

Stampanti 21

Lotto 1

GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 5

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE 6

2.1. PRODOTTI IN CONVENZIONE 6

 2.1.1. STAMPANTE PER USO PERSONALE B/N A4 – HP LASER 408DN 7

 2.1.1. MATERIALI DI CONSUMO 8

2.2. ULTERIORI REQUISITI DI CONFORMITÀ..... 8

2.3. SERVIZI 10

 2.3.1. CONSEGNA E INSTALLAZIONE 10

 2.3.2. SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)..... 13

 2.3.3. SERVIZIO RITIRO MATERIALE DI CONSUMO ESAUSTO..... 14

 2.3.4. ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE 14

 2.3.5. SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI TROUBLE TICKETING DELL’AMMINISTRAZIONE..... 16

 2.3.6. GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE..... 16

 2.3.7. REPORTISTICA 17

2.4. MATERIALE DI CONSUMO E SERVIZI OPZIONALI..... 18

 2.4.1. MATERIALI DI CONSUMO 18

2.4.2.	ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	18
2.5.	DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI ATTUATIVI	19
2.6.	SUDDIVISIONE IN LOTTI	19
3.	COME ORDINARE	20
3.1.	REGISTRAZIONE AL PORTALE ACQUISTI IN RETE.....	20
3.2.	INDIVIDUAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO E AGGIUNTA AL CARRELLO.....	20
3.3.	PROCEDURA DI ACQUISTO	21
3.3.1.	ESECUZIONE IMMEDIATA DELL'ORDINE	21
3.3.2	ACQUISTI SUCCESSIVI.....	22
4.	UTILIZZO DELLA CONVENZIONE PER PROGETTI PNRR	23
5.	CONDIZIONI ECONOMICHE/MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	24
5.1.	PREZZI UNITARI DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI.....	24
5.2.	AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO.....	25
5.3.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	25
5.3.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	26
5.3.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE	26
5.3.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	26

5.3.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	26
ULTERIORI TUTELE	27
6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	28
6.1. INTERESSI DI MORA	28
7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE	29
7.1. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	29
7.2. CALL CENTER.....	29
8. ALLEGATI	30
8.1. MODELLO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI.....	30
8.2. MODELLO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI.....	32

1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip S.p.A. né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della **Stampanti 21 - Lotto 1** - ID 2770 (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.r.l.** in qualità di singolo operatore economico (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 <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Convenzioni > Stampanti 21** nell'area merceologica **Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio**.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo ordine a sistema, all'indicazione sul medesimo Ordine del CIG (Codice Identificativo di Gara) "derivato" rispetto a quello "originario" 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. Prodotti in Convenzione

La Convenzione Stampanti edizione 21, prevede l'affidamento ad un unico Fornitore sino al raggiungimento del **quantitativo complessivo massimo di n. 35.000** (trentacinquemila) stampanti ad uso personale B/N A4 con le caratteristiche e i servizi connessi ed opzionali riportati nei successivi paragrafi.

Per ogni Apparecchiatura è fornito:

- a) il **cavo di collegamento** al posto di lavoro e precisamente:
- un cavo di collegamento alla rete locale Ethernet
 - un cavo USB per collegamenti di dispositivi con interfaccia almeno USB 2.0.

Ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e il cavo di rete almeno cat. 5 e dovrà essere completo di connettori pressofusi.

- b) il **software di configurazione** (drivers);
- c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'uso** in lingua italiana anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) la **dotazione iniziale di materiali di consumo (starter-kit)**, in confezioni sigillate.

L'Amministrazione, ha la possibilità di richiedere **materiali di consumo aggiuntivi opzionali, originali o rigenerati (in confezioni sigillate)**.

2.1.1. Stampante per uso personale B/N A4 – HP LASER 408DN

CARATTERISTICHE TECNICHE	
Marca	HP
Modello	Laser 408DN
Anno di introduzione in Italia	2020
volume	65,74 dm ³ (366 x 442,2 x 406,2 mm)
sistemi operativi	Windows 8, Windows 10, LINUX
linguaggi (stampante)	PCL5, PCL6, PS
formato carta	DIN A4
grammatura carta	Vassoio 1: 60 - 220 g/m ² ; Vassoio 2: 60 - 163 g/m ² Fronte/retro: 60 - 120 g/m ²
numero cassette di alimentazione carta forniti	1
capacità cassetto fornito	250 Fogli da 75 g/m ²
capacità vassoio bypass universale	50 fogli
starter-kit (numero di pagine)	3.000

numero di pagine da produrre con i materiali di consumo [complessiva] (in conformità con la ISO 19752)	40.000
velocità di stampa (in conformità con la ISO/IEC 24734)	40 ppm
numero massimo di pagine da produrre con l'ordinativo minimo di materiali di consumo (in conformità con la ISO 19752)	15.000
RAM complessiva installata (MB)	256 MB
Risoluzione	600 x 600 dpi reali
Interfacce	USB 2.0 e ETHERNET 10 base-T 100 base-T1
Specifiche di sicurezza (almeno)	Autenticazione di rete 802.1x; IPv6
Conformità ai Criteri Ambientali Minimi della stampante e dei materiali di consumo	SI (certificazione Blue Angel)

2.1.1. Materiali di consumo

Lo **Starter-kit** per il funzionamento e l'utilizzo dell'apparecchiatura con l'esclusione della carta e del drum, incluso nel prezzo della fornitura principale, comprende il solo toner per 3.000 pagine di stampa.

