

Guida alla Convenzione

APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE 26 – NOLEGGIO

Lotto 4

INDICE

1. **Premessa**
2. **Oggetto della Convenzione**
 - 2.1 Durata della Convenzione e dei contratti
 - 2.2 Prodotti
 - 2.2.1 Lotto 4 - Multifunzione A3 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni con le caratteristiche minime
 - 2.3 Canoni di noleggio
 - 2.4 Descrizione dei servizi connessi
 - 2.4.1 Consegna e installazione
 - 2.4.2 Assistenza in remoto e in locale
 - 2.4.3 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza – L. 123/2007 e modifica dell'art. 3 D.Lgs. n. 163/2006
 - 2.4.4 Cessazione attività – attività di fine contratto
 - 2.5 Servizi e prodotti opzionali
 - 2.5.1 Opzioni – Lotto 4
3. **Modalità della fornitura**
 - 3.1 Gestione della fornitura
 - 3.1.1 Reportistica
 - 3.2 Monitoraggio della convenzione
 - 3.2.1 Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura
 - 3.2.2 Verifiche ispettive
 - 3.3 Fuori produzione ed evoluzione tecnologica
 - 3.3.1 "Fuori produzione" ed "Evoluzione tecnologica" delle apparecchiature offerte e verifica - accettazione di nuove apparecchiature
 - 3.4 Indicatori di qualità
 - 3.4.1 Indicatori di qualità della convenzione
 - 3.4.2 Indicatori di qualità del singolo contratto attuativo
4. **Condizioni economiche**
 - 4.1 Corrispettivi
 - 4.2 Procedura di applicazione delle penali
5. **Fatturazione e pagamenti**
6. **Come Ordinare**
 - 6.1 Registrazione
 - 6.2 Ordinativo di fornitura
7. **Riferimenti del Fornitore**
 - 7.1 Call Center
 - 7.2 Referenti del Fornitore
 - 7.3 Responsabile generale del servizio
8. **Allegati**
 - 8.1 Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali
 - 8.2 Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

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 Fornitura di Apparecchiature Multifunzione 26 - Noleggio - 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 suddetto lotto.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione Sei una Amministrazione? > Che strumento vuoi usare? > Apparecchiature multifunzione 26 - noleggio.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. n.207/2010, 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 <http://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

Nel corpo della presente Guida con il termine:

"Amministrazione/i" si intende ciascuna Amministrazione che, sulla base della normativa vigente, è legittimata ad utilizzare la Convenzione e che utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione degli Ordinativi di Fornitura;

"Data Ordine" si intende la data in cui l'ordinativo di fornitura è divenuto irrevocabile;

"Fornitore" si intende l'aggiudicatario di ciascun lotto di fornitura;

"Apparecchiatura Base" si intende la apparecchiatura, nella configurazione base (comprensiva dei servizi connessi);

"Configurazione Multifunzione Monocromatica" si intende l'Apparecchiatura nelle configurazioni descritte ai paragrafi 2.2.1 e 2.2.2;

"Materiali di consumo" si intende tutto il materiale necessario per il funzionamento e l'utilizzo delle Apparecchiature ad esclusione della carta; qualora nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore, nei Materiali di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici;

"Copia/e" si intende ogni fotocopia o stampa prodotta dall'Apparecchiatura, se l'apparecchiatura lo consente, le copie F/R e le copie A3 vengono contabilizzate come due copie;

"Data di accettazione" si intende la data di esito positivo della verifica e di conseguente accettazione della fornitura;

"Opzioni" si intendono i dispositivi e servizi opzionali aggiuntivi alla fornitura iniziale, a pagamento;

"Servizio/i connessi" si intende il servizio o l'insieme dei servizi connessi e accessori alla fornitura delle Apparecchiature in oggetto, compresi nel prezzo della fornitura;

"Giorni lavorativi" si intende tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

"Ore lavorative" si intende le ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i "Giorni lavorativi";

"Responsabili del Servizio" si intende il Responsabile Generale del Servizio e i Responsabili Provinciali del Servizio di cui al paragrafo Responsabili;

"SL - Service Level" si intende tutti i livelli di servizio previsti.

"Alimentatore automatico originali per fronte/retro" si intende il dispositivo integrato che consente all'utente di eseguire la lettura dei documenti in modalità fronte/retro senza l'intervento manuale;

"Carta Riciclata" si intende la carta prodotta attraverso l'impiego delle componenti fibrose derivate dal recupero di carta e cartone per una percentuale pari al 100%, tale carta deve essere conforme ai requisiti prestazionali indicati nel punto 3.4 dell'Allegato del D.M. 4 aprile 2013 e pubblicato in G.U. n.102 del 03/05/2014. La Carta Riciclata non è da confondersi con la carta già usata precedentemente per vari scopi a esempio stampata su un solo lato che altrimenti sarebbe destinata al macero;

"Comunicazione automatica di diagnostica" si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi di problemi di funzionamento delle apparecchiature. Tale servizio migliorativo, se offerto, dovrà essere attivato dall'amministrazione all'atto della compilazione dell'ordine;

"Dispositivo di finitura" si intende la funzione di pinzatura, comprensiva dei punti metallici compresi nel canone di noleggio;

"Emissioni di TVOC" - (TVOC - Total Volatile Organic Compounds): si intende la quantità di composti organici volatili emessa dall'Apparecchiatura;

"Emissioni di ozono" si intende la quantità di ozono emesso dall'Apparecchiatura;

"Emissioni di polveri" si intende la quantità di polveri emesse dall'Apparecchiatura;

"Emissioni di benzene" si intende la quantità di benzene emesse dall'Apparecchiatura;

"Emissioni di stirene" si intende la quantità di stirene emesse dall'Apparecchiatura;

"Emissioni di singole sostanze COV non identificate" si intende la quantità di singole sostanze COV non identificate dall'Apparecchiatura così come definito nella norma Blue Angel RAL UZ 171 of July 2012, Annex S-M Chapter 4.5;

“Rapporto di prova” si intende la relazione sulla prova ovvero il documento in forma cartacea o mediante supporto elettronico emesso da laboratorio accreditato ai sensi della norma EN ISO 17025 e conforme ai requisiti di cui al par. 5.10.2 , 5.10.3 e 5.10.4 (ove applicabile) della norma EN ISO 17025.

“Manuale di istruzioni”: si intende la documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, che informi sul corretto uso (anche con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature e che includa:

- le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro, per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.;
- la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner , ecc...);
- il corretto posizionamento dell'apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione alle emissioni nocive del personale;
- informazioni sulle opzioni attivabili per un ridotto consumo di energia e sul consumo energetico massimo associato alle diverse modalità operative;
- sul servizio di assistenza e manutenzione.

Il manuale di istruzioni deve essere fornito in formato elettronico e deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

- all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi a tali fasi;
- ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni.

“Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa” si intende il supporto di archiviazione di dati che deve trovarsi o all'interno dell'Apparecchiatura o comunque in configurazione tale da impedire una estrazione non autorizzata (volontaria o involontaria) dello stesso;

“internet fax” si intende la funzionalità che permette l'invio di un facsimile ad un indirizzo di posta elettronica;

“Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie” si intende il dispositivo integrato che consente all'utente di eseguire la stampa dei documenti in modalità fronte/retro senza l'intervento manuale.

“Riordino automatico materiali di consumo” si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi sulla necessità di riordinare i materiali di consumo. Tale servizio migliorativo, se offerto, potrà essere attivato all'atto della compilazione dell'ordine.

“Comunicazione automatica di diagnostica” si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi di problemi di funzionamento delle apparecchiature. Tale servizio migliorativo, se offerto, dovrà essere attivato dall'amministrazione all'atto della compilazione dell'ordine.

2. Oggetto della Convenzione

2.1 Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di 12 (dodici) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 6 (sei) mesi.

I singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno una durata pari a 36 (trentasei), 48 (quarantotto), 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla data di Accettazione.

2.2 Prodotti

Nel presente paragrafo vengono descritte le caratteristiche tecniche cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature.

Al fine di consentire la flessibilità nella configurazione delle apparecchiature secondo le esigenze delle Amministrazioni, si richiede al Fornitore di configurare le Apparecchiature Base con i Dispositivi Opzionali eventualmente richiesti dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

La fornitura di ciascun Dispositivo opzionale deve includere tutti i prerequisiti (hardware e software) previsti per il corretto funzionamento del Dispositivo stesso.

Le Apparecchiature ed i Dispositivi opzionali, in ogni caso devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte. I dispositivi opzionali devono essere integrati nell'apparecchiatura base.

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

- a) il cavo di alimentazione elettrica (IEC 320) e il cavo di collegamento alla rete locale, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- b) il software di configurazione (drivers) anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- c) la documentazione tecnica ed il manuale d'istruzioni in lingua italiana anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) i dispositivi opzionali eventualmente richiesti dall'Amministrazione;
- e) la dotazione del materiale di consumo, (quali toner, tamburo e punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore ecc., con la sola esclusione della carta) necessario a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

Tabella 1

Lotto	Produttività	Monocromatica	Colore
4	A	2.400 B/N	600 Colore
	B	600 B/N	2.400 Colore
	C	9.600 B/N	2.400 Colore
	D	2.400 B/N	9.600 Colore

- f) una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle

- descritte nell'Offerta Tecnica, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- g) le schede di sicurezza dei toner, anche su supporto informatico o scaricabile dal sito.

2.2.1 Lotto 4 - Multifunzione A3 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni con le caratteristiche minime

Caratteristiche tecniche Multifunzione Base

Caratteristica tecnica	
Marca	SAMSUNG
Modello	SL-X3280NR
Anno di introduzione in Italia	2016
Tipologia supporto	Con supporto da terra (carrello)
Velocità di scansione, copiatura e stampa [A4 - 600x600 - solo fronte]	28
Memoria RAM complessiva [MB]	2000
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa [GB]	320
Volumi trimestrali massimi [pagine]	30000
Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie	SI
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [fogli - 75 g/mq]	100
Bypass [fogli - 75 g/mq]	100
Numero cassette fornite (in linea)	4
Totale carta alimentata da cassette [fogli - 75 g/mq]	2080
Formati carta originali, copie e stampe	da A5 a A3
Possibilità di stampa su Lucidi	SI
Possibilità di stampa su Carta riciclata	SI
Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature	SI
Sistema operativo supportato	Windows VISTA, Windows 7, Windows 8, LINUX
Interfacce	Ethernet 10 base-T 100base-TX
Funzione stampante	SI
Funzione stampante - Emulazione	PCL5C e PCL6
Funzione scanner	SI
Funzione scanner - tipo scansione	a colori
Funzione Scanner - Scanner di rete	SI
Funzione Scanner - Formato file prodotto	TIFF, PDF, JPEG
Energy Star for imaging equipment version 2.0	SI
Consumo energetico TEC (kWh/settimana)	1,75
Der Blaue Engel	SI
Riordino automatico materiali di consumo	SI
Comunicazione automatica di diagnostica	SI

2.3 Canoni di noleggio

Nel canone trimestrale di noleggio di ciascuna Apparecchiatura si intendono compresi:

- i servizi connessi di cui al capitolo 5 del Capitolato Tecnico;
- i materiali di consumo necessari a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come descritto nella *Tabella 1*.

Il corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti tale quantitativo, sarà fatturato dal Fornitore all'Amministrazione secondo le modalità indicate al paragrafo 2.4.4.2.

2.4 Descrizione dei servizi connessi

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore contestualmente al servizio di noleggio delle Apparecchiature e si intendono compresi nel canone di noleggio.

2.4.1 Consegna e installazione

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa e qualsiasi altra attività ad essa strumentale, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- posa in opera;
- installazione;
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

La consegna e l'installazione delle Apparecchiature saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nel relativo ordinativo di fornitura.

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura per il noleggio potrà avvenire anche mediante consegne ed installazioni ripartite.

Tale attività è da intendersi estesa anche alle Opzioni richieste dalle Amministrazioni.

Le apparecchiature, con il relativo software per la configurazione e l'utilizzo (driver), dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'ordine di fornitura e, quindi, installate.

2.4.1.1 Tempi di installazione standard

Le installazioni (anche ripartite) delle Apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini essenziali:

- per singoli ordinativi di fornitura:
 - fino a 250
entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- per singoli ordinativi di fornitura:
 - da 251 fino a 500
entro e non oltre 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- per singoli ordinativi di fornitura:

- o superiori a 500

entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine".

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'ordinativo di fornitura entro il giorno lavorativo successivo all'invio del medesimo; scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi esecuzione, nei termini e modi previsti dal Capitolato Tecnico.

Scaduto il predetto termine, il Fornitore dovrà assegnare all'Ordinativo di fornitura un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione ordinante tramite comunicazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo per la consegna delle apparecchiature secondo i termini di cui sopra.

2.4.1.2 Tempi di installazione – casi particolari

Fermo restando quanto definito al paragrafo precedente in merito ai tempi di installazione, si applicheranno i due seguenti casi particolari:

a) per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal Fornitore, subendo una proroga non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi;

b) il Fornitore dovrà rispettare i termini indicati al paragrafo precedente fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese e precisamente:

- 250 Apparecchiature .

Il Fornitore potrà, ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, pianificare le installazioni eccedenti tali valori massimi posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nei predetti limiti di installazioni mese; tali limiti verranno calcolati mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell'ordine all'interno dei termini di consegna di cui sopra.

2.4.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura

Il Fornitore dovrà assegnare all'ordinativo di fornitura divenuto irrevocabile un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione tramite comunicazione via fax, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura, la data di registrazione ed esplicitando i termini di consegna e, se del caso, la motivazione della variazione rispetto ai tempi standard.

L'Amministrazione Contraente, entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla predetta comunicazione di conferma, ha la facoltà di recedere dal contratto di fornitura qualora, per giustificati motivi di urgenza da comunicare al Fornitore, il termine massimo della consegna previsto non sia rispondente alle proprie esigenze.

Consip S.p.A. ha facoltà di verificare la correttezza della pianificazione mensile e della schedulazione comunicata alla singola Amministrazione.

2.4.1.4 Procedura di installazione

Per l'installazione in rete delle Apparecchiature la procedura è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione dell'Apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati (indirizzo fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di copia da originale, se del caso a colori;
- effettuazione di una prova di scansione (se del caso a colori) di documento e Scan to Mail/Scan to Folder;
- effettuazione di una prova di stampa (se del caso a colori) da personal computer collegato in rete.

L'Amministrazione ordinante, al fine di permettere l'installazione delle Apparecchiature, dovrà fornire le informazioni sotto elencate e dare la disponibilità dell'amministratore di rete:

- Tipo di rete;
- Sistema operativo del server o del client;
- IP Address;
- Subnet Mask;
- Gateway;
- Dominio.

2.4.1.5 Verbale di installazione

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al paragrafo 2.4.1.4, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di accettazione". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, e nello stesso dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di collocazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- il numero progressivo di installazione;
- il numero delle Apparecchiature oggetto del verbale;
- il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al paragrafo 2.4.2.1 o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.

2.4.2 Assistenza in remoto e in locale

2.4.2.1 Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione)

Al fine di semplificare l'uso delle Apparecchiature, il Fornitore deve organizzare al momento dell'installazione un'attività di "affiancamento agli utenti" volta a chiarire i seguenti punti:

- uso dell'Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc.);
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel canone di noleggio;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle Apparecchiature ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, ecc.).

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'Amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

Ogni Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell'installazione, partecipino alla suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di cui al paragrafo 2.4.1.5.

2.4.2.2 Call Center

Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio di noleggio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione degli ordinativi di fornitura oltre che di gestione delle richieste di intervento.

Il Call Center avrà un numero telefonico ed uno di fax dedicati alla gestione di tutti i servizi oggetto della Convenzione.

I numeri di telefono e di fax dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

Gli orari del Call Center per la ricezione delle richieste di assistenza e manutenzione mediante operatore sono le "Ore Lavorative".

Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 8,30 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Il numero telefonico ed il numero di fax del Call Center saranno dedicati alla gestione dei seguenti servizi:

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordinativi di fornitura in corso e delle consegne;
- richieste di consulenza sui servizi in Convenzione;
- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- ricezione e smistamento degli ordinativi di fornitura e delle altre richieste.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- Percentuale di chiamate perse nel mese non superiore al 4%.
Si definisce chiamata perduta quella telefonata:
 1. che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
 2. a cui segue il segnale di occupato;
 3. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
 4. viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Consip S.p.A. si riserva di controllare i livelli di servizio utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa di Consip S.p.A. durante tutto il periodo di validità della Convenzione.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip S.p.A., mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.

2.4.2.3 Assistenza tecnica e manutenzione

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio a decorrere dalla "Data di accettazione" di cui al precedente paragrafo 2.4.1.5.

Ad ogni richiesta ricevuta, relativa ad un malfunzionamento dell'Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di richiesta di intervento, che sarà quindi considerata quale data di apertura e segnalazione del guasto, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità, decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata o del fax, avanzate attraverso il Call Center.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito degli orari stabiliti al paragrafo 2.4.2.2.

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle 16 (sedici) ore lavorative successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le Apparecchiature installate nei capoluoghi di Provincia. Per tutte le Apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale, il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle 20 (venti) ore lavorative successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura, entro 32 (trentadue) ore lavorative successive alla richiesta, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione dell'Apparecchiatura con una avente caratteristiche identiche o non inferiori (e in ogni caso conforme a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di questa ultima.

Per ogni intervento dovrà essere redatta una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

2.4.2.4 Manutenzione Straordinaria

La manutenzione straordinaria (extra Convenzione, a pagamento) comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

- Uso improprio dell'apparecchiatura da parte degli utenti;
- Sbalzi di tensione accertati e comprovati da idonee dichiarazioni della PA o dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- Cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc..

Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che debba essere eseguito un intervento "straordinario" ed, eventualmente, un preventivo di spesa. L'intervento "straordinario" potrà essere eseguito solo previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Analogamente agli interventi di manutenzione ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura tramite un intervento di manutenzione straordinaria, dovrà avvenire entro i termini di cui al paragrafo 2.4.2.3, a decorrere dal momento (data e ora) di rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Amministrazione. Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini suindicati, saranno calcolate e applicate le relative penali definite nella Convenzione.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).
- il tipo di attività effettuata;
- la causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- l'elenco degli elementi sostituiti;
- la firma del responsabile della PA.

La documentazione idonea a comprovare la corretta ed effettiva esecuzione di un intervento di manutenzione straordinaria, debitamente segnalato e autorizzato, dovrà essere allegata alle eventuali fatture afferenti i suddetti interventi.

2.4.2.5 Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Per ordinativi di fornitura pari o superiori a 100 apparecchiature, l'Amministrazione può richiedere, in fase di ordinativo di fornitura, che il Fornitore effettui un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione. In sede di Convenzione il Fornitore valuterà quale tra le seguenti integrazioni intende attivare:

- integrazione SW dei sistemi Trouble Ticketing dell'Amministrazione: integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing ad esempio attraverso l'utilizzo di web-services, tabelle di frontiera, procedure Extract-Transform-Load (ETL);
- accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione: attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;
- invio di email "strutturata": l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

2.4.2.6 Fornitura dei Materiali di consumo

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), ivi incluso il toner, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore.

Tali materiali dovranno essere consegnati in quantità tali da consentire la produzione di tutte le copie necessarie all'Amministrazione.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla richiesta; qualora nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore, nel Materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto). Il materiale di consumo, ed in particolare il toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna.

2.4.2.7 Ritiro per il trattamento dei materiali di consumo

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo usati, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle Apparecchiature oggetto del contratto di noleggio.

Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta.

Alla richiesta, da parte dell'Amministrazione, per il ritiro dei materiali di consumo usati, dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore al momento del ritiro di suddetto materiale.

2.4.2.8 Gestione da remoto

Il Fornitore, per le Apparecchiature configurate in rete ed a richiesta dell'Amministrazione, dovrà organizzare una Gestione da remoto. Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete. Il sistema dovrà altresì garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password.

A richiesta dell'Amministrazione i dati raccolti sulle Apparecchiature dovranno essere classificati in un DataBase che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole Apparecchiature.

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono indicati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

- dati anagrafici dell'Apparecchiatura: il tipo di macchina, Convenzione di riferimento, l'Amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP ecc.;
- data d'installazione e data prevista di fine locazione;
- importo dei canoni trimestrali dovuti per l'Apparecchiatura;
- contatore di copie alla data per tipo d'utilizzo;
- messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata a call center.

Dovrà essere possibile organizzare le Apparecchiature per gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano alcuni possibili Report:

- Censimento delle Apparecchiature in rete;
- Report sullo Status delle Apparecchiature;

- Report con la rilevazione cronologica dei Contatori Totalizzatori per ciascun Servizio offerto dall'Apparecchiatura.

Dovrà essere possibile schedare la raccolta dei dati cronologici per la successiva generazione di Report.

2.4.2.9 Riordino automatico materiali di consumo

Per "Riordino automatico materiali di consumo" si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione, tramite email, che informa sulla necessità di riordinare i materiali di consumo. Indicazioni per l'attivazione delle funzionalità saranno disponibili come nota tecnica esplicativa fornita con la documentazione a corredo della macchina e comunque la stessa potrà essere richiesta in qualsiasi momento al Call Center.

2.4.2.10 Comunicazione automatica di diagnostica

Per "Comunicazione automatica di diagnostica", si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione, tramite email, che informa di problemi di funzionamento della apparecchiatura. Indicazioni per l'attivazione delle funzionalità saranno disponibili come nota tecnica esplicativa fornita con la documentazione a corredo della macchina e comunque la stessa potrà essere richiesta in qualsiasi momento al Call Center.

2.4.3 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza – L. 123/2007 e modifica dell'art. 3 D.Lgs. n. 163/2006

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza, come di recente modificato dalla legge n. 123/2007, prevede l'obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente e Fornitore e/o Appaltatore attraverso l'elaborazione di un "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DVRI), che indichi le misure adottate per l'eliminazione delle c.d. "interferenze".

Si parla di "interferenza" nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello del Fornitore e/o Appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. In linea di principio, occorre mettere in relazione i rischi presenti nei luoghi in cui verrà espletato il servizio o la fornitura con i rischi derivanti dall'esecuzione del contratto.

Oltre ai rischi immessi dalle lavorazioni stesse del Fornitore, potrebbero verificarsi rischi derivanti da:

- esecuzione del servizio oggetto di appalto;
- compresenza di lavoratori di altre ditte che eseguono lavorazioni per conto della stessa Amministrazione contraente o per altri committenti;
- movimento/transito di mezzi;
- probabili interruzioni di fornitura di energia elettrica;
- probabili interventi su impianti elettrici, reti telefoniche e dati;
- utilizzo di attrezzature/macchinari di proprietà dell'Amministrazione;
- rischio di scivolamenti (pavimenti, scale, piani inclinati, rampe, ecc.);
- possibile utilizzo dei servizi igienici dell'Amministrazione contraente;
- movimentazione di materiali in zone anguste.

Premesso che la presente procedura prevede la conclusione, per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze e delle altre Pubbliche Amministrazioni, delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, si ritiene che possono essere identificate, in via preliminare, come potenziali "interferenze" le attività di seguito elencate:

- Servizio di trasporto e consegna:
 - trasporto e consegna al piano delle Apparecchiature presso la sede dell'Amministrazione;
 - consegna dei materiali di consumo;
- Servizio di ritiro:
 - ritiro materiale di consumo esausto;
 - ritiro delle Apparecchiature al termine del contratto presso la sede dell'Amministrazione;
- Servizio di manutenzione:
 - esecuzione del servizio di assistenza on-site e di manutenzione delle Apparecchiature ovvero, se necessario, di sostituzione delle Apparecchiature presso l'Amministrazione
- Installazione :
 - installazione e affiancamento agli utenti presso la sede dell'Amministrazione.

Nella valutazione dei costi aggiuntivi per la sicurezza derivanti da interferenza sono state considerate, per quanto applicabili, le voci di cui all'art. 7, comma 1 del DPR n. 222/2003 e, nello specifico:

- a) gli apprestamenti (come ponteggi, trabattelli, etc.);
- b) le misure preventive e protettive e dei dispositivi di protezione individuale eventualmente necessari per eliminare o ridurre al minimo i rischi da lavorazioni interferenti;
- c) gli eventuali impianti di terra e di protezione contro le scariche atmosferiche, degli impianti antincendio, degli impianti di evacuazione fumi (se non presenti o inadeguati all'esecuzione del contratto presso i locali/luoghi del datore di lavoro committente);
- d) i mezzi e servizi di protezione collettiva (come segnaletica di sicurezza, avvisatori acustici, etc.);
- e) le procedure previste per specifici motivi di sicurezza;
- f) gli eventuali interventi finalizzati alla sicurezza e richiesti per lo sfasamento spaziale o temporale delle lavorazioni interferenti;
- g) le misure di coordinamento relative all'uso comune di apprestamenti, attrezzature, infrastrutture, mezzi e servizi di protezione collettiva.

Considerando che dalla Convenzione vengono generati contratti di fornitura direttamente tra il fornitore e le singole Amministrazioni, non essendo noti a priori l'esatta destinazione delle apparecchiature ordinate e lo stato dei locali deputati a ricevere le stesse, si rinvia all'Amministrazione contraente, il compito di valutare al momento dell'emissione di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, l'esistenza o meno di "interferenze" valutandone, se del caso, i costi a proprio carico e dandone contestuale evidenza all'interno di un "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DUVRI).

Resta invece onere di ciascun fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all'attività svolta dalla stessa.

2.4.4 Cessazione attività – attività di fine contratto

Al termine del contratto di noleggio il Fornitore provvederà all'attività di disinstallazione delle Apparecchiature e contestualmente di contabilizzazione delle copie totali effettuate.

2.4.4.1 Servizio di disinstallazione

Il Fornitore provvederà a ritirare le Apparecchiature, a sue spese, nei termini di seguito descritti:

- per ordinativi di fornitura
 - fino a 100 Apparecchiature
il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 20 (venti) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
- per ordinativi di fornitura
 - da 101 fino a 200 Apparecchiature
il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
- per ordinativi di fornitura
 - superiori a 201 Apparecchiature
il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto.

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro "al piano", imballaggio, asporto, trasporto, facchinaggio, ecc..

2.4.4.2 Conguaglio delle copie eccedenti

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato nella *Tabella 1*.

Previo accordo tra l'Amministrazione e il Fornitore potrà essere eseguito il conguaglio delle copie eccedenti effettuate da Apparecchiature appartenenti ad uno stesso ordine e con lo stesso livello di produttività. In caso di ordini centralizzati con fatturazioni differenziate il conguaglio sarà eseguito tra le macchine appartenenti alla stessa fattura. Pertanto, il calcolo delle copie eccedenti sarà svolto sull'ammontare totale delle copie effettuate da tutte le macchine appartenenti allo stesso ordine/fattura.

Nel caso in cui il numero delle Copie ecceda del 100% i quantitativi indicati in fase di ordine, su proposta del Fornitore e previo consenso dell'Amministrazione, potranno essere concordate modalità di fatturazione del corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti con cadenza minimo annuale dalla data d'installazione dell'Apparecchiatura.

2.5 Servizi e prodotti opzionali

2.5.1 Opzioni – Lotto 4

Con riferimento alle Apparecchiature del Lotto 4, le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere la fornitura delle seguenti opzioni:

- Finitore, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- Sicurezza, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base.

2.5.1.1 Lotto 4 – Finitore

Caratteristica tecnica	Offerta Tecnica
Dispositivo Opzionale Finitore con pinzatore	In linea
Dispositivo Opzionale Finitore - Capacità totale di pinzatura [fogli - A4 - 75 g/mq]	50

2.5.1.2 Lotto 4 – Sicurezza

Il servizio opzionale di sicurezza dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

Il servizio inoltre deve:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.

3. Modalità della fornitura

3.1 Gestione della fornitura

3.1.1 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. dei dati a fini di rendicontazione e monitoraggio dell'andamento della Convenzione.

I dati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, come indicato nell'Allegato al Capitolato Tecnico "Flussi Datamart".

L'invio dovrà essere effettuato tramite l'apposita procedura di acquisizione sul Portale degli acquisti della Pubblica Amministrazione. I dati necessari all'utilizzo di tale procedura (indirizzo, utenza, ecc.) verranno resi noti all'atto della stipula della Convenzione. Qualora tale modalità non fosse possibile, potrà essere concordata una modalità alternativa (invio tramite mail, supporto magnetico o ottico).

I Tempi dell'invio dei dati richiesti sono indicati nell'allegato al Capitolato Tecnico "Flussi Datamart".

3.1.2 Responsabili

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di stipula della Convenzione, dovrà comunicare a Consip S.p.A. le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) del "Responsabile Generale del Servizio", nonché dei "Responsabile

Provinciale del Servizio”, indicando i rispettivi recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e l’indirizzo di posta elettronica.

I predetti soggetti saranno responsabili, rispettivamente a livello nazionale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della singola Convenzione, a decorrere dalla data di attivazione.

Fermo restando che il Fornitore dovrà nominare un Responsabile Provinciale del Servizio per ciascuna Provincia, si precisa che il Fornitore potrà nominare la medesima persona per una o più Province.

I Responsabili del Servizio dovranno avere almeno 3 (tre) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovranno svolgere le seguenti attività:

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

Qualora uno o più curricula presentati non siano rispondenti alle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere all’impresa offerente l’individuazione di un diverso Responsabile del Servizio Generale e/o Responsabile del Servizio Provinciale e la presentazione del relativo curriculum.

