

# Apparecchiature Multifunzione 32 - noleggio

**Lotto 3**

**GUIDA ALLA CONVENZIONE**

<b>2. PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
<b>3. OGGETTO DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>5</b>
3.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI.....	5
3.2. PRODOTTI.....	6
3.2.1. LOTTO 3 - MULTIFUNZIONE A3 MONOCROMATICHE PER GRUPPI DI LAVORO DI MEDIE DIMENSIONI .....	7
<b>4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>11</b>
4.1. MATERIALI DI CONSUMO .....	11
4.2. CANONI DI NOLEGGIO.....	11
4.3. SERVIZI CONNESSI .....	11
4.3.1. CONSEGNA E INSTALLAZIONE .....	11
4.3.1.1. TEMPI DI INSTALLAZIONE STANDARD.....	12
4.3.1.2. TEMPI DI INSTALLAZIONE - CASI PARTICOLARI.....	12
4.3.1.3. CONFERMA DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA .....	13
4.3.1.4. PROCEDURA DI INSTALLAZIONE .....	13
4.3.1.5. VERBALE DI INSTALLAZIONE.....	13
4.3.2. ASSISTENZA .....	14
4.3.2.1. CALL – CENTER.....	14
4.3.2.2. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE .....	15

4.3.2.3. MANUTENZIONE STRAORDINARIA .....	15
4.3.2.4. FORNITURA DEI MATERIALI DI CONSUMO .....	15
4.3.2.5. RITIRO DEI MATERIALI DI CONSUMO .....	16
4.3.2.6. GESTIONE DA REMOTO .....	16
4.1. SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI PER SERVIZI E FORNITURE .....	16
4.2. DISPOSITIVI E SERVIZI OPZIONALI .....	17
<b>5. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>17</b>
5.1. VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA.....	18
5.2. VERIFICHE ISPETTIVE .....	19
5.3. CESSAZIONE ATTIVITÀ – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO.....	19
5.3.1. CESSAZIONE ATTIVITÀ - ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO.....	19
5.3.1.1. SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE .....	20
5.3.1.1. CONGUAGLIO DELLE COPIE ECCEDENTI .....	20
<b>6. CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>20</b>
6.1. CORRISPETTIVI .....	20
6.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	21
6.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	21
6.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE .....	23
6.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE .....	23

6.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	23
ULTERIORI TUTELE .....	24
<b>7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>25</b>
<b>8. COME ORDINARE .....</b>	<b>26</b>
8.1. REGISTRAZIONE.....	26
8.2. ORDINATIVO DI FORNITURA .....	26
<b>9. RIFERIMENTI DEL FORNITORE .....</b>	<b>28</b>
9.1. CALL CENTER.....	28
9.2. REFERENTI DEL FORNITORE.....	28
<b>10. ALLEGATI .....</b>	<b>30</b>
10.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI .....	30
10.2. ALLEGATO 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 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 Apparecchiature Multifunzione 32 - noleggio – Lotto 3 (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 ITD Solutions S.p.A. (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il suddetto lotto 3.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Iniziative** > **Convenzioni** > **Apparecchiature Multifunzione 32 - noleggio**.

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

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

## 2. Oggetto della Convenzione

### 2.1. Durata della Convenzione e dei Contratti

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

I singoli Contratti di Fornitura, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno durata di 36, 48 o 60 mesi, come specificato nell'ordinativo di fornitura.

## 2.2. Prodotti

Il Fornitore dovrà assicurare la fornitura in noleggio delle Apparecchiature "Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medio dimensioni con le caratteristiche minime (cfr. paragrafo 4.2.3 capitolato tecnico), i dispositivi opzionali (cfr. paragrafo 4.3 capitolato tecnico) ed servizi connessi (cfr. capitolo 5 capitolato tecnico).

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

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

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

- a) il **cavo di alimentazione elettrica** (IEC 320) e il **cavo di collegamento alla rete locale**, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- b) il **software di configurazione** (drivers) anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'istruzioni** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) i **dispositivi opzionali eventualmente** richiesti dall'Amministrazione;
- e) una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle descritte nell'Offerta, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- f) le **schede di sicurezza dei toner** anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- g) la **dotazione del materiale di consumo**, (quali toner, tamburo e punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore ecc., con la sola esclusione della carta) necessario a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

Lotto	Produttività	Monocromatica <sup>1</sup>	Colore <sup>2</sup>
<b>3</b>	<i>A</i>	<i>3.000 B/N</i>	<i>/</i>
	<i>B</i>	<i>12.000 B/N</i>	<i>/</i>
	<i>C</i>	<i>21.000 B/N</i>	<i>/</i>

Tabella 1

### 2.2.1. Lotto 3 - Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni

Caratteristiche tecniche Multifunzione Lotto 3

Caratteristica	Lista Valori o Range
<b>Marca</b>	xerox
<b>Modello</b>	versalink B7030V_D
<b>Anno di introduzione in Italia</b>	>=2012
<b>Tipologia supporto</b>	Con supporto da terra (carrello) o consolle o piedistallo o mobiletto
<b>Velocità di copiatura - [A4 - 600x600 - solo fronte]</b>	>=30 pagine/minuto

<sup>1</sup> Numero di pagine in conformità con la ISO 19752.

<sup>2</sup> Numero di pagine in conformità con le ISO 19798 e ISO 24711.

<b>Velocità di scansione - [A4 - Monocromatico-200x200 - solo fronte]</b>	<b>&gt;=30 pagine/minuto</b>
<b>Velocità di stampa - [A4 - 600x600 - solo fronte]</b>	<b>&gt;=30 pagine/minuto</b>
<b>Memoria RAM complessiva</b>	<b>&gt;=1024 MB</b>
<b>Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa</b>	<b>&gt;=80 GB</b>
<b>Volumi trimestrali massimi</b>	<b>&gt;=30.000 pagine</b>
<b>Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie</b>	<b>SI</b>
<b>Capacità Alimentatore automatico originali per fronte/retro - [75 g/mq]</b>	<b>&gt;=50 fogli</b>
<b>Capacità Bypass - [75 g/mq]</b>	<b>&gt;=50 fogli</b>
<b>Cassetti forniti (in linea)</b>	<b>&gt;=2</b>
<b>Capacità complessiva cassette - [A4 - 75 g/mq]</b>	<b>&gt;=1.000 fogli</b>
<b>Formati carta originali, copie e stampe</b>	<b>A3</b>
<b>Possibilità di stampa su Lucidi</b>	<b>SI</b>
<b>Possibilità di stampa su Carta riciclata</b>	<b>SI</b>
<b>Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature</b>	<b>SI</b>
<b>Sistema operativo supportato</b>	<b>Windows 7, Windows 8, Windows 10, LINUX</b>



<b>Interfacce</b>	ETHERNET 10 base- T 100 base - T
<b>Funzione stampante</b>	SI
<b>Funzione stampante - Emulazione</b>	PCL5C e/o PCL5E e/o PCL6
<b>Funzione scanner</b>	SI
<b>Funzione scanner - tipo scansione</b>	monocromatico
<b>Funzione scanner - Scanner di rete</b>	SI
<b>Funzione scanner - Formato file</b>	TIFF, PDF
<b>Fax - Risoluzione standard</b>	200x100 dpi
<b>Fax - Velocità modem</b>	33,6 Kbps
<b>Internet Fax - Protocollo i-Fax</b>	TX: SMTP; RX: POP3, TCP/IP
<b>Internet Fax - Interfaccia IP-Fax</b>	Ethernet (10-Base-T/100-Base-TX/1000-Base-T)
<b>Formato Internet Fax</b>	TIFF
<b>Finitore con pinzatore</b>	in linea
<b>Capacità totale di pinzatura - [A4 - 75 g/mq]</b>	>=50 fogli
<b>Cassetti aggiuntivi forniti (in linea)</b>	>=1
<b>Capacità complessiva cassette - [A4 - 75 g/mq]</b>	>=500 fogli
<b>Cassetto alta capacità aggiuntivo - Capacità -</b>	>=1.500 fogli

[A4 - 75 g/mq]	
SW Opzionale OCR	SI
Sicurezza	SI
Customer Support	SI
Stampa Gestita	SI
Stampa Gestita con Mobile Printing	SI
Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione	SI
Installazione SU PC Amministrazione - Standard	SI
Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti	SI
Emissioni TVOC Emissioni Benzene Emissione Stirene Emissioni Singole Sostanze COV non identificate Emissioni Ozono Emissioni Polveri	$\leq 10$ mg/h $< 0,05$ mg/h $\leq 1,0$ mg/h $\leq 0,9$ mg/h $\leq 1,5$ mg/h $\leq 4,0$ mg/h
Conformità a quanto previsto al paragrafo 4.4.2 del Capitolato Tecnico "Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale"	SI

### 3. Descrizione della fornitura

#### 3.1. Materiali di consumo

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

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

#### 3.2. Canoni di noleggio

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

- i servizi connessi di cui al capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del presente Capitolato Tecnico;
- i materiali di consumo necessari a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come descritto nella "**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**".

Il corrispettivo relativo al numero di copie eccedenti sarà fatturato dal Fornitore all'Amministrazione secondo le modalità indicate al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..** del capitolato tecnico.

#### 3.3. Servizi Connessi

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

##### 3.3.1. Consegna e installazione

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

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "*al piano*";
- posa in opera;
- installazione;

- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

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

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

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

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

### **3.3.2. Tempi di installazione standard**

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

- entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura fino a 900 Apparecchiature;
- entro e non oltre 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura, da 901 fino a 1.800 apparecchiature;
- entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura, superiori a 1.800 Apparecchiature.

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

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

### **3.3.3. Tempi di installazione - casi particolari**

Fermo restando quanto definito al precedente paragrafo in merito ai tempi di installazione, si

applicheranno i due seguenti casi particolari:

- a) per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal Fornitore, subendo una proroga non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi;
- b) il Fornitore dovrà rispettare i termini indicati al precedente paragrafo fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese e precisamente fino a 900 Apparecchiature.

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

### 3.3.4. Conferma dell'ordinativo di fornitura

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

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

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

### 3.3.5. Procedura di installazione

Per la procedura di installazione si faccia riferimento al Capitolato Tecnico Paragrafo 5.1.4.. Sono individuate nel dettaglio le attività svolte dal fornitore e le informazioni che saranno rese per tempo dall'amministrazione contraente.

### 3.3.6. Verbale di installazione

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al precedente paragrafo, verrà redatto apposito verbale di installazione e contestuale verifica di conformità, che attesterà l'avvenuta installazione ed il positivo superamento delle verifiche di funzionalità nonché la conformità della fornitura alle prescrizioni della Convenzione, del Capitolato Tecnico e dell'offerta la cui data è da considerarsi *"Data di accettazione della fornitura"*. Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con

l'Amministrazione Contraente, e nello stesso dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di collocazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- il numero progressivo di installazione;
- il numero delle Apparecchiature oggetto del verbale;
- il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al paragrafo 3.3.2.1 o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.

### 3.3.7. Assistenza

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

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

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

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

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

### 3.3.8. Call – Center

Per tutte le attività connesse alla gestione del servizio di noleggio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione degli ordinativi di fornitura oltre che di gestione delle richieste di intervento (cfr. paragrafo 5.2.2 Capitolato Tecnico).

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

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno tutti i giorni lavorativi nelle ore lavorative ovvero dalle ore 9:00 alle 18:00.

Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 9.00 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

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

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

### **3.3.9. Assistenza tecnica e manutenzione**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" (cfr. 5.2.3 Capitolato Tecnico).

### **3.3.10. Manutenzione Straordinaria**

La manutenzione straordinaria (i cui costi non sono previsti all'interno della Convenzione) comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

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

Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che debba essere eseguito un intervento "straordinario" ed, eventualmente, un preventivo di spesa. L'intervento "straordinario" potrà essere eseguito solo previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione (cfr. Paragrafo 5.2.4 Capitolato Tecnico).

### **3.3.11. Fornitura dei Materiali di consumo**

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), ivi

incluso il toner, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore.

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

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

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto). Unitamente ai materiali di consumo, dovranno essere fornite le **schede di sicurezza dei toner**, anche su supporto informatico o scaricabile dal sito.

### 3.3.12. Ritiro dei Materiali di consumo

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico del ritiro per il trattamento adeguato, ambientalmente compatibile dei materiali di consumo usati secondo quanto previsto dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i..

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

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

### 3.3.13. Gestione da remoto

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

A richiesta dell'Amministrazione i dati raccolti sulle Apparecchiature dovranno essere classificati in un DataBase che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole Apparecchiature (cfr. paragrafo 5.2.7 Capitolato tecnico).

## 3.4. Sicurezza nell'esecuzione degli Appalti per Servizi e Forniture

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza, come di recente modificato dalla legge n. 123/2007, prevede l'obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il



coordinamento tra committente e Fornitore e/o Appaltatore attraverso l'elaborazione di un **"Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DVRI)**, che indichi le misure adottate per l'eliminazione delle c.d. "interferenze".

Si parla di "interferenza" nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello del Fornitore e/o Appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. In linea di principio, occorre mettere in relazione i rischi presenti nei luoghi in cui verrà espletato il servizio o la fornitura con i rischi derivanti dall'esecuzione del contratto (cfr. paragrafo 5.3 Capitolato Tecnico).

### 3.5. Dispositivi e servizi opzionali

Le Amministrazioni ordinanti hanno la facoltà di richiedere la fornitura dei seguenti dispositivi, software e servizi opzionali secondo la seguente tabella:

Opzionali	Lotto 3
"Fax"	SI
"Internet Fax"	SI
"Finitore"	SI
"Cassetto aggiuntivo"	SI
"Cassetto alta capacità aggiuntivo"	SI
"OCR"	SI
"Sicurezza"	SI
"Customer Support"	SI
"Gestione Multiutenza"	SI
"Stampa gestita"	SI
"Mobile Printing"	SI
"Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione"	SI
"Installazione SU PC Amministrazione - Standard"	SI
"Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti"	SI

Tabella 2 - Dispositivi e servizi opzionali ordinabili

Per l'evidenza dei dispositivi e dei servizi opzionali rappresentati nella precedente tabella, il loro significato, le caratteristiche, si faccia riferimento al capitolato tecnico paragrafo 4.3. I servizi opzionali dovranno essere indicati contestualmente all'ordinativo di fornitura

## 4. Monitoraggio della Convenzione

Nei seguenti paragrafi sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione dei servizi, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente (cfr. Paragrafo 7 Capitolato Tecnico).

#### 4.1. Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura

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

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

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

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

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

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

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

## 4.2. Verifiche ispettive

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

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente alla Consip nei tempi indicati nella Convenzione.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato Tecnico e nei suoi allegati (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive).

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

In coerenza con il documento "Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione", è stata realizzata una sintesi degli **indicatori di qualità** definiti per la fornitura delle Apparecchiature e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione. Tali indicatori saranno verificati in sede di verifiche ispettive (cfr. paragrafo 7.2 capitolato Tecnico).

## 4.3. Cessazione attività – attività di fine contratto

### 4.3.1. Cessazione attività - attività di fine contratto

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

#### 4.3.1.1. Servizio di disinstallazione

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

- per ordinativi di fornitura fino a 900 Apparecchiature
- il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 20 (venti) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
- per ordinativi di fornitura
  - da 901 fino a 1.800 il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
  - per ordinativi di fornitura superiori a 1.800 Apparecchiature il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto.

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

#### 4.3.1.1. Conguaglio delle copie eccedenti

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato al paragrafo 5.4.2 del Capitolato Tecnico.

## 5. Condizioni economiche

### 5.1. Corrispettivi

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

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

Il listino è anche disponibile all'interno della vetrina della convenzione, accedendo al portale <http://www.acquistinretepa.it>.

## 5.2. Procedura di applicazione delle penali

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

### 5.2.1. 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 nel Capitolato Tecnico.

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

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- 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 sanzionato con penale	Termini per l'adempimento previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato e/o Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro o irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura fino a 300 Apparecchiature)	20 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione Art. 11 Comma 2 Convenzione

d)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura fino a 300 Apparecchiature)	20gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazione	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione Art. 11 Comma 3 Convenzione
----	---	-----------	----------------------------------	---	--------------------------	-------------	--	---

### 5.2.2. 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).

### 5.2.3. 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.

### 5.2.4. 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 nel Capitolato Tecnico.

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

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

- A. compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- B. escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

## Ulteriori tutele

- **Risarcimento del maggior danno**

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

- **Risoluzione del contratto**

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



- **Recesso dal contratto**

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

- giusta causa
- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non 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 nella convenzione.

Tali corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore a decorrere dalla Data di installazione ed in particolare:

- il canone trimestrale posticipato di noleggio di ciascuna apparecchiatura nella configurazione richiesta;
- eventuale corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti il quantitativo minimo stabilito,

come meglio specificato nel Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di Gara.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale e saranno corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle

Amministrazioni Contraenti. Ciascuna fattura potrà essere inviata a mezzo posta all'indirizzo dell'Amministrazione Contraente ovvero via fax al numero indicato nell'Ordinativo di fornitura.

I predetti corrispettivi dovranno essere corrisposti a trenta giorni dalla data fine mese di ricevimento della fattura e dell'eventuale documentazione di cui all'articolo 9 delle Condizioni Generali, e accreditati, a spese dell'Amministrazione Contraente, sul conto corrente, intestato al Fornitore presso Banca Popolare di Sondrio, IBAN: IT 96 V 05696 01600 000018093X84;

## **7. Come Ordinare**

### **7.1. 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.

### **7.2. Ordinativo di fornitura**

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

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

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.

## 8. Riferimenti del fornitore

### 8.1. Call Center

Call Center	
Telefono:	800 82 25 27
Fax	+39 06 56 561 750
E-mail	ordini.multifunzione32@itdsolutions.it assistenza.multifunzione32@itdsolutions.it

### 8.2. Referenti del Fornitore

Responsabile generale del servizio	
Nominativo:	Alfonso Losanno
Telefono / Fax:	Telefono: 06/66411156. Cellulare: 335/5754266 Fax: 06/66411074
E-mail:	<a href="mailto:alfonso.losanno@itdsolutions.it">alfonso.losanno@itdsolutions.it</a>
Indirizzo:	Via Galileo Galilei, 7 - 20124 Milano

Referente per l'Amministrazione Servizio di Call Centre	
Nominativo:	Angelo Graniglia
Telefono / Fax:	+39 06 664 11 156, +39 331 69 56 055/+39 06 664 11 074
E-mail:	<a href="mailto:angelo.graniglia@itdsolutions.it">angelo.graniglia@itdsolutions.it</a>
Indirizzo:	Via Galileo Galilei, 7 - 20124 Milano

Il “Responsabile Generale del Servizio” ed il “Responsabile per le Amministrazioni Servizio di call Centre” sono responsabili, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

I Responsabili dovranno svolgere e garantire le seguenti attività:

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

## 9. Allegati

### 9.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto:** **Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data **gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico** **ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **contestazione addebito ai sensi dell'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/o **Impresa/RTI/Consorzio** quanto segue.

*[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto*

*essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.*

*N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]*

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere],* quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera].*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti

---

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

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto:** **Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto/i nn/lotto unico **ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali**  
**oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

*[In base alla casistica, inserire il testo relativo]*

*[1° caso]* Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,



*[2° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione Nome Convenzione provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

*[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]*

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

*[3° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti