

# Tecnologie Server 3

## Lotto 2



# GUIDA ALLA CONVENZIONE

**SOMMARIO**

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

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

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

2.2. APPARECCHIATURE BASE ..... 6

2.2.1. SERVER “TOWER, BI-PROCESSORE” – DELL EMC POWEREDGE T640 ..... 7

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA SOLUZIONE OGGETTO DI FORNITURA ..... 7

2.3. COMPONENTI OPZIONALI..... 8

2.4. ULTERIORI COMPONENTI OPZIONALI..... 13

**3. MODALITÀ DI FORNITURA ..... 14**

3.1. CONSEGNA ED INSTALLAZIONE ..... 14

3.2. CONFIGURAZIONE, AVVIO OPERATIVO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ ..... 15

3.2.1. CONSEGNE RIPARTITE..... 17

3.3. CALL CENTER DEL FORNITORE ..... 18

RISPOSTA DELL’OPERATORE ADDETTO ENTRO 20”, PER IL 90% DELLE CHIAMATE RICEVUTE ..... 19

PERCENTUALE DI CHIAMATE PERDUTE NON SUPERIORE AL 4% ..... 19

3.4. MANUTENZIONE IN GARANZIA ..... 19

TEMPESTIVITÀ DELL’INTERVENTO ..... 20

TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI/MALFUNZIONAMENTI HARDWARE E SOFTWARE ..... 21

3.5. SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.) .....	22
3.6. SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI TROUBLE TICKETING DELL'AMMINISTRAZIONE .....	23
<b>4. CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>24</b>
4.1. CORRISPETTIVI.....	24
4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	24
4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE .....	25
4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE.....	25
4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE.....	25
4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE .....	26
ULTERIORI TUTELE .....	27
<b>5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....</b>	<b>27</b>
<b>6. COME ORDINARE .....</b>	<b>28</b>
6.1. REGISTRAZIONE .....	28
6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA .....	28
6.3. CONFIGURATORE ELETTRONICO.....	29
<b>7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE .....</b>	<b>30</b>
7.1. CALL CENTER .....	30
7.2. RESPONSABILE GENERALE DELLA FORNITURA .....	30

<b>8. ALLEGATI.....</b>	<b>31</b>
8.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI.....	31
8.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI.....	33

## 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 Tecnologie Server 3 – Lotto 2 (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 i suddetti lotti.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Iniziative > Convenzioni > Tecnologie Server 3**.

Le Amministrazioni Contraenti dovranno utilizzare la presente Convenzione nel rispetto del **Piano Triennale per l'Informatica nella PA**, ivi compresa la disciplina relativa alla costituzione e all'adeguamento dei Data Center, secondo le prescrizioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

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

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

## 2. Oggetto della Convenzione

### 2.1. Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di 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) mesi o 60 (sessanta) mesi, nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda il servizio opzionale di estensione della garanzia di ulteriori 24 mesi, a decorrere dalla **Data di accettazione delle apparecchiature**.

### 2.2. Apparecchiature base

Le apparecchiature oggetto della presente convenzione sono server in formato tower con 2 socket di alloggiamento CPU.

Le apparecchiature sono:

- A.** realizzate su una architettura di sistema a 64 bit, con CPU in tecnologia x86;
- B.** dotate di stadio di alimentazione ridondato, di tipo hot-swap e dimensionato al fine di garantire i fabbisogni di potenza del server in condizioni di massima espansione (massima quantità di memoria, massima quantità di dischi, massima quantità di schede di espansione);
- C.** dotate di ventole ridondate, di tipo hot-swap e capaci di garantire i fabbisogni di dissipazione del calore del server in condizioni di massima espansione;
- D.** equipaggiate di controller di dischi interni SAS, con funzionalità hardware RAID 0, 1, 5 e qualsiasi combinazione valida di RAID 0 e RAID 1 che permettano la contemporanea disponibilità di striping e mirroring su dischi e insiemi di dischi;
- E.** equipaggiate con una unità DVD ROM, interna o esterna, e compatibile in lettura con i supporti CD-ROM, CD-R e CD-RW. Qualora venga utilizzata una soluzione di virtual CD/DVD reader, tutto il materiale necessario (hardware, software, lettore) sarà parte integrante della fornitura di ogni singolo server;
- F.** fornite di n.1 cavo di interconnessione "patch" di almeno 3 mt RJ45 certificato per gigabit ethernet;
- G.** fornite e comprensivi di alimentatori la cui efficienza sarà come di seguito indicata:
  - Se al 20% del carico almeno 90%;
  - Se al 50% del carico almeno 94%;

- Se al 100% del carico almeno 91%.

Tali valori sono corrispondenti al livello 80 PLUS Platinum, così come definita al par. 3.6 delle procedure di test previste nell'EPRI Generalized Internal Power Supply Efficiency Test Protocol.