2.2. Ulteriori requisiti di conformità

I prodotti dovranno rispettare i requisiti di cui ai paragrafi 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1 e 3.5.1 del C.T.,

nonché gli ulteriori requisiti di conformità indicati di seguito:

- possesso di regolare marcatura "CE";
- conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri ambientali minimi per "l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio" adottati con Decreto 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) scaricabili dal sito del Ministero dell'Ambiente all'indirizzo

https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_stampanti.pdf;

- conformità alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformità alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni. Pertanto ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata dalla relativa scheda tecnica di sicurezza;
- conformità all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS).

I materiali di consumo forniti dovranno rispettare i requisiti di cui ai paragrafi 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1 e 3.5.1 del C.T., nonché gli ulteriori requisiti di conformità indicati di seguito:

- conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri ambientali minimi per "Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro" adottati con Decreto 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) scaricabili dal sito del Ministero dell'Ambiente all'indirizzo

https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_cartucce.pdf

Il rispetto dei suddetti requisiti (per le apparecchiature e per il materiale di consumo) sarà verificato da Consip prima dell'aggiudicazione con le modalità indicate al successivo capitolo 7 "Verifica Tecnica" del presente Capitolato tecnico.

In fase di esecuzione l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH) anche alla luce della sopravvenuta normativa, ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

2.3. Servizi

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi e accessori alla fornitura dell'apparecchiatura e sono quindi prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura stessa.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo dell'apparecchiatura base.

2.3.1. Consegna e installazione

Le attività di consegna e quelle di installazione si intendono comprensive di ogni onere e spesa e qualsiasi altra attività ad esse strumentale, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- installazione;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

L'installazione delle apparecchiature è eseguita dal fornitore solo in caso di ordini di importo uguale o superiori a € 500,00.

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

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura aventi ad oggetto quantitativi superiori ad una apparecchiatura potrà avvenire anche mediante **consegne ripartite**.

La consegna (o consegne ripartite) e l'installazione delle apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini:

- per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativi da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 75 (settantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativi da n. 501 fino a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";

- per ordinativi superiori a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".

La consegna (o consegne ripartite) dell'ulteriore materiale di consumo eventualmente ordinato da parte della Amministrazioni successivamente all'ordine iniziale relativo alla fornitura delle apparecchiature e durante il periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla Data di Accettazione dell'ordinativo, dovrà avvenire entro e non oltre n. **30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"** ovvero entro e **non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dalla medesima data qualora l'ordinativo relativo ai suddetti materiali di consumo sia superiore a 1.000 unità.**

L'ordinativo di fornitura è revocabile dall'Amministrazione entro un giorno lavorativo dall'invio e/o trasmissione del medesimo; scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

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 apposita 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.

Per ciascun mese saranno pianificate le seguenti quantità massime di consegna e installazione:

- 3.000 Apparecchiature per il Lotto 1;
- 2.500 Apparecchiature per il Lotto 2;
- 200 Apparecchiature per il Lotto 3;
- 2.500 Apparecchiature per il Lotto 4;
- 600 Apparecchiature per il Lotto 5.

Al raggiungimento dei suddetti quantitativi massimi, 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.

In tal caso, in sede di conferma dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Contraente che il termine massimo di consegna delle Apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, in ragione del raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previste.

L'Amministrazione Contraente, entro le 48 (quarantotto) ore successive 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.

Per ogni consegna dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: la "Data ordine", il numero progressivo dell'Ordinativo di fornitura, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore), il numero delle apparecchiature oggetto di consegna ed incluse nel relativo verbale ed il numero delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo. Lo stesso dovrà inoltre contenere la data dell'avvenuta consegna e installazione e l'attestazione dell'avvenuta attività del Servizio "affiancamento agli utenti" o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione.

Le apparecchiature devono essere rese funzionanti e consegnate unitamente a:

tutti gli elementi indicati al capitolo 3, quali:

- a) cavo/i di collegamento,
- b) software di configurazione (drivers),
- c) documentazione tecnica e manualistica d'uso,
- d) dotazione iniziale dei materiali di consumo,
- e) eventuali materiali di consumo aggiuntivi e dispositivi opzionali richiesti,

attestazione di conformità ai requisiti di cui al precedente paragrafo 3.7.

La procedura di installazione prevista nella fornitura è la seguente:

Apparecchiature stand alone:

- collegamento del cavo di alimentazione della apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento al personal computer (ove disponibile) tramite cavo USB;
- effettuazione di una prova di stampa da personal computer o self test della apparecchiatura nel caso in cui non sia disponibile il personal computer.

Apparecchiature di rete:

- collegamento del cavo di alimentazione della apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati (indirizzo fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di stampa da personal computer collegato in rete.

Per le installazioni in rete l'Amministrazione ordinante dovrà dare la disponibilità dell'amministratore

di rete e fornire le informazioni sotto elencate:

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

In caso di assenza di rete dati le prove verranno effettuate secondo la procedura delle apparecchiature individuali.

2.3.2. Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato, a proprio carico, dal Fornitore, ove richiesto nell'ambito dell'ordinativo avente ad oggetto le apparecchiature.

La prestazione del servizio in esame riguarda esclusivamente il ritiro di RAEE, finalizzato al successivo trasporto e trattamento/smaltimento nel rispetto di quanto stabilito dalle vigenti disposizioni normative (ivi compresi il D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49 e il D.Lgs 152/2006 e s.m.i.).

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

Il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerente il servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso delle Amministrazioni anche prima della stipula della Convenzione dell'Amministrazione stessa.

Il servizio dovrà essere erogato entro i termini di seguito descritti:

- fino a 100 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- da 101 fino a 500 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 75 (settantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- da 501 a 1.000 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- superiori alle 1.000 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine".

Si evidenzia che il numero delle apparecchiature da ritirare potrà eccedere il numero delle apparecchiature ordinate, ad eccezione dei RAEE storici (apparecchiature immesse sul mercato prima

del 31 dicembre 2010) che potranno essere ritirati in numero pari alle apparecchiature fornite e con funzione equivalente.

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

2.3.3. Servizio ritiro materiale di consumo esausto

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato, a proprio carico, dal Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente.

Il Fornitore eseguirà su richiesta dell'amministrazione ordinante il servizio di ritiro del materiale di consumo esausto delle stampanti acquistate tramite la presente iniziativa, finalizzato al successivo trasporto e trattamento/smaltimento nel rispetto di quanto stabilito dalle vigenti disposizioni normative (D.Lgs 152/2006 e s.m.i.).

2.3.4. Assistenza in remoto e in locale

Affiancamento agli utenti

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

- uso dell'apparecchiatura in ogni sua funzione;
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione cartucce di toner o a getto di inchiostro, ecc.);
- modalità di comunicazione (p.e. 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 prezzo.

Il servizio dovrà essere svolto nei tempi necessari per lo svolgimento dell'attività idonei ad assicurare all'utente, 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, potranno partecipare alla suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di installazione e/o il verbale di consegna debitamente sottoscritti dalle parti.

Call Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, entro il termine fissato per

l'attivazione della Convenzione, un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione degli ordinativi di fornitura e delle chiamate relative a richieste di assistenza e in particolare:

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- richieste di intervento per manutenzione;
- ricezione e trattamento degli ordini e delle altre richieste di informazioni.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, **dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30**.

Le chiamate effettuate oltre le 17:30, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica, e si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center avrà un numero telefonico (numero Verde gratuito per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) ed un indirizzo di posta elettronica per la gestione di tutti i servizi della Convenzione.

Ad ogni chiamata ricevuta il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo.

L'utente concorderà con l'operatore del Call Center il tipo di intervento da eseguire; verrà assegnato, e quindi comunicato all'utente, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione dei servizi decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute;
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere 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) che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

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

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip S.p.A., tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

La Consip S.p.A. si riserva di controllare il rispetto, da parte del Fornitore, dei livelli di servizio precedentemente indicati, utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Nel caso in cui i valori rilevati dalla Società si dovessero discostare da quelli minimi obbligatori, la Consip S.p.A. provvederà ad applicare opportune penali. Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa della Consip S.p.A. con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione.

2.3.5. Servizio di integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Per ordinativi di fornitura pari ad almeno 50.000 euro, 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 software possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

Si segnala che nel flusso dati scambiato tra l'Amministrazione ed il fornitore, dovrà essere aggiunto anche il numero di ticket eventualmente assegnato dall'Amministrazione.

2.3.6. Gestione e manutenzione delle apparecchiature

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto della fornitura, provvedendo a fornire, per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione, l'assistenza tecnica, quindi porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per un periodo di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura", dove per malfunzionamento si intende un funzionamento del dispositivo non conforme alle specifiche tale da comprometterne o bloccarne la normale attività.

Le richieste di intervento dovranno essere effettuate dall'Amministrazione nell'ambito del servizio di Call Center (cfr. paragrafo 4.3.2).

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle 48 (quarantotto) ore

solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della chiamata al Call Center, 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 di 60 (sessanta) ore solari – esclusi sabato, domenica e festivi – successive alla ricezione della chiamata al Call Center, con le modalità sopra descritte.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il numero di installazione, il numero della chiamata, l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

2.3.7. Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati ai fini della rendicontazione e del monitoraggio circa l'andamento della Convenzione.