3.2 Monitoraggio della convenzione

Nei seguenti paragrafi sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d’opera del corretto andamento delle attività di erogazione dei servizi, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

3.2.1 Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura

Il Fornitore si obbliga a consentire alla Consip S.p.A., l’esecuzione, anche senza preavviso e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, di verifiche delle Apparecchiature offerte e consegnate alle Amministrazioni Contraenti, fino ad un massimo di n. 10 (dieci) verifiche a campione (di seguito, anche “Prime Verifiche”), effettuate dal Laboratorio di prova accreditato, scelto dal Fornitore, sulla base di una lista proposta da Consip S.p.A., su un campione di Apparecchiature consegnato alle Amministrazioni Contraenti. A tal fine, il Fornitore si obbliga a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche ed ad accettare incondizionatamente ed insindacabilmente, ora per allora, i relativi risultati.

Consip S.p.A. ha facoltà di scegliere il campione da sottoporre a verifica tra le Apparecchiature relative a forniture per le quali non sia stato effettuato il collaudo da parte dell’Amministrazione Contraente, ciò comportando, peraltro, la sospensione dei tempi di verifica.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese ed oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente anche prelevandolo presso l’Amministrazione Contraente se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l’Amministrazione Contraente entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima, risultante dal relativo verbale.

Qualora una Prima Verifica abbia esito negativo (ove per negativo si intende anche il riscontro di parziali differenze nei requisiti di prodotto fornito rispetto a quelli offerti):

- Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

Inoltre, e salvo in ogni caso quanto sopra stabilito, qualora abbiano esito negativo almeno 3 (tre) verifiche (sia Prime Verifiche che Ulteriori Verifiche), Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere di diritto la Convenzione, in conformità a quanto stabilito nella medesima.

Resta inteso che tutti gli oneri e le spese per le Prime ed Ulteriori Verifiche, ivi incluse quelle relative alle analisi effettuate dal laboratorio, nonché quelle di imballaggio, trasporto e consegna dei campioni, saranno ad esclusivo carico del Fornitore.

3.2.2 Verifiche ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinatori di Fornitura emessi al momento della verifica e, comunque, fino ad un importo massimo, come indicato nel paragrafo 7.2 del Disciplinare di Gara.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel Capitolato Tecnico e nei suoi allegati (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel Capitolato Tecnico.

Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà sui due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

3.3 Fuori produzione ed evoluzione tecnologica

3.3.1 "Fuori produzione" ed "Evoluzione tecnologica" delle apparecchiature offerte e verifica - accettazione di nuove apparecchiature

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza della Convenzione, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna delle Apparecchiature offerte a causa della messa "fuori produzione" o della "evoluzione Tecnologica" delle stesse da parte della casa produttrice, lo stesso dovrà comunicare tale circostanza per iscritto, con un preavviso di almeno 40 (quaranta) giorni lavorativi, a Consip S.p.A., allegando contestualmente idonea dichiarazione contenente precisa indicazione delle Apparecchiature offerte in sostituzione, nonché l'attestazione che queste ultime abbiano caratteristiche identiche o migliorative rispetto a quelle originariamente offerte e oggetto della stipulata Convenzione.

Nel termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dall'invio della predetta comunicazione il Fornitore dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. le Apparecchiature per l'effettuazione della verifica tecnica. Qualora la verifica non abbia esito positivo, il Fornitore, nei 10 (dieci) giorni lavorativi successivi al ricevimento della comunicazione dell'esito negativo della verifica, dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. le nuove Apparecchiature per l'effettuazione della seconda verifica tecnica. In caso di mancata messa a disposizione dell'Apparecchiatura sostitutiva, e, comunque, in caso di esito negativo della seconda verifica tecnica, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione.

In seguito alla sostituzione delle Apparecchiature offerte, il Fornitore dovrà inviare la documentazione al fine di consentire l'aggiornamento del Sito Internet delle Convenzioni.

3.4 Indicatori di qualità

In coerenza con il documento "Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione", è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura delle Apparecchiature e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati in appendice. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

3.4.1 Indicatori di qualità della convenzione

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
<i>Gestione operativa</i>	/	<i>Efficienza</i>	<i>Efficienza temporale</i>	<i>RTCCR</i>	<i>Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica</i>	6.2.1
<i>Installazione e Test</i>	<i>Prodotto hardware</i>	<i>Efficienza</i>	<i>Efficienza temporale</i>	<i>RQIPM</i>	<i>Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese</i>	5.1.2
<i>Gestione operativa</i>	/	<i>Efficienza</i>	<i>Efficienza temporale</i>	<i>TRCT</i>	<i>Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche</i>	5.2.2
<i>Gestione operativa</i>	/	<i>Efficienza</i>	<i>Efficienza temporale</i>	<i>CTP</i>	<i>Chiamate telefoniche perdute</i>	5.2.2
<i>Gestione operativa</i>	/	<i>Efficienza</i>	<i>Conformità</i>	<i>COV</i>	<i>Conformità degli ordinativi verificati</i>	7.2

3.4.2 Indicatori di qualità del singolo contratto attuativo

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCMC	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.6
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza nei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza al di fuori dei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione	Prodotto hardware	Affidabilità	Ripristinabilità	TRA3	Tempo di ripristino delle Apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)	5.2.3
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTPMI	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature pianificate nel mese	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSMC	Rispetto dei tempi contrattuali di ritiro del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.7

4. Condizioni economiche

4.1 Corrispettivi

I corrispettivi sono visualizzabili e consultabili accedendo al catalogo con molteplici possibilità di visualizzazione.

