

Stampanti 19

**LOTTO 5 - APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE A4 A
COLORI**

GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 4

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE..... 5

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI 5

2.2. PRODOTTI..... 5

2.2.1. STAMPANTE DI RETE A3/A4 A COLORI – LEXMARK CX522ADE 6

2.2.2. MATERIALI DI CONSUMO..... 8

2.3. ULTERIORI REQUISITI DI CONFORMITÀ 8

2.4. SERVIZI 9

2.4.1. CONSEGNA E INSTALLAZIONE 9

2.4.2. SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE) 12

2.4.3. ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE..... 13

2.4.4. SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI TROUBLE TICKETING DELL’AMMINISTRAZIONE 14

2.4.5. GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE 15

2.4.6. REPORTISTICA 15

2.5. MATERIALE DI CONSUMO E SERVIZI OPZIONALI 16

2.5.1. MATERIALI DI CONSUMO..... 16

2.5.2. ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE..... 17

3. MODALITÀ DI FORNITURA..... 19

3.1. VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	19
4. CONDIZIONI ECONOMICHE.....	20
4.1. CORRISPETTIVI.....	20
4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	21
4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	21
4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE.....	24
4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE.....	24
4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	24
ULTERIORI TUTELE.....	25
5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	27
6. COME ORDINARE.....	28
6.1. REGISTRAZIONE.....	28
6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA.....	28
7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE.....	30
7.1. CALL CENTER.....	30
7.2. REFERENTI DEL FORNITORE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
7.3. REFERENTI DEL SERVIZIO PROVINCIALE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
7.4. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO.....	31

8. ALLEGATI.....	33
8.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI.....	33
8.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI.....	35

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 Stampanti 19 – Lotto 5 - Apparecchiature Multifunzione A4 a Colori (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 **Hitech Distribuzione Informatica S.r.l.** (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 **Iniziative > Convenzioni > Stampanti 19**.

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, 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 del solo servizio di assistenza e manutenzione.

2.2. Prodotti

La fornitura della convenzione consente l'approvvigionamento della PA sino al raggiungimento del **quantitativo complessivo massimo di n. 7.000** (settemila) stampanti di rete A3/A4 a Colori 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. 5e 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)**.

2.2.1. MULTIFUNZIONE A4 a COLORI – LEXMARK CX522ADE

CARATTERISTICHE TECNICHE	
Marca	LEXMARK
Modello	CX522ADE
Anno di introduzione in Italia	2018
Tipologia	MFP A4 COLORE DA TAVOLO
modalità di stampa	Landscape e portrait
sistemi operativi	Windows, Mobile OS, iOS, Android, Mac
linguaggi (stampante)	Emulazione PCL 5c, Emulazione PCL 6, Personal Data Stream (PPDS), Emulazione postscript livello 3, Microsoft XPS, AirPrint, Emulazione PDF 1.7
formato originali e copie	DIN A4
grammatura carta	60 - 200 g/m ²
capacità carta	Alimentazione da 250 fogli: Raccoglitore di Uscita da 150 fogli 60 - 256 g/m ²
altri dispositivi	unità fronte/retro automatica
velocità di stampa (in conformità con la ISO/IEC 24734)	33 pagine/minuto
Starter-kit (numero di pagine)	3.000 Nero 2.000 Colore

numero di pagine da produrre con i materiali di consumo [complessiva] (in conformità ex ISO 19798 e ISO 24711)	Nero 42.500, altri colori 40.000
numero di pagine da produrre con i materiali di consumo con l'ordinativo minimo (in conformità ex ISO 19798 e ISO 24711)	Nero 8.500, altri colori 15.000
RAM complessiva installata (MB)	2048 MB
Risoluzione	1.200 x 1.200 dpi
Interfacce	1 porta di rete Gigabit/Fast Ethernet 10/100/1000 Base-T; 1 porta USB Hi-Speed 2.0
gestione remota delle apparecchiature in rete (funzioni di verifica status apparecchiatura e stato materiali di consumo con alert automatico per esaurimento materiali di consumo)	SI
Gestione diretta della stampa (da supporto di memoria di massa USB)	SI
Specifiche di sicurezza	HTTPS (SSL/TLS); SNMPv3
Conformità ai Criteri Ambientali Minimi della stampante e dei materiali di consumo	SI

2.2.2. Materiali di consumo

Lo **Starter-kit** per il funzionamento e l'utilizzo dell'apparecchiatura con la sola esclusione della carta, incluso nel prezzo della fornitura principale, comprende il solo toner per 3.000 pagine B/N e 2.000 pagine Colore di stampa.

2.3. Ulteriori requisiti di conformità

I prodotti dovranno rispettare i requisiti di cui ai precedenti 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.

2.4. 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.

2.4.1. 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 € 1.000,00.

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 30 (trenta) 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 45 (quarantacinque) 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 60 (sessanta) 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 90 (novanta) 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 Attivazione della convenzione, 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.

2.4.2. 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 40 (quaranta) 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 60 (sessanta) 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 70 (settanta) 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 110 (centodieci) 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.