### 2.2.1. Server "tower, bi-processore" – Dell EMC PowerEdge T640

#### Caratteristiche Tecniche della soluzione oggetto di fornitura

CARATTERISTICHE TECNICHE	
<b>Marca e Modello</b>	DELL POWEREDGE T640
	Codice Prodotto: TS3L2-SRV
	Dimensioni: 434,5 mm x 304,5 mm x 692,8 mm
<b>Benchmark prestazionali</b>	CPU2017 Integer Rates (I.R.), valore "base result": 130
	CPU2017 Floating Point Rates (F.P.R.), valore "base result": 134
<b>Altezza (cm)</b>	43
<b>quantità socket</b>	2
<b>CPU istallate</b>	Intel Xeon Silver 4214 2.2G, 12C/24T, 9.6GT/s, 16.5M Cache
<b>Chipset</b>	Intel C620
<b>Memoria RAM istallata</b>	32 GB
<b>Espandibilità memoria RAM</b>	Espansione massima 512 GB
<b>Configurazione I/O</b>	n. 2 porte 1Gb integrate
<b>Espandibilità I/O</b>	8 Slot PCIe Gen3 disponibili
<b>RAID controller</b>	PERC H730P 2GB NV Cache - RAID levels 0, 1, 5, 6 - RAID spans 10, 50, 60 - Non-RAID (pass-through)
<b>Dischi interni istallati</b>	n.2 480GB SSD SAS Read Intensive 12Gbps 2.5in Hot-plug, 1 DWPD
<b>Espandibilità dischi interni</b>	14 slot 2.5in Hot-plug disponibili
<b>Alimentatori</b>	n.2 alimentatori Hot-plug (1+1) 750W
<b>Sistema di gestione</b>	iDRAC9 Enterprise
<b>Sistemi Operativi supportati</b>	Microsoft Windows Server with Hyper-V (Windows Server 2019 Standard Edition disponibile in Convenzione) Ubuntu Server (Disponibile in Convenzione) Citrix XenServer

	Red Hat Enterprise Linux SUSE Linux Enterprise Server VMware ESXi
<b>Certificazione Energetica</b>	Energy Star for computer server (v. 2.1)

### CARATTERISTICHE TECNICHE RELATIVE ALL'AMBIENTE DI INSTALLAZIONE

Livello di potenza sonora emessa: Idle 30 dBA / Operating 34 dBA
Temperatura ambientale: compresa da 10°C e 35°C
Umidità ambientale relativa (senza condensa): compresa fra 10% e 80% (condizioni operative, cioè in funzione)
Consumo max: non superiore a 750 VA
Dispersione termica max delle apparecchiature: 2891 BTU/h
Peso max: 49,7 Kg

L'apparecchiatura è garantita "on site" per un periodo di 36 (trentasei) mesi.

Ogni apparecchiatura è comprensiva di opportuni cavi di alimentazione in quantità sufficiente a garantire l'alimentazione di tutti gli alimentatori presenti.

Ogni apparecchiatura è comprensiva di n.1 cavo di interconnessione "patch" di almeno 3 mt RJ45 certificato per gigabit ethernet.

Con ogni apparecchiatura viene fornita la documentazione tecnica e manualistica d'uso (hardware e software) anche su supporto informatico.

### 2.3. Componenti opzionali

L'Amministrazione può acquistare tutte le componenti opzionali aggiuntive (con esclusione dei sistemi operativi, dell'estensione di garanzia, del servizio di *Hard Disk Retention*, dei Dispositivi UPS e del Kit *Graphical User Interface* che possono essere acquistati solo contestualmente all'apparecchiatura base) previste per le apparecchiature in fornitura, **per 12 mesi dalla data di accettazione delle apparecchiature**, se l'Amministrazione si riserva tale possibilità tramite la funzione "impegno ad acquistare" presente sul catalogo, altrimenti l'Amministrazione potrà acquistare le stesse soltanto durante il periodo di vigenza della Convenzione mediante Ordinatori di Fornitura.

Si precisa che i componenti opzionali non possono essere ordinati a prescindere dalla fornitura di apparecchiature base, ma solo come implementazione successiva o contestuale della apparecchiatura base stessa ed in quantità non superiore al massimo tecnologicamente e fisicamente permesso dalla apparecchiatura offerta.



In caso di ordinativi successivi dei componenti opzionali rispetto alla prima fornitura, per una corretta configurazione del server è necessario, prima di emettere l'ordinativo, chiamare il call center commerciale al numero 800.893.402 citando il numero dell'ordinativo con cui è stato acquistato il server oggetto di upgrade.

L'installazione delle componenti opzionali, e l'eventuale riconfigurazione delle apparecchiature base viene effettuata dal Fornitore, sotto la sua completa responsabilità, ed ogni eventuale malfunzionamento legato all'implementazione può essere considerato riconducibile alla normale gestione del servizio connesso di manutenzione in garanzia.

**N.B.**

**Tipo ORDINE "C":** il prodotto può essere ordinato solo contestualmente all'ordinativo base

**Tipo ORDINE "C/S":** il prodotto può essere ordinato contestualmente all'ordinativo base o successivamente

Denominazione	Ordine	Tower bi-proc.
Kit n.1 Processore aggiuntivo	C/S	TS3L2-CPU
OpzRAM16GB	C/S	TS3L2-RAM16
OpzGigabit	C/S	TS3L2-LAN1
OpzHDD2TB	C/S	TS3L2-HDD2TB
OpzHDD1TB	C/S	TS3L2-HDD1TB
OpzHDD300GB	C/S	TS3L2-HDD300GB
OpzSSD-RI800GB	C/S	TS3L2-RI800GB
OpzSSD-RI400GB	C/S	TS3L2-RI400GB
OpzUps (3000VA)	C	TS3L2-UPS
OpzGUI per tower	C	TS3L2-GUI
OpzWinServSTD	C	TS3L2-WINSRVSTD
OpzWinServSTD2core	C/S	TS3L2-WINSRV2C
OpzDeviceCal	C/S	TS3L2-WINDEVCAL
OpzUserCal	C/S	TS3L2-WINUSRCAL
OpzOpenSource	C	TS3L2-LINUX
OpzEstensione24	C	TS3L2-5Y
OpzHDDRetention36	C	TS3L2-HDRTNTN
OpzHDDRetention60	C	TS3L2-HDRTNTN60

L'Amministrazione può acquistare le opzioni previste dalla Convenzione:

- in fase di primo acquisto;
- durante la vigenza della Convenzione;
- entro un periodo massimo di 12 mesi dalla data di accettazione delle apparecchiature solo se ne esprime volontà tramite la funzione "impegno ad acquistare" presente sul catalogo.

