

## Licenze Software Multibrand

### Lotto 4 (Red Hat)



## GUIDA ALLA CONVENZIONE

**SOMMARIO**

**LICENZE SOFTWARE MULTIBRAND..... 1**

**1. PREMESSA..... 5**

**2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE ..... 6**

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI..... 6

2.2. IMPORTO MINIMO ORDINABILE ..... 6

2.3. PRODOTTI ..... 6

2.3.1. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO RHEL (RED HAT ENTERPRISE LINUX) ..... 6

2.3.2. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO RHEL-RELATED ..... 7

2.3.3. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO JBOSS ..... 7

2.3.4. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO RHEV (RED HAT ENTERPRISE VIRTUALIZATION) ..... 8

2.3.5. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO CLOUD ..... 8

2.3.6. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO STORAGE..... 9

2.3.7. SOTTOSCRIZIONI IN AMBITO MOBILE..... 9

2.4. SERVIZI..... 9

2.4.1. CONSEGNA VIA WEB DEL SOFTWARE ..... 9

2.4.2. CALL CENTER DELLA CONVENZIONE ..... 10

2.4.3. SUPPORT CENTER ASSISTENZA DEL PRODUTTORE RED HAT..... 11

2.4.4. GARANZIA..... 12

2.4.5.	CONTACT CENTER DEL FORNITORE.....	12
2.4.6.	REPORTISTICA .....	13
<b>3.</b>	<b>MODALITÀ DI FORNITURA .....</b>	<b>14</b>
3.1.	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA DELLE LICENZE .....	14
<b>4.</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>15</b>
4.1.	CORRISPETTIVI.....	15
4.2.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	15
4.2.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	15
4.2.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE .....	17
4.2.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE .....	17
4.2.4.	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	17
	ULTERIORI TUTELE .....	18
<b>5.</b>	<b>FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>19</b>
<b>6.</b>	<b>COME ORDINARE .....</b>	<b>20</b>
6.1.	REGISTRAZIONE .....	20
6.2.	ORDINATIVO DI FORNITURA.....	20
6.3.	COMPILAZIONE DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA .....	21
<b>7.</b>	<b>RIFERIMENTI DEL FORNITORE .....</b>	<b>21</b>

7.1.	CALL CENTER DELLA CONVENZIONE .....	21
7.2.	CALL CENTER DEL FORNITORE .....	22
7.3.	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO .....	22
<b>8.</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>23</b>
8.1.	ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI.....	23
8.2.	ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI.....	25

## 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 (Red Hat) (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 GWAY S.R.L (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

La Convenzione ha per oggetto la Fornitura di Sottoscrizioni Red Hat e dei servizi connessi di consegna, garanzia, contact center e reportistica,.

### 2.1. Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha una durata contrattuale di dodici (12) mesi a decorrere dalla Data di Attivazione; tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 3 (tre) mesi, previa comunicazione scritta della Consip S.p.A., da inviare al Fornitore con 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato, e, comunque, sempre nei limiti dell'importo massimo stabilito.

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

### 2.2. Importo Minimo Ordinabile

Ciascun Ordinativo di fornitura dovrà essere di importo uguale o superiore all'Importo Minimo Ordinabile (IMO), fissato in **Euro 15.000,00 (quindicimila/00), IVA esclusa**.

### 2.3. Prodotti

#### 2.3.1. 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](http://www.acquistinretepa.it).

### 2.3.2. 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](http://www.acquistinretepa.it).

### 2.3.3. 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](http://www.acquistinretepa.it).

#### **2.3.4. 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](http://www.acquistinretepa.it).

#### **2.3.5. 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](http://www.acquistinretepa.it).

### **2.3.6. 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](http://www.acquistinretepa.it).

### **2.3.7. 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](http://www.acquistinretepa.it).

## **2.4. 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;
- Garanzia;
- Contact Center;
- Reportistica.

### **2.4.1. Consegna via web del software**

Per consegna delle sottoscrizioni RED HAT si intende la trasmissione all'Amministrazione di una e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura.

La consegna avverrà all'indirizzo e-mail appositamente specificato dal P.O al momento dell'emissione dell'ordinativo.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà, se non disponibile diversamente, usufruire dei diritti per i quali si è effettuata la sottoscrizione.

Il Fornitore, entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo completo della "distinta dell'ordine" (Distintaannualetriennale.xlsx) ovvero dalla Data Ordine, dovrà attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso Red Hat ed entro il medesimo termine di cui sopra, dovrà dare all'Amministrazione tempestiva comunicazione a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della procedura.

Il fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla Data Ordine dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

La e-mail di consegna conferirà automaticamente i diritti necessari all'Amministrazione tramite un accesso elettronico immediato alle sottoscrizioni oggetto dell'ordine.,

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

L'invio della e-mail è a totale ed esclusivo rischio del Fornitore.

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 nella e-mail di consegna 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.

### **2.4.2. 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 **da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi**

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.

### **2.4.3. 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**

#### 2.4.4. Garanzia

Il Fornitore garantisce la funzionalità delle licenze d'uso, dei prodotti software e delle sottoscrizioni e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel Capitolato Tecnico e nella documentazione tecnica del produttore, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla Data di Accettazione della fornitura.

#### 2.4.5. Contact center del Fornitore

Il Fornitore mette a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Contact 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,
- all'esito delle verifiche di conformità.

Le chiamate al Contact Center, da parte delle Amministrazioni, saranno accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Il numero di telefono dedicato dovrà essere un numero "per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 del "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", adottato con Delibera n. 8/15/CIR dell'AGCOM e ss.mm.ii., ovvero un numero "per i servizi di addebito ripartito" prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 del suddetto piano.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle ore 18:00. (da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;)

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

Il Fornitore garantirà i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per l'80% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;

- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive all'eventuale messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel Capitolato Tecnico.

**L'apertura delle chiamate di assistenza al Contact Center può essere effettuata esclusivamente via telefono o via e-mail.**

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta, comunicare all'Amministrazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta;
- data e ora di ricezione della richiesta.

Tale comunicazione verrà effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per inoltro della richiesta o con altra modalità, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta verrà inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta.

A fronte della richiesta che ha generato la chiamata, la chiusura della stessa sarà comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione che ha fatto la richiesta; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

#### **2.4.6. Reportistica**

Con riferimento al servizio di reportistica, il Fornitore predisporrà e trasmetterà alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel Capitolato Tecnico e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui oltre.

Inoltre, su richiesta di Consip, il Fornitore, oltre a quanto indicato nella documentazione di gara, potrà elaborare dei reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni solari dalla data di richiesta.

### 3. Modalità di fornitura

#### 3.1. Verifica di Conformità della fornitura delle Licenze

La consegna di ciascuna fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa e dovrà essere eseguita dal fornitore entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla Data Ordine. La consegna della fornitura si intenderà perfezionata al momento della ricezione della e-mail contenente gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura, così come meglio specificato nel Capitolato Tecnico. La data di ricezione della e-mail coincide pertanto con la Data di Consegna.

In esecuzione di ciascun contratto attuativo, il Fornitore effettuerà entro e non oltre il termine di 4 (quattro) giorni lavorativi, dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura, la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo medesimo presso la Red Hat. Il rispetto di tali termini potrà essere oggetto di verifica da parte di Consip in sede di verifiche ispettive.

Le verifiche di conformità si intendono positivamente superate solo se sia stata riscontrata positivamente la corrispondenza del software disponibile rispetto a quanto ordinato e scaricabile dal sito Red Hat e vi sia, quindi, una conformità dei beni rispetto alle prescrizioni del Capitolato Tecnico.

**La verifica di conformità deve essere effettuata entro 5 giorni solari dalla consegna dell'ordinativo**, inoltre, i corrispettivi saranno fatturati a decorrere dalla Data di Accettazione della fornitura.

Tutti gli oneri e le spese delle verifiche di conformità sono a carico del Fornitore.

## 4. Condizioni economiche

### 4.1. 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.

### 4.2. Procedura di applicazione delle penali

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

#### 4.2.1. 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, anche con l'ausilio dello **Schema Penali PP.AA.** riportato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico al paragrafo.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali overosia:

- 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;
- riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- 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:

Lettera	Ipotesi di inadempimento o 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)	A1 - Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura	Conferma d'ordine e dell'avvenuta attivazione della procedura: - entro 4 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra la data di conferma d'ordine (email), contenente comunicazione di avvenuta attivazione della procedura, e la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, Conferma d'ordine (e-mail) contenente comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura			Conformità: T ≤ 4 gg lavorativi Non Conformità Grave: T > 4 gg lavorativi
b)	A2 - Tempi di consegna	Consegna entro 15 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra la data di ricezione della e-mail di consegna fornitura con la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, data di ricezione dalla e-mail di consegna fornitura			<b>Conformità:</b> T < 15gg <b>Conformità con osservazioni:</b> T = 15gg <b>Non conformità lieve:</b> 15gg < T ≤ 20gg <b>Non conformità importante:</b> 20gg < T ≤ 25gg <b>Non conformità grave:</b> T > 25gg



#### 4.2.2. 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 1 - 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. 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

#### 4.2.3. 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.

#### 4.2.4. 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/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello **Schema Penali PP.AA.**, riportato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico al paragrafo.

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.

## 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 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.

Fornitore	Conto corrente	IBAN
Converge S.p.A.	000000016028	IT 65 F 05216 03229 000000016028
GWAY S.R.L	000005494X52	IT 46 Z 05696 03212 000005494X52

## 6. Come Ordinare

### 6.1. Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, 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 Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

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 della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, 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 (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

### 6.2. 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, l'utente:

- 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;

- E' necessario caricare la distinta in formato xls "FoglioDistintaannualetriennale.xlsx" altrimenti l'ordine non viene trasmesso
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.
- In caso di ordinativi di fornitura con clausole particolari ai fine dell'accettazione dell'ordinativo troveranno applicazioni le risposte ai chiarimenti.

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

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, 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.

### 6.3. 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).

## 7. Riferimenti del fornitore

### 7.1. Call Center della convenzione

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

## 7.2. Call Center del fornitore

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

Servizio Clienti: 800 876 846

## 7.3. Responsabile generale del servizio

Nominativo: Tosti Massimo

Telefono: 06-514271; fax: 06-51427610

E-mail: [m.tosti@converge.it](mailto:m.tosti@converge.it)

## 8. Allegati

### 8.1. 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

---



## 8.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

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

---