

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA, MESSA IN ESERCIZIO E MANUTENZIONE DI CENTRALI TELEFONICHE E DI PRODOTTI E SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – EDIZIONE 9

ID 2496

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Acronimi.....	3
1.2	Definizioni	3
2	OGGETTO	6
3	DURATA	7
4	MODELLO DI FUNZIONAMENTO.....	8
4.1	Prima fase – Brand e Configurazioni Tipo.....	8
4.2	Seconda fase – Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi.....	8
4.2.1	Identificazione del fornitore	8
4.2.1.1	Individuazione del Brand	9
4.2.1.2	Definizione dei Fabbisogni.....	9
4.2.1.3	Utilizzo del Comparatore.....	11
4.2.2	Piano dei Fabbisogni	12
4.2.3	Piano Operativo	14
4.2.4	Ordinativo di Fornitura	16
4.2.4.1	Ordinativi di fornitura di importo inferiore a € 2.500,00 IVA esclusa	17
4.2.5	Fornitura, installazione e avviamento	17
5	ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE	19
5.1	Referenti del Fornitore	19
5.2	Supporto nell’utilizzo dei Configuratori	20
5.3	Reportistica	20
5.3.1	Dati per Consip S.p.A.	20
5.3.2	Dati per le Amministrazioni	21
6	DNSH.....	22

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



1 PREMESSA

La presente iniziativa è finalizzata alla conclusione un Accordo Quadro con più operatori economici, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni, da utilizzare attraverso ordini diretti di fornitura a condizioni tutte fissate.

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il funzionamento del suddetto Accordo Quadro e le modalità di utilizzo dello stesso da parte delle Amministrazioni.

Il presente documento è integrato dalle Condizioni speciali di fornitura, le quali disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi delle prestazioni, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Per agevolare la lettura del presente documento e delle Condizioni speciali di fornitura vengono riportati di seguito gli acronimi e le definizioni più frequentemente utilizzati nell'ambito di tali documenti.

1.1 Acronimi

- **AQ:** Accordo Quadro
- **CONSIP:** Consip S.p.A.
- **ICT:** Information and Communication Technology
- **IT:** Information Technology
- **PA:** Pubblica Amministrazione
- **PNC:** Piano Nazionale degli Investimenti Complementari
- **PNRR:** Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
- **DNSH:** Do No Significant Harm

1.2 Definizioni

- **Accordo Quadro:** l'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A. all'esito della procedura di gara di prima fase
- **Aggiudicatario/Fornitore:** se non diversamente indicato va inteso ciascuno degli aggiudicatari dell'Accordo Quadro
- **Amministrazione aggiudicatrice:** Consip S.p.A.
- **Amministrazione/i o Amministrazione/i Contraente/i:** ciascuna singola Pubblica Amministrazione che utilizza l'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia, emettendo Ordinativi di Fornitura
- **Condizioni generali di fornitura:** il presente documento che definisce il funzionamento e le modalità di utilizzo dell'AQ
- **Condizioni speciali di fornitura:** il documento che integra le presenti condizioni, che disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi delle prestazioni, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



- **Caratteristiche migliorative:** le caratteristiche e/o le funzionalità dei prodotti oggetto dell'Accordo Quadro che i concorrenti hanno facoltà di proporre in prima fase, che sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico ed il cui costo deve essere compreso nella relativa offerta economica
- **Concorrente o Offerente:** l'operatore economico che ha partecipato alla gara per l'affidamento dell'AQ
- **Configurazione Tipo:** sistema telefonico, configurato secondo precise caratteristiche tecnico/funzionali, come espressamente indicate al paragrafo 2.3 delle Condizioni speciali di fornitura, per cui ciascun concorrente dovrà offrire apposita quotazione economica in prima fase
- **Contratto Esecutivo/di Fornitura:** il contratto attuativo stipulato tra il fornitore selezionato e la singola Amministrazione Contraente, avente ad oggetto le prestazioni di cui all'Accordo Quadro, che si perfeziona, a seguito della procedura descritta al paragrafo 4.2 e relativi sottoparagrafi del presente documento e coincidente con l'Ordinativo di fornitura sottoscritto dall'Amministrazione
- **Data di attivazione dell'AQ:** data a partire dalla quale le Amministrazioni possono utilizzare l'AQ e pertanto emettere i singoli ordinativi di fornitura/inviare i singoli piani dei fabbisogni, come di seguito definiti
- **Listino di Fornitura:** l'elenco dei prezzi unitari risultanti dall'Offerta economica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara per i prodotti e i servizi previsti nelle Condizioni speciali di fornitura
- **Ordinativo di fornitura:** il documento con il quale l'Amministrazione manifesta, nell'ambito della Piattaforma Consip, la propria volontà di approvvigionarsi dei sistemi/servizi oggetto dell'Accordo Quadro, procedendo all'affidamento nei confronti di uno dei fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro selezionato in ragione delle modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi descritte al par. 4.2
- **Piano dei fabbisogni:** il documento che può essere inviato dall'Amministrazione al Fornitore aggiudicatario dell'AQ selezionato secondo quanto previsto al successivo paragrafo 4.2, nel quale dovranno essere riportate le specifiche esigenze dell'Amministrazione
- **Piano Operativo:** il documento, inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni
- **Requisiti minimi:** le caratteristiche e/o le funzionalità dei prodotti e/o dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro che devono essere necessariamente soddisfatte e non sono oggetto di attribuzione di punteggio tecnico
- **Sede:** l'immobile contenente l'ufficio o l'insieme di uffici delle Amministrazioni. Le sedi possono essere dislocate sull'intero territorio Nazionale
- **Servizio Incluso o Servizio Obbligatorio:** Servizio connesso alla fornitura, il cui costo è compreso nel prezzo della fornitura
- **Servizio Opzionale:** Servizio connesso alla fornitura, la cui attivazione avviene su richiesta dell'Amministrazione contraente e la cui valorizzazione economica in offerta avviene