In particolare, per quanto riguarda le opzioni in fase di primo acquisto, il fornitore mette a disposizione un "Configuratore" che facilita le scelte di tali componenti.

La scelta seguirà il percorso evolutivo, che dal punto di vista tecnologico ed economico risulterà più adeguato alle esigenze dell'Amministrazione, e le regole di implementazione previste dal produttore del Server.

Di seguito è riportata una descrizione delle componenti opzionali previste in convenzione:

### COMPONENTI OPZIONALI SOFTWARE

OpzWinServSTD	Sistema Operativo Windows Server 2019 Standard Edition 2CPU/16core con licenza OEM, comprensivo di licenza d'uso, completo dell'ultima versione di "Service Pack" disponibile al momento dell'installazione, nonché di tutti i driver e le utilities necessarie per il corretto funzionamento dell'apparecchiatura base. Dovranno essere inoltre forniti i supporti di installazione e la manualistica originale.
Codice Prodotto: TS3L2-WINSRVSTD	
OpzDeviceCal	Singola CAL Device per sistema Operativo Windows Server 2019 con licenza OEM, comprensivo di licenza d'uso.
Codice Prodotto: TS3L2-WINDEVCAL	
OpzUserCal	Singola CAL User per sistema Operativo Windows Server 2019 con licenza OEM, comprensivo di licenza d'uso.
Codice Prodotto: TS3L2-WINUSRCAL	
OpzWinServSTD2core	Licenses pack di 2 core per Windows Server 2019 Standard Ed.
Codice Prodotto: TS3L2-WINSRV2C	
OpzOpenSource	Sistema Operativo Ubuntu compatibile con l'apparecchiatura offerta comprensiva almeno di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• codice sorgente del sistema operativo;</li> <li>• abilitazione ad un numero illimitato di utenti;</li> <li>• software per la gestione di configurazioni cluster (incluso cluster file system) ed eventuale licenza d'uso;</li> <li>• software o utilities di configurazione e installazione ed eventuale licenza d'uso;</li> <li>• supporti di installazione (media) e manualistica.</li> <li>• Dovranno inoltre essere fornite tutte le licenze d'uso di eventuale software commerciale compreso all'interno della distribuzione.</li> </ul>
Codice Prodotto: TS3L2-LINUX	

**COMPONENTI OPZIONALI HARDWARE**

<b>Kit n. 1 Processore aggiuntivo</b>	Processore aggiuntivo della stessa tipologia del processore installato, comprendente tutta la componentistica meccanica, elettrica ed elettronica, mantenendo inalterate le funzionalità del sottosistema di I/O della configurazione iniziale.
Codice Prodotto: TS3L2-CPU	<i>Intel Xeon Silver 4214 2.2G, 12C/24T, 9.6GT/s, 16.5M Cache</i>
<b>OpzRam16GB</b>	Modulo di espansione di 16GB di memoria RAM, comprendente tutta la componentistica meccanica, elettrica ed elettronica.
Codice Prodotto: TS3L2-RAM16	<i>DELL 16GB 2Rx8 DDR4 UDIMM 2666MHz</i>
<b>OpzGigabit</b>	Controller dual port PCI per Network Gigabit-Ethernet 10/100/1000-Mbps full-duplex.
Codice Prodotto: TS3L2-LAN1	<i>DELL DP 1Gb NIC,Full Height</i>
<b>OpzHDD2TB</b>	Unità disco interna aggiuntiva di tipo SAS "hot swap" di 2.4TB, con transfer teorico a 12Gb e velocità di rotazione di 10 krpm.
Codice Prodotto: TS3L2-HDD2TB	<i>DELL 2.4TB 10K RPM SAS 12Gbps 512e 2.5in Hot-plug</i>
<b>OpzHDD1TB</b>	Unità disco interna aggiuntiva di tipo SAS "hot swap" di 1.2TB, con transfer teorico a 12Gb e velocità di rotazione di 10 krpm.
Codice Prodotto: TS3L2-HDD1TB	<i>DELL 1.2TB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug</i>
<b>OpzHDD300GB</b>	Unità disco interna aggiuntiva di tipo SAS "hot swap" di 300 GB, con transfer teorico a 12Gb e velocità di rotazione di 15 krpm.
Codice Prodotto: TS3L2-HDD300GB	<i>DELL 300GB 15K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug</i>
<b>OpzSSD-RI800GB</b>	Unità memoria interna aggiuntiva di tipo SATA SSD Read Intensive "hot swap" di 960GB. Endurance DWPD =1.
Codice Prodotto: TS3L2-RI800GB	<i>DELL 960GB SSD SATA Read Intensive 6Gbps 2.5in Drive in 3.5in Hybrid Carrier, 1 DWPD</i>
<b>OpzSSD-RI400GB</b>	Unità memoria interna aggiuntiva di tipo SAS o SATA SSD Read Intensive "hot swap" di 480GB. Endurance DWPD =1.
Codice Prodotto: TS3L2-RI400GB	<i>DELL 480GB SSD SATA Read Intensive 6Gbps 2.5in Drive in 3.5in Hybrid Carrier, 1 DWPD</i>

