

Servizi di Print & Copy Management 5

Tutti i lotti

GUIDA ALLA CONVENZIONE

Data ultimo aggiornamento: 09/12/2025

1. PREMESSA.....	4
2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE	5
2.1. SERVIZI IN CONVENZIONE.....	5
2.2. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI ATTUATIVI	6
2.3. SUDDIVISIONE IN LOTTI	6
3. COME ORDINARE	8
3.1. REGISTRAZIONE E AUTENTICAZIONE AL PORTALE ACQUISTI IN RETE	8
3.2. PROCEDURA DI ACQUISTO.....	8
3.2.1. INDIVIDUAZIONE DEL SERVIZIO E AGGIUNTA AL CARRELLO	9
3.2.2. DATI PRINCIPALI DELLA PROCEDURA	10
3.2.3. RICHIESTA DI PROGETTO PRELIMINARE E ASSESSMENT O ASSESSMENT LIGHT	10
3.2.4. PROGETTO ESECUTIVO.....	11
3.2.5. CONTRATTO/ESECUZIONE IMMEDIATA	12
3.2.6. ACQUISTI SUCCESSIVI.....	14
4. UTILIZZO DELLA CONVENZIONE PER PROGETTI PNRR	14
5. CONDIZIONI ECONOMICHE/MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	15
5.1. PREZZI UNITARI DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI.....	15
5.2. REVISIONE CORRISPETTIVI.....	16
5.3. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	16
5.3.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE	16
5.3.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE	17
5.3.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	17
5.3.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE	17
5.3.5. ULTERIORI TUTELE	18
6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	19

6.1.	INTERESSI DI MORA	20
7.	RIFERIMENTI DEL FORNITORE	20
7.1.	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	20
7.2.	CALL CENTER.....	21
8.	ALLEGATI.....	22
8.1.	MODELLO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI	22
8.2.	MODELLO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI	24

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 **Servizi di Print & Copy Management 5 - ID 2810**, (di seguito, per brevità, anche Convenzione).

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Convenzioni > Servizi di Print & Copy Management 5** nell'area merceologica Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordini, etc.) e per il supporto alla navigazione del Portale è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde **800 753 783**.

2. Oggetto della Convenzione

2.1. Servizi in Convenzione

La Convenzione Servizi di Print & Copy Management 5 – ID Sigef 2810, prevede l'affidamento, ad un unico Fornitore, come meglio definito al paragrafo 5 del capitolato Tecnico, di:

- Servizi minimi
 - o Assistenza e Manutenzione (Manutenzione ordinaria, Manutenzione straordinaria, Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'amministrazione)
 - o Fase di start-up
 - o Fornitura materiale di consumo
 - o Attività di fine contratto (Servizio di disinstallazione, Conguaglio Extra Click)
 - o Profilazione utenza e Accouting
 - o Attività di monitoraggio
 - o Click Smartcard
 - o Green Printing Policy
 - o Profilazione utenti extra
 - o Assistenza e gestione da remoto
 - o Lettura contatori automatica
 - o Digitalizzazione e archiviazione documenti
 - o Gestione fax online
- Servizi di customer care
 - o Call Center
 - o Formazione agli utenti
 - o Governance del contratto
 - o Customer Support
 - o Monitoraggio e reportistica del parco in noleggio

L'erogazione dei summenzionati servizi di stampa gestita sarà finalizzata a:

- i. **razionalizzare** (in termini di quantità, costi di gestione e impiego di risorse) i parchi apparecchiature office delle Pubbliche Amministrazioni;
- ii. **ottimizzare** l'utilizzo delle funzioni office disponibili (incentivo alla dematerializzazione, mediante l'implementazione di processi strutturati e personalizzati), grazie all'installazione di apparecchiature nuove e di tecnologia avanzata, in sostituzione dei parchi di proprietà esistenti;

- iii. **monitorare** puntualmente il servizio in termini di costi, livelli prestazionali e impatti ambientali;
- iv. **assistere e supportare** costantemente l'utente per l'intera durata contrattuale.

La presente iniziativa propone, in particolare, il servizio P&CM, coerentemente sia con l'esigenza di ottimizzare e razionalizzare i beni informatici di proprietà delle Pubbliche Amministrazioni che con l'evoluzione del mercato di riferimento.

Ne deriva un conseguente mutamento del modello organizzativo dell'utente finale e una transizione da quello che è il possesso di un bene a quello che sarà la fruizione di un servizio.

2.2. Durata della Convenzione e dei contratti attuativi

La Convenzione ha una durata contrattuale di **18 mesi** ed è prorogabile fino ad ulteriori **6 mesi**.

La Convenzione si intenderà comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora siano stati emessi Ordini per importi pari alla somma degli Importi Massimi previsti per ciascun lotto e dei relativi incrementi di cui all'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023.

I singoli Contratti di fornitura della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordini, a seguito della valutazione del Progetto Esecutivo, avranno durata di **36, 48 o 60 mesi** a decorrere dalla data "*Data di Accettazione della Fornitura*", secondo quanto specificato al paragrafo 3.2 del Capitolato Tecnico.

2.3. Suddivisione in lotti

La gara è suddivisa in 4 lotti merceologici così come riportato nel paragrafo 3.1 del Capitolato Tecnico e l'Aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga contrattualmente ad accettare Ordini emessi dalle Pubbliche Amministrazioni fino a concorrenza del quantitativo massimo previsto per ciascun singolo lotto.

Lotto	Descrizione	Massimale Utenti
Lotto 1 - Lazio	Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali nel Lazio	21.500
Lotto 2 - Nord	Amministrazioni in: Lombardia, Liguria, Piemonte, Valle D'Aosta, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna	16.000
Lotto 3 - Centro	Amministrazioni in: Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Sardegna	8.500
Lotto 4 - Sud	Amministrazioni in: Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia	6.750

Si precisa che, all'atto dell'emissione dell'ordinativo, l'Amministrazione dovrà rivolgersi al Fornitore aggiudicatario del lotto comprendente l'area geografica del luogo di esecuzione della fornitura, a prescindere dalla sede del punto ordinante che emette il suddetto ordine.

Resta inteso che, qualora l'Amministrazione sia di tipo "multi-sede", ovvero a parte la/e sedi operativa/e abbia proprie sedi periferiche dislocate sul territorio o le sedi di altre Amministrazioni collegate (per esempio nel caso di Ente e/o Società in house che opera a favore di altra Amministrazione), dovrà rivolgersi al Fornitore aggiudicatario del lotto riferito all'area geografica ove risiede il proprio centro di costo, ovvero la sede responsabile dell'emissione dell'ordinativo di fornitura.

Per poter ordinare il servizio P&CM è definito un **quantitativo minimo** di utenti gestiti pari a **n. 100**. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda l'erogazione del servizio P&CM in condizione di **"multi-sede"**, allora il quantitativo minimo è fissato ad almeno **n. 100** utenti per almeno **una sede** e almeno **n. 50** utenti gestiti per **ciascuna sede**.

In caso di sopravvenuto esaurimento del quantitativo massimo disponibile per l'acquisto prima della scadenza del contratto, la Consip S.p.A. si riserva di richiedere, ed il Fornitore ha l'obbligo di accettare, alle medesime condizioni della Convenzione, un incremento del Quantitativo pari al 25% se entro la scadenza del quattordicesimo mese

di validità della Convenzione, o entro il 20° mese in caso di proroga temporale, il valore rimanente della stessa sia pari o inferiore al 30% di quello iniziale, come previsto nell'art. 4 della Convenzione e alla lettera D) dell'art. 3.4 del Disciplinare di gara.

3. Come ordinare

3.1. Registrazione e autenticazione al portale Acquisti in Rete

Per effettuare gli ordini è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione
- abilitazione.

Per acquistare sul Sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito dell'abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul Portale, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla Piattaforma.

3.2. Procedura di acquisto

La procedura di acquisto per la Convenzione **Servizi di Print & Copy Management 5** si articola nelle seguenti fasi:

- **Assessment** (*Richiesta di progetto preliminare e assessment o Assessment light*)
- **Onere di progettazione** - solo nel caso di *Richiesta di progetto preliminare e assessment* senza contratto
- Richiesta di **Progetto esecutivo** (via PEC)
- **Contratto** / Ordine ad esecuzione immediata per **Servizi di Print e Copy Management**

- **Acquisti successivi** per Conguaglio Extra Click

L'invio online dell'Ordine avviene attraverso la procedura di acquisto descritta successivamente e prevista sulla piattaforma di e-Procurement

<https://www.acquistinretepa.it> (per maggiori dettagli operativi sulla procedura di acquisto da catalogo si consiglia di consultare [la sezione](#) Wiki dedicata).

3.2.1. Individuazione del servizio e aggiunta al carrello

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it> l'utente:

- seleziona **Acquista > Convenzioni > Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio > Servizi di Print & Copy Management 5**, oppure
 - o effettua una ricerca grazie al pulsante **Cerca** presente nel menu in alto a destra (accessibile in qualsiasi momento della navigazione), oppure
 - o utilizza la voce **Naviga per area merceologica**, presente nel menu superiore sotto la voce **Acquista**, per navigare tra le offerte disponibili sulla piattaforma grazie all'utilizzo di tre livelli merceologici a dettaglio crescente;
- accede a **Vai a Catalogo**;
- seleziona l'articolo scegliendo tra:
 1. **Richiesta di progetto preliminare e assessment**
 2. **Assessment light**
- seleziona **Aggiungi al Carrello** sul risultato visualizzato;
- all'interno della pagina del Carrello seleziona **Crea Ordine**; il sistema avvierà una nuova **Procedura di acquisto**.



Da sapere che...

Qualora per l'articolo individuato fossero già state avviate delle procedure di acquisto in precedenza (es. Richiesta preliminare di fornitura o acquisti successivi) nel momento dell'Aggiunta al carrello del prodotto/servizio di tuo interesse il Sistema mostra un messaggio di *alert* che consente di selezionare la procedura già esistente.

3.2.2. Dati principali della Procedura

Nella pagina **Dati Principali della Procedura** l'utente inserisce i dati necessari. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo “*”.

3.2.3. Richiesta di progetto preliminare e assessment o Assessment light

A questo punto è possibile accedere alla sezione **Assessment** (par. 3.5.2 Capitolato Tecnico) all'interno della Procedura di Acquisto precedentemente avviata. Si evidenzia che l'Amministrazione, qualora lo ritenga opportuno, potrà procedere direttamente con la richiesta di svolgimento della fase “Progetto esecutivo” mediante la procedura descritta nel paragrafo **Progetto esecutivo**, senza quindi richiedere la redazione del progetto preliminare.

L'utente:

- compila tutti i dati relativi alla fase preliminare per l'invio della stessa;
- una volta compilati i dati, effettua la validazione utilizzando il pulsante **Valida e vai al riepilogo**: per questa fase non è necessario indicare alcun articolo o la precisa quantità;
- procede alla sottoscrizione con **Firma Digitale** del documento che contiene almeno il numero di utenti coinvolti ed il numero di sedi, con la relativa dislocazione e carica tale documento tramite il pulsante Upload;
- esegue il **download** del file di riepilogo dalla pagina **Riepilogo**, procede alla sua **sottoscrizione** con Firma Digitale e carica nuovamente il pdf tramite il pulsante **Upload**;
- seleziona il pulsante **Invia** per inviare la **Richiesta di progetto preliminare e assessment o l'Assessment light** al Fornitore.

Dopo l'invio della **Richiesta di progetto preliminare e assessment o dell'Assessment light**, sarà possibile consultare lo stato di avanzamento della richiesta attraverso le funzioni disponibili nel Cruscotto personale. L'Amministrazione, entro e non oltre 1 giorni lavorativi, ha la facoltà di annullare la richiesta. Il Fornitore, entro e non oltre 4 giorni lavorativi, deve comunicare la validità o meno della richiesta.

Richiesta di progetto preliminare e assessment / Assessment light

Le informazioni conseguenti alla fase di analisi dell'assetto e dei fabbisogni della Amministrazione (*Richiesta di progetto preliminare e assessment o Assessment light*) saranno raccolte nel “Modulo di Assessment” (Appendice 1 al presente Capitolato tecnico).

Le attività relative alla *Richiesta di progetto preliminare e assessment / Assessment light* (par. 3.5.1 Capitolato Tecnico) consistono in:

- censimento delle apparecchiature di stampa, copia, scansione e fax (quantità, tipologia, anno di acquisto/noleggior, marca e modello);
- rilevazione dei **volumi** di stampa e copia effettuati, attraverso la lettura dei contatori (suddivisione tra funzione utilizzata, formato carta, monocromatico, colore);
- definizione del **rapporto** n° **utenti** per singola **apparecchiatura**;
- informazioni relative all'**infrastruttura tecnologica** (ad es. presenza di punti rete e percentuale di parco installato in rete, presenza print server, ecc.);
- informazioni relative alla **caratteristica** dell'**edificio** (ad es. sede unica, multisede, open space, stanze, segreterie, uffici di dirigenza, sale stampa/copia);
- **informazioni** contabili (fatture, bollette, ecc..) dei **costi sostenuti** (acquisto/noleggior HW, SW, materiale di consumo, consumi energetici, carta ecc..) per consentire la rilevazione del TCO (Total Cost of Ownership).

Onere di progettazione (per Richiesta di progetto preliminare e assessment)

In caso di **Richiesta di progetto preliminare e assessment** l'Amministrazione, a seguito della valutazione del Progetto Preliminare (par. 3.5.2 Capitolato Tecnico), ha la **facoltà di decidere di non accettare il progetto** entro 15 giorni lavorativi concludendo quindi le attività e riconoscendo al fornitore il corrispettivo per gli oneri di progettazione.

A questo punto l'utente:

- accede alla sezione **Contratto** e seleziona l'articolo **Onere di progettazione** (par. 3.5.2 Capitolato Tecnico)
- compila tutti i dati relativi all'**onere di progettazione**
- una volta compilati i dati, effettua la validazione utilizzando il pulsante **Valida e vai al Riepilogo**;
- **richiede il CIG** in modalità integrata con la Piattaforma dei Contratti Pubblici di ANAC (per saperne di più consultare la [pagina Wiki](#) dedicata);
- accede alla pagina **Riepilogo** per generare il documento di riepilogo;
- esegue il download del documento di riepilogo, procede alla sua **sottoscrizione** con Firma Digitale e carica nuovamente il pdf tramite il pulsante **Upload**;
- seleziona il pulsante **Invia** per inviare l'Ordine al Fornitore

Dopo l'invio della **Onere di progettazione**, sarà possibile consultare lo stato di avanzamento della richiesta attraverso le funzioni disponibili nel Cruscotto personale. Il Fornitore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi, deve comunicare la validità o meno della richiesta.

3.2.4. Progetto Esecutivo

Sulla base dell'**assessment**, l'Amministrazione invia via PEC al Fornitore la richiesta "per la redazione del progetto esecutivo".

Il **Progetto Esecutivo** sviluppato dal Fornitore dovrà riportare, come indicato nel Capitolato Tecnico, il dettaglio di tutti i prodotti software e soluzioni IT utilizzati per la fornitura, delle attività da eseguire e un preventivo economico in cui saranno indicati in maniera analitica gli importi dei prodotti e servizi richiesti ed il corrispettivo complessivo sulla base del Listino di Fornitura offerto in gara. Il Progetto Esecutivo dovrà essere esplicitamente approvato dall'Amministrazione ordinante.

Il Fornitore dovrà consegnare il **Progetto Esecutivo** entro il termine di **20 (venti) giorni lavorativi** dalla data di ricezione della richiesta per la redazione del **Progetto Esecutivo**, pena l'applicazione delle relative penali. Tale termine potrà essere prolungato, e formalmente comunicato dall'Amministrazione, nel caso in cui per motivi non imputabili al Fornitore, il sopralluogo non possa concludersi nei termini prestabiliti.

3.2.5. Contratto/Esecuzione immediata

Dopo l'accettazione del progetto esecutivo da parte dell'Amministrazione, la stessa può procedere con l'**esecuzione immediata del contratto** relativo al servizio in oggetto.

L'utente:

- accede alla sezione **Contratto** all'interno della Procedura di Acquisto precedentemente avviata;
- inserisce le informazioni obbligatorie caratterizzanti l'Ordine;
- una volta compilati i dati, effettua la validazione utilizzando il pulsante **Valida e vai al Riepilogo**;
- **richiede il CIG** in modalità integrata con la Piattaforma dei Contratti Pubblici di ANAC (per saperne di più consultare la [pagina Wiki](#) dedicata) ;
- accede alla pagina **Riepilogo** per generare il documento di riepilogo;
- esegue il download del documento di riepilogo, procede alla sua **sottoscrizione** con Firma Digitale e carica nuovamente il pdf tramite il pulsante **Upload**;
- seleziona il pulsante **Invia** per inviare l'Ordine al Fornitore.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'Ordine attraverso le funzioni rese disponibili nel Cruscotto personale.

Dal momento dell'invio dell'Ordine, l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 1 giorno, revocarlo; scaduto tale termine, l'Ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dal contratto.



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](#).

Fornitura, Installazione e Configurazione

All'atto della fornitura (par. 3.5.4 Capitolato Tecnico) (ossia successivamente all'emissione dell'Ordine da parte dell'Amministrazione) il Fornitore dovrà provvedere (con mezzi, materiali e personale specializzato propri) a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- installare integralmente le apparecchiature oggetto di fornitura nei locali indicati dall'Amministrazione per ospitare le stesse;
- garantire tutte le attività di prima configurazione che consentano all'Amministrazione di ottenere un sistema “chiavi in mano” stabile e funzionante;
- procedere alla verifica funzionale (collaudo) di tutti i sistemi/apparecchiature/servizi oggetto di fornitura;
- svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa.

A conclusione delle attività di collaudo, che dovranno essere formalizzate in apposito verbale sottoscritto dalle parti, il Fornitore dovrà rilasciare un documento, valido ad attestare la “**Data Accettazione della Fornitura**”, comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti all'installazione e alla verifica funzionale. Tale documento dovrà riportare **la data di inizio fornitura** e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa, ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'elenco di beni e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, ecc.

3.2.6. Acquisti successivi

Nel momento in cui l'iniziativa diventa **Attiva per acquisti successivi**, è possibile procedere con l'acquisto di servizi (vincolati all'acquisto di **Servizi di Print & Copy management**) a seguito dell'Ordine principale.

Le Amministrazioni potranno fare Acquisti successivi al termine del singolo contratto attuativo.

Per farlo sarà necessario accedere dal menu posto sulla sinistra della pagina alla fase **Acquisti successivi**. Da qui l'utente:

- seleziona la fase **Acquisti successivi** all'interno della Procedura di Acquisto;
- procede con la creazione di un **Nuovo Ordine**, secondo la [procedura guidata](#) a Sistema;
- procede alla **Validazione** dell'Ordine selezionando **Valida e Vai al Riepilogo**;
- accedere alla pagina **Riepilogo** per generare il documento di riepilogo;
- esegue il download documento, procede alla sua **sottoscrizione** con Firma Digitale e carica nuovamente il pdf tramite il pulsante **Upload**;
- seleziona il pulsante **Invia** per inviare l'Ordine relativo agli Acquisti successivi al Fornitore.

4. Utilizzo della Convenzione 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 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 ad 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.

Come specificato all'interno della GUIDA OPERATIVA PER IL RISPETTO DEL PRINCIPIO DI NON ARRECARE DANNO SIGNIFICATIVO ALL'AMBIENTE (cd. DNSH) Edizione aggiornata allegata alla circolare RGS n. 22 del 14 maggio 2024, per questa

categoria di acquisto, noleggio o leasing è sufficiente verificare la conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri ambientali minimi “Affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio, approvato con D.M. 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019” scaricabili dal sito del Ministero della Transizione Ecologica all'indirizzo: https://www.mite.gov.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/qu_261-2019_stampanti.pdf e la conformità ai Criteri ambientali minimi e «Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e affidamento del servizio integrato di ritiro e fornitura di cartucce toner e a getto di inchiostro» <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/11/07/19A06871/sq.>

5. 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 riportati nell'Allegato A al Disciplinare - basi d'asta e ripartizione utenti.

5.1. Prezzi Unitari dei Prodotti e dei Servizi

I prezzi unitari dei servizi vengono riportati all'interno dell'Allegato **Corrispettivi e tariffe** alla Convenzione e aggiornati periodicamente come previsto all'articolo 12 - Revisione prezzi della Convenzione.

Ove non diversamente specificato, sono al netto dell'IVA e si riferiscono a una unità di misura specifica indicata nel suddetto allegato.

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 della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

5.2. Revisione Corrispettivi

La revisione dei corrispettivi dei servizi offerti in Convenzione verrà effettuato con le modalità riportate all'articolo 12 - Revisione prezzi della Convenzione.

5.3. 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 a Consip in favore delle 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. 12 (Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali) delle Condizioni Generali e nei paragrafi seguenti.

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

5.3.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

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

5.3.2. 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 nelle Condizioni Generali.

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

5.3.3. 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 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

5.3.4. Accertamento della sussistenza/insussistenza 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 nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri già definiti nella Convenzione e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nella Convenzione all'articolo 14 - Penali.

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 alla Convenzione 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). Le Condizioni Generali individuano 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 allegano in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, gli standard di lettere relativi alla contestazione delle penali e applicazione delle penali da personalizzare.

5.3.5. Ulteriori tutele

- Risarcimento del maggior danno

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione 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 (Condizioni Generali).

- 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 grave

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali).

- Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore

La risoluzione della Convenzione da 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 della Convenzione.

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 nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

6. 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 Convenzione:

- 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).

6.1. 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. Relativamente alle spese di cui all'art. 6 del suddetto D.Lgs. il Fornitore, qualora gli sia richiesto, dovrà fornire alle Amministrazioni il dettaglio delle suddette spese.

7. 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.

7.1. Responsabili del Servizio

Il "Responsabile Generale del Servizio" ed il "Responsabile Provinciale del Servizio", sono responsabili, rispettivamente a livello centrale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della singola Convenzione, a decorrere dalla data di attivazione.

Il Responsabile Provinciale del Servizio potrà essere designato per più Province.

I Responsabili del Servizio dovranno svolgere le seguenti attività:

- supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura, alla gestione degli eventuali reclami da parte di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione fino al ritiro delle Apparecchiature al termine del periodo di noleggio;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

7.2. Call Center

La Convenzione prevede un servizio di Call Center dedicato alle Amministrazioni Contraenti, per supportarle nel periodo di gestione del contratto.

Il Call Center è presidiato ai sensi del paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico e così come eventualmente migliorato in Offerta Tecnica.

8. Allegati

8.1. 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'inadempimento, 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>

8.2. 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 rispettabile 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>
