

**Servizi di gestione e manutenzione di
sistemi IP e postazioni di lavoro per le
Pubbliche Amministrazioni Ed.2**

Tutti i Lotti

GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 5

2. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO 7

 2.1. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO 7

 2.1.1. SERVIZIO DI GESTIONE 9

 2.1.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE 9

 2.1.3. INTERVENTI SUL CABLAGGIO 10

 2.1.4. SERVIZIO DI PRESIDIO 10

 2.1.5. SERVIZIO DI SERVICE-DESK..... 11

 2.1.6. SERVIZI DI SUPPORTO..... 11

 2.2. DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI 12

 2.3. MASSIMALE DELL'ACCORDO QUADRO E SUDDIVISIONE IN LOTTI 12

3. COME ORDINARE 13

 3.1. REGISTRAZIONE E AUTENTICAZIONE AL PORTALE ACQUISTI IN RETE..... 14

 3.2. PROCEDURA DI ACQUISTO..... 14

 3.2.1. INDIVIDUAZIONE DEL SERVIZIO E AGGIUNTA AL CARRELLO..... 15

 3.2.2. DATI PRINCIPALI DELLA PROCEDURA 15

 3.2.3. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)..... 15

3.2.4.	ATTIVITÀ DI ASSESSMENT /EVENTUALE SOPRALLUOGO	17
3.2.5.	PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	17
3.2.1.	CONTRATTO/ ORDINATIVO DI FORNITURA.....	18
3.3.	KIT PER ORDINE DI FORNITURA.....	19
3.4.	COMPARATORE.....	20
4.	CONDIZIONI ECONOMICHE/MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	22
4.1.	PREZZI UNITARI DEI SERVIZI.....	22
4.2.	REVISIONE CORRISPETTIVI	23
4.3.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	23
4.3.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	23
4.3.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE	24
4.3.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	24
4.3.4.	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	24
4.3.5.	ULTERIORI TUTELE.....	25
5.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	25
5.1.	INTERESSI DI MORA	26
6.	RIFERIMENTI DEL FORNITORE	26

6.1.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	26
6.2.	REFERENTE LOCALE	27
6.3.	CONTACT CENTER INFORMATIVO	27
7.	ALLEGATI	28
8.1	MODELLO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI.....	28
8.2	MODELLO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI.....	30

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 gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni Ed.2 - Tutti i Lotti** - ID **2648** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato, ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. a) del Codice e dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, 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.

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

- **la prima fase**, nella quale la Consip ha aggiudicato l'Accordo Quadro per tutti i lotti ai seguenti operatori economici, le cui offerte costituiscono parte integrante dell'AQ medesimo:
 - ✓ RTI **Fastweb S.p.A.** (mandataria), Enterprise Services Italia S.r.l., Sielte S.p.A., Consorzio Stabile Three For Tech Group S.C.A.R.L., Smi Technologies And Consulting S.r.l., Fos S.p.A., Project Consulting S.r.l.;
 - ✓ RTI **Telecom Italia S.p.A.** (mandataria), Kyndryl Italia S.p.A., Innovaway S.p.A., Webgenesys S.p.A., Engage S.p.A., Expleo Italia S.p.A., Maticmind S.p.A., Reevo S.p.A., Sb Italia S.r.l., We-Com S.r.l.;
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di un Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro senza un nuovo confronto competitivo, ad uno degli aggiudicatari dell'Accordo Quadro stesso, individuato sulla base di decisione motivata in relazione alle proprie specifiche esigenze ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. a), del Codice, attraverso l'emissione di un Ordine diretto di Fornitura (ODF).

Gli Ordinativi di Fornitura (ODF) dovranno essere esperiti tramite la piattaforma telematica Acquistinretepa.it (di seguito Piattaforma o Sistema). Il Fornitore si impegna a verificare costantemente la presenza di ODF in Piattaforma.

Si ricorda che ogni obbligazione derivante dalla emissione di un ODF, dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali, riguarda i soli rapporti tra la singola Amministrazione Contraente e il Fornitore del relativo ODF e che tale Fornitore è il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

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 > Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni Ed.2** nell'area merceologica **Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio**.

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. Oggetto dell'Accordo quadro

L'Accordo quadro ha per oggetto la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei diversi ambiti/sistemi tecnologici presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: centrali telefoniche, apparati di reti locali, cablaggio, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server.

In particolare, i servizi che possono essere richiesti dalle singole Amministrazioni sono:

- Gestione delle centrali telefoniche, delle reti locali, degli apparati di sicurezza, dei server, delle postazioni di lavoro e dei server;
- Manutenzione di centrali telefoniche, di apparati di reti locali, di apparati di sicurezza, di postazioni di lavoro e di server;
- Servizio IMAC per Postazioni di Lavoro (installazione di nuova Pdl, disinstallazione e movimentazione di una Pdl, aggiunta e modifiche ad una Pdl)
- Interventi sul cablaggio
- Presidio
- Service desk

e dei seguenti ulteriori servizi di supporto, la cui remunerazione è compresa in quella dei precedenti:

- attivazione dei servizi (es. servizio di Assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi);
- gestione dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi e servizi di supporto (es. contact center informativo, contact center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione, reportistica per le amministrazioni contraenti, ...).

Le richieste di attivazione dei servizi, da parte delle Amministrazioni, sono sottoposte ai seguenti vincoli:

- su ciascun apparato può essere richiesto il servizio di manutenzione solo se sullo stesso apparato viene anche richiesto il servizio di gestione;

- gli interventi sul cablaggio possono essere richiesti solo se richiesto il servizio di gestione per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti: centrali telefoniche, apparati di reti locali e postazioni di lavoro;
- il servizio IMAC può essere richiesto solo se viene attivato il servizio di gestione postazioni di lavoro;
- il service desk può essere richiesto solo relativamente ad apparati su cui sia richiesto anche il servizio di gestione;
- il presidio può essere richiesto solo se è anche richiesto il servizio di gestione per uno o più apparati relativi all'ambito oggetto di presidio;
- non potrà essere richiesto il servizio di manutenzione dei laptop che, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, risulteranno con vetustà superiore ai 5 anni. Nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interromperne il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione;
- il servizio di gestione della postazione di lavoro potrà essere prestato solo se, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, la postazione di lavoro risulti con versioni del Sistema operativo ancora supportate dal Produttore del software;
- non potranno essere richiesti i servizi di gestione e/o manutenzione degli apparati che, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, risulteranno in "End Of Support" (EOS) da parte del Produttore. Qualora, durante la vigenza del contratto di fornitura, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Si fa presente che per l'esecuzione dei servizi trovano applicazione le "Linee guida di sicurezza nel procurement ICT (maggio 2020)", che raccolgono indicazioni tecnico-amministrative, buone prassi e strumenti operativi per garantire all'interno delle procedure di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi ICT, la rispondenza di questi ad adeguati livelli di sicurezza (rif. par. 9 "Requisiti di sicurezza e cloud nell'erogazione dei servizi" del Capitolato Tecnico).

Di seguito si riporta una panoramica sintetica dei servizi rimandando in ogni caso al Capitolato tecnico della gara per una più completa e dettagliata descrizione.

2.1.1. Servizio di gestione

Il servizio di gestione è il **servizio base** che l'Amministrazione **dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico**, nel rispetto dei vincoli sopra riportati.

Il servizio potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici descritti sopra (fatta eccezione per il cablaggio) e per tutti o parte degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione in tali ambiti, e consiste nella disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto o con un mix delle due modalità, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato).

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al **par. 4 del Capitolato Tecnico di gara**.

2.1.1.1 IMAC per PdL

Il servizio IMAC potrà essere **attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione delle Postazioni di Lavoro**. L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio è indipendente da quello contrattualizzato per il servizio di gestione PdL stessa.

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali le singole Amministrazioni richiederanno un intervento on site. Tale servizio potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi, la cui validità è limitata alla durata contrattuale del contratto di fornitura.

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 4.4.1 del Capitolato Tecnico di gara.

2.1.2. Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere **attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito**.

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente

sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al **par. 5 del Capitolato Tecnico di gara**.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'apparato/sistema/elemento, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile, dato dal canone annuo indicato nel documento dei Corrispettivi diviso 12.

2.1.3. Interventi sul cablaggio

Il servizio di intervento sul cablaggio **potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in ambito Centrali telefoniche** (par. 4.1 del Capitolato Tecnico) **e/o il servizio di gestione in ambito Reti locali** (par. 4.2 del Capitolato Tecnico) **e/o il servizio di gestione in ambito Postazioni di Lavoro** (par. 4.4 del Capitolato Tecnico).

L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio, a scelta fra **orario base, esteso e continuato**, è indipendente da quelli contrattualizzati per i servizi sopra citati. Il servizio di intervento sul cablaggio sarà acquisito per "pacchetti" di lavorazioni.

La validità del pacchetto è limitata alla durata contrattuale del contratto attuativo.

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al **par. 6 del Capitolato Tecnico di gara**.

2.1.4. Servizio di presidio

Il servizio di presidio **potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione** descritti nel capitolo 4 del Capitolato Tecnico.

Detto servizio potrà essere richiesto, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore per le attività di gestione, da parte delle Amministrazioni che richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente al fine di svolgere le tipiche attività già descritte per i singoli ambiti nel Capitolato Tecnico durante l'orario di erogazione prescelto (orario base, esteso, continuato). Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile

richiedere il servizio in reperibilità h24, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità complemento orario base" e /o il profilo "Reperibilità complemento orario esteso". Si precisa che per il servizio di reperibilità la durata di erogazione deve essere la stessa di quella del servizio di presidio.

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al **par. 7 del Capitolato Tecnico di gara**.

2.1.5. Servizio di service-desk

Il servizio di service desk **potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione** descritti nel capitolo 4 del Capitolato Tecnico.

Detto servizio è accessibile mediante un Contact Center dotato dei seguenti canali: un numero verde, un numero fax, un indirizzo email dedicato e un portale web per l'invio delle richieste. Esso ha l'obiettivo di fornire ai singoli utenti dell'Amministrazione contraente un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, postazioni di lavoro, sicurezza e server.

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al **par. 8 del Capitolato Tecnico di gara**.

2.1.6. Servizi di Supporto

L'Accordo Quadro prevede l'erogazione dei seguenti ulteriori servizi, la cui remunerazione è compresa in quella dei servizi precedentemente descritti:

- servizio di Assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- asset Management
- contact center informativo dedicato all'Accordo Quadro per fornire supporto al processo di adesione all'Accordo Quadro (assistenza alla redazione delle Richieste Preliminari di Fornitura, emissione degli Ordinativi di Fornitura, etc.) e risolvere problematiche di carattere amministrativo;
- contact center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione;

- rilevazione del grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti;
- reportistica per le amministrazioni contraenti;
- reportistica per l'Amministrazione aggiudicatrice

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nei presenti servizi si rimanda al **par. 11 del Capitolato Tecnico di gara**.

2.2. Durata dell'Accordo quadro e dei contratti

L'Accordo Quadro ha durata contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di attivazione ed è prorogabile, solo in costanza di massimale, fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi. Entro tale data, le Amministrazioni potranno emettere Appalti Specifici che, a loro volta, potranno avere una durata massima pari a 24, 36 o 48 mesi, a scelta dell'Amministrazione Contraente, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto di fornitura.

2.3. Massimale dell'Accordo quadro e suddivisione in lotti

L'Accordo quadro è suddiviso in 5 lotti, così come riportato nel paragrafo 1.2 del Capitolato Tecnico e gli Aggiudicatari di ciascun Lotto hanno l'obbligo di accettare Ordini di Acquisto emessi dalle Amministrazioni Pubbliche, fino a concorrenza dell'importo massimo, IVA esclusa, previsto per ciascun singolo Lotto. Di seguito il dettaglio dei lotti e gli importi di massimale per ciascun lotto:

Lotto	Oggetto del lotto	CIG	Importo
1	Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello centrale (PAC)	A03C87C8C6	438.189.982,00
2	Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) - Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;	A03C884F5E	95.863.499,00
3	Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) - Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia Romagna;	A03C88F874	212.670.917,00

Lotto	Oggetto del lotto	CIG	Importo
4	Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna;	A03C89A18A	193.386.239,00
5	Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia.	A03C8A8D14	232.964.801,00

Mediante il presente Accordo Quadro potranno essere affidati solo Ordinativi di fornitura aventi un valore complessivo maggiore o uguale a 140.000 € per le Pubbliche Amministrazioni Centrali e maggiore o uguale a 215.000 € per le Pubbliche Amministrazioni Locali.

Inoltre, su ciascun lotto, in presenza di un numero di aggiudicatari superiore a uno, l'aggiudicatario che abbia concluso contratti attuativi per un valore totale pari al 70% dell'importo complessivo a base d'asta del lotto di cui al par. 3 del Capitolato d'oneri, non potrà essere affidatario di ulteriori ordinativi. Il superamento di detta quota sarà ammesso solo qualora, prima che la quota stessa sia raggiunta, l'aggiudicatario risulti affidatario di un appalto specifico il cui valore eccede tale quota di un massimo del 20% della quota stessa (in altri termini, il valore complessivo dei contratti attuativi affidati a detto aggiudicatario in nessun caso potrà eccedere l'84% dell'importo complessivo a base d'asta del lotto).

Resta altresì fermo quanto disposto al par. 3.4 del Capitolato d'oneri per cui in nessun caso potrà essere accettato un ordinativo che, tenendo conto del valore totale degli ordinativi effettuati sul lotto, comporti il superamento della soglia del 120% dell'importo a base d'asta del lotto stesso.

3. Come ordinare

Le Amministrazioni legittimate affideranno i servizi previsti, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, **senza un nuovo confronto competitivo**, ad uno degli aggiudicatari dell'Accordo Quadro stesso, individuato sulla base di decisione motivata in relazione alle proprie specifiche esigenze ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. a), del Codice.

Ciascuna Amministrazione individuerà l'aggiudicatario dell'accordo quadro a cui affidare il singolo appalto specifico secondo quanto disciplinato al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alle modalità di seguito descritte.

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

Le Amministrazioni, per aderire all'Accordo Quadro **Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Ed. 2** ed ordinare i servizi di interesse, dovranno attenersi alla procedura descritta nella documentazione dell'AQ eseguendo i seguenti passi:

1. **Individuazione del fornitore aggiudicatario**, a cui affidare il singolo appalto specifico, secondo quanto disciplinato al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri, mediante il supporto dello strumento messo a disposizione da Consip denominato "Comparatore", i cui dettagli sulle modalità di utilizzo si rimanda al par. 3.4 della presente Linea Guida;
2. **Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto** sul portale www.acquistinretepa.it nella sezione **Acquista > Accordi Quadro > Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Ed. 2;**
3. Emissione di una **Richiesta preliminare di fornitura;**
4. Valutazione del **Piano esecutivo dei servizi** trasmesso dal Fornitore;
5. Accettazione del **Piano esecutivo dei servizi** ed emissione dell'**Ordinativo di Fornitura.**

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 > Accordi Quadro > Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni Ed.2**, oppure
- effettua una ricerca grazie al pulsante **Cerca** presente nel menu in alto a destra (accessibile in qualsiasi momento della navigazione), oppure
- utilizza la voce **Aree Merceologiche**, presente nel menu superiore, per navigare tra le offerte disponibili sulla piattaforma grazie all'utilizzo di tre livelli merceologici a dettaglio crescente;
- accedi a **Vai a Catalogo**;
 - tramite la sezione dei filtri presente a destra può restringere i risultati visualizzati;
- nel caso di Richiesta Preliminare di Fornitura – RPF seleziona l'apposita scheda tecnica oppure seleziona dall'elenco dei Servizi disponibili quelli di interesse;
- 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 Preliminare di Fornitura (RPF)

A questo punto è possibile accedere alla sezione Richiesta preliminare di fornitura all'interno della Procedura di Acquisto precedentemente avviata.

L'utente:

- compila tutti i dati relativi alla fase preliminare per l'invio della stessa. Tutti i campi necessari obbligatori sono indicati con "*". L'errata compilazione o la mancata compilazione non consentiranno la conclusione corretta della fase;
- una volta compilati i dati, effettua la validazione utilizzando il pulsante **Valida e vai al riepilogo**;
- inserisce i seguenti allegati OBBLIGATORI:
 - Piano dei fabbisogni;
 - il file del "Comparatore" debitamente compilato, nel formato indicato, con evidenza dell'individuazione del fornitore aggiudicatario (obbligatorio)
- 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 preliminare al Fornitore.

In Piattaforma sono resi disponibili e visibili sul Portale nella sezione dell'AQ, all'interno del "Kit per ODA", i "template" dei vari documenti.

Dopo l'invio della RPF, sarà possibile consultare lo stato di avanzamento della richiesta attraverso le funzioni disponibili nel Cruscotto personale. Il Fornitore, entro e non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della RPF, deve comunicare la completezza delle informazioni fornite dall'Amministrazione e la volontà o meno di effettuare il **sopralluogo**.

Si segnala che il documento "Piano dei Fabbisogni" da allegare alla RPF contiene le informazioni di tipo sia anagrafico sia tecnico delle apparecchiature da gestire/manutenere; esso dovrà essere compilato in ogni sua parte e conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- a) i servizi di gestione/manutenzione/IMAC PdL /interventi sul cablaggio/presidio/service desk a cui la richiesta si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi;
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero, la tipologia di apparati (ad es: PC, desktop, switch, router, centralino, telefono, etc.), la marca e il modello su cui prestare i servizi e le quantità degli apparati;
- d) per i servizi IMAC PdL e interventi di cablaggio l'indicazione del numero di pacchetti richiesti per l'intera durata del contratto di fornitura;

- e) per il service desk indicazione del numero massimo di ticket stimati per l'intera durata del contratto di fornitura;
- f) la durata prevista per l'erogazione dei servizi;
- g) il Responsabile del Contratto;
- h) l'indirizzo di posta elettronica – eventualmente certificata – cui il Fornitore invierà le comunicazioni e i documenti;
- i) ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale inerente alla stabilità occupazionale, l'Amministrazione dovrà inserire anche l'elenco e i dati relativi al personale del fornitore uscente eventualmente riassorbibile, soggetto all'applicazione della clausola sociale di cui al par. 9 del Capitolato d'Oneri.

Si precisa che dalla trasmissione della richiesta preliminare di fornitura da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce alcun obbligo per l'Amministrazione di procedere con il contratto di fornitura.

3.2.4. Attività di Assessment /Eventuale Sopralluogo

Le attività relative all'audit preliminare di fornitura consistono in eventuali sopralluoghi e attività di check, effettuate dal fornitore, necessari a rilevare la consistenza e a raccogliere di tutti i dati per determinare i corrispettivi e i dettagli dei servizi richiesti.

Verranno, quindi, concordate con l'Amministrazione le date per l'esecuzione degli eventuali sopralluoghi volti a raccogliere le **"informazioni di dettaglio"** degli appalti sui quali attivare i servizi richiesti, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 20 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, alla presenza ed in contraddittorio con il Responsabile del Contratto e/o con i Referenti tecnici da egli nominati. Per maggiori dettagli si rimanda al **par. 2.1. del Capitolato Tecnico di gara.**

Il fornitore dovrà, inoltre, trasmettere all'Amministrazione, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della RPF, il **Piano di assorbimento** atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dal CCNL applicato, e della relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

3.2.5. Piano di Esecuzione dei Servizi

Il **"Piano di Esecuzione dei Servizi"** è il documento prodotto dal Fornitore a conclusione delle attività di assessment, che formalizza in dettaglio la configurazione dei servizi proposta dal Fornitore in seguito alla Richiesta Preliminare di Fornitura ed agli eventuali sopralluoghi, includendo le modalità operative e gestionali e i corrispettivi economici dei servizi offerti.

Il fornitore dovrà consegnare il Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione, entro 40 giorni dalla ricezione della RPF o entro 50 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 o entro 60 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 15.

L'Amministrazione, entro **40 giorni** dalla relativa ricezione, potrà:

- a. approvare il suddetto Piano, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura;
- b. comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni; in tal caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste entro **20 giorni** dalla comunicazione ricevuta.

Per una completa descrizione inerente al suddetto Piano si rimanda al par. 11.1 del Capitolato Tecnico di gara.

3.2.6. Contratto/ Ordinativo di fornitura

Dopo aver valutato ed approvato il Piano di Esecuzione dei Servizi, è possibile procedere con l'esecuzione immediata del contratto relativo ai servizi richiesti. L'utente a Sistema:

- accede alla **Procedura di Acquisto** una volta scelto/i il/i servizio/i che desidera acquistare;
- inserisce le informazioni obbligatorie caratterizzanti l'ordine;
- allega:
 - "Piano di Esecuzione dei Servizi" firmato digitalmente (obbligatorio)
 - "Comparatore" (obbligatorio)
 - "DUVRI" (eventuale)
 - "Piano di assorbimento" (facoltativo)
 - "Nomina Responsabile trattamento dati" (facoltativo)
- 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 un giorno lavorativo revocarlo. I singoli Contratti di fornitura si perfezionano il quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione da parte del Fornitore degli Ordini di Fornitura inviati dalle medesime Amministrazioni. Spirato il predetto termine, l'Ordine di Fornitura è irrevocabile per le Parti e, per l'effetto, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione completa alla fornitura richiesta entro il termine indicato nell'Ordine di Fornitura.

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](#).

In riferimento alla procedura di emissione dell'Ordinativo di Fornitura sopra descritta si precisa che – per ragioni tecniche inerenti al funzionamento della Piattaforma - laddove l'Amministrazione abbia necessità di acquistare uno **stesso servizio con durate di erogazione differenti tra gli apparati dello stesso ambito tecnologico** (es. servizio di gestione PdL per 48 mesi per 50 PdL a cui associare per sole 20 PdL anche il servizio di manutenzione per 48 mesi e per le restanti 30 PdL anche la manutenzione per soli 24 mesi) **è obbligatorio emettere due ordinativi separati**.

Per cui, considerando l'esempio di cui sopra i due ordinativi in Piattaforma saranno così composti:

- Ordinativo 1 (acquisto principale): gestione di 20 PdL per 48 mesi e manutenzione di 20 PdL per 48 mesi;
- Ordinativo 2 (acquisto successivo): gestione di 30 PdL per 48 mesi e manutenzione di 30 PdL per 24 mesi.

Per quanto riguarda l'Ordinativo 2, si rimanda al paragrafo successivo.

Anche per le casistiche sopra riportate (stessi servizi con durate differenti) l'individuazione dell'unico Fornitore affidatario dell'AS dovrà essere effettuata inserendo nel comparatore i fabbisogni complessivi.

3.2.7. Acquisti successivi

È possibile procedere, a seguito dell'Ordine principale, con l'acquisto di servizi vincolati a quanto riportato nello stesso.

Le Amministrazioni potranno fare Acquisti successivi a decorrere dalla "Data di attivazione" dell'Accordo quadro.

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

3.3. Kit per Ordine di Fornitura

Al fine di agevolare la predisposizione della documentazione necessaria all'invio e all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura in Piattaforma, all'interno del file .zip "Kit per l'Ordine di Fornitura" sono messi a disposizione i seguenti file:

- **template "Piano dei Fabbisogni";**
- **template "Piano Esecuzione dei Servizi";**
- **facsimile di "Condizioni di assicurazione";**
- **facsimile "Nomina responsabile trattamento dati".**

3.4. Comparatore

Il "**Comparatore**" messo a disposizione dalla Consip S.p.A è lo strumento in formato .xls che consente alle Amministrazioni contraenti di individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base della lista dei fabbisogni della Amministrazione stessa.

Sono state predisposte due versioni del comparatore che si differenziano unicamente per la possibilità o meno di selezionare durate differenti per l'erogazione dei servizi di ciascuna voce di prezzo.

Il comparatore chiamato "*durate univoche*" è la versione semplificata dell'excel e può essere utilizzata dalle Amministrazioni che intendono acquisire servizi con la stessa durata. Basterà alle Amministrazioni indicare la durata dei servizi una volta sola nel campo F10 del foglio "Punteggio economico".

Il comparatore, invece, chiamato "*durate differenziate*" invece permetterà alle Amministrazioni di indicare delle quantità diverse, in base alla durata temporale di erogazione dei servizi di cui necessita, per ciascuna voce di prezzo.

All'interno delle due versioni del comparatore è stato inserito un foglio riportante le istruzioni generali per l'utilizzo dello stesso.

Ciascuna versione del comparatore si compone dei seguenti fogli:

- **PTot:** riporta il punteggio tecnico economico complessivo ottenuto da ciascun aggiudicatario dell'AQ. In questo foglio l'Amministrazione non dovrà compilare alcun campo.
- **Punteggio tecnico:** riporta il punteggio tecnico complessivo ottenuto da ciascun aggiudicatario dell'AQ. In questo foglio l'Amministrazione non dovrà compilare alcun campo.
- **Punteggio economico:** riporta il prezzo complessivo offerto e il punteggio economico ottenuto da ciascun aggiudicatario dell'AQ sulla base delle quantità e delle durate dei servizi che l'Amministrazione intenderà acquistare.
- **Appoggio:** è un foglio contenente dei dati necessari al calcolo dei punteggi ma che non è di interesse della PA.

Laddove le Amministrazioni intendano acquistare i servizi con la stessa durata di erogazione, a scelta tra 24 mesi, 36 mesi e 48 mesi, potranno utilizzare la versione del comparatore denominata "**durate univoche**" ed al fine di individuare il fornitore a cui affidare l'Appalto Specifico dovranno eseguire i seguenti passi operativi:

- **Passo 1:** Posizionarsi nello sheet "Punteggio economico", indicare la tipologia dell'Amministrazione dal menù a tendina presente nella cella F4 e selezionare la durata di erogazione dei servizi (24-36-48 mesi) dal menù a tendina presente nella cella F10. Il tool in automatico calcolerà la corrispondente durata in anni per i servizi che prevedono un canone annuale.
- **Passo 2:** Inserire nelle celle presenti nella colonna D (Quantità) dello sheet "Punteggio economico" le quantità dei servizi da acquistare.
- **Passo 3:** Spostarsi sullo sheet PTot per vedere l'esito dei calcoli ed i punteggi risultanti. Il Fornitore che avrà ottenuto il "Punteggio totale del singolo appalto" (indicato nella colonna F) più alto sarà l'affidatario dell'Appalto Specifico.

Invece, laddove le Amministrazioni intendano acquistare i servizi con durate di erogazione tra di loro differenti (es. servizio di gestione PdL per 48 mesi e servizio di manutenzione PdL per 24 mesi) dovranno utilizzare la versione del comparatore denominata “**durate differenziate**” ed al fine di individuare il fornitore a cui affidare l'Appalto Specifico dovranno eseguire i seguenti passi operativi:

- **Passo 1:** Posizionarsi nello sheet "Punteggio economico", indicare la tipologia dell'Amministrazione dal menù a tendina presente nella cella F4 e indicare solo la quantità nelle colonne D, E ed F, G a seconda della tipologia e della durata dei servizi da acquistare. Nel caso dei servizi IMAC, Interventi di cablaggio e service desk l'Amministrazione dovrà indicare le quantità nelle celle bianche della colonna D. Nel caso dei restanti servizi dovrà indicare le quantità nelle celle bianche presenti in una tra le colonne E, F ed G di suo interesse a seconda della durata di erogazione desiderata (es. nel caso di servizio di gestione per 50 PdL in orario base e con SLA standard per 48 mesi l'Amministrazione dovrà inserire il numero 50 nella cella G16. Nel caso invece del servizio di manutenzione per 50 PC desktop Categoria A <= 5 anni per 24 mesi l'Amministrazione dovrà inserire il numero 50 nella cella E73).
- **Passo 2:** Spostarsi sullo sheet PTot per vedere l'esito dei calcoli ed i punteggi risultanti. Il Fornitore che avrà ottenuto il “Punteggio totale del singolo appalto” (indicato nella colonna F) più alto sarà l'affidatario dell'Appalto Specifico.

In ultimo si evidenzia che, non essendoci state differenze tra i diversi lotti relativamente ai prezzi offerti e ai punteggi tecnici ottenuti da ciascun aggiudicatario dell'AQ, le Amministrazioni potranno utilizzare ugualmente per tutti i lotti le due versioni del comparatore sopra descritte.

4. 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.

4.1. 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.

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.

4.2. Revisione Corrispettivi

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

4.3. 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. 13 comma 13 dell'Accordo Quadro.

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

4.3.1. 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 dell'Accordo Quadro.

Per dettagli rispetto alle penali applicabili si rinvia al documento "Accordo Quadro" (art.13) e "Capitolato tecnico" (par. 12.3) contenente le previste penali in funzione dei singoli Indicatori di Qualità e relativi livelli di servizio.

4.3.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare 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 Accordo Quadro.

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

4.3.3. 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 (cinque)** giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

4.3.4. 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 nell'Accordo Quadro, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

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, 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 al contratto di fornitura.

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 (art. 13) individua il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

4.3.5. 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 oltre ai casi previsti all'art. 15 dell'Accordo Quadro, 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.

- **Recesso dal contratto**

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

- giusta causa,
- 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 (rif. art. 16 Accordo Quadro).

- **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 nell'Accordo Quadro.

5. 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:

- i corrispettivi sono dovuti al Fornitore a decorrere dall'avvio dei servizi e saranno fatturati con cadenza trimestrale secondo quanto specificato nell'art. 11 dell' Accordo Quadro;
- 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) ovvero il Fornitore si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Amministrazioni all'atto dell'accettazione dell'Ordine di fornitura secondo le modalità indicate all'art. 6.

5.1. 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 8 (otto) punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

6. 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.

6.1. Responsabile del Servizio

E' la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Accordo Quadro in oggetto nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'Accordo quadro ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile de Servizio sono affidate le seguenti attività:

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del valore stimato del Lotto di riferimento;
- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Accordo quadro e nei singoli Contratti di Fornitura;

- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle singole Amministrazioni Contraenti inerenti all'Accordo Quadro;
- supervisione del processo di fatturazione;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Consip spa e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza.

6.2. Referente Locale

È la persona fisica, nominata dal Fornitore, dotata di adeguate competenze professionali e responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti allo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura.

Ad essa è delegata la funzione di:

- gestione e controllo di tutte le attività relative all'Assessment e al Piano di Esecuzione dei Servizi;
- gestione e controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura;
- monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA;
- emissione delle fatture;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti;
- supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano di Esecuzione dei Servizi.

6.3. Contact Center informativo

L'Accordo quadro prevede un servizio di Contact Center dedicato alle Amministrazioni Contraenti, per supportarle nel processo di adesione dell'Accordo Quadro, inteso come assistenza alla redazione delle Richieste Preliminari di Fornitura, emissione degli Ordinativi di Fornitura, assistenza alle problematiche amministrative.

Tale contact center dovrà essere accessibile tramite diversi canali (numero verde dedicato, nro fax, e-mail, portale web) che eventualmente potranno coincidere con i canali del contact center previsti per il service desk e per le richieste di servizio di gestione e manutenzione (rif. par. 11.4 del Capitolato Tecnico). In quest'ultimo caso, si tratta di un contact center, dedicato alle richieste provenienti dalle

Amministrazioni nell'ambito dei Contratti di Fornitura, e formulate dai Referenti Tecnici delle Amministrazioni e, comunque, dalle persone accreditate come definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi; dovrà essere accessibile mediante gli stessi canali definiti per il contact center informativo di cui al par. 11.3 del Capitolato Tecnico.

7. Allegati

7.1. 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>

7.2. 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>

[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>.