Per ordinativi di apparecchiature superiori alle 500 unità effettuati complessivamente da una stessa Amministrazione, questa potrà richiedere l'emissione dei seguenti report, in forma di foglio elettronico:

- ✓ consegna delle apparecchiature: da inviare all'Amministrazione ordinante, con periodicità decadale, fino alla completa consegna ed installazione di tutte le apparecchiature ordinate, in cui siano riportati i seguenti dati: Riferimento ordine, Numero apparecchiature consegnate, indirizzo di consegna, data consegna prevista, data effettiva di consegna, eventuali note;
- ✓ assistenza: da inviare all'Amministrazione ordinante, con periodicità mensile, fino allo scadere del periodo di assistenza, in cui siano riportati i seguenti dati: n. ticket, Riferimento apparecchiatura (serial number), Soggetto richiedente, Riferimento amministrazione e località, Data ed ora di ricezione della richiesta di intervento al Call Center, Data e ora del ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, Descrizione breve del problema, eventuali note.

Il Fornitore dovrà altresì garantire la consegna di eventuali report "ad hoc" richiesti da Consip via e-mail entro i termini indicati da Consip nella richiesta del report specifico, con un massimo di 5 report "ad hoc" al mese.

Il Fornitore, infine, dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni contraenti e a Consip S.p.A., alla scadenza di ciascun contratto attuativo, almeno i seguenti elementi necessari allo svolgimento del servizio di assistenza e manutenzione da parte di soggetti terzi:

- numero degli interventi;
- per ciascun intervento:
 - numero di ticket;
 - sede;
 - tipologia di intervento e relativa apparecchiatura.

2.4. Materiale di consumo e Servizi opzionali

Le Amministrazioni hanno la facoltà di richiedere le seguenti componenti opzionali:

- materiali di consumo aggiuntivi, rispetto alla dotazione iniziale compresa nella fornitura delle stampanti stesse;
- estensione del servizio di assistenza e manutenzione;
- Cassetto aggiuntivo di alimentazione carta.

2.4.1. Materiali di consumo

I **materiali di consumo aggiuntivi opzionali**, sono "addizionali", non sono compresi in quelli per la fornitura principale.

Le Amministrazioni possono emettere Ordinativi di fornitura di ulteriore materiale di consumo per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di Attivazione" della convenzione, in particolare:

- "originale" per i primi 24 mesi dall'attivazione della Convenzione,
- "originale" e/o "rigenerato" per i successivi 12 mesi.

Il termine sopraindicato per la fornitura dei materiali di consumo rigenerato, pari a 12 mesi, potrà decorrere ex novo in caso di furi produzione ed evoluzione tecnologica così come disciplinato all'art. 17 dello schema di convenzione.

Tutti i materiali necessari al corretto funzionamento delle apparecchiature non inclusi nella lista di cui sopra non saranno considerati materiale di consumo, ma parti di ricambio e quindi ricompresi nel servizio di manutenzione.

2.4.2. Estensione del servizio di assistenza e manutenzione

È consentita l'estensione del servizio di assistenza e manutenzione per ulteriori 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla scadenza dei 36 (trentasei) mesi di durata del servizio connesso di

manutenzione base, ai quali sarà applicato lo specifico corrispettivo espressamente indicato.

In particolare, le Amministrazioni potranno ordinare, contestualmente all'acquisto delle apparecchiature, il servizio di assistenza e manutenzione per un ulteriore periodo di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla scadenza dei 36 (trentasei) mesi di durata del servizio connesso di manutenzione base. Tale servizio opzionale risulta caratterizzato dal medesimo contenuto e dalle medesime modalità operative, dagli stessi livelli di servizio ed è regolato dalle medesime normative previste per il servizio connesso descritto al paragrafo 4.5. e 4.3.2 del Capitolato Tecnico.

2.5. Durata della Convenzione e dei contratti attuativi

La Convenzione ha durata contrattuale di **12 (dodici) mesi** ed è prorogabile fino ad ulteriori **6 (sei) mesi**, quale periodo entro cui le Amministrazioni possono emettere gli ordinativi di fornitura, decorrenti dalla Data di Attivazione, così come definita nelle Condizioni Generali.

I singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno una durata pari a 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di Accettazione" della fornitura, con possibilità di estensione di 12 o 24 mesi del solo servizio di assistenza e manutenzione.

2.6. Suddivisione in lotti

La gara è suddivisa in **5 lotti** merceologici così come riportato nel paragrafo **2.1** del Capitolato Tecnico e l'Aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga ad accettare Ordinativi di fornitura emessi dalle Pubbliche Amministrazioni fino a concorrenza del quantitativo massimo previsto per ciascun singolo lotto.

Il Quantitativo massimo del lotto 1 è di **35.000 unità**.