Il catalogo complessivo, in formato Excel, è disponibile tramite "scarica dati" posizionato in basso a destra del Catalogo.

4.2 Procedura di applicazione delle penali

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

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.

Lo schema riporta tutti 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 t.	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini	Rif.	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (Lotto 4: per ordinativi di fornitura fino a 100 Apparecchiature)	20 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorati vi a decorrere e dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione

Let t.	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini	Rif.	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazioni e della penale
b)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (Lotto 4: per ordinativi di fornitura da 101 fino a 200 Apparecchiature)	40 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorati vi a decorrere e dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
c)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (Lotto 4: per ordinativi di fornitura superiori a 201 Apparecchiature)	60 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorati vi a decorrere e dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
d)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (Lotto 4: per ordinativi di fornitura fino a 100 Apparecchiature)	20gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorati vi a decorrere e dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazione	ogni ritiro	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
e)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (Lotto 4: per ordinativi di fornitura da 101 fino a 200 Apparecchiature)	40 gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorati vi a decorrere e dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazione	ogni ritiro	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
f)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (Lotto 4: per ordinativi di fornitura superiori a 201 Apparecchiature)	60 gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorati vi a decorrere e dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazione	ogni ritiro	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
g)	Ritardo per il ripristino della funzionalità dell'Apparecchiatura (installate nei capoluoghi di Provincia)	16 ore lav.	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorate dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	0,1% (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione

Let t.	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini	Rif.	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazioni e della penale
h)	Ritardo per il ripristino della funzionalità dell'Apparecchiatura (installate nel resto del territorio nazionale)	20 ore lav.	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	0,1% (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
i)	Ritardo per la sostituzione dell'Apparecchiatura a seguito di un mancato ripristino	32 ore lav.	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	0,1% (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
j)	Ritardo per la fornitura dei materiali di consumo	24 ore lav.	par 5.2.6 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	modulo di consegna	ogni richiesta	0,1% (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
k)	Ritardo per il trattamento dei materiali di consumo	20 gg lav.	par 5.2.7 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi dalla richiesta	modulo di ritiro	ogni ritiro	1% (uno per cento) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature e oggetto dell'inadempimento	Amministrazione

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).

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. 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.

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 gravi

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

I corrispettivi dovuti al Fornitore dalle singole Amministrazioni Contraenti per la prestazione delle forniture oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura sono indicati nell'allegato "Corrispettivi e Tariffe".

In particolare per ogni apparecchiatura, durata contrattuale e livello di produttività sono indicati:

- il corrispettivo del canone trimestrale posticipato di noleggio di ciascuna apparecchiatura;
- eventuale corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti il quantitativo minimo stabilito;
- il corrispettivo del canone trimestrale posticipato di noleggio di ciascuna eventuale opzione.

Tali corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione".

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale e saranno corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento della prestazione effettuate.

I corrispettivi saranno accreditati, a spese dell'Amministrazione Contraente o del Fornitore ove sia previsto da norme di legge o regolamentari, sul conto corrente intestato al Fornitore per il lotto 4 presso BNL Gruppo BNP Parisbas, Codice IBAN IT72E0100503289000000000382. Il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

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 ordinanti all'atto dell'accettazione dell'Ordinativo di fornitura.

6. Come Ordinare

6.1 Registrazione

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

1. registrazione Base (chi sei)
2. 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 www.acquistinretepa.it.

Una volta effettuato il login sul portale 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;
- 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 nella sezione Area 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.

7. Riferimenti del Fornitore

Tutta la corrispondenza cartacea che viene inviata tramite posta al Fornitore deve essere indirizzata a:

Converge SpA
Via Mentore Maggini, 1
00143 Roma

PEC : convergespa@legalmail.it

7.1 Call Center

Struttura	Tel	Fax	e-mail
CALL CENTER ORDINI: Fornisce informazioni commerciali sulla convenzione, quali prodotti, listini, procedure e modalità di compilazione/accettazione ordinativi di fornitura apparecchiature in convenzione	800- 893 402	800-893 404	ordini-mfp26-lotto4@converge.it
Call Center Assistenza Tecnica: Richieste di intervento tecnico; Richieste informazioni su tempistiche di installazioni, problematiche relative all'utilizzo dei prodotti, Richieste di ordini consumabili; Richieste ritiro toner esausti	800-098 521	800-896 951	assistenza-mfp26-lotto4@converge.it

7.2 Referenti del Fornitore

Struttura	Responsabile	Tel	Cellulare	e-mail
Responsabile Generale del Servizio	Tosti Massimo	06-514271	348-2607190	m.tosti@converge.it

7.3 Responsabile generale del servizio

Il "Responsabile Generale del Servizio" ed il "Responsabile Provinciale del Servizio" sono responsabili, rispettivamente a livello nazionale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

I Responsabili del Servizio dovranno svolgere le seguenti attività:

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

Si rimanda alla tabella di cui al par. 7.2 per i contatti di ciascun referente preposto.

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. 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]* - **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