<p><b>OpzUPS 3000VA</b></p>	<p>Dispositivo UPS di tipo On-line doppia conversione, strutturato per il posizionamento deskside, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potenza di: 3.000 VA/2.700W;</li> <li>• autonomia di almeno 5 minuti a pieno carico;</li> <li>• batterie senza manutenzione sostituibili a caldo (hot-swap);</li> <li>• ingresso monofase;</li> <li>• bypass automatico e manuale;</li> <li>• porta di comunicazione Smart RS-232/USB e 10/100 BaseT RJ45;</li> <li>• test di batteria automatico e manuale;</li> <li>• funzioni di autodiagnostica;</li> <li>• gestione SNMP;</li> <li>• software di gestione per la configurazione dei parametri operativi e per monitoraggio;</li> <li>• possibilità di programmare l'accensione e lo shutdown automatico;</li> <li>• possibilità d'impostazione, diretta o da software, della modalità di funzionamento più adeguata alla qualità di alimentazione;</li> <li>• implementazione della funzionalità di spegnimento UPS da pulsante remoto di emergenza.</li> </ul>
<p>Codice Prodotto: TS3L2-UPS</p>	<p><i>PowerMe RPMM/9 3K</i></p>
<p><b>OpzGUI per Tower</b></p>	<p>Kit Graphical User Interface (GUI), costituito da un monitor da tavolo TFT 17", con risoluzione di 1024x768, intervallo di frequenze orizzontali di almeno 30KHz-60KHz, da una tastiera e da un dispositivo di puntamento (mouse), comprensivi di cavi di interfaccia e di alimentazione.</p>
<p>Codice Prodotto: TS3L2-GUI</p>	<p><i>Monitor 19" E1920H, Mouse, Tastiera</i></p>

## SERVIZI OPZIONALI

<p><b>OpzHDDRetention36</b></p>	<p>servizio di Hard Disk retention per 36 mesi</p>
<p>Codice Prodotto: TS3L2-HDRTNTN</p>	
<p><b>OpzHDDRetention60</b></p>	<p>servizio di Hard Disk retention per 60 mesi (da acquistare contestualmente al servizio di estensione della manutenzione in garanzia per ulteriori 24 mesi)</p>
<p>Codice Prodotto: TS3L2-HDRTNTN60</p>	
<p><b>OpzEstensione24</b></p>	<p>Estensione della manutenzione in garanzia delle apparecchiature per ulteriori 24 mesi con le modalità ed i livelli di servizio indicati nel paragrafo 3.4.</p>

Codice Prodotto: TS3L2-5Y

## 2.4. Ulteriori componenti opzionali

Dalla data di attivazione della Convenzione, e per l'intera durata della stessa, il Fornitore potrà presentare una lista di ulteriori componenti opzionali, aggiuntivi e differenti rispetto a quelli di base già presenti in Convenzione (descritti nei paragrafi precedenti).

Tali ulteriori componenti dovranno essere di natura complementare con le apparecchiature previste dai singoli lotti della fornitura.

La quota parte di questi ulteriori componenti opzionali acquistati, contestualmente o successivamente dalle Amministrazioni Contraenti all'ordine rispetto all'apparecchiatura di base, non potrà, in ogni caso, superare il 20% dell'importo complessivo dello stesso Ordinativo di Fornitura emesso.

Resta fermo l'obbligo da parte delle Amministrazioni contraenti della valutazione preliminare del ricorrere dei presupposti di cui all'art. 63, comma 3 let. b), D.lgs. 50/2016 per l'acquisto di tali ulteriori componenti opzionali.

### 3. Modalità di fornitura

Unitamente alla fornitura dell'apparecchiatura sono inclusi i seguenti servizi:

- consegna ed installazione;
- configurazione ed avvio operativo dei sistemi;
- Call Center del Fornitore;
- manutenzione in garanzia;
- ritiro e smaltimento apparecchiature usate;
- servizio di integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione.

#### 3.1. Consegna ed Installazione

Tale servizio comprende le seguenti attività: imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi e asporto dell'imballaggio.

La consegna e l'installazione delle apparecchiature, nonché quanto a corredo delle stesse, è effettuata a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione.

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura relativi a più di una apparecchiatura non potrà avvenire mediante consegne e installazioni ripartite, salvo diverso espresso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione ordinante.

In ogni caso, la consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini:

- per ordinativo di fornitura fino a n. 250 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativo di fornitura da n. 251 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativo di fornitura superiore a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".

Tali termini si intendono estesi di ulteriori 15 giorni solari qualora l'ordinativo di fornitura contenga "Ulteriori componenti opzionali" descritte al paragrafo 2.4 della presente Guida alla Convenzione.

Ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, al raggiungimento del numero massimo di n. 500 installazioni pianificate al mese (numero che nel seguito, per brevità, sarà denominato CAP e calcolato mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell'ordine all'interno dei termini di cui sopra), il Fornitore potrà pianificare le consegne e le installazioni

eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, rispettando, comunque, la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nel limite di pianificazione di n. 500 installazioni.

Al raggiungimento del CAP il Fornitore è tenuto a comunicare all'Amministrazione la nuova data prevista di consegna e installazione. Il servizio di consegna e la successiva installazione dovrà essere erogato dal Fornitore presso la/e sede/i indicate dall'Amministrazione ordinante, nell'ordinativo delle apparecchiature.

Tali attività sono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione delle apparecchiature e delle opzioni, prima accensione e verifica della funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentali.

Per ogni consegna dovrà essere redatto dal Fornitore un apposito "**verbale di consegna e installazione**", in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione stessa e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, nonché dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- la data e il luogo di avvenuta consegna ed installazione;
- il numero di riferimento del documento di trasporto del fornitore (DDT);
- la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura;
- un identificativo unico di installazione (assegnato dal Fornitore);
- il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna ed installazione e il quantitativo delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura;
- la quantità delle componenti opzionali consegnate ed installate.

La sottoscrizione del verbale da parte dell'incaricato del Fornitore e dell'incaricato dell'Amministrazione, concluderà le attività di "Consegna e Installazione", permettendo l'avvio della successiva fase di "Configurazione ed Avvio Operativo".

### **3.2. Configurazione, avvio operativo e verifiche di conformità**

Per ciascuna apparecchiatura richiesta il Fornitore dovrà procedere, oltre che alla configurazione delle apparecchiature con le componenti opzionali eventualmente ordinate dall'Amministrazione, ad installare e rendere funzionante il Sistema Operativo previsto dall'Amministrazione, sia esso già di proprietà dell'Amministrazione e compatibile con le specifiche richieste per la fornitura, sia esso acquisito nell'ambito della fornitura in oggetto.

Al termine delle attività di configurazione ed avvio operativo di ciascuna apparecchiatura, deve essere redatto dal Fornitore un apposito "verbale di configurazione e di avvio operativo", sottoscritto da un

incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- l'identificativo unico di installazione (precedentemente assegnato dal Fornitore in sede di "consegna ed installazione");
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi/malfunzionamenti riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi/malfunzionamenti riscontrati.

Le attività legate alla configurazione, l'avvio operativo, la verifica delle funzionalità e la redazione del predetto "verbale di configurazione e di avvio operativo", dovranno concludersi entro 10 giorni solari a decorrere dalla data del corrispondente "verbale di consegna ed installazione", salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Salvo diverso accordo scritto tra le parti, entro n. 20 (venti) giorni solari dalla data del "verbale di configurazione ed avvio operativo", l'Amministrazione ordinante effettuerà le verifiche di conformità (intese come verifica di conformità delle caratteristiche tecniche e di funzionalità ovvero non difformità in esecuzione di quanto indicato nella documentazione contrattuale, tecnica e manualistica d'uso), in contraddittorio col Fornitore.

Si precisa che i contratti pubblici sono soggetti a verifica di conformità per le forniture, per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali, quindi le apparecchiature non potranno essere utilizzate dall'Amministrazione contraente prima del completamento di suddetta verifica.

L'Amministrazione potrà riservarsi comunque la facoltà di procedere ad una verifica a campione sulle apparecchiature fornite.

La verifica di conformità è intesa quale verifica per le apparecchiature – componenti hardware e programmi software forniti – di conformità con le caratteristiche tecniche minime definite nel Capitolato Tecnico, che siano in grado di eseguire le funzioni di cui alla documentazione tecnica e manualistica d'uso; in particolare, l'Amministrazione Contraente verificherà l'accensione e il funzionamento delle apparecchiature (complete di tutti i dispositivi sia base che opzionali) e il caricamento dei software preinstallati; pertanto, la verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le apparecchiature oggetto della verifica risultino funzionare correttamente.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale, firmato dall'Amministrazione e controfirmato dal Fornitore, se presente; tutti gli oneri e le spese delle verifiche di conformità sono a carico del Fornitore.



La fornitura è accettata dall'Amministrazione Contraente al verificarsi dell'esito positivo della verifica di conformità. La data del relativo verbale verrà considerata quale **Data di accettazione delle apparecchiature** per la fornitura delle apparecchiature base e le componenti opzionali acquistate contestualmente alle apparecchiature di base e **Data di accettazione delle componenti opzionali successive** in caso di fornitura di componenti opzionali acquistate successivamente rispetto l'acquisto delle apparecchiature di base.

In presenza di consegne ripartite, ai fini dell'accettazione della fornitura, il fornitore aggiudicatario dovrà predisporre un verbale di consegna ed installazione ed un verbale di configurazione ed avvio operativo per ognuna delle consegne concordate.

Ai fini dell'accettazione della fornitura, la procedura da applicare da parte dell'Amministrazione (e del fornitore) in presenza di un numero multiplo di "verbale di configurazione e di avvio operativo", conseguente all'accordo tra le parti raggiunto in ordine alla possibilità di effettuare consegne ripartite, è la seguente:

- i. Effettuare le verifiche di conformità associate ad ognuno dei "verbale di configurazione e di avvio operativo", in particolare:
  - a. Identificare le apparecchiature da sottoporre a verifica di conformità (anche nel caso in cui l'Amministrazione decida di effettuare suddetta verifica "a campione").
  - b. salvo diverso accordo scritto tra le parti, effettuare entro n. 20 (venti) giorni solari dalla data del "verbale di configurazione ed avvio operativo" le attività di verifica di conformità sugli apparati individuati.
- ii. terminate le operazioni di verifica di conformità dell'intero ordinativo di fornitura, sarà considerata quale "Data di accettazione delle apparecchiature" la data del verbale positivo relativo alle ultime apparecchiature oggetto di verifica e quale "Data di accettazione delle componenti opzionali successive" la data del verbale positivo relativo alle ultime componenti opzionali oggetto di verifica.

### 3.2.1. Consegne ripartite

In presenza di consegne ripartite, ai fini dell'accettazione della fornitura, il fornitore aggiudicatario dovrà predisporre un verbale di consegna ed installazione ed un verbale di configurazione ed avvio operativo per ognuna delle consegne concordate.

Ai fini dell'accettazione della fornitura, la procedura da applicare da parte dell'Amministrazione (e del fornitore) in presenza di un numero multiplo di "verbale di configurazione e di avvio operativo", conseguente all'accordo tra le parti raggiunto in ordine alla possibilità di effettuare consegne ripartite, è la seguente:

- i. Effettuare le verifiche di conformità associate ad ognuno dei "verbale di configurazione e di avvio operativo", in particolare:

- a. Identificare le apparecchiature da sottoporre a verifica di conformità (anche nel caso in cui l'Amministrazione decida di effettuare suddetta verifica "a campione").
  - b. salvo diverso accordo scritto tra le parti, effettuare entro n. 20 (venti) giorni solari dalla data del "verbale di configurazione ed avvio operativo" le attività di verifica di conformità sugli apparati individuati.
- ii. terminate le operazioni di verifica di conformità dell'intero ordinativo di fornitura, sarà considerata quale "Data di accettazione delle apparecchiature" la data del verbale positivo relativo alle ultime apparecchiature oggetto di verifica e quale "Data di accettazione delle componenti opzionali successive" la data del verbale positivo relativo alle ultime componenti opzionali oggetto di verifica.

### 3.3. Call Center del Fornitore

Il Fornitore mette a disposizione delle Amministrazioni, un apposito Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione e di manutenzione in garanzia per il malfunzionamento delle apparecchiature; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Call Center sarà competente per:

- le richieste di informazioni circa la convenzione;
- la ricezione e smistamento degli ordini;
- le richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- le richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione;
- le richieste relative allo stato delle consegne;
- le richieste di intervento per manutenzione ed assistenza tecnica in garanzia.

Tale servizio, qualora sia inerente ai servizi di manutenzione in garanzia, sarà utilizzato da un numero limitato di interlocutori delle singole Amministrazioni configurandosi, quindi, come un servizio di assistenza di secondo livello, eventualmente attivato dal servizio di primo livello proprio dell'Amministrazione.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi:

- dal lunedì al venerdì, **dalle ore 8:30 alle ore 17:30**;
- il sabato, dalle ore **8:30 alle ore 12:30**.

Durante queste fasce orarie la chiamata sarà ricevuta da un operatore addetto, mentre dopo tali orari potrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo. Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

### **Risposta dell'operatore addetto entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute**

Viene misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta<sup>1</sup> va misurato il tempo complessivo della chiamata.

### **Percentuale di chiamate perse non superiore al 4%**

In caso di chiamata per malfunzionamento il Fornitore assegna, e quindi comunica all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della chiamata con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione del servizio di manutenzione in garanzia decorrono dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

## **3.4. Manutenzione in garanzia**

Il Fornitore garantisce il buon funzionamento delle apparecchiature oggetto della fornitura per la durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla "data di accettazione delle apparecchiature", con le modalità ed i livelli di servizio indicati nel seguito del paragrafo, provvedendo a intervenire presso la sede di installazione dell'apparecchiatura (modalità "on-site"), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Qualora venga richiesta dalle Amministrazioni il servizio opzionale di estensione della garanzia 24 mesi, la durata della gestione e manutenzione in garanzia delle apparecchiature dovrà essere garantita per la durata di 60 mesi.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Il servizio di manutenzione dovrà essere esteso a tutte le apparecchiature, alle componenti opzionali ed alle ulteriori componenti opzionali ordinate, al sistema operativo, all'eventuale software di base e al firmware costituenti le apparecchiature.

---

1. Si definisce chiamata perduta la telefonata: 1) che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi; 2) cui segue il segnale di occupato; 3) 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 servizio). I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive al messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica.

Si precisa che, la manutenzione in garanzia sulle componenti opzionali e delle eventuali ulteriori componenti opzionali, anche se acquistate in data successiva alla Data di accettazione delle apparecchiature, deve essere prestata fino alla scadenza del 36° o 60° (laddove esteso) a partire dalla “Data di accettazione delle apparecchiature”.

Il Fornitore dovrà quindi fornire ed installare gratuitamente su richiesta dell’Amministrazione, gli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software (sistema operativo e software di base) nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo di garanzia.

A seguito di un intervento di ripristino del malfunzionamento, l’eventuale reinstallazione del sistema operativo avverrà solo se quest’ultimo verrà messo a disposizione dall’Amministrazione al tecnico, al momento dell’intervento di ripristino del guasto relativo all’intervento.

A fronte di un intervento di ripristino di malfunzionamento che includa la sostituzione di una o più componenti guaste, qualora l’ordinativo non includa il servizio opzionale di Hard Disk Retention (limitatamente a HDD e/o SDD), è fatto obbligo della Amministrazione Contraente la restituzione al Fornitore di suddette componenti.

L’acquisizione delle segnalazioni di intervento tecnico dovrà essere effettuato o tramite il servizio di Call Center come meglio precisato al precedente paragrafo 3.3 o tramite e-mail.

