa dalla data di stipula del contratto fino alla data di effettiva presa in carico della gestione dei sistemi da parte del Fornitore e si pone l'obiettivo di permettere il passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente alla stipula del contratto e la nuova. La durata di tale fase è fissata nella misura massima di **90 giorni solari** dalla data di efficacia del contratto, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, e le relative modalità organizzative saranno specificate dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni o nella Richiesta di Offerta (in caso di AS).

Per maggiori dettagli si rimanda al **par. 6.1 del Capitolato tecnico Speciale**.

Tutte le attività di subentro dovranno essere avviate **entro 5 giorni** dalla data di efficacia del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di Subentro.

4.2. Fase di start up

La fase di startup ha una **durata massima di 90 giorni solari** che decorrono data di effettiva presa in carico della gestione dei sistemi da parte del Fornitore. In tale periodo, il Fornitore deve effettuare le attività di completamento della presa in carico, secondo quanto indicato dall'Amministrazione.

Tali attività si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi attivati ed operativi, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore.

Per maggiori dettagli si rimanda al **par. 6.2 del Capitolato tecnico Speciale**.

4.3. Attività di fine fornitura

Negli **ultimi 60 giorni solari** di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il fornitore è tenuto, su richiesta della Amministrazione, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Amministrazione o a terzi da questa indicati.

Il fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dall'Amministrazione.

Per maggiori dettagli si rimanda al **par. 6.3 del Capitolato tecnico Speciale**.

5. Utilizzo dell'iniziativa per progetti PNRR

Si premette che le condizioni di ammissibilità all'utilizzo di fondi PNRR/PNC per il finanziamento degli acquisti sono definite dalle Amministrazioni titolari dei singoli investimenti, alle quali è necessario rivolgersi per eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti in tale ambito. A tal proposito, si consideri anche quanto chiarito con la Circolare 11 agosto 2022 n. 30 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, ovvero che le Amministrazioni stesse sono chiamate a adottare tutte le iniziative necessarie a prevenire ed individuare le frodi e i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento pubblico degli interventi. In merito alle procedure di controllo e rendicontazione delle misure PNRR si rinvia alle Linee guida di pari oggetto.

Qualora l'Amministrazione abbia l'esigenza di utilizzare la presente iniziativa per **acquisizioni in ambito PNRR/PNC**, si segnala che sono state espletate da Consip, in fase di gara e di stipula, le verifiche relative al possesso, da parte dei data center degli aggiudicatari dell'AQ da cui è previsto che vengano erogati i servizi da remoto oggetto del presente Accordo Quadro, dei requisiti "ex ante" richiesti dalla Scheda n. 8 della circolare RGS n. 22 del 14 maggio 2024, inerente al principio DNSH ad uso dei soggetti attuatori del PNRR.

Prima di stipulare un contratto l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR/PNC, dovrà verificare che il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico continui a rispettare tutti i requisiti tecnici e di sostenibilità (DNSH e art. 47 del D.L. n. 77/2021) previsti dalla normativa europea e nazionale, verificati da Consip in sede di gara e di stipula, in ottemperanza:

- al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "**Do No Significant Harm**" (DNSH, inerente all'utilizzo dei fondi PNRR) ivi incluso l'impegno di fornire la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti e alla comunicazione della Commissione Europea 2021/C 58/01 inerente "Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza" e in conformità alla **Circolare n. 33 del 13 Ottobre 2022** (https://www.rgs.mef.gov.it/_Documenti/VERSIONE-I/CIRCOLARI/2022/33/Circolare-del-13-ottobre-2022-n.-33.pdf);
- alla disciplina di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 e successive integrazioni, come declinata nella documentazione di gara (Fondi PNRR/PNC). Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione dovrà farsi

carico degli oneri di controllo sugli adempimenti correlati in fase di esecuzione e procedere, ove necessario, all'applicazione delle penali previste.

Si segnala che la documentazione di comprova, relativa al DNSH, dei requisiti ex-ante degli aggiudicatari in fase di stipula della presente iniziativa è consultabile sul portale Acquisti in Rete nella sezione dedicata all'Accordo Quadro con la modalità profilata (visibile solo se si accede come Utente dell'Amministrazione).

È inoltre demandata alle Amministrazioni ordinanti la responsabilità di verificare i documenti necessari alla comprova dei requisiti ex-post previsti nella Scheda n. 8 della Circolare RGS n. 33/2022 e provvedere alla corretta archiviazione di tutta la documentazione, ai fini delle successive verifiche da parte degli organi di controllo nazionali ed europei.

Si segnala, infine, che la documentazione inerente al possesso dei requisiti di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 in fase di gara e di stipula, ove applicabile, è presente sul sito Consip nella sezione Amministrazione Trasparente.

6. Condizioni Economiche/Modalità di Remunerazione

Nella documentazione pubblicata sul portale www.acquistinretepa.it, nella pagina dedicata all'iniziativa, sono disponibili, al netto dell'IVA, i listini dei corrispettivi e delle tariffe, stabiliti in base ai ribassi applicati in sede di Offerta Economica rispetto ai valori posti a base d'asta.

7. Prezzi unitari dei servizi

I prezzi unitari dei Servizi vengono riportati all'interno dell'Allegato **Corrispettivi e tariffe** all'Accordo quadro e aggiornati periodicamente. Ove non diversamente specificato, sono al netto dell'IVA e si riferiscono a una unità di misura specifica indicata nel suddetto allegato.

I corrispettivi per ciascun Contratto Esecutivo affidato mediante Ordine di Fornitura sono determinati sulla base dei prezzi stabiliti nell'offerta economica di prima fase, così come eventualmente revisionati alla luce di quanto previsto all'articolo 11 dell'AQ, i quali rappresentano quindi un vincolo per il Fornitore.

Il Fornitore è inoltre obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro, applicabili alla data di stipula del contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

7.1. Revisione dei corrispettivi

La revisione dei corrispettivi dei Servizi offerti in Accordo quadro verrà effettuato con le modalità riportate all'articolo 11 dell'Accordo Quadro.

8. Procedura di applicazione delle penali

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte del Fornitore comportano l'applicazione delle penali che possono riguardare inadempienze riscontrate nel:

- processo di esecuzione dell'Ordine di Fornitura;
- erogazione dei Servizi prestati in favore dell'Amministrazione;
- erogazione dei Servizi prestati in favore di Consip S.p.A.

L'applicazione di tutte le penali avviene:

1. per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione oppure mediante prelievo dalla cauzione prestata direttamente alle Amministrazioni;
2. per le somme dovute alla Consip S.p.A., mediante prelievo dalla cauzione definitiva prestata in favore di Consip S.p.A.; è fatta salva la facoltà del Fornitore di eseguire direttamente il pagamento di quanto dovuto.

La procedura di contestazione delle penali, nonché la percentuale massima applicabile delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di penali, fino a detta percentuale massima, sono specificate nell'art. 13 dell'Accordo Quadro e nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale.

Si precisa che, in caso di adesione all'Accordo Quadro con modalità a rilancio competitivo, le Amministrazioni, in ragione dei servizi e delle prestazioni oggetto di Appalto Specifico, potranno inserire, nei relativi Contratti Esecutivi, tutte o alcune delle penali contrattuali indicate nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale e con importi diversi da quelli ivi previsti per ogni fattispecie, nonché potranno prevedere penali ulteriori rispetto a quelle indicate nella medesima Appendice, per i casi di mancato rispetto delle prescrizioni previste per le modalità di erogazione/caratteristiche aggiuntive offerte ovvero per i casi di inadempimento contrattuale ulteriori richiesti in sede di Appalto Specifico.

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

8.1. Rilevamento del presunto inadempimento del Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione del contratto.

8.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riporta i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento.

La contestazione potrà contenere anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nell'Accordo Quadro.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento, utilizzabile dall'Amministrazione Contraente.

8.3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate, se del caso, da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima, nel termine massimo di cinque lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

8.4. Accertamento della sussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nel contratto, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri già definiti nell'Accordo quadro e nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- compensazione del credito: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al contratto con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;

- escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore in relazione all'Ordine.

L'Amministrazione Contraente in entrambi i casi di compensazione del credito ovvero di escussione della cauzione definitiva dovrà darne opportuna comunicazione a Consip S.p.A.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). L'Accordo Quadro individua il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'Ordine. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzato da Consip S.p.A.

8.5. Ulteriori tutele

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nel contratto non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

- **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (rif. art.13 dell'AQ).

- **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:

- o giusta causa,
- o reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi.

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con preavviso (rif. art. 16 AQ).