In caso di sopravvenuto esaurimento del quantitativo massimo disponibile per l'acquisto prima della scadenza del contratto, la Consip S.p.A. si riserva di richiedere, ed il Fornitore ha l'obbligo di accettare, alle medesime condizioni della Convenzione, un incremento del Quantitativo con la seguente modalità:

- laddove entro la scadenza dell'undicesimo mese di validità della Convenzione il valore rimanente della stessa sia pari o inferiore al 30% di quello iniziale, quest'ultimo sarà incrementato del 40%;

3. Come ordinare

3.1. Registrazione al portale Acquisti in Rete

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;**
- **abilitazione.**

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito dell'abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul Portale, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma, MEPA, Accordi quadro, Convenzioni, SDA.

3.2. Individuazione del prodotto/servizio e aggiunta al carrello

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it> l'utente deve:

- selezionare **Acquista > Convenzioni > Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio > Stampanti 21**, oppure
 - effettuare una ricerca grazie al pulsante **Cerca** presente nel menu in alto a destra (accessibile in qualsiasi momento della navigazione), oppure
 - utilizzare la voce **Aree Merceologiche**, presente nel menu superiore, per navigare tra le offerte disponibili sulla piattaforma grazie all'utilizzo di tre livelli merceologici a dettaglio crescente;
- accedere a **Vai a Catalogo**;
 - tramite la sezione dei filtri presente a destra si possono restringere i risultati visualizzati;
- accedere all'elenco dei prodotti disponibili e selezionare quelli di interesse;
- selezionare **Aggiungi al Carrello** sul risultato visualizzato;
- all'interno della pagina del Carrello selezionare **Crea Ordine**; il sistema avvierà una nuova procedura di acquisto.



Da sapere che...

Qualora per l'articolo individuato fossero già state avviate delle procedure di acquisto in precedenza (es. Richiesta preliminare di fornitura o acquisti successivi) nel momento dell'Aggiunta al carrello del prodotto/servizio di tuo interesse il Sistema mostra un messaggio di alert che ti consente di selezionare la procedura già esistente.

3.3. Procedura di acquisto

La procedura di acquisto per la Convenzione Stampanti 21 è articolata in un'unica fase:

- Contratto / Ordine ad esecuzione immediata

Il file di riepilogo relativo a indicare fasi richieste dalla Convenzione deve essere inviato esclusivamente online con firma digitale. L'invio online dell'Ordine avviene attraverso la procedura di acquisto descritta successivamente e prevista sulla piattaforma di e-Procurement <https://www.acquistinretepa.it> (per maggiori dettagli operativi sulla procedura di acquisto da catalogo si consiglia di consultare [la sezione Wiki](#) dedicata).

Nella pagina Procedura di acquisto, inserisci i **Dati Principali della Procedura**. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo "*".

3.3.1. Esecuzione immediata dell'Ordine

A questo punto è possibile procedere con l'esecuzione immediata del contratto relativo al prodotto/servizio in oggetto.

- Inserire le informazioni obbligatorie caratterizzanti l'ordine;
- Selezionare **Valida**

- **Richiedere il CIG** in modalità integrata con la Piattaforma dei Contratti Pubblici di ANAC (per saperne di più consulta la [pagina Wiki](#) dedicata)
- selezionare **Vai al riepilogo** per generare il documento di riepilogo;
- eseguire il download del file di riepilogo dalla pagina Riepilogo, procedere alla sua **sottoscrizione** con Firma Digitale e caricare nuovamente il pdf tramite il pulsante **Upload**;
- selezionare il pulsante **Invia** per inviare l'Ordine al Fornitore.

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

Dal momento dell'invio dell'Ordine, l'Amministrazione ordinante può, nel termine di un giorno lavorativo, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dal contratto.



Da sapere che...

Se fai parte di un'Amministrazione del Servizio Sanitario Nazionale e devi utilizzare il Nodo Smistamento Ordini, puoi consultare la pagina Wiki [Guida all'acquisto a catalogo NSO](#).

3.3.2 Acquisti successivi

È possibile procedere con l'acquisto del materiale di consumo (vincolato all'acquisto dell'apparecchiatura) anche a seguito del primo Ordine.

Le Amministrazioni potranno fare a sistema Acquisti successivi per un periodo di 36 mesi a decorrere dalla "Data di attivazione" della Convenzione.

Per farlo sarà necessario accedere dal menu posto sulla sinistra della pagina alla fase **Acquisti successivi** e da qui creare un **Nuovo Ordine**, così come indicato precedentemente.

4. Utilizzo della Convenzione per progetti PNRR

Si premette che le condizioni di ammissibilità all'utilizzo di fondi PNRR/PNC per il finanziamento degli acquisti sono definite dalle Amministrazioni titolari dei singoli investimenti, alle quali rivolgersi per eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti in tale ambito. A tal proposito, si consideri anche quanto chiarito con la Circolare 11 agosto 2022 n. 30 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ovvero, che le Amministrazioni stesse sono chiamate ad adottare tutte le iniziative necessarie a prevenire ed individuare le frodi e i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento pubblico degli interventi. In merito alle procedure di controllo e rendicontazione delle misure PNRR si rinvia alle Linee guida di pari oggetto.

Si sottolinea che qualora l'Amministrazione abbia l'esigenza di utilizzare la presente Convenzione, per **acquisizioni in ambito PNRR/PNC**, si segnala che sono state completate da Consip, in fase di gara e di stipula, le verifiche per l'adeguamento della documentazione dei Fornitori alle previste regole del PNRR, in riferimento al rispetto almeno dell' art. 9 del Regolamento (UE) 2020/852 inerente il principio DNSH ad uso dei soggetti attuatori del PNRR (Circolare n. 33/2022 RGS).

Prima di effettuare un ordine, l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR/PNC, dovrà verificare che i Fornitori che hanno stipulato il contratto relativo alla presente Convenzione continuino a rispettare tutti i requisiti tecnici e di sostenibilità (DNSH e art. 47 del D.L. n. 77/2021) previsti dalla normativa europea e nazionale, verificati da Consip in sede di gara e di stipula, in ottemperanza:

- al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "**Do No Significant Harm**" (DNSH, inerente l'utilizzo dei fondi PNRR) ivi incluso l'impegno di fornire la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti e alla comunicazione della Commissione Europea 2021/C 58/01 inerente "Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza" e in conformità alla **Circolare n. 33 del 13 Ottobre 2022** (https://www.rgs.mef.gov.it/_Documenti/VERSIONE-I/CIRCOLARI/2022/33/Circolare-del-13-ottobre-2022-n.-33.pdf);

- alla disciplina di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 e successive integrazioni, come declinata nella documentazione di gara (Fondi PNRR/PNC). Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione dovrà farsi carico degli oneri di controllo sugli adempimenti correlati in fase di esecuzione e procedere, ove necessario, all'applicazione delle penali previste.

Si segnala che la documentazione di comprova, relativa al DNSH, dei requisiti ex-ante degli aggiudicatari in fase di stipula della presente Convenzione è disponibile presso Consip, a richiesta delle Amministrazioni ordinanti, inviando una richiesta formale a Consip attraverso la PEC dsoconsip@postacert.consip.it, nella quale riportare: il nome della Convenzione, del lotto di riferimento, del fornitore aggiudicatario e del prodotto ordinato.

È inoltre demandata alle Amministrazioni ordinanti la responsabilità di verificare i documenti necessari alla comprova dei requisiti ex-post previsti nella Circolare RGS n. 33/2022 e provvedere alla corretta archiviazione di tutta la documentazione, ai fini delle successive verifiche da parte degli organi di controllo nazionali ed europei.

Si segnala infine che la documentazione inerente il possesso dei requisiti di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 in fase di gara e di stipula - ove applicabile - è presente sul sito Consip nella sezione Amministrazione Trasparente.

5. Condizioni Economiche/Modalità di Remunerazione

Nella documentazione pubblicata sul portale www.acquistinretepa.it, nella pagina dedicata all'iniziativa, sono disponibili, al netto dell'IVA, i listini dei corrispettivi e delle tariffe, stabiliti in base ai ribassi applicati in sede di Offerta Economica rispetto ai valori posti a base d'asta riportati nel capitolo 4 del Disciplinare di gara.

5.1. Prezzi Unitari dei Prodotti e dei Servizi

I prezzi unitari dei prodotti/servizi vengono riportati nell'art. 4 della Convenzione.

Ove non diversamente specificato, sono al netto dell'IVA e si riferiscono a una unità di misura specifica indicata nella suddetta Convenzione.

I prodotti/servizi per i quali è previsto il pagamento di un corrispettivo sono:

- Stampante Base
- Materiali di consumo aggiuntivi
- Estensione assistenza e manutenzione 12 mesi (opzionale)
- Estensione assistenza e manutenzione 24 mesi (opzionale)

Il Fornitore è inoltre obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro, applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

5.2. Aggiornamento Tecnologico

L'aggiornamento tecnologico dei prodotti offerti in Convenzione verrà effettuato con le modalità riportate all'art.17 della stessa.

5.3. Procedura di applicazione delle penali

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte del Fornitore comportano l'applicazione delle penali che possono riguardare inadempienze riscontrate nel:

1. processo di esecuzione dell'Ordine di Fornitura;
2. erogazione dei Servizi prestati in favore dell'Amministrazione;
3. erogazione dei Servizi prestati in favore di Consip S.p.A..

L'applicazione di tutte le penali avviene:

1. per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione oppure mediante prelievo dalla cauzione prestata a Consip in favore delle Amministrazioni;
2. per le somme dovute alla Consip S.p.A., mediante prelievo dalla cauzione definitiva prestata in favore di Consip S.p.A.; è fatta salva la facoltà del Fornitore di eseguire direttamente il pagamento di quanto dovuto.

La procedura di contestazione delle penali, nonché la percentuale massima applicabile delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di penali, fino a detta percentuale massima, sono specificate nell'art. 12 della Convenzione e nei paragrafi seguenti.

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

5.3.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione.

5.3.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riporta i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento.

La contestazione potrà contenere anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

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

5.3.3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate, se del caso, da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima, nel termine non inferiore di quindici giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

5.3.4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- compensazione del credito: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;

- escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore in relazione all'Ordine.

L'Amministrazione Contraente in entrambi i casi di compensazione del credito ovvero di escussione della cauzione definitiva dovrà darne opportuna comunicazione a Consip S.p.A..

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'Ordine. 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 utilizzato da Consip

Ulteriori tutele

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

- **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

- **Recesso dal contratto**

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

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

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

- **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.

In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

6. Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione a favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo, conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia nonché in Convenzione:

- il corrispettivo relativo a ciascun Ordine è fatturato dal Fornitore alla "Data di Accettazione della Fornitura";
- l'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia e bonificato sul conto corrente del Fornitore aggiudicatario riportato nel documento **Elenco dei CC dedicati** (pubblicato sul Portale, nella Scheda riassuntiva dell'iniziativa, in corrispondenza di ciascun lotto).

6.1. Interessi di mora

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di otto punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. Relativamente alle spese di cui all'art. 6 del suddetto D.Lgs. il Fornitore, qualora gli sia richiesto, dovrà fornire alle Amministrazioni il dettaglio delle suddette spese.

7. Riferimenti del Fornitore

Nel documento **Riferimenti del Fornitore** (pubblicato sul Portale, nella Scheda riassuntiva dell'iniziativa, in corrispondenza di ciascun lotto) sono riportati i riferimenti nominativi e di contatto del Fornitore aggiudicatario.

7.1. Responsabile generale del Servizio

È la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei servizi in Convenzione, nei confronti della Consip e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile Generale del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle singole Amministrazioni Contraenti inerenti la Convenzione;
- supervisione del processo di fatturazione dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Consip spa e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza.

7.2. Call Center

La Convenzione prevede un servizio di Call Center dedicato alle Amministrazioni Contraenti, per supportarle nel periodo di gestione del contratto.

Il Call Center è presidiato ai sensi del paragrafo 4.3.2 del Capitolato Tecnico e così come eventualmente migliorato in Offerta Tecnica.

8. Allegati

8.1. Modello 1 – Standard di lettera contestazione penali

Roma, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Classificazione: Consip Internal

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

PEC: <inserire indirizzo PEC>

Oggetto: <Contratto/Convenzione/Accordo quadro> per <Inserire titolo sintetico dell'iniziativa> – Edizione N. <nn> – Contestazione inadempimento – Avvio del Procedimento.

Con riferimento al <Contratto/Convenzione/Accordo Quadro> in oggetto, si comunica quanto segue.

[descrizione dell'inadempimento o parziale adempimento cui è riferita la penale]

[esempio: è stato riscontrato un ritardo/irregolarità/inadempimento nell'espletamento del servizio/consegna/ecc. <indicare denominazione del servizio/attività specifica>. Infatti, come si evince da verbale di consegna/nota/lettera <indicare qualsiasi documento che comprovi la circostanza> datata <gg/mm/aaaa>, lo stesso risulta essere avvenuto/espletato solo in data/dopo <n> ore/ (ovvero: non risulta essere stato effettuato)].

In relazione al/i suddetto/i inadempimento/i si precisa che l'art. <n> del _____, recita testualmente: *[riportare fra virgolette e in corsivo il contenuto dell'articolo del <contratto/convenzione/capitolato/allegato al capitolato, ecc>, nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo corretto e che con la presente lettera si contesta].*

Sulla scorta di quanto sopra, il comportamento tenuto da Codesta Società non risulta essere conforme alle modalità ed alle condizioni prescritte nelle/a citate/a disposizioni/e e, per tale ragione si invita, ai sensi dell'art. <n> del _____, Codesta Spett.le Società ad inviare alla Consip S.p.A, entro il termine di <inserire il termine indicato per la presentazione delle controdeduzioni nel contratto/Condizioni generali> giorni dalla ricezione della presente, ogni eventuale controdeduzione in ordine alle contestazioni sopra riportate.

Le controdeduzioni, eventualmente supportate da una chiara ed esauriente documentazione, potranno essere trasmesse a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo <inserire PEC>.

In mancanza di controdeduzioni nel predetto termine ovvero nell'ipotesi in cui le controdeduzioni, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Consip S.p.A. a giustificare l'inadempienza, si procederà all'applicazione della/e relativa/e penale di cui all'art. <inserire articolo penali> a decorrere dall'inizio dell'inadempimento per un ammontare complessivo di Euro (#####,##) salvo errori ed omissioni.

Ferma restando l'applicazione della penale, Consip S.p.A. si riserva di richiedere il maggior danno.

[eventuale, solo ove, in ragione della gravità dell'inadempimento, si possa dar luogo alla risoluzione del Contratto/Convenzione/Accordo quadro: Si rappresenta infine che Consip S.p.A. procederà, così come prescritto dalla Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture del 10/01/2008 n.1 (ora ANAC) alla segnalazione del fatto alla stessa].

Distinti saluti

< Divisione competente, per esteso>

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma>

8.2. Modello 2 – Standard di lettera applicazione penali

Roma, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Classificazione: Consip Internal

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

c.a.: Legale rappresentante p.t.

PEC: <inserire indirizzo PEC>

Oggetto: <Contratto/Convenzione/Accordo quadro> per <Inserire titolo sintetico dell'iniziativa> - Edizione N. <nn> - Comunicazione di applicazione penali <ovvero nell' ipotesi di non applicazione penale: Comunicazione di chiusura del procedimento di contestazione senza applicazione di penali>.

Con nostra comunicazione protocollo Consip n. <nnnn/aaaa> del <gg/mm/aaaa>, è stato formalmente contestato a Codesta Società l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali di cui all'art. <n> del <inserire riferimenti degli articoli con obbligazione contrattuale non rispettata> ai fini dell'avvio, da parte della Consip S.p.A., della procedura per l'applicazione delle penali di cui all'oggetto.

A codesto Fornitore, è stato concesso, in applicazione dell'art. <inserire l'art. del Contratto/Condizioni Generali che disciplina il procedimento di contestazione delle penali > il termine di <inserire il termine concesso nella lettera di contestazione addebito> giorni dalla ricezione della comunicazione suindicata per controdedurre in ordine alle contestazioni sopra riportate.

[1 - in caso di mancata presentazione di controdeduzioni da parte del Fornitore formulare la lettera come segue]

Preso atto che nel termine assegnato Codesta Spett.le Società non ha prodotto controdeduzioni, la Consip S.p.A. dispone l'applicazione della/le penale/li di cui all'art. <n> del <inserire riferimenti degli articoli con obbligazione contrattuale non rispettata> a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'importo della/e penale/i ammonta complessivamente ad Euro <####,##>, salvo errori ed omissioni.

Si invita, dunque, Codesta Spett.le Società, ad effettuare il pagamento dell'importo direttamente sul c/c bancario intestato a Consip S.p.A., presso <Banca Intesa San Paolo codice IBAN IT 27 X 03069 05036 100000004389. Verificare se corretto e in caso contrario inserire nuovo nome Istituto e IBAN>, entro e non oltre giorni 15 (quindici) dalla data di ricevimento della presente.

Si informa, sin da ora, che nel caso in cui codesta Società non provveda, entro il termine suddetto, al versamento di quanto dovuto, gli importi di cui sopra saranno recuperati avvalendosi della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula delle Convenzioni in oggetto, in conformità a quanto previsto delle relative Condizioni Generali

<Eventuale alternativa: Si precisa che l'importo di cui sopra sarà recuperato mediante compensazione del credito derivante dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo.>

<Eventuale: qualora la penale segue ad un ritardato adempimento e gli articoli della Convenzione/Contratto lo preveda, aggiungere: Resta salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.>

Si precisa che:

- la penale viene esclusa dal computo della base imponibile ex art. 15, punto 1 del D.P.R. n. 633/72.
- resta fermo l'obbligo in capo a codesta rispettabile società di adempiere all'obbligazione contrattuale in oggetto.

Distinti saluti

< Divisione competente, per esteso >

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma digitale>

<in caso di importo superiore a 50.000,00 € inserire anche la firma del Responsabile Divisione Sourcing di riferimento:>

< Divisione Sorurcing, per esteso >

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma digitale>

[2 - in caso presentazione di controdeduzioni da parte del Fornitore formulare la lettera come segue]

Con nota prot. n. <nnnn/aaaa> del <gg/mm/aaaa> [inserire numero protocollo se presente e data lettera di risposta del Fornitore alla contestazione addebito], Codesta Società ha presentato le proprie controdeduzioni in merito.

Esaminate le suddette controdeduzioni, a conclusione del procedimento di contestazione, la Consip ha rilevato quanto segue.

[2.1- in caso di accoglimento controdeduzioni del Fornitore concludere come segue]

< Inserire motivazione di accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore >.

In relazione a quanto sopra esposto, la Consip S.p.A. ritiene, pertanto, di accogliere le giustificazioni addotte da Codesta Spett.le Società e per l'effetto dispone la chiusura del presente procedimento.

Distinti saluti

< Divisione competente, per esteso >

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma digitale>

[2.2 - se le giustificazioni non vengono accolte ovvero vengono accolte parzialmente, riportarne le motivazioni seguendo, di massima, le modalità che seguono]

- Relativamente al punto 1 delle controdeduzioni fornite, la Consip osserva che *<inserire motivazione di accoglimento/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>*.
- Relativamente al punto 2 delle controdeduzioni fornite, si rappresenta che *<inserire motivazione di accoglimento/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>*
- Relativamente al punto 3 delle controdeduzioni fornite *<inserire motivazione di accoglimento/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>*