

Licenze Software Multibrand

Lotto 4



GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 4

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE 5

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI 5

2.2. PRODOTTI 5

2.2.1. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO RHEL (RED HAT ENTERPRISE LINUX)..... 5

2.2.2. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO RHEL-RELATED 6

2.2.3. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO JBOSS..... 6

2.2.4. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO RHEV (RED HAT ENTERPRISE VIRTUALIZATION) 7

2.2.5. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO CLOUD..... 7

2.2.6. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO STORAGE..... 7

2.2.7. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO MOBILE..... 8

2.3. SERVIZI 8

2.3.1. CONSEGNA VIA WEB DEL SOFTWARE 8

2.3.2. CALL CENTER DELLA CONVENZIONE..... 9

2.3.3. SUPPORT CENTER ASSISTENZA DEL PRODUTTORE RED HAT 9

3. CONDIZIONI ECONOMICHE 10

3.1. CORRISPETTIVI 10

3.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI 10

3.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	10
3.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE	11
3.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	12
3.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	12
ULTERIORI TUTELE	13
4. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	14
5. COME ORDINARE	15
5.1. REGISTRAZIONE.....	15
5.2. ORDINATIVO DI FORNITURA	15
5.3. COMPILAZIONE DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA	16
5.3.1. SOTTOSCRIZIONI RED HAT (ANNUALE/TRIMESTRALE)	17
5.3.2. SOTTOSCRIZIONI RED HAT (DURATA VARIABILE)	18
6. RIFERIMENTI DEL FORNITORE	20
6.1. CALL CENTER.....	20
6.2. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	20
7. ALLEGATI	21
7.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI	21
7.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI	23

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 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 della Convenzione per la Licenze Software Multibrand – Lotto 4 (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con Converge S.p.A. (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il/i suddetto/i lotto/i.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Iniziative > Convenzioni > Licenze Software Multibrand**.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento e all'indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, 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 della Convenzione

2.1. Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di dodici (12) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori tre (3) mesi.

I singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinatori di Fornitura, hanno una durata variabile fra 12 e 36 mesi a decorrere dalla Data di accettazione delle sottoscrizioni oggetto della fornitura.

2.2. Prodotti

2.2.1. Sottoscrizioni in ambito RHEL (Red Hat Enterprise Linux)

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito RHEL, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- Red Hat Enterprise Linux Server
- Red Hat Enterprise Linux for SAP applications
- Red Hat Enterprise Linux for IBM Power, BE
- Red Hat Enterprise Linux for IBM Power, LE
- Red Hat Enterprise Linux for System z
- Red Hat Enterprise Linux for HPC Head Node
- Red Hat Enterprise Linux for HPC Compute Node
- Red Hat Enterprise Linux Hyperscale
- Red Hat Enterprise Linux Desktop
- Red Hat Enterprise Linux Workstation
- Disaster Recovery for Red Hat Enterprise Linux Server
- Disaster Recovery for Red Hat Enterprise Linux SAP applications
- Disaster Recovery for Red Hat Enterprise Linux for System z
- High Availability
- Load Balancer
- Resilient Storage
- Scalable File System
- Eventuali estensioni di Smart Management (anche in bundle)
- Eventuali estensioni di Disaster recovery (anche in bundle)
- Extended Update per i Server
- Extended Life Cycle

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.2.2. Sottoscrizioni in ambito RHEL-related

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito RHEL-related, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- Red Hat Enterprise for Linux Realtime
- Red Hat Network (Satellite)
- Red Hat Directory Server

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.2.3. Sottoscrizioni in ambito Jboss

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito RHEL-related, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (EAP)
- Red Hat JBoss Extended Lifecycle Support (ELS) for EAP
- Red Hat JBoss ELS for EDSP (Enterprise Data Services Platform)
- Red Hat JBoss Web Server
- Red Hat JBoss Extended Lifecycle Support (ELS) for Web Server
- Red Hat JBoss Web Server Plus
- Red Hat JBoss BPM Suite (Business Process Management)
- Red Hat JBoss BRMS (Business Rules Management System)
- Red Hat JBoss BRMS and BPM Suite ELS Program
- Red Hat JBoss Data Grid
- Red Hat JBoss Data Grid ELS Program
- Red Hat JBoss Developer Studio
- Red Hat JBoss Data Virtualization
- Red Hat JBoss Fuse
- Red Hat JBoss Extended Lifecycle Support (ELS) Program for Fuse
- Red Hat JBoss A-MQ
- Red Hat JBoss Extended Lifecycle Support (ELS) Program for A-MQ
- Red Hat JBoss EAP for xPaaS
- Red Hat JBoss BRMS for xPaaS
- Red Hat JBoss Data Grid for xPaaS
- Red Hat JBoss Fuse for xPaaS
- Red Hat JBoss A-MQ for xPaaS
- Red Hat JBoss Middleware Extra Support Contact