- **Azioni in caso di risoluzione del contratto per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione del contratto a parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordini da parte delle Amministrazioni Contraenti, a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione del contratto.

In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite all'art. 15 dell'AQ.

9. Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione a favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo, conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia nonché in Accordo quadro:

- il corrispettivo relativo a ciascun Ordine è fatturato dal Fornitore alla "Data di Accettazione della Fornitura";
- l'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia e bonificato sul conto corrente del Fornitore aggiudicatario riportato nel documento **Elenco dei CC dedicati** (pubblicato sul Portale, nella Scheda riassuntiva dell'iniziativa, in corrispondenza di ciascun lotto).

9.1. Interessi di mora

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di otto punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

10. Riferimenti del Fornitore

Nel documento **Riferimenti del Fornitore** (pubblicato sul Portale, nella Scheda riassuntiva dell'iniziativa, in corrispondenza di ciascun lotto) sono riportati i riferimenti nominativi e di contatto del Fornitore aggiudicatario.

10.1. Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

Per ciascun Contratto esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire all'Amministrazione su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta e del Piano Operativo/Offerta Tecnica dell'AS, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione del Piano della Qualità e garanzia del rispetto delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche.

Il profilo professionale per la figura del RUAC del Contratto esecutivo dovrà corrispondere almeno al Project Manager o al ICT Operations Manager e dovrà disporre di poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti dell'Amministrazione.

Unitamente al Piano operativo (in caso di Ordine), il Fornitore dovrà fornire il nominativo e il relativo CV per il RUAC del Contratto Esecutivo.

11. Allegati

11.1. Modello 1 – Standard di lettera contestazione penali

Sede, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

c.a.: Legale rappresentante

Pec: <inserire indirizzo PEC>

P.C. Consip S.p.A

Pec: dprpaconsip@postacert.consip.it

Oggetto: <Contratto/Convenzione/Accordo quadro> per <Inserire titolo sintetico dell'iniziativa> – Edizione N. <nn> – Contestazione inadempimento – Avvio del Procedimento.

Con riferimento al <Contratto/Convenzione/Accordo Quadro> in oggetto, si comunica quanto segue.

[descrizione dell'inadempimento o parziale adempimento cui è riferita la penale]

[esempio: è stato riscontrato un ritardo/irregolarità/inadempimento nell'espletamento del servizio/consegna/ecc. <indicare denominazione del servizio/attività specifica>. Infatti, come si evince da verbale di consegna/nota/lettera <indicare qualsiasi documento che comprovi la circostanza> datata <gg/mm/aaaa>, lo stesso risulta essere avvenuto/espletato solo in data/dopo <n> ore/ (ovvero: non risulta essere stato effettuato)].

In relazione al/i suddetto/i inadempimento/i si precisa che l'art. <n> del _____, recita testualmente:
[riportare fra virgolette e in corsivo il contenuto dell'articolo del <contratto/convenzione/capitolato/allegato al capitolato, ecc>, nel quale

è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo corretto e che con la presente lettera si contesta].

Sulla scorta di quanto sopra, il comportamento tenuto da Codesta Società non risulta essere conforme alle modalità ed alle condizioni prescritte nelle/a citate/a disposizioni/e e, per tale ragione si invita, ai sensi dell'art. <n> del _____, codesta Spett.le Società ad inviare a <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente>, entro il termine di <inserire il termine indicato per la presentazione delle controdeduzioni nel contratto/Condizioni generali> giorni dalla ricezione della presente, ogni eventuale controdeduzione in ordine alle contestazioni sopra riportate.

Le controdeduzioni, eventualmente supportate da una chiara ed esauriente documentazione, potranno essere trasmesse a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo <inserire PEC>.

In mancanza di controdeduzioni nel predetto termine ovvero nell'ipotesi in cui le controdeduzioni, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> a giustificare l'inadempienza, si procederà all'applicazione della/e relativa/e penale di cui all'art. <inserire articolo penali> a decorrere dall'inizio dell'inadempimento per un ammontare complessivo di Euro (#####,##) salvo errori ed omissioni.

Ferma restando l'applicazione della penale, <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> si riserva di richiedere il maggior danno.

[eventuale, solo ove, in ragione della gravità dell'inadempimento, si possa dar luogo alla risoluzione del Contratto/Convenzione/Accordo quadro: Si rappresenta infine che <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> procederà, così come prescritto dalla Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture del 10/01/2008 n.1 (ora ANAC) alla segnalazione del fatto alla stessa].

Distinti saluti

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile >

<Inserire firma>

11.2. Modello 2 – Standard di lettera applicazione penali

Sede, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

c.a.: Legale rappresentante p.t.

PEC: <inserire indirizzo PEC>

P.C. Consip S.p.A

Pec: dprpaconsip@postacert.consip.it

Oggetto: <Contratto/Convenzione/Accordo quadro> per <Inserire titolo sintetico dell'iniziativa> – Edizione N. <nn> – Comunicazione di applicazione penali <ovvero nell' ipotesi di non applicazione penale: Comunicazione di chiusura del procedimento di contestazione senza applicazione di penali>.

Con nostra comunicazione protocollo n. <nnnn/aaaa> del <gg/mm/aaaa>, è stato formalmente contestato a Codesta Società l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali di cui all'art. <n> del <inserire riferimenti degli articoli con obbligazione contrattuale non rispettata> ai fini dell'avvio, da parte di <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente>, della procedura per l'applicazione delle penali di cui all'oggetto.

A codesto Fornitore, è stato concesso, in applicazione dell'art. <inserire l'art. del Contratto/Condizioni Generali che disciplina il procedimento di contestazione delle penali > il termine di <inserire il termine concesso nella lettera di contestazione addebito> giorni dalla ricezione della comunicazione suindicata per controdedurre in ordine alle contestazioni sopra riportate.

[1 – in caso di mancata presentazione di controdeduzioni da parte del Fornitore formulare la lettera come segue]

Preso atto che nel termine assegnato codesta Spett.le Società non ha prodotto controdeduzioni, la <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> dispone l'applicazione della/le penale/li di cui all'art. <n> del <inserire riferimenti degli articoli con obbligazione contrattuale non rispettata> a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'importo della/e penale/i ammonta complessivamente ad Euro <####,##>, salvo errori ed omissioni.

Si invita, dunque, codesta Spett.le Società, ad effettuare il pagamento dell'importo direttamente sul c/c bancario intestato a <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente>, presso < inserire nome Istituto e IBAN>, entro e non oltre <indicare numero di giorni> dalla data di ricevimento della presente.

Si informa, sin da ora, che nel caso in cui codesta Società non provveda, entro il termine suddetto, al versamento di quanto dovuto, gli importi di cui sopra saranno recuperati avvalendosi della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula delle Convenzioni in oggetto, in conformità a quanto previsto delle relative Condizioni Generali.

<Eventuale alternativa: Si precisa che l'importo di cui sopra sarà recuperato mediante compensazione del credito derivante dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo.

<Eventuale: qualora la penale segue ad un ritardato adempimento e gli articoli della Convenzione/Contratto lo preveda, aggiungere: Resta salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno>.

Si precisa che:

- la penale viene esclusa dal computo della base imponibile ex art. 15, punto 1 del D.P.R. n. 633/72;
- resta fermo l'obbligo in capo a codesta spettabile società di adempiere all'obbligazione contrattuale in oggetto.

Distinti saluti

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile >

<Inserire firma digitale>

[2 - in caso presentazione di controdeduzioni da parte del Fornitore formulare la lettera come segue]

Con nota prot. n. <nnnn/aaaa> del <gg/mm/aaaa> [inserire numero protocollo se presente e data lettera di risposta del Fornitore alla contestazione addebito], Codesta Società ha presentato le proprie controdeduzioni in merito.

Esaminate le suddette controdeduzioni, a conclusione del procedimento di contestazione, la <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> ha rilevato quanto segue.

[2.1- in caso di accoglimento controdeduzioni del Fornitore concludere come segue]

< Inserire motivazione di accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>.

In relazione a quanto sopra esposto, la <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> ritiene, pertanto, di accogliere le giustificazioni addotte da codesta Spett.le Società e per l'effetto dispone la chiusura del presente procedimento.

Distinti saluti

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile >

<Inserire firma digitale>

[2.2 - se le giustificazioni non vengono accolte ovvero vengono accolte parzialmente, riportarne le motivazioni all'interno della lettera di comunicazione di applicazione totale o parziale delle penali]

Relativamente alle controdeduzioni fornite, la <inserire l'intestazione dell'Amministrazione Contraente> osserva che <inserire motivazione di accoglimento parziale/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>.