Di seguito sono descritti i livelli di servizio che il servizio di manutenzione in garanzia dovrà garantire.

**Tempestività dell’intervento**

<b>Parametro</b>	Tempo di intervento
<b>Metrica</b>	Unitaria
<b>Valore di soglia</b>	8 ore lavorative dalla richiesta di intervento (ridotto a 4 ore nei capoluoghi di regione)
<b>Modalità di misura</b>	<p><b>Descrizione:</b> Il tempo di risposta viene calcolato dal momento dell’apertura della chiamata al Call Center o tramite l’alert/ la segnalazione/ la mail ricevuta attraverso le funzionalità di “Remote Monitoring e Alert” (da parte dell’Amministratore o da parte dell’apparecchiatura stessa, per i lotti dove prevista tale funzionalità), al momento in cui il Tecnico adibito all’intervento si presenta presso l’utente stesso.</p> <p>Nel caso sia necessario un intervento la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici con skills adeguati nella zona competente e la disponibilità delle scorte per l’intervento richiesto attiverà l’intervento del Tecnico. L’orario di arrivo al sito di installazione</p>

	dell'apparecchiatura e le generalità del Tecnico designato per l'intervento saranno comunicate telefonicamente all'utente. Alla fine dell'intervento, il Tecnico compila e firma il "Verbale di Manutenzione in garanzia"; tale rapporto è controfirmato e timbrato dalla Amministrazione contraente che ne tiene una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito.
--	--

### Tempestività di risoluzione dei problemi/malfunzionamenti hardware e software

Parametro	Tempo impiegato per la risoluzione dell'inconveniente e la ripresa dell'operatività del server
Metrica	Unitaria
Valore di soglia	8 ore lavorative dall'inizio dell'intervento (ridotto a 4 ore nei capoluoghi di regione)
Modalità di misura	<b>Descrizione:</b> Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento in cui il Tecnico adibito all'intervento si presenta presso l'utente a quello in cui il problema viene risolto. Alla fine dell'intervento, il Tecnico compila e firma il "Verbale di Manutenzione in garanzia"; tale rapporto è controfirmato e timbrato dalla Amministrazione contraente che ne tiene una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito.

Per ogni intervento di manutenzione in garanzia, ed al termine dello stesso, dovrà essere redatto dal Fornitore un apposito **"verbale di manutenzione in garanzia"**, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovrà essere dato atto della tipologia di intervento, delle attività svolte e dei livelli di servizio ottenuti; dovranno essere riportate, fra le altre, le seguenti informazioni:

- la data e il luogo dell'avvenuto intervento;
- l'identificativo unico di installazione (assegnato dal Fornitore all'atto dell'installazione);
- un identificativo unico dell'intervento;
- un identificativo unico della chiamata (corrispondente a quello assegnato dal Call Center all'atto dell'apertura della richiesta di intervento) ed il corrispondente orario e data di apertura;
- il numero delle apparecchiature oggetto del servizio;
- il quantitativo (numero) e la tipologia delle apparecchiature e della componentistica opzionale consegnata ed installata, nonché l'elenco delle caratteristiche tecniche;
- una descrizione delle attività svolte durante l'intervento;
- in caso di sostituzione di componenti, gli identificativi (part number) delle componenti sostituite e di quelle di rimpiazzo;
- l'orario e la data di inizio dell'intervento;
- l'orario e la data di termine dell'intervento;
- l'orario e la data di ripristino dell'operatività delle apparecchiature.

La sottoscrizione del verbale da parte dell'incaricato del Fornitore e dell'incaricato dell'Amministrazione, concluderà le attività di "Manutenzione in garanzia".

### **3.5. Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)**

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature, eventualmente attivabile qualora richiesto dall'Amministrazione, dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei R.A.E.E. professionali secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 24 del D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D. Lgs. 152/2006 e s.m.i.

Resta inteso, peraltro, che è estranea all'oggetto della Convenzione la fase prodromica della dismissione, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione (es.: "verbale di fuori uso" dell'U.T.E., ecc.).

A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla Ragioneria Generale dello Stato, rispettivamente nella circolare n. 43 del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella circolare n. 33 del 29 dicembre 2009 e nella circolare n. 4 del 26 gennaio 2010.

I rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ritirare potranno essere di qualsiasi marca o modello ma equivalenti, come previsto dal 14 marzo 2014, n. 49, alle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura.

Ai sensi di legge, il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti il servizio ritiro e trattamento dei R.A.E.E., di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell'Amministrazione medesima anche prima della stipula della Convenzione, purché immesse sul mercato dopo il 31 dicembre 2010.

Il servizio, qualora richiesto dall'Amministrazione, sarà erogato entro i termini di seguito descritti, previa indicazione dell'Amministrazione al Fornitore della tipologia di R.A.E.E. che intende avviare al trattamento:

- per ordinativo di fornitura fino a n. 250 apparecchiature, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativo di fornitura da n. 251 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 70 (settanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";

- per ordinativo di fornitura superiore a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 110 (centodieci) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".

Il Fornitore si impegna inoltre ad osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss. del D.Lgs. 152/2006 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

Riguardo alle attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 188/2008 e s.m.i.

### **3.6. Servizio di integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione**

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:

- A.** 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);
- B.** 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;
- C.** 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.