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.).

2.4.3. 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 perse 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.

2.4.4. 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.

2.4.5. 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).

2.4.6. 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 decennale, 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.

2.5. 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.

2.5.1. Materiali di consumo

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

Materiali di consumo aggiuntivi

Materiali di consumo aggiuntivi minimo acquistabili

Kit Originale Nero "Lexmark" da 8.500 pagine:

KIT cod. 78C2XK0

Kit Originale Colore "Lexmark" da 15.000 pagine:

1 kit costituito da n. 3 toner ciano **78C2XC0**, n. 3 toner magenta **78C2XM0**, n. 3 toner giallo **78C2XY0**;

cod. 78C2XC0 (ciano), 78C2XM0 (magenta), 78C2XY0 (giallo)

Kit Rigenerato Nero "Lexmark" da 8.500 pagine:

KIT cod. 78C2XKE

Kit Originale Colore "Lexmark" da 15.000 pagine:

1 kit costituito da n. 3 toner ciano **78C2XC0E**, n. 3 toner magenta **78C2XME**, n. 3 toner giallo **78C2XE**;

cod. 78C2XCE (ciano), 78C2XME (magenta), 78C2XE (giallo)

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 18 mesi dall'attivazione della Convenzione,
- "originale" e/o "rigenerato" per i successivi 18 mesi.

Il termine sopraindicato per la fornitura dei materiali di consumo rigenerato, pari a 18 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.

2.5.2. 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 2.4.5. e la sezione del Call Center del par. 2.4.3.

3. Modalità di fornitura

3.1. Verifica di conformità

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna (di cui al precedente paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), le apparecchiature fornite (sia le apparecchiature base sia i singoli dispositivi opzionali) verranno sottoposte a verifica di conformità dall'Amministrazione, in contraddittorio con il Fornitore, nel rispetto di quanto espressamente previsto nello Schema di Convenzione; peraltro, è facoltà dell'Amministrazione effettuare verifiche di conformità a campione.

La verifica di conformità, quale verifica di funzionalità delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura, è intesa a verificare la non difformità con la documentazione tecnica e manualistica d'uso, oltre che con le caratteristiche tecniche e di funzionalità richieste nel presente documento e comunque indicate nei documenti di cui al precedente paragrafo 2.2.

Al positivo completamento delle attività di verifica di conformità, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di accettazione".

4. Condizioni economiche

4.1. Corrispettivi

Sono di seguito riportati i prezzi unitari espressi in Euro:

CORRISPETTIVI E TARIFFE – LOTTO 1 (IVA ESCLUSA)	
Apparecchiatura e opzioni	Prezzo (€)
Apparecchiatura Lexmark CX522DE (comprensiva di materiali di consumo per la produzione di 3.000 pagine B/N e 2.000 pagine Colore ISO 19752).	263,78
Materiali di consumo aggiuntivi Originali Kit "Nero" Capacità di 8.500 pagine ISO 19752: N° 1 Cartuccia Toner Marca: Lexmark Modello: 78C2XK0	70,98
Materiali di consumo aggiuntivi Originali Kit "Colore" Capacità di 15.000 pagine ISO 19752: KIT costituito da: 3 toner ciano 78C2XC0 , 3 toner magenta 78C2XM0 , 3 toner giallo 78C2XY0 Marca: Lexmark cod. 78C2XC0 (ciano), 78C2XM0 (magenta), 78C2XY0 (giallo)	660,33
Materiali di consumo aggiuntivi Rigenerati Kit "Nero" Capacità di 8.500 pagine ISO 19752: N° 1 Cartuccia Toner Marca: Lexmark Modello: 78C2XKE	70,98
Materiali di consumo aggiuntivi Rigenerato Kit "Colore" Capacità di 15.000 pagine ISO 19752: KIT costituito da: 3 toner ciano 78C2XCE , 3 toner magenta 78C2XME , 3 toner giallo 78C2XE Marca: Lexmark	660,33

cod. 78C2XCE (ciano), 78C2XME (magenta), 78C2XYE (giallo)	
Estensione servizio di assistenza per 12 mesi	8,17
Estensione servizio di assistenza per 24 mesi	12,35

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.

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

Lettera	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini per l'adempimento previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato e/o Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)	Ritardo nella consegna e installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura fino a 100 Apparecchiature)	30 gg	par 4.1.del Capitolato Tecnico	giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	0,1% (zero virgola uno per cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	Amministrazione
b)	Ritardo nella consegna e installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura da 101 fino a 500 Apparecchiature)	45 gg	par 4.1. del Capitolato Tecnico	giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	0,1% (zero virgola uno per cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	Amministrazione
c)	Ritardo nella consegna e installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura da 501 fino a 1.000 Apparecchiature)	60 gg	par 4.1. del Capitolato Tecnico	giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	0,1% (zero virgola uno per cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	Amministrazione
d)	Ritardo nella consegna e installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura superiori a 1.000 Apparecchiature)	90 gg	par 4.1. del Capitolato Tecnico	giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	0,1% (zero virgola uno per cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	Amministrazione
e)	Ritardo per la rimozione del malfunzionamento e il ripristino	48 ore	par. 4.5. del Capitolato Tecnico	ore solari dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	0,1% (zero virgola uno per cento) del corrispettivo	Amministrazione

Lettera	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini per l'adempimento previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato e/o Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazioni e della penale
	della funzionalità dell'Apparecchiatura (installate nei capoluoghi di Provincia)						della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	
f)	Ritardo per la rimozione del malfunzionamento e il ripristino della funzionalità dell'Apparecchiatura (installate nel resto del territorio nazionale)	60 ore	par. 4.5. del Capitolato Tecnico	ore solari dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	0,1% (zero virgola uno per cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo	Amministrazione

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:

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

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

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

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

- In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
- Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

5. Fatturazione e pagamenti

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

- il corrispettivo relativo a ciascun Ordinativo di Fornitura è fatturato dal Fornitore alla "Data di Accettazione della Fornitura";
- l'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato (D.Lgs. 231/2002 e s.m.i.) e, comunque, a 30 (trenta) giorni dalla data ricevimento della fattura (salvo i casi previsti dalla legge), e bonificato sul conto corrente con IBAN IT5910200805134000105779699.

Il Fornitore dichiara che i predetti conti operano nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136. 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.

Le spese del bonifico sono a carico dell'Amministrazione Contraente, che pertanto non le potrà decurtare dall'importo a favore del Fornitore oggetto del bonifico. Dal bonifico dovrà risultare l'Amministrazione.

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;

L'Amministrazione, per procedere all'acquisto di apparecchiature nell'ambito della Convenzione, emetterà un Ordinativo di fornitura nel quale indicherà:

- numero e tipo delle apparecchiature e degli eventuali dispositivi opzionali richiesti, nonché i servizi connessi;
- gli eventuali materiali di consumo aggiuntivi rispetto alla dotazione iniziale e le relative quantità;
- l'eventuale estensione del servizio di assistenza e manutenzione.

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

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.

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

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

7. Riferimenti del fornitore

7.1. Call Center

Call Center		
	Call Center Commerciale	Call Center Assistenza Tecnica
Nominativo:	Beatrice Aliotti	Beatrice Aliotti
Telefono:	800931100	800931100
Fax:	06/71054620	06/71054620
E-mail	st19lotto5@htdi.it	st19lotto5@htdi.it

7.2. Referenti del Servizio Provinciale

I Responsabili del Servizio Provinciale saranno i referenti per le Amministrazioni per le problematiche relative alle fasi di installazione, verifica di funzionalità, assistenza e manutenzione delle apparecchiature oggetto di fornitura.

Province	Responsabile del servizio Provinciale	Contatti
<i>Molise (CB-IS)</i>	Alessandro Gatti	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Puglia e Basilicata (FG-BA-TA-BR-LE-BT-PZ-MT)</i>	Valerio di Donato	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Sardegna (SS-NU-CA-OR-OT-OG-VS-CI)</i>	Lorenzo Moscogiuri	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it

<i>Emilia Romagna e Marche (PC-PR-RE-MO-BO-FE-RA-FC-RI)</i>	Dorel Ene	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Veneto e Trentino Alto Adige (BZ-TN-VR-VI-BL-TV-VE-PD-RO)</i>	Daniele Giola	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Friuli Venezia Giulia (UD-GO-TS-PN)</i>	Lorenzo Serratore	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Liguria (IM-SV-GE-SP)</i>	Cristiano Adamo	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Piemonte e Valle d'Aosta (TO-VC-NO-CN-AT-AL-BI-VB-AO)</i>	Mario Veneziano	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Umbria e Abruzzo (PG-TR-AQ-TE-PE-CH)</i>	Alessandro Gatti	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Campania (CE-BN-NA-AV-SA)</i>	Matteo Bevilacqua	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Toscana (MS-LU-PT-FI-LI-PI-AR-SI-GR-PO)</i>	Alessandro Gatti	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Calabria e Sicilia (CS-CZ-RC-KR-VV-TP-PA-ME-AG-CL-EN-CT-RG-SR)</i>	Fabrizio Pendenza	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Lazio (RM-LT-FR-RI-VT)</i>	Daniele Macci	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it
<i>Lombardia (MI-LO-BS-BG-CO-CR-MN-MB-PV-SO-VA-LC)</i>	Francesco Arculeo	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 e-mail: st19lotto5@htdi.it

7.3. Responsabile generale del servizio

Il Responsabile del Servizio Generale ha la responsabilità delle seguenti attività:

supervisione e coordinamento delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;

pianificazione delle installazioni;

risoluzione dei disservizi e gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.;

monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;

implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Responsabile generale del servizio		
Daniele	Macci	Tel. 06/71054620 Fax 06/71054620 Cell. 3483590711 e-mail: st19lotto5@htdi.it

8. Allegati

8.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo PEC

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 PEC

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