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496



separatamente. Non è obbligatorio per le Amministrazioni contraenti acquisire tali servizi. **Un ordinativo di fornitura non potrà avere ad oggetto i soli servizi opzionali**

- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni contraenti abilitati ad effettuare le Richieste di fornitura dei prodotti e servizi oggetto dell'Accordo Quadro
- **Utenza Interna:** un qualsiasi terminale telefonico (sia di tipo HW che SW), inclusi i terminali e la console operatore con il relativo software eventualmente costituita o accompagnata da un PC che ne costituisce parte integrante. **Si precisa che il terminale fax non costituisce una utenza interna ai fini della presente iniziativa**

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente documento sono tutti da intendersi come solari (di calendario), naturali e consecutivi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



2 OGGETTO

L'oggetto dell'Accordo Quadro, come meglio dettagliato nel Condizioni speciali di fornitura, consiste in:

- **Fornitura di sistemi telefonici e loro componenti** (terminali telefonici, posti operatore, piattaforme di gestione, ecc., così come declinati nelle Condizioni speciali di fornitura), sia nell'ambito della realizzazione di nuove centrali telefoniche private, sia per l'integrazione del parco installato esistente;
- **servizi connessi inclusi nella fornitura**, il cui prezzo è compreso nel prezzo offerto per le apparecchiature di cui al punto precedente:
 - **installazione, configurazione e avviamento dei sistemi;**
 - **dismissione dell'esistente;**
 - **supporto al collaudo;**
 - **Help Desk multicanale;**
 - **Invio flusso dati relativi ai livelli di servizio – reportistica;**
- **servizi connessi opzionali per le nuove forniture**, che l'Amministrazione Contraente ha facoltà di acquistare solo contestualmente all'affidamento di una fornitura di sistemi telefonici e/o terminali e/o apparati correlati:
 - **addestramento;**
 - **assistenza tecnica e manutenzione;**
 - **intervento su chiamata;**
 - **presidio;**
 - **telegestione;**
 - **supporto sistemistico.**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



3 DURATA

La durata dell'Accordo Quadro è di 24 mesi, decorrenti dalla data di attivazione.

Nel caso in cui il valore dell'AQ non sia stato ancora esaurito, la durata dell'AQ potrà essere prorogata fino ad ulteriori 6 (sei) mesi; ciò avverrà su comunicazione scritta della Consip S.p.A. che verrà inviata al Fornitore a mezzo pec, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del termine.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni di cui sopra potranno trasmettere i Piani dei Fabbisogni e/o emettere gli Ordinativi di Fornitura finalizzati all'affidamento dei Contratti Esecutivi agli operatori economici parti dell'Accordo Quadro.

Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla data di rispettivo perfezionamento e potrà variare, a seconda dei servizi opzionali richiesti (assistenza tecnica e manutenzione e/o telegestione dei sistemi e/o di Presidio), da un minimo di 1 anno ad un massimo di 4 anni, decorrenti dalla "*Data di accettazione della fornitura*" (come meglio specificato nelle Condizioni speciali di fornitura).

Nel caso in cui le licenze software siano fornite nella modalità subscription, la durata del Contratto Esecutivo sarà pari alla durata di validità delle stesse, con modularità annuale da minimo 1 anno ad un massimo di 4 anni decorrenti dalla "*Data di accettazione della fornitura*".

Qualora il contratto esecutivo dovesse includere sia servizi opzionali che software in modalità subscription, la durata dello stesso sarà pari a quella avente maggiore durata tra i due.

Nel caso in cui il Contratto Esecutivo non abbia ad oggetto né i servizi di assistenza e manutenzione, né il servizio di telegestione, né il servizio di Presidio, e non sia presente alcun software in modalità subscription, lo stesso dispiegherà i suoi effetti dalla data di rispettivo perfezionamento e avrà durata pari a 12 mesi di garanzia legale dalla "*Data di accettazione della fornitura*".

Si precisa inoltre che, qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un Contratto Esecutivo perfezionato raggiunga l'importo totale a base d'asta dell'Accordo Quadro medesimo (e quindi € 145.000.000,00) oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno emettere ulteriori Ordinativi di Fornitura, né trasmettere ulteriori Piani dei Fabbisogni.

Resta fermo in ogni caso il plafond di € 25.000,00 IVA esclusa di cui al successivo paragrafo 4.2.4.1, che in ogni caso potrà essere utilizzato per le sole finalità ivi indicate.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



4 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

L'affidamento dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento delle seguenti fasi procedurali:

- **la prima fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A.;
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione.

Nei seguenti capitoli, vengono descritte nel dettaglio le suddette fasi.

4.1 Prima fase – Brand e Configurazioni Tipo

Le modalità di affidamento dell'Accordo Quadro in prima fase saranno dettagliatamente descritte nel Capitolato d'Oneri.

Si precisa in questa sede solamente quanto segue.

Ogni concorrente, in sede di partecipazione all'AQ, formulerà la propria offerta obbligatoriamente per un numero minimo di brand pari a 2 (completi delle 4 Configurazioni Tipo indicate al paragrafo 2.3 delle Condizioni speciali di fornitura).