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.2.4. Sottoscrizioni in ambito RHEV (Red Hat Enterprise Virtualization)

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito RHEV, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- Red Hat Enterprise Virtualization
- Disaster Recovery for Red Hat Enterprise Virtualization
- Red Hat Enterprise Virtualization for IBM Power
- Red Hat Enterprise Linux with Smart Virtualization
- Red Hat Enterprise Linux with Smart Virtualization and Management
- Disaster Recovery for Red Hat Enterprise Linux with Smart Virtualization
- Red Hat Enterprise Linux with Smart Virtualization for SAP applications
- Red Hat Enterprise Linux with Smart Virtualization and Management for SAP applications

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.2.5. Sottoscrizioni in ambito Cloud

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito Cloud, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- CloudForms
- Red Hat Cloud Infrastructure
- Red Hat Cloud Infrastructure + Smart Management
- Red Hat Enterprise Linux OpenStack Platform
- Red Hat Enterprise Linux OpenStack Platform Hyperscale
- Red Hat Enterprise Linux OpenStack Platform + Smart Management
- Red Hat Enterprise Linux OpenStack Platform Hyperscale + Smart Management
- OpenShift

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.2.6. Sottoscrizioni in ambito Storage

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito Storage, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- Red Hat Gluster Storage

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.2.7. Sottoscrizioni in ambito Mobile

Sono disponibili in Convenzione, relativamente all'ambito Mobile, sottoscrizioni, caratterizzate dai diversi livelli di servizio (standard e premium), per:

- Red Hat Mobile Application Platform

Il dettaglio dei prezzi dei diversi prodotti, declinati per granularità, livello di servizio, durata, nonché la puntuale descrizione, sono riportati nel listino della Convenzione, pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it.

2.3. Servizi

I seguenti servizi per le Amministrazioni sono tutti connessi alla fornitura ed il loro costo è incluso nel corrispettivo della fornitura:

- Consegna via web del software
- Call Center della Convenzione
- Support Center Assistenza del Produttore Red Hat.

2.3.1. Consegna via web del software

La consegna delle sottoscrizioni, oggetto di ciascuna singola fornitura, dovrà avvenire entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni solari a decorrere dalla "Data ordine".

Il Fornitore entro quattro giorni solari decorrenti dalla "Data ordine" – sempre che l'Ordinativo di Fornitura non sia stato revocato – attiverà la procedura, per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Red Hat.

Il Fornitore, entro il medesimo termine darà immediata conferma, via e-mail, all'Amministrazione Committente dell'avvenuta attivazione della procedura.

La consegna si intende avvenuta con la ricezione da parte dell'Amministrazione contraente stessa, di una e-mail da parte di Red Hat contenente gli elementi ed i passi operativi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura.

La e-mail di Red Hat conferirà automaticamente i diritti necessari all'Amministrazione tramite un accesso elettronico immediato alle sottoscrizioni oggetto dell'ordine, informando l'Amministrazione stessa sulla disponibilità delle proprie sottoscrizioni e, quando necessario, richiedendo informazioni aggiuntive o l'esecuzione di azioni specifiche.

La ricezione della e-mail da parte dell'Amministrazione rappresenterà la consegna della fornitura.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà, se non disponibile diversamente, effettuare il download del Software per il quale si è effettuata la sottoscrizione dal sito web indicato dal fornitore aggiudicatario ed usufruire del servizio di Assistenza del Software per il quale si è effettuata la sottoscrizione.

Non è previsto il servizio di installazione del software.

2.3.2. Call center della Convenzione

Il Fornitore mette a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- Alla Convenzione, alle modalità di ordine e di consegna,
- Alla ricezione e smistamento degli Ordinativi di Fornitura,
- Allo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni lavorativi dell'anno:

- dalle ore 9:00 alle 17:00

Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

I riferimenti del Call Center della Convenzione sono riportati al paragrafo 6.1.

2.3.3. Support Center Assistenza del Produttore Red Hat

Il Support Center Red Hat garantisce per tutta la validità del singolo contratto di sottoscrizione a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura" le seguenti attività:

- Fornisce opportuna assistenza ai referenti dell'Amministrazione che, in fase di installazione, dovessero incontrare situazioni bloccanti o di difficoltà non immediatamente risolvibile tramite la documentazione disponibile e relativa alla fase di installazione; nel caso in cui la documentazione risulti invece effettivamente esaustiva, fornisce indicazioni puntuali relative a capitolo, paragrafo e/o documento;
- Fornisce opportuna assistenza in merito al corretto uso del software, ai referenti dell'Amministrazione che, durante la normale operatività, dovessero incontrare situazioni bloccanti o di difficoltà non immediatamente risolvibile tramite la documentazione disponibile e relativa alla operatività; nel caso in cui la documentazione risulti invece effettivamente esaustiva, fornisce indicazioni puntuali relative a capitolo, paragrafo e/o documento;
- Fornisce opportuna assistenza in merito alla corretta impostazione dei parametri di sistema e dei file di configurazione, alla corretta scelta dei driver di sistema ed al loro corretto caricamento, ai referenti dell'Amministrazione che, in fase di nuova configurazione o di riconfigurazione, dovessero incontrare situazioni bloccanti o di difficoltà non immediatamente risolvibile tramite la documentazione disponibile e relativa a tali aspetti; nel caso in cui la

documentazione risulti invece effettivamente esaustiva, fornisce indicazioni puntuali relative a capitolo, paragrafo e/o documento;

- Fornisce ogni possibile supporto ai referenti dell'Amministrazione in caso di segnalazione di un presunto malfunzionamento del Software, per riuscire ad ottenere una diagnosi precisa, confinare ed identificare il livello del malfunzionamento stesso (se sia da addebitare al Software Red Hat o piuttosto ad uno altro software) o per escludere il malfunzionamento stesso;
- Identifica gli errori che portano a malfunzionamenti software;
- Corregge gli errori e rimuove i malfunzionamenti;
- Fornisce tutte le major e minor release del Software;
- Mette a disposizione patch di sicurezza e/o di vulnerabilità e/o di correzioni di errori.

Le Amministrazioni Contraenti si adopereranno affinché il proprio personale esperto in informatica, laddove esistente, sia l'interfaccia del predetto Servizio di Assistenza.

Contatti:

Sito Web: <https://access.redhat.com/>

Servizio Clienti: 800 876 846

3. Condizioni economiche

3.1. Corrispettivi

Su <http://www.acquistinretepa.it> è possibile fare il download del listino, ove sono riportati i prezzi (IVA esclusa) delle sottoscrizioni, comprensivi di tutti i servizi riportati nei capitoli precedenti.

3.2. Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono quelle descritte nei paragrafi che seguono.

3.2.1. 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 (art. 11 Penali).

All'interno di tale articolo sono presenti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali ovvero:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- i riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- i criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- i criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata:

Let.	Ipotesi di inadempimento sanzionato con penale	Termini per l'adempimento previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato e/o Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)	Ritardo rispetto al termine massimo stabilito per la consegna	15 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura		Confronto tra la data di consegna indicata nella mail attestante l'attivazione della procedura verso Red Hat con la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, lettera e-mail "Procedura attivata"	Una Tantum	1‰ (uno per mille) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	SI
b)	Ritardo rispetto al termine stabilito per la sostituzione dei beni oggetto di verifica negativa del Prodotto	10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo verbale di verifica		Confronto tra la data della seconda e-mail di "Procedura Attivata" con la "data verbale di verifica	Verbale di verifica, seconda e-mail di "Procedura attivata"		1‰ (uno per mille) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	SI

3.2.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto a - Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento 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 (cfr. 7.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

3.2.3. 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.

3.2.4. 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 indicati nella Convenzione all'art. 11.

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:

- A. 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;
- B. 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 all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

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'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

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:

- 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 (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 ordinativi di fornitura 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.

4. 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 nella convenzione.

In particolare:

- il corrispettivo relativo a ciascun Ordinativo di Fornitura 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 di Contabilità dello Stato e, comunque, a 30 (trenta) giorni data fine mese di ricevimento della fattura, e bonificato sul seguente conto corrente, intestato a Converge S.p.A.

Istituto	IBAN
UBI Banca S.p.A.	IT55W0311103219000000008100

5. Come Ordinare

5.1. Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, devi richiedere la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le 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 della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo nome utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: potrai effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrai acquistare tramite tutte le iniziative in Convenzione disponibili.

5.2. Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;

- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

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

Se hai necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devi darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo puoi, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

5.3. Compilazione dell'ordinativo di fornitura

Come anticipato al paragrafo 2.1 descrivendo la durata contrattuale, la Convenzione permette alle Amministrazioni di acquistare:

- nuove sottoscrizioni annuali
- rinnovi di sottoscrizione annuali
- nuove sottoscrizioni triennali
- rinnovi di sottoscrizione triennali
- sottoscrizioni a durata variabile

Queste ultime sono sottoscrizioni con copertura non inferiore a 12 mesi e non superiore a 36 mesi, attive dalla data di inizio sottoscrizione (che dovrà essere esplicitamente indicata dall'Amministrazione), fino alla data di fine sottoscrizione (anche essa esplicitamente indicata dall'Amministrazione).

Ferme restando le diverse modalità operative atte all'acquisto del bene in Convenzione, e i diversi percorsi di ricerca che possono essere utilizzati per arrivare al prodotto di interesse, di seguito si riportano le due diverse modalità di acquisto che distinguono

1. le sottoscrizioni a durata prefissata
2. dalle sottoscrizioni a durata variabile

Questa separazione genera lievi differenze nella modalità di compilazione dell'ordine, differenze descritte nei seguenti paragrafi.

5.3.1. Sottoscrizioni Red Hat (annuale/trimestrale)

Tali prodotti sono presenti a catalogo con il “codice articolo produttore” definito da Red Hat, che aiuta nella identificazione della durata tramite il suffisso:

“codice articolo produttore”	Sottoscrizione/rinnovo annuale
“codice articolo produttore”F3	Sottoscrizione/rinnovo triennale

Una volta identificata la sottoscrizione di interesse, anche applicando i filtri di ricerca, seleziona il prodotto e aggiungilo al carrello.

Procedi quindi con la creazione dell’ordine sulla sottoscrizione presente a carrello.

Nel caso di Sottoscrizioni Red Hat (annuale/trimestrale), al di là dei normali elementi costitutivi e caratterizzanti l’ordine, gli unici valori che l’Amministrazione può impostare sono la quantità di sottoscrizioni e l’aliquota IVA.

Peraltro, dal punto di vista meramente operativo, per attivare correttamente una sottoscrizione, per il Fornitore sono necessarie altre informazioni che dovranno poi essere passate direttamente a Red Hat.

Tali informazioni diventano ancor più necessarie quando per lo stesso “Codice articolo fornitore”, si acquisiscano sottoscrizioni per utenze diverse.

L’Amministrazione dovrà quindi produrre una Distinta di Fornitura, usando come facsimile il file xls “FoglioDistintaannualetriennale” da scaricare, compilare, verificare, ed allegare all’ordine.

All’interno di questa distinta sono presenti fra gli altri Contract, Account# e login ID Red Hat, che identificano in maniera univoca il rapporto (preesistente o in fase di creazione) con Red Hat.

In caso di dubbi in merito a questi valori è possibile contattare il Call Center della Convenzione di cui al paragrafo 6.1

Come specificato nella Documentazione di gara e nel Contratto, l’inizio della validità della sottoscrizione coincide comunque con la data di esito positivo della verifica di conformità sulle sottoscrizioni acquistate, verifica che dovrà essere svolta dall’Amministrazione secondo la procedura descritta, le modalità ed i termini stabiliti al paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico.

5.3.2. Sottoscrizioni Red Hat (durata variabile)

La sottoscrizione Red Hat con durata variabile è basata, sia per la tipologia di sottoscrizione che per il corrispettivo economico associato, su una sottoscrizione di tipo annuale.

Quindi tali prodotti sono presenti a catalogo con i seguenti “codice articolo produttore” definiti da Red Hat, sempre facilmente identificabili tramite il suffisso:

“codice articolo produttore”	Sottoscrizione/rinnovo a durata variabile, basata sulla corrispondente annuale
------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Una volta identificata la sottoscrizione di interesse, anche applicando i filtri di ricerca, seleziona il prodotto e aggiungilo al carrello.

Procedi quindi con la creazione dell’ordine sulla sottoscrizione presente a carrello.

Nel caso di Sottoscrizioni Red Hat (durata variabile), al di là dei normali elementi caratterizzanti l’ordine, e ad un parametro di servizio necessario per il calcolo e non modificabile, i valori che l’Amministrazione può impostare sono la quantità di sottoscrizioni ed il numero di giorni di validità della/e sottoscrizione/i.

L’elemento determinante l’importo dell’ordine ed utilizzato per il calcolo è solo il numero di giorni, la data di inizio e la data di fine vanno identificate e definite dall’Amministrazione per meglio qualificare l’ordine verso il Fornitore e verso Red Hat, ma non modificano il calcolo dell’importo totale.

Peraltro, oltre alla data di inizio e alla data di fine già citate, dal punto di vista meramente operativo, per attivare correttamente una sottoscrizione, per il Fornitore sono necessarie altre informazioni che dovranno poi essere passate direttamente a Red Hat.

Tali informazioni diventano ancor più necessarie quando per lo stesso “Codice articolo fornitore”, si acquisiscano sottoscrizioni per utenze diverse.

L’Amministrazione dovrà quindi produrre una Distinta di Fornitura, usando come facsimile il file xls “FoglioDistintaduratavariabile” da scaricare, compilare, verificare, ed allegare all’ordine.

All’interno di questa distinta sono presenti, oltre alla data di inizio e alla data di fine già citate anche Contract, Account# e login ID Red Hat, che identificano in maniera univoca il rapporto (preesistente o in fase di creazione) con Red Hat.

In caso di dubbi in merito a questi valori è possibile contattare il Call Center della Convenzione di cui al paragrafo 6.1

Come specificato nella Documentazione di gara e nel Contratto, l'inizio della validità della sottoscrizione coincide con la data di esito positivo della verifica di conformità sulle sottoscrizioni acquistate, verifica che dovrà essere svolta dall'Amministrazione secondo la procedura descritta, le modalità ed i termini stabiliti al paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico.

A mero titolo di ausilio, viene reso disponibile un foglio elettronico per il calcolo dei giorni di validità a partire da data inizio e data fine della validità che permetterà di trascrivere i tre valori nell'ordinativo in maniera matematicamente coerente.

Si ricorda, ad ogni modo, che le date impostate e il numero dei giorni di validità dovranno comunque essere coerenti con le prescrizioni giuridiche contenute nella Documentazione di gara in ordine alla verifica di conformità così come sopra citate.

La data iniziale di validità, ovviamente, non potrà essere utilizzata al fine di esercitare una prenotazione a lungo termine delle sottoscrizioni stesse, nel rispetto dell'utilizzo delle Convenzioni come strumento di acquisto.

6. Riferimenti del fornitore

6.1. Call Center

Di seguito si riporta il numero di telefono del Fornitore cui far riferimento per le informazioni, l'invio degli ordinativi e per ogni problematica inerente agli ordini:

Telefono	Fax	e-mail
800- 893 402	800-893 404	swmultibrand-lotto4@converge.it

6.2. Responsabile generale del servizio

Il Fornitore mette a disposizione un Responsabile del servizio che ha la responsabilità delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

Il suo compito è quello di supervisionare e coordinare le attività a partire dal momento della ricezione degli ordinativi fino alla gestione degli eventuali reclami da parte delle Amministrazioni e/o di Consip, conformemente a quanto previsto nel capitolo 6 del Capitolato Tecnico.

Ha inoltre il compito di monitorare l'andamento del livello di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto ed è in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste. La Convenzione ha durata contrattuale di 12 (dodici) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 3 (tre) mesi.

Il "Responsabile Generale del Servizio" del Fornitore è stato individuato nella persona di:

Massimo Tosti

- Email: m.tosti@converge.it
- Telefono: 06 514271

7. Allegati

7.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnn

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

Oggetto: Nome Convenzione *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data **gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **contestazione addebito ai sensi dell'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/o **Impresa/RTI/Consorzio** quanto segue.

[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto

essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.

N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera].*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti

7.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnn

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

Oggetto: Nome Convenzione *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto/i nn/lotto unico **ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

[In base alla casistica, inserire il testo relativo]

[1° caso] Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

[2° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o **Impresa/RTI/Consorzio**, con nota in data **gg/mm/aaaa**, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante **compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione**. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. **nn** della Convenzione **Nome Convenzione** provvederemo **all'escussione/alla compensazione** della somma di Euro **nnnnnnn,nn** (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di **10 (dieci)** giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo **nn** comma **nn**, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o **Impresa/RTI/Consorzio** dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

[3° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o **Impresa/RTI/Consorzio** sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o **Impresa/RTI/Consorzio** dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti