

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO
IBM PASSPORT, DEL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E
DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID
1786**



INDICE

1	PREMESSA	3
2	CONTESTO	4
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	OGGETTO.....	5
3.2	IMPORTO GLOBALE MASSIMO.....	5
3.3	DURATA.....	5
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	6
4.1	LICENZE D'USO SOFTWARE	6
4.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	6
4.2.1	<i>Descrizione del Servizio</i>	<i>6</i>
4.3	VERIFICHE DI CONFORMITÀ LICENZE D'USO.....	7
4.4	VERIFICHE DI CONFORMITÀ RINNOVO SERVIZIO DI MANUTENZIONE	7
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	9
5.1	CONSEGNA LICENZE D'USO SOFTWARE E/O RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	9
5.2	GARANZIA LICENZE D'USO SOFTWARE.....	10
5.3	CONTACT CENTER DEL FORNITORE	10
5.3.1	<i>Descrizione e requisiti del Contact Center</i>	<i>10</i>
5.3.2	<i>Livelli di servizio del Contact Center</i>	<i>11</i>
5.3.3	<i>Gestione delle richieste</i>	<i>11</i>
5.3.4	<i>Chiusura della chiamata</i>	<i>11</i>
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	12
6.1	ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONE.....	12
6.2	REPORTISTICA	12
6.3	RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	12
7	ASSICURAZIONE QUALITÀ'	14
7.1	PIANO DI QUALITÀ	14
8	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	15
8.1	VERIFICHE ISPETTIVE.....	15
9	REQUISITI DI QUALITÀ'	17
10	APPENDICI.....	18



1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura in acquisto di Licenze d'uso IBM, del servizio di manutenzione Software e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nel presente documento, evidenziate in **grassetto corsivo** nel testo laddove utile per maggiore chiarezza:

- **Fornitore:** l'operatore economico (o eventualmente gli operatori economici) aggiudicatario (o aggiudicatari) della gara;
- **Amministrazione/i:** la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nello Schema di Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- **Data di Attivazione:** data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione;
- **Data Ordine:** si intende la data di invio dell'Ordinativo di Fornitura, ovvero la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul sito www.acquistinretepa.it per la Convenzione in esame;
- **Data di Consegna:** la data di ricezione della e-mail contenente l'oggetto di fornitura ovvero la prova di titolarità con tutte le informazioni necessarie a scaricare dal sito internet il Software e/o le informazioni necessarie ad usufruire del servizio di manutenzione;
- **Data di Accettazione:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Licenza d'uso** o **Licenza:** il diritto d'uso del Software IBM oggetto della presente Convenzione;
- **Prova di Titorarietà:** prova dell'autorizzazione all'utilizzo del Software IBM;
- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo.



2 CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., e dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Il sistema per gli approvvigionamenti prevede per il Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di stipulare Convenzioni con i fornitori, cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in Convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti.

Con D.M. del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

Per la fornitura in oggetto, si assume che le Amministrazioni abbiano operato la scelta del software da acquisire secondo:

- quanto disposto dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) avente ad oggetto l'analisi comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato: *i)* software appositamente sviluppato; *ii)* riutilizzo di software o parti di esso; *iii)* software libero o a codice sorgente aperto; *iv)* software fruibile in modalità computing; *v)* software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso; *vi)* software combinazione delle precedenti soluzioni;
- principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.

Pertanto, le Amministrazioni aderiranno alla Convenzione relativa alla fornitura di Licenze d'uso IBM Passport e del rinnovo del servizio di manutenzione qualora dalla valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico risulti motivata l'impossibilità di accedere a soluzioni già disponibili all'interno dell'Amministrazione medesima, o a software liberi o a codici sorgente aperto, adeguati alle esigenze da soddisfare.



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è costituito dalle Licenze d'uso IBM Passport, comprensive del servizio di manutenzione per un anno, dal rinnovo del servizio di manutenzione per le licenze IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni e dai relativi servizi connessi come di seguito descritti.

Gli elenchi completi delle Licenze d'uso IBM Passport e delle licenze per le quali è possibile acquistare il rinnovo del servizio di manutenzione sono contenuti in due listini distinti e posti a base d'asta di cui all'Appendice 4.

Ogni Licenza d'uso dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione IBM Passport (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva delle funzionalità del software) e, alla **Data di Consegna**, dovrà essere resa disponibile l'ultima versione software.

3.2 Importo globale massimo

L'appalto è in lotto unico ed il **Fornitore** aggiudicatario della gara sarà obbligato a fornire Licenze Software e/o rinnovo del servizio di manutenzione- comprensivi dei servizi connessi - sino al valore di 18.000.000,00 di euro, IVA esclusa.

Nel caso in cui sussistano le condizioni previste ai par. 6.1 e 7.1 del Disciplinare di gara, i Fornitori aggiudicatari saranno due e, pertanto, tale importo globale massimo sarà ripartito secondo le seguenti percentuali: 70% al miglior offerente, 30% al secondo miglior offerente.

Le **Amministrazioni**, in quest'ultimo caso, potranno acquistare indifferentemente da uno dei due operatori economici aggiudicatari della Convenzione.

3.3 Durata

Il **Fornitore** dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento degli importi massimi definiti nel paragrafo 3.2 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione, che è di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla **Data di Attivazione** della medesima.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 3 (tre) mesi.

Il singolo contratto attuativo della Convenzione ha durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla **Data di Accettazione**.



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Licenze d'uso Software

Le Licenze dovranno essere relative all'ultima versione software disponibile alla **Data di Consegna**. Tali Licenze dovranno, inoltre, essere originali e conformi a quanto dichiarato nella documentazione IBM (guide, manuali o altra idonea documentazione descrittiva della funzionalità del prodotto).

Il Software IBM in Licenza d'uso dovrà essere disponibile nella versione che includerà non solo tutte le correzioni ai malfunzionamenti ma anche tutte le funzioni, rilasciate ufficialmente dal Produttore, che migliorano la disponibilità del servizio e le prestazioni.

Unitamente alle licenze è reso disponibile il servizio di manutenzione per il primo anno, le cui caratteristiche sono descritte al successivo paragrafo.

4.2 Servizio di manutenzione

Tale servizio è fornito sia per il Software in Licenza d'uso acquistato in Convenzione, sia come rinnovo per le licenze IBM Passport già in possesso delle Pubbliche Amministrazioni. Si precisa che per il primo annotato servizio è incluso nel prezzo di acquisto delle licenze.

Il servizio - in questo primo caso - ha la durata di dodici mesi decorrenti dalla **data di Consegna** della fornitura delle nuove licenze.

Il rinnovo del servizio di manutenzione può essere acquistato anche indipendentemente dall'acquisto di nuove licenze. In tal caso, trattandosi di servizio continuativo, è necessario che l'ordinativo sia emesso dall'Amministrazione contraente nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

Il servizio - in questo secondo caso - ha durata di dodici mesi decorrenti dalla data di scadenza del precedente contratto di manutenzione.

I passi operativi necessari per usufruire di tale servizio saranno indicati nella e-mail di consegna della fornitura, come descritto nel paragrafo 5.1. In tale e-mail, nell'ipotesi di acquisto di nuove licenze, sarà fornita anche la **Prova di Titolarità** che al suo interno contiene tutte le informazioni necessarie a scaricare il software e ad usufruire del Servizio di manutenzione.

Dovrà essere indicato il CSI (Customer Support Identifier), codice attraverso il quale l'Amministrazione potrà usufruire del servizio.

4.2.1 Descrizione del Servizio

L'Amministrazione usufruirà del servizio di manutenzione per il periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di consegna delle nuove licenze o dalla data di scadenza del precedente servizio di manutenzione.

Si precisa che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità



delle funzionalità del Software e, in ogni caso, ogni difformità del software rispetto a quanto previsto dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disponibilità per l'apertura della richiesta d'intervento via internet;
- rilascio delle correzioni e aggiornamenti disponibili.

Il servizio di manutenzione sarà erogato in modalità remota sia tramite il portale sia tramite il contact center.

La conferma della presa in carico della richiesta di intervento avverrà tramite il rilascio dell'identificativo della richiesta medesima. Tale numero identificativo, nel caso di richiesta tramite portale, sarà rilasciato in automatico dal portale stesso; mentre nel caso di richiesta effettuata tramite contact center, sarà rilasciato dall'operatore.

4.3 Verifiche di conformità Licenze d'uso

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura. Tale verifica dovrà essere effettuata non appena l'Amministrazione abbia ricevuto l'e-mail di consegna e comunque entro e non oltre 5 giorni solari dalla **Data di consegna** e riguarderà la corrispondenza del software disponibile rispetto a quanto ordinato.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità rispetto alla fornitura delle licenze IBM Passport, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, la cui data verrà considerata quale **Data di Accettazione** della fornitura.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora il software non sia rispondente a quanto ordinato, il Fornitore si impegna, ora per allora e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a rendere disponibile, ai fini della ulteriore verifica di conformità, il software effettivamente ordinato entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di comunicazione di non conformità, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 della Convenzione.

Le Amministrazioni e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno, altresì, effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità delle forniture.

In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail al Contact Center di cui al paragrafo 5.3..

4.4 Verifiche di conformità rinnovo servizio di manutenzione

Le verifiche di conformità per il rinnovo del servizio di manutenzione delle licenze IBM Passport già in uso presso le PA, saranno effettuate dall'Amministrazione contraente con



cadenza trimestrale a partire dalla data di rinnovo che coincide con la scadenza del precedente contratto in essere.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità rispetto al servizio in oggetto, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito documento, la cui data verrà considerata quale **Data di Accettazione** del servizio.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale in conformità a quanto previsto dall'art. 7 della Convenzione.

In ogni caso, dell'esito delle suddette verifiche di conformità, l'Amministrazione dovrà darne comunicazione al Fornitore mediante e-mail al Contact Center di cui al paragrafo 6.3.



5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati a seguito della fornitura di **Licenze d'uso** software e/o del rinnovo del servizio di manutenzione.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo di acquisto delle Licenze e/o del rinnovo del servizio di manutenzione.

I servizi connessi sono:

- Consegna Licenze d'uso Software e/o rinnovo del servizio di manutenzione
- Garanzia Licenze d'uso Software
- Contact Center del Fornitore.

5.1 Consegna Licenze d'uso Software e/o rinnovo del servizio di manutenzione

L'Amministrazione emette gli ordinativi di fornitura attraverso la sezione del sito www.acquistinretepa.it relativa alla Convenzione in oggetto.

L'attività di consegna si sostanzia nell'invio all'Amministrazione di un'e-mail contenente:

- nel caso dell'acquisto di licenze d'uso, la **prova di Titolarità** della stessa oltre che le informazioni e gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura. Tali elementi devono descrivere i passi operativi necessari all'Amministrazione per accedere al sito messo a disposizione dal Fornitore ed i successivi passi per scaricare il software di cui si è acquisito il diritto d'uso e le informazioni per usufruire del servizio di manutenzione per dodici mesi,
- nel caso di acquisto del rinnovo del servizio di manutenzione (per le licenze IBM Passport già in uso presso le Pubbliche Amministrazioni), le informazioni e gli elementi necessari all'esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura, tutte le informazioni necessarie per usufruire del servizio di Manutenzione Software.

Il Fornitore, se l'Amministrazione risulta già registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", dovrà – entro il termine perentorio di 4 (quattro) giorni lavorativi dalla **Data Ordine** - attivare la procedura per consentire l'elaborazione dell'Ordinativo presso l'IBM e fornire all'Amministrazione tempestiva comunicazione, a mezzo e-mail, dell'avvenuta attivazione della predetta procedura.

Il fornitore - entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla **Data Ordine** dovrà inviare all'Amministrazione la e-mail di cui sopra che rappresenta la consegna della fornitura.

Se l'Amministrazione non risulta registrata all'accordo "IBM Passport Advantage", il Fornitore dovrà inviare il modulo di adesione all'accordo "IBM Passport Advantage" che l'Amministrazione dovrà correttamente compilare in ogni sua parte, firmare ed inviare tramite fax o tramite e-mail in seguito a scansione, al medesimo Fornitore. Soltanto in seguito all'esito positivo di tale adesione, l'Ordinativo potrà essere processato e quindi da quel momento decorreranno le tempistiche precedentemente riportate.



La data di ricezione della e-mail di cui sopra, contenente le informazioni e gli elementi necessari per l'esecuzione dell'ordinativo, rappresenta la **"Data di Consegna"** della fornitura.

L'Amministrazione, in seguito alla ricezione della e-mail, potrà effettuare il download del Software dal sito IBM ed usufruire del servizio di manutenzione software incluso per il primo anno.

Nell'ipotesi di acquisto del rinnovo del servizio di manutenzione, affinché l'ordine possa essere processato, è necessario che sia emesso dalla PA nei trenta giorni antecedenti alla scadenza del precedente contratto di manutenzione.

5.2 Garanzia Licenze d'uso Software

Il Fornitore garantisce la funzionalità dei Software IBM e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e comunque nella documentazione tecnica del prodotto, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla "Data di Accettazione" della fornitura.

5.3 Contact Center del Fornitore

5.3.1 Descrizione e requisiti del Contact Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione in merito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- alla Convenzione, alle modalità di ordine e di consegna,
- alla ricezione e smistamento degli Ordinativi di Fornitura,
- allo stato degli Ordinativi di Fornitura e del loro adempimento.

Il Contact Center del Fornitore dovrà avere:

- un numero telefonico dedicato;
- un indirizzo e-mail dedicato.

Le chiamate al Contact Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

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



5.3.2 *Livelli di servizio del Contact Center*

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

Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" (secondi), per l'80% delle chiamate ricevute; verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.;
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- • che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- • a cui segue il segnale di occupato;
- • a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- • 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 all'eventuale messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel paragrafo 6.2

5.3.3 *Gestione delle richieste*

L'apertura delle chiamate di assistenza al Contact Center può essere effettuata esclusivamente via telefono o via e-mail.

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta, comunicare all'Amministrazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta;
- data e ora di ricezione della richiesta;

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per l'inoltro della richiesta o con altra modalità, tra quelle indicate al paragrafo 5.3.1, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta.

5.3.4 *Chiusura della chiamata*

A fronte della richiesta che ha generato la chiamata, la chiusura della stessa dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione che ha fatto la richiesta; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.



6 MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Attivazione del sito internet delle Convenzione

Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

Il Fornitore dovrà compilare il catalogo messo a disposizione da Consip S.p.A. così come indicato nel paragrafo 8 del Disciplinare di gara.

La compilazione del catalogo da parte del Fornitore è, difatti, propedeutica all'attivazione della Convenzione e alla fruibilità dei beni/servizi oggetto della Convenzione medesima da parte delle Amministrazioni.

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo compilato dal Fornitore nonché ogni sua variazione (modifica/aggiornamento) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore stesso.

Il catalogo dei Software IBM oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi e termini contrattuali.

6.2 Reportistica

Il Fornitore dovrà inviare, pena l'applicazione della penale stabilita in Convenzione, in conformità a quanto specificato nell' "Appendice 1 al Capitolato tecnico – Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convezioni", le informazioni relative agli Ordinativi di Fornitura di cui è risultato aggiudicatario.

6.3 Responsabile generale del Servizio

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile generale del Servizio*.

Il *Responsabile generale del Servizio* dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea ed avere prestato, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 7 (sette) anni di lavoro, di cui 3 (tre) anni nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere prestato, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 10 (dieci) anni di lavoro, di cui 3 (tre) anni nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile generale del Servizio avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento della Convenzione come descritto nel precedente paragrafo 6.2.;



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



7 ASSICURAZIONE QUALITÀ'

Il Fornitore dovrà predisporre e fornire a Consip S.p.A. - ed alle Amministrazioni che ne faranno esplicita richiesta - il Piano di Qualità relativo alla Convenzione ed ai contratti attuativi.

7.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura deve rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e la Consip S.p.A..

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo quanto previsto dalla norma ISO 9000 e, in particolare, dalla norma ISO 10005.



8 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 della conformità delle prestazioni contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

8.1 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 – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - apposite verifiche ispettive.

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

Il corrispettivo a carico del fornitore per l'esecuzione delle verifiche ispettive non potrà superare la concorrenza dello 0.5% del valore degli ordinativi di fornitura emessi a valere sulla Convenzione; la stima di detto corrispettivo, eventualmente ripartito come indicato al paragrafo 7.2 del Disciplinare per il caso di aggiudicazione a due operatori economici, è pari a Euro 6.000.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice 2 - Schema delle Verifiche Ispettive). Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

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

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è il numero



di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



9 REQUISITI DI QUALITA'

In coerenza con il documento “Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”, è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura dei prodotti e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell’Appendice 3. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Indicatore di qualità			
	Caratteristica	Sottocaratteristica	Acronimo IQ	Denominazione IQ
Consegna	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna
Reportistica	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Tempi contrattuali di consegna reportistica
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche
Gestione operativa Contact Center	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perse
Conformità ordinativi	Funzionalità	Accuratezza	COV	Conformità degli ordinativi verificati



10 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni
- Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive
- Appendice 3: Schede indicatori qualità
- Appendice 4: Listini di riferimento della gara.