Ciascun concorrente potrà poi offrire un ulteriore brand completo delle 4 suddette Configurazioni Tipo, in presenza del quale sarà attribuito un punteggio tecnico premiante.

Le Configurazioni Tipo:

- hanno la finalità di confrontare le offerte economiche dei concorrenti, sulle diverse soluzioni tecniche proposte;
- non sono vincolanti per la determinazione degli oggetti di fornitura dei contratti esecutivi, in quanto le Amministrazioni Contraenti richiederanno generalmente la fornitura di sistemi telefonici rispondenti alle proprie esigenze, non necessariamente coincidenti con le configurazioni tipo per le quali il concorrente è stato valutato in prima fase.

4.2 Seconda fase – Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi

Le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, ad uno tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte.

4.2.1 Identificazione del fornitore

Le condizioni oggettive per determinare quale degli operatori economici dell'Accordo Quadro eseguirà le prestazioni sono le seguenti.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



4.2.1.1 Individuazione del Brand

L'individuazione, da parte delle singole Amministrazioni, del fornitore cui affidare i Contratti Esecutivi avverrà con le modalità di seguito indicate:

- a) l'Amministrazione potrà indirizzarsi verso uno specifico Brand tra quelli disponibili in AQ. Tale possibilità sarà consentita solamente in caso di esistenza di una situazione di infungibilità (es. garantire la continuità tecnologica e la salvaguardia degli investimenti precedentemente sostenuti o esistenza di caratteristiche tecniche e/o funzionali univoche che rendono il/i prodotto/i del brand gli unici in grado di soddisfare le esigenze della PA), che dovrà in ogni caso essere espressamente motivata dall'Amministrazione medesima. Qualora l'Amministrazione si indirizzi verso uno specifico Brand, potranno verificarsi le seguenti situazioni:
 - a.1) un solo fornitore ha offerto lo specifico Brand richiesto dall'Amministrazione: in tal caso l'Amministrazione potrà rivolgersi direttamente a tale fornitore;
 - a.2) più fornitori hanno offerto lo specifico Brand richiesto dall'Amministrazione: in tal caso l'Amministrazione dovrà selezionare il proprio fornitore, tra quelli che hanno offerto lo specifico Brand, mediante l'utilizzo di apposito strumento messo a disposizione da Consip (Comparatore, meglio descritto al successivo paragrafo 4.2.1.3);
- b) in mancanza di una situazione di infungibilità, l'Amministrazione dovrà selezionare il fornitore mediante l'utilizzo del Comparatore, che considererà le offerte relative a tutti i Brand disponibili nell'Accordo Quadro.

4.2.1.2 Definizione dei Fabbisogni

Al fine di agevolare l'Amministrazione nell'individuazione puntuale dei prodotti/servizi oggetto di acquisizione del singolo Contratto Esecutivo, ciascun aggiudicatario dell'Accordo Quadro predisporrà, per ciascun brand offerto, un "Configuratore".

Il Configuratore è uno strumento informatico che consente di ottenere per uno specifico Brand, in funzione del fabbisogno espresso dall'Amministrazione, la lista dei componenti e dei servizi - tra quelli inclusi nell'offerta presentata dal Concorrente - che nel loro insieme garantiscono il soddisfacimento del fabbisogno espresso.

Tutti i fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro per ciascun Brand offerto dovranno provvedere entro e non oltre il termine di 25 giorni dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, pena l'applicazione di apposite penali, a rendere disponibile un configuratore certificato dal produttore a cui fa riferimento.

Si precisa che:

- tale certificazione è riferita esclusivamente alle configurazioni della centrale telefonica limitatamente alle componenti del Brand interessato, escludendo quindi componenti di terze parti e servizi connessi inclusi nella fornitura, come definiti al paragrafo 2;
- tale certificazione dovrà essere sottoscritta da persona dotata di comprovati poteri del produttore, per la quale Consip S.p.A. si riserva di richiedere documentazione a comprova della sussistenza dei necessari poteri.

Tutti i costi connessi all'efficace espletamento delle attività precedentemente elencate e di seguito descritte nel dettaglio, nonché di tutta la documentazione che ciascun Aggiudicatario dovrà produrre, sono a carico dell'Aggiudicatario stesso.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



Nello specifico ciascuna Amministrazione potrà inserire, all'interno dei Configuratori di cui sopra apprestati dagli Aggiudicatari dell'Accordo Quadro per il/i Brand oggetto del fabbisogno, le specifiche relative ai propri fabbisogni, ottenendo automaticamente, per ciascun Aggiudicatario, una soluzione tecnica, in termini di lista di beni/servizi acquistabili presenti sui Listini dei Fornitori.

I Configuratori dovranno pertanto prevedere l'immissione da parte dell'Amministrazione di tutte le informazioni, in termini di descrizione dello stato attuale e delle esigenze da soddisfare, nel loro insieme necessarie e sufficienti alla produzione automatica dell'elenco dei prodotti e servizi che costituiranno l'oggetto di fornitura.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito vengono riportate alcune delle informazioni che dovranno essere inserite nei configuratori per gli scopi su indicati:

- stato attuale dell'infrastruttura telefonica:
 - o architettura monosede/multisede
 - o per ciascuna sede:
 - indirizzo
 - marca e modello sistema installato
 - numero attacchi utente (analogici, digitali)
 - capacità terminali IP gestibili
 - numero, marca e modello (terminali digitali, terminali analogici, terminali IP, posti operatore, eventuali campane o badenie)
 - servizi utilizzati:
 - voice mail (n° caselle)
 - fax server (numero)
 - Unified Communication (n° utenti)
 - Linee entranti/uscenti
 - numero canali attivi (PRA, BRA, Analogici, PCM)
 - Linee bidirezionali, di giunzione e IP
 - numero canali attivi (PRA, BRA, Analogici, PCM)
 - traffico entrante/uscente su rete pubblica e verso altre sedi su giunzione IP
 - numero chiamate/giorno
 - minuti totali/giorno
- richiesta dei fabbisogni:
 - o tipologia (monosede/multisede)
 - o numero e tipologia di collegamenti per l'interconnessione verso la rete telefonica pubblica
 - o numero di utenze interne e tipologia di terminale telefonico
 - o numero e tipologia di postazioni operatore
 - o servizi di utente e/o di rete

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



- servizi connessi richiesti

Gli Aggiudicatari dovranno supportare attivamente le Amministrazioni nell'utilizzo dei rispettivi Configuratori tramite il servizio di Help Desk cui al paragrafo 2.4.5 del Condizioni speciali di fornitura.

Si sottolinea che il completamento della fase di definizione dei fabbisogni non comporta alcun impegno o vincolo all'acquisto dei sistemi e/o servizi indicati da parte dell'Amministrazione.

È fatta salva la possibilità per l'Amministrazione di definire la soluzione tecnica al di fuori del Configuratore, individuando puntualmente la lista dei beni/servizi da acquisire.

4.2.1.3 Utilizzo del Comparatore

Ai fini delle casistiche di cui ai punti a.2) e b) di cui al precedente paragrafo 4.2.1.1, Consip S.p.A. metterà quindi a disposizione delle Amministrazioni il Comparatore, strumento informatico necessario alla determinazione della soluzione economicamente più vantaggiosa direttamente collegato ai Configuratori forniti dagli aggiudicatari dell'Accordo Quadro per ciascun brand offerto.

Infatti, mentre l'output prodotto dai Configuratori costituisce l'elenco dei prodotti e dei servizi, relativi allo specifico Fornitore e allo specifico Brand, atti a soddisfare i fabbisogni espressi dall'Amministrazione, il Comparatore compara gli elenchi generati dai Configuratori ed assegna automaticamente i punteggi tecnici ed economici secondo le modalità di seguito riportate.

Il Comparatore individuerà automaticamente il fornitore del singolo Contratto Esecutivo sulla base delle seguenti condizioni oggettive, in funzione del fabbisogno dell'Amministrazione nonché dei punteggi tecnici attribuiti e dei prezzi offerti in prima fase.

In particolare, in fase di utilizzo del Comparatore, ciascun prodotto eredita il punteggio tecnico assegnato a quel prodotto di quello specifico brand nell'aggiudicazione dell'AQ.

Limitatamente ai sistemi telefonici, che si caratterizzano per essere articolati in più componenti, il punteggio tecnico, attribuito in fase di aggiudicazione dell'AQ globalmente all'insieme dei suoi componenti, in fase di utilizzo del Comparatore viene ereditato qualsiasi sia la combinazione di componenti richiesta.

Ai fini di cui sopra, per ciascuna tipologia di prodotto del singolo brand, nella tabella di cui al paragrafo 2.5 dell'allegato "Informazioni sulla procedura" sono individuati i rispettivi criteri valutativi (per i sistemi telefonici da 1.1 a 10.1; per i terminali IP classic da 11.1 a 11.9; etc.).

L'attribuzione del punteggio tecnico ereditato non tiene conto della numerosità degli oggetti richiesti.

Per quanto riguarda il punteggio economico, in fase di utilizzo del comparatore, ciascun prodotto eredita il prezzo offerto in fase di AQ e l'attribuzione del punteggio economico ereditato tiene conto della numerosità degli oggetti richiesti (esempio: per un particolare brand, se in fase di singolo ordine vengono richiesti 100 terminali "Terminale IP Classic" e una sola scheda del sistema telefonico, verranno ereditati i prezzi degli oggetti moltiplicati per le rispettive quantità richieste).

In particolare il Comparatore calcolerà automaticamente:

- **il punteggio tecnico di seconda fase** (massimo 70 punti), riprendendo il punteggio tecnico di prima fase assegnato agli specifici prodotti/servizi richiesti dall'Amministrazione e riproporzionandolo su 70 punti massimi sulla base della seguente formula:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496



$$PT_i^{AS} = 70 \times \frac{PT_i^{ER}}{PT_{max}^{ER}}$$

Dove:

- PT_i^{ER} indica il punteggio tecnico ereditato dalla fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro associato ai beni/servizi oggetto della soluzione generata dal configuratore (o individuata autonomamente dall'amministrazione) e relativo all'offerta dell'operatore economico i-esimo;
 - PT_{max}^{ER} è il valore più alto tra tutti i punteggi tecnici ereditati PT^{ER} associati ai beni/servizi oggetto della soluzione tecnica generata dal configuratore (o individuata autonomamente dall'amministrazione).
- **il punteggio economico di seconda fase** (massimo 30 punti) riprendendo i prezzi unitari offerti in prima fase per gli specifici prodotti/servizi richiesti dall'Amministrazione e utilizzando la seguente formula:

$$PE_i^{AS} = 30 \times \frac{P_{min}}{P_i}$$

Dove:

- P_i indica il prezzo totale offerto dall'operatore economico i-esimo per la soluzione tecnica generata dal configuratore (o individuata autonomamente dall'amministrazione) fondato sui prezzi offerti in fase di accordo quadro;
- P_{min} è il valore più basso tra tutti i prezzi totali offerti dai diversi partecipanti.

Il singolo Contratto Esecutivo sarà, dunque, in questo caso, assegnato al soggetto aggiudicatario dell'Accordo Quadro che avrà totalizzato il maggior punteggio tecnico ed economico complessivo (PT_{tot}^{AS}) associato alla lista dei beni/servizi necessari a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.

Qualora la singola Amministrazione, nel caso in cui si sia avvalsa della facoltà di cui al precedente paragrafo 4.2.1.2 di definire la soluzione tecnica al di fuori del configuratore, la stessa sarà tenuta ad utilizzare in ogni caso il Comparatore per l'identificazione del Fornitore.

4.2.2 Piano dei Fabbisogni

L'Amministrazione, prima dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura di cui al successivo paragrafo 4.2.4, **potrà** trasmettere, attraverso l'utilizzo del servizio di Help Desk multicanale, il "**Piano dei Fabbisogni**" al Fornitore identificato con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.1.

L'Amministrazione, **sarà obbligata**, prima dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura di cui al successivo paragrafo 4.2.4, a trasmettere, attraverso l'utilizzo del servizio di Help Desk multicanale, il "**Piano dei Fabbisogni**" al Fornitore identificato con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.1, nei seguenti casi:

- Qualora il Contratto Esecutivo sia finanziato in tutto o in parte con i fondi del PNRR o del PNC;
- Qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Contratto Esecutivo sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019;

- Qualora l'Amministrazione ritenga necessaria una migrazione;
- Qualora l'Amministrazione abbia esigenza di integrare un parco telefonico pre-installato;
- Qualora l'Amministrazione ritenga necessario lo svolgimento di un sopralluogo, da parte del Fornitore, presso le proprie sedi;
- Qualora l'Amministrazione abbia l'esigenza di fornire indicazioni in merito al proprio contesto;
- Qualora l'Amministrazione abbia l'esigenza di fornire indicazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- Qualora l'Amministrazione abbia l'esigenza di installare il "software centralino telefonico" e/o "software sistema di gestione" su hardware fisico e/o virtuale di proprietà.

Il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- i riferimenti del Responsabile del Procedimento e del Direttore dell'Esecuzione dell'Amministrazione;
- la motivazione oggettiva che ha giustificato la scelta dello specifico Fornitore da parte dell'Amministrazione ai sensi del precedente paragrafo 4.2.1, allegando, ove presenti, le risultanze del Comparatore;
- l'indicazione del Brand individuato con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.1;
- le prestazioni richieste, le caratteristiche qualitative e i dimensionamenti;
- il luogo di esecuzione delle prestazioni;
- la descrizione del contesto e, in particolare, lo stato e l'architettura dell'infrastruttura del sistema telefonico esistente (per ciascuna sede facente parte della richiesta), l'indicazione del fabbisogno in termini di fornitura e/o configurazione desiderata e dei servizi connessi richiesti;
- l'eventuale richiesta di migrazione;
- l'eventuale richiesta di integrazione del parco pre-installato esistente;
- l'indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità;
- qualora l'Amministrazione ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio fabbisogno sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, atteso che, il Centro di valutazione e certificazione nazionale (CVCN), istituito presso il Ministero dello sviluppo economico trasferito dal D.L. 82/2021 presso l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, potrà aver riscontrato la comunicazione della medesima prevedendo la necessità di effettuare verifiche preliminari e/o imporre condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui al comma 2 lett. b) legge 133/2019, indicazione di tali eventuali condizioni e/o test (a carico del fornitore) in considerazione del riscontro del CVCN ai sensi dell'art. 1, comma 6, Legge n. 133/2019, ivi comprese le eventuali specifiche ipotesi di risoluzione o sospensione del Contratto Esecutivo;
- l'indicazione dell'eventuale necessità, prima della redazione del Piano Operativo, di effettuare un sopralluogo, specificando indirizzi e numero sedi impattate dall'attività di verifica;
- l'indicazione dell'eventuale nomina dell'aggiudicatario quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali (allegando, in tal caso, il relativo atto di nomina);
- l'indicazione dell'eventuale esistenza di un DUVRI Specifico (in tal caso allegandolo) e dei relativi costi da interferenza.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il Piano dei Fabbisogni inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi ad ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

Nell'ambito del Piano dei Fabbisogni, preferibilmente, le Amministrazioni dovranno già indicare il CIG derivato.

Si precisa che dalla trasmissione del Piano dei fabbisogni da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce alcun obbligo per l'Amministrazione di procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura con il medesimo Fornitore.

4.2.3 Piano Operativo

Il Fornitore selezionato, sulla base del Piano dei Fabbisogni, predispone un "**Piano Operativo**" nel quale devono essere raccolte e dettagliate le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei fabbisogni, e deve essere formulata una proposta operativa, coerente rispetto al contesto indicato nel Piano dei Fabbisogni, secondo le modalità tecniche e operative e i corrispettivi unitari così come risultanti dall'offerta tecnica ed economica e dalla documentazione contrattuale di cui all'Accordo Quadro.

Segnatamente il Piano Operativo dovrà analizzare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496



- “Assessment dell’infrastruttura telefonica”: ricognizione dei sistemi telefonici esistenti dell’Amministrazione;
- piano di migrazione dettagliato che definisca e regoli le attività preliminari all’avviamento dei sistemi e dei servizi telefonici; indicazione delle modalità di migrazione dal vecchio al nuovo impianto, nel caso in cui l’Amministrazione abbia richiesto una migrazione;
- analisi di fattibilità e modalità operative di intervento, nel caso in cui l’Amministrazione abbia richiesto una integrazione del parco pre-installato;
- sistema di gestione e modalità di configurazione dei servizi;
- analisi di fattibilità e specifiche tecniche, nel caso in cui l’Amministrazione abbia richiesto l’installazione del “software centralino telefonico” e/o del “software sistema di gestione” su hardware fisico e/o virtuale di proprietà;
- data prevista di inizio e di conclusione delle attività di installazione nel rispetto degli SLA indicati nell’Accordo Quadro salvo diversi accordi tra le parti;
- modalità di svolgimento delle attività di verifica funzionale;
- struttura organizzativa dei gruppi di lavoro incaricati della realizzazione/implementazione dei sistemi/servizi offerti, con indicazione di nominativi e riferimenti;
- procedure di monitoraggio per la verifica delle prestazioni dell’infrastruttura telefonica, per gli eventuali aggiustamenti di configurazione nel corso del periodo di vita dei sistemi/servizi oggetto della fornitura e procedure di controllo dei livelli di servizio;
- piano delle eventuali attività formative;
- tempi e procedure previsti per le verifiche periodiche sullo stato di avanzamento dei lavori;
- adempimenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche, ove necessario;
- procedure di comunicazione tra le parti.

Il Piano Operativo dovrà inoltre contenere il nominativo del Responsabile di Contratto (come meglio definito al successivo paragrafo 5.1).

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la/e sede/i dell’Amministrazione, il Fornitore potrà richiedere all’Amministrazione, anche qualora non richiesto dall’Amministrazione in sede di Piano dei Fabbisogni, di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell’Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità di erogazione delle prestazioni, secondo quanto richiesto dall’Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

In caso di sopralluogo, richiesto dall’Amministrazione o dal Fornitore, in sede di Piano Operativo, il Fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari e deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell’incaricato dal Fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata.

Entro un termine massimo di **30 giorni solari** dall'invio del Piano dei fabbisogni, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, di apposita penale, tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta.

Si precisa che dalla mera trasmissione del Piano Operativo da parte del Fornitore selezionato verso l'Amministrazione non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutte le ipotesi di mancato rispetto da parte del Fornitore selezionato del termine per la trasmissione del Piano operativo ai fini dell'applicazione dell'apposita penale.

4.2.4 Ordinativo di Fornitura

L'Amministrazione, entro 30 giorni solari dalla relativa ricezione, ha la facoltà di approvare, a mezzo PEC, il Piano Operativo, ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei Fabbisogni. In quest'ultimo caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà inviare, a mezzo PEC, la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, di apposita penale.

Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 30 giorni solari entro i quali l'Amministrazione ha la facoltà di approvare il Piano Operativo.

Qualora, decorsi 30 giorni solari dalla ricezione del Piano Operativo, l'Amministrazione non lo abbia approvato ovvero non ne abbia richiesto la modifica ovvero non abbia richiesto ulteriori giorni per la relativa verifica, il relativo Piano dei Fabbisogni precedentemente trasmesso dall'Amministrazione si intenderà decaduto.

Nel caso in cui l'Amministrazione intenda invece approvare il Piano Operativo, la stessa manderà al Fornitore, tramite il Sistema, l'Ordinativo di Fornitura. L'invio dell'Ordinativo di Fornitura costituirà formale approvazione del Piano Operativo.

Qualora l'Amministrazione, salvi i casi di invio obbligatorio del Piano dei Fabbisogni, abbia ritenuto di non procedere al relativo invio, la stessa procederà direttamente a mandare al Fornitore l'Ordinativo di Fornitura tramite il Sistema.

All'Ordinativo di Fornitura dovranno essere allegati, nel caso in cui l'Ordinativo di Fornitura faccia seguito all'iter di invio del Piano dei Fabbisogni, il Piano dei Fabbisogni medesimo e il Piano Operativo oggetto di approvazione, che costituiranno parte integrante del Contratto Esecutivo.

All'ordinativo dovrà essere altresì allegato, ove presente, l'atto di nomina a Responsabile al Trattamento dei dati personali.

Il Contratto Esecutivo, infatti, sarà costituito dall'Ordinativo di Fornitura sottoscritto dall'Amministrazione, e dai relativi allegati.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



Il Contratto Esecutivo si intenderà perfezionato decorsi 4 giorni solari dalla ricezione da parte dell'Aggiudicatario dell'Ordinativo di Fornitura stesso, secondo quanto meglio previsto nell'Accordo Quadro.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà modificare il Contratto Esecutivo medesimo, eventualmente richiedendo aggiornamenti del Piano Operativo, ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016. In particolare ove necessario, troverà applicazione l'art. 106, co. 11, del D.Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo necessario per la stipula del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

Entro 15 giorni solari dal perfezionamento del Contratto Esecutivo (o il diverso termine concordato con l'Amministrazione), il Fornitore selezionato dovrà inviare all'Amministrazione la garanzia definitiva a favore dell'Amministrazione medesima. In caso di mancato rispetto di tale termine, l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il Contratto Esecutivo, come sarà meglio indicato nell'Accordo Quadro.

4.2.4.1 Ordinativi di fornitura di importo inferiore a € 2.500,00 IVA esclusa

Qualora l'Ordinativo di Fornitura abbia un importo inferiore a € 2.500,00, IVA, esclusa, nell'ambito dell'Ordinativo di Fornitura medesimo dovrà essere previsto il riconoscimento al Fornitore di ulteriori € 200,00, IVA esclusa, ciò fino ad esaurimento del plafond massimo di € 25.000,00 IVA esclusa.

Tale importo di € 200,00 dovrà essere indicato nell'Ordinativo di Fornitura, ma non sarà computato ai fini del calcolo della soglia di € 2.500,00.

4.2.5 Fornitura, installazione e avviamento

Il Fornitore del singolo Contratto Esecutivo è tenuto ad effettuare la consegna della fornitura completa all'Amministrazione contraente, corredata da una "lettera di avvenuta consegna" entro 55 (cinquantacinque) giorni dal perfezionamento del Contratto Esecutivo medesimo, ovvero il termine più ampio fissato in accordo con l'Amministrazione Contraente in ragione della numerosità dei sistemi/apparati previsti nonché delle sedi dell'Amministrazione coinvolte ovvero del diverso termine riportato nel Piano operativo.

La "lettera di avvenuta consegna" dovrà riportare la data di conclusione delle attività di consegna, gli estremi delle bolle di accompagnamento dei materiali consegnati e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'elenco di beni e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, etc.)

Il Fornitore ha poi 15 (quindici) giorni (o il termine più ampio fissato dall'Amministrazione Contraente) a partire dalla data della "lettera di avvenuta consegna" per installare, configurare e avviare tutti i sistemi/apparati previsti. A conclusione delle attività di installazione, configurazione e avviamento, il Fornitore dovrà rilasciare un documento di "pronti al collaudo", comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti l'installazione e la verifica funzionale (cfr. Condizioni speciali di fornitura par. Servizi di supporto al collaudo) e che in particolare dovrà contenere l'elenco dei test effettuati, al fine di verificare che quanto fornito dal Fornitore sia conforme ai requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico e i relativi risultati.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



Contestualmente al documento “pronti al collaudo” il Fornitore - dovrà fornire all’ Amministrazione contraente:

- la lista dei sistemi/servizi oggetti del contratto (es. database dei sistemi/apparati e delle relative configurazioni realizzate - con evidenza della release software installate - e dei servizi attivati connessi, etc.);
- la documentazione e la manualistica d’uso.

La lista dei sistemi/servizi oggetti del contratto e la relativa documentazione e manualistica, dovrà essere tempestivamente aggiornata in caso di modifica della stessa lista da parte del Fornitore durante l’intero periodo di vigenza contrattuale, nonché essere fornita su richiesta dell’Amministrazione contraente entro 7 giorni dalla data di richiesta.

Il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nelle Condizioni speciali di fornitura, con specifico riferimento al “Tempo di Consegna” e “Tempo di installazione, configurazione e avviamento” pena l’applicazione di apposite penali.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



5 ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE

5.1 Referenti del Fornitore

Ciascun Fornitore designa all'interno della propria organizzazione il Responsabile di AQ, che lo rappresenterà nei confronti della Consip S.p.A. Prima della stipula dell'Accordo Quadro, ciascun Aggiudicatario comunicherà il nominativo del proprio Responsabile di AQ ed indicherà i suoi riferimenti (telefono, cellulare, indirizzo di posta elettronica) da utilizzare per le comunicazioni formali relative alla fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Ciascun Fornitore dovrà inoltre nominare, per ciascun singolo Contratto Esecutivo con ciascuna differente Amministrazione Contraente, un proprio Responsabile di Contratto, indicandone il nominativo:

- nell'ambito del Piano Operativo, qualora l'Amministrazione abbia proceduto all'invio del Piano dei Fabbisogni;
- **entro 5 giorni solari** dal perfezionamento del Contratto Esecutivo (o il diverso termine concordato con l'Amministrazione), qualora l'Amministrazione abbia proceduto direttamente all'invio dell'Ordinativo di Fornitura, senza preliminare invio del Piano dei Fabbisogni. In caso di mancato rispetto del suddetto termine troverà applicazione apposita penale.

Il Responsabile di Contratto rappresenterà il fornitore nelle funzioni di controllo e gestione di tutti gli aspetti tecnici inerenti il Contratto stesso nell'arco di tutta la sua durata, fungendo da interfaccia con l'Amministrazione Contraente.

Il Responsabile di Contratto assumerà la responsabilità di:

- gestire i rapporti con la specifica Amministrazione Contraente;
- conseguire gli obiettivi di esecuzione (erogazione dei servizi in conformità con le specifiche richieste, rispetto dei livelli di servizio definiti, etc.);
- coordinare le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti, delle attività inerenti l'intera fase di deployment, e in generale di tutte le attività contrattualmente previste a carico del team di risorse ad esse dedicato;
- applicare le procedure, le metodologie concordate ed assicurare il corretto funzionamento dei processi in atto;
- partecipare ad incontri regolari, con periodicità da definire, con i rappresentanti dell'Amministrazione Contraente, allo scopo di fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento di erogazione dei servizi e condividere ogni azione correttiva che si renda necessaria per il rispetto dei tempi e degli obiettivi di qualità del servizio previsti.

L'Amministrazione, per il tramite del proprio Direttore dell'Esecuzione:

- agirà da interfaccia tra il Responsabile di Contratto e i rappresentanti delle singole unità organizzative dell'Amministrazione medesima;
- concorderà con il Responsabile di Contratto e con i rappresentanti delle singole sedi dell'Amministrazione rappresentata il piano dettagliato delle attività;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496



- verificherà il corretto svolgimento delle prestazioni nell'ambito degli accordi raggiunti;
- curerà, con la collaborazione del Fornitore, i rapporti formali con l'Operatore/i erogatore del servizio di telefonia.

5.2 Supporto nell'utilizzo dei Configuratori

Ciascun aggiudicatario dovrà provvedere, a proprio carico, all'attivazione di un call center multicanale (telefono, fax, email) dedicato all'AQ, accessibile mediante un "Numero Verde" (gratuito) da Consip e dalle Amministrazioni.

In aggiunta ai canali indicati (telefono, fax, email) è ammesso anche un canale web (es. portale per accesso ad un sistema di web trouble ticketing) per l'accesso e la fruizione dei servizi erogati dal suddetto call center.

Entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro, pena l'applicazione di apposita penale, ciascun Fornitore dovrà comunicare a Consip S.p.A. i recapiti del suddetto call center.

Tale call center sarà adibito ai Servizi di Help-Desk Multicanale come meglio disciplinati nelle Condizioni speciali di fornitura, ivi compreso il supporto nell'utilizzo del Configuratore.

Con particolare riferimento al supporto nell'utilizzo del Configuratore, il Fornitore dovrà far fronte alle eventuali richieste delle Amministrazioni garantendo la presenza di operatori competenti nelle fasce orarie di copertura relative al profilo BRONZE (come definito nelle Condizioni speciali di fornitura).

Il Fornitore, anche per il supporto nell'utilizzo del Configuratore sarà tenuto a rispettare i livelli di servizio, richiesti per il profilo BRONZE, nelle Condizioni speciali di fornitura, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali ivi previste.

5.3 Reportistica

5.3.1 Dati per Consip S.p.A.

Il monitoraggio di tutte le attività relative all'Accordo Quadro è effettuato dalla Consip mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza. In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro: le Amministrazioni Contraenti; gli Ordinativi di Fornitura ricevuti con indicazione della data di emissione e suddivisi per Amministrazione completi di: quantitativo, importo, valore del contratto, tipologia di acquisto (nuovo sistema telefonico/upgrade esistente); Data di consegna; gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione.

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i, e di richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti che dovranno essere in ogni caso prodotti in sede di svincolo della garanzia definitiva, anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali. In particolare, con riferimento al report sulle penali, il Fornitore dovrà, preventivamente allo svincolo, inviare una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, contenente a titolo esemplificativo: numero identificativo dell'ordine, data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di applicazione della penale, importo della penale, motivazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496



e indicazione dell'articolo da cui sorge la sanzione. La suddetta dichiarazione dovrà essere inviata anche in assenza di applicazione di penali.

Il Fornitore si obbliga a comunicare all'indirizzo P.E.C. dprpaconsip@postacert.consip.it la data di cessazione degli effetti dell'ultimo Contratto Esecutivo, entro 15 giorni dall'evento, dichiarando contestualmente che non sussistono altri Contratti Esecutivi, a valere sull'Accordo Quadro, ancora vigenti e/o efficaci.

5.3.2 Dati per le Amministrazioni

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore deve rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti con cadenza mensile, entro il quindicesimo giorno lavorativo del mese successivo a quello del mese cui il report si riferisce. Per quei parametri di SLA il cui periodo di misura è più esteso, la determinazione del valore di misura e dell'importo dell'eventuale penale ad esso associata sarà presente nei report con cadenza commisurata alla durata.

In caso di mancato rispetto dei suddetti termini troverà applicazione apposita penale.

Con riferimento a tutti i parametri di SLA il Fornitore dovrà redigere e fornire all'Amministrazione Contraente (per i Contratti Esecutivi di pertinenza) dei report indicanti:

- periodo temporale di riferimento del report;
- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura;
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura;
- importo delle eventuali penali associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato;
- i valori target contrattualizzati.

Nel report inoltre il Fornitore dovrà indicare il livello di efficacia della telegestione (rapporto tra il numero delle segnalazioni guasti acquisite dal sistema di telegestione e il numero totale delle segnalazioni di guasti sui medesimi sistemi telefonici).

Tali report, in formato file .ods e/o .xls, dovranno consentire la semplice individuazione del superamento dei parametri di SLA.

Il Fornitore dovrà garantire adeguati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali, secondo la normativa vigente.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura



6 DNSH

In caso di Contratti Esecutivi finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, l'Amministrazione, in sede di Piano dei Fabbisogni, 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), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

Fermo restando quanto sopra, nelle Condizioni speciali di fornitura sono stati introdotti, tra i requisiti minimi relativi ai server, i requisiti "ex ante" richiesti dalla Scheda n. 3 della circolare RGS n. 33 del 13 ottobre 2022.

Tali requisiti saranno oggetto di Verifica Tecnica in sede di affidamento dell'Accordo Quadro unitamente agli altri requisiti minimi e migliorativi, secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri.

A tal fine, Consip S.p.A., ove richiesto dalle Amministrazioni, metterà a disposizione delle stesse i documenti acquisiti nel corso delle suddette Verifiche Tecniche.

Resta comunque inteso che ogni valutazione rispetto ai requisiti DNSH rimane di responsabilità della singola Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 9 – ID 2496

Condizioni generali di fornitura