La scelta del Fornitore di attivare una delle tre soluzioni indicate è da intendersi per singolo ordinativo, in base al sistema di trouble ticketing e su richiesta dell'Amministrazione richiedente. I dati da scambiare non sono esclusivamente nel precedente paragrafo 3.4, ma integrati eventualmente da altri dati forniti e richiesti dall'Amministrazione.

## 4. Condizioni economiche

### 4.1. Corrispettivi

Sono di seguito riportati i prezzi unitari espressi in Euro (IVA esclusa):

Denominazione	Codice Prodotto	Prezzo (IVA ESCLUSA)
SERVER TOWER BI-PROCESSORE	TS3L2-SRV	€ 2.088,00
Kit n. 1 Processore aggiuntivo	TS3L2-CPU	€ 590,00
OpzRAM16GB	TS3L2-RAM16	€ 99,00
OpzGigaBit	TS3L2-LAN1	€ 26,00
OpzHDD2TB	TS3L2-HDD2TB	€ 226,00
OpzHDD1TB	TS3L2-HDD1TB	€ 141,00
OpzHDD300GB	TS3L2-HDD300GB	€ 92,00
OpzSSD-RI800GB	TS3L2-RI800GB	€ 727,00
OpzSSD-RI400GB	TS3L2-RI400GB	€ 394,00
OpzUps 3000VA	TS3L2-UPS	€ 300,00
OpzGUI per tower	TS3L2-GUI	€ 104,00
OpzWinServSTD	TS3L2-WINSRVSTD	€ 732,00
OpzWinServSTD2core	TS3L2-WINSRV2C	€ 94,00
OpzUserCal	TS3L2-WINUSRCAL	€ 29,00
OpzDeviceCal	TS3L2-WINDEVCAL	€ 23,00
OpzOpenSource	TS3L2-LINUX	€ 49,00
OpzEstensione24	TS3L2-5Y	€ 79,00
OpzHDDRetention36	TS3L2-HDRTNTN	€ 207,00
OpzHDDRetention60	TS3L2-HDRTNTN60	€ 345,00

### 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 all'art. 12 della Convenzione.

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.

#### 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 all'Art. 12 della Convenzione.

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:

- o giusta causa
- o reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave

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

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

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli 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 allegata alla Convenzione.

## 5. Fatturazione e pagamenti

I corrispettivi saranno fatturati e corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti, previo accertamento della prestazione effettuate e buon esito delle relative verifiche di conformità di cui al precedente paragrafo 3.2.

I termini di pagamento delle predette fatture saranno definiti secondo le modalità di cui alla normativa vigente, e, in particolare, del D.Lgs. n. 231/2002 s.m.i. I corrispettivi saranno accreditati, a spese

dell'Amministrazione Contraente o del Fornitore ove sia previsto da norme di legge o regolamentari, sul conto corrente n. 000000001749, intestato al Fornitore presso UBI BANCA, Codice IBAN IT45A0311103219000000001749. Il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

Le generalità e il codice fiscale del/i soggetto/i delegato/i ad operare sul/sui predetto/i conto/i sono contenute in apposita e separata autorizzazione rilasciata alla Consip la quale ancorché non materialmente allegata, costituisce parte integrante e sostanziale della Convenzione.

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

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

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

### 6.3. Configuratore elettronico

Il Fornitore mette a disposizione delle Amministrazioni contraenti un Configuratore automatico operante on-line, accessibile ai responsabili delle Amministrazioni autorizzati all'emissione degli "Ordinativi di Fornitura".

Il Configuratore online è uno strumento necessario alla verifica preventiva circa la consistenza della configurazione del server ipotizzata dall'Amministrazione contraente (es. numero massimo di dischi interni installabili sul server Vs numero di dischi ordinati dall'Amministrazione) il cui utilizzo quindi è obbligatorio ai fini dell'accettazione e successiva esecuzione dell'ordinativo di fornitura. Il Configuratore è presente su una piattaforma di proprietà dell'Aggiudicatario, raggiungibile dal seguente link:

<http://convenzioni.converge.it/>

**Conclusa la configurazione, l'Amministrazione ordinante dovrà salvare il riepilogo di quanto configurato in formato pdf e allegarlo nel riepilogo ordine del sito <https://www.acquistinretepa.it>.**

L'utilizzo dello strumento aiuta e permette al Fornitore di identificare esattamente le esigenze dell'Amministrazione e provvedere alla configurazione e alla consegna nei tempi previsti.

## 7. Riferimenti del fornitore

### 7.1. Call Center

Si indicano di seguito i riferimenti del Servizio di Call Center:

Contatti	
Call Center ordini	800.893.402
Email ordini	<a href="mailto:ordini-ts3-lotto2@converge.it">ordini-ts3-lotto2@converge.it</a>
Call Center assistenza tecnica	800.098.521
Email Assistenza tecnica	<a href="mailto:assistenza-ts3-lotto2@converge.it">assistenza-ts3-lotto2@converge.it</a>

### 7.2. Responsabile generale della fornitura

Si indicano di seguito i riferimenti del Responsabile generale della fornitura:

Contatti		
Massimo Tosti	Tel: 06.51427.1	Email: <a href="mailto:m.tosti@converge.it">m.tosti@converge.it</a>

Il Responsabile Generale della Fornitura ha la responsabilità delle seguenti attività:

- gestione dei rapporti direttamente con la Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni ordinanti, salvo un suo diretto ed eventuale interessamento di natura discrezionale, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati con le Amministrazioni ordinanti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di manutenzione in garanzia per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto al precedente Paragrafo 5.3;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A..

## 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

---