

## **CAPITOLATO TECNICO GENERALE**

**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**

**ID 2857**

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

## INDICE

1	PREMESSA .....	3
1.1	Acronimi.....	3
1.2	Definizioni.....	3
2	FINALITA' .....	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 .....	9
4.2.1	Identificazione del fornitore.....	10
4.2.2	Piano dei Fabbisogni .....	11
4.2.3	Piano Operativo.....	14
4.2.4	Contratto Esecutivo .....	17
4.2.5	Attività prodromiche all'avvio delle prestazioni contrattuali.....	21
4.2.6	Fornitura, installazione e avviamento .....	22
5	ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE .....	24
5.1	Referenti del Fornitore.....	24
5.2	Documentazione per l'attivazione dell'AQ.....	25
6	SPECIFICI REQUISITI PER L'ESECUZIONE DELL'ACCORDO QUADRO .....	28
6.1	Requisiti di sicurezza cibernetica.....	28
6.1.1	Ulteriori adempimenti del fornitore in relazione alla sicurezza cibernetica.....	29
6.2	Servizi Cloud.....	29
6.2.1	Qualificazione/Adeguamento .....	30
6.2.2	Exit strategy e grace period.....	32
6.2.3	Perdita della qualificazione/adequatezza .....	32
6.3	DNSH.....	33

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

## 1 PREMESSA

La presente iniziativa è finalizzata alla conclusione un Accordo Quadro con più operatori economici, ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. a) del D.Lgs. 36/2023, 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, nonché di fornire indicazioni in merito a **specifici requisiti** richiesti per l'esecuzione dell'Accordo Quadro.

Il presente documento è integrato dal Capitolato Tecnico Speciale, che disciplina 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 del Capitolato Tecnico Speciale 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:** Le Stazioni Appaltanti, nonché gli altri soggetti che ai sensi della normativa vigente sono legittimati ad affidare Contratti Esecutivi nell'ambito del presente Accordo Quadro
- **Brand:** si intende la marca della centrale telefonica (come di seguito definita), a prescindere dalla eventualmente diversa marca della rispettiva componentistica e rispettivi prodotti software di comunicazione avanzata. In particolare, laddove si

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

parla di Brand, nella *lex specialis* di gara ci si riferisce alla centrale telefonica di una determinata marca e a tutta la componentistica e prodotti software di comunicazione avanzata offerti in relazione ad essa, anche se di marca differente

- **Capitolato Tecnico Generale:** il presente documento che definisce il funzionamento e le modalità di utilizzo dell'AQ
- **Capitolato Tecnico Speciale:** il documento che integra il presente Capitolato Tecnico Generale, che disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi delle prestazioni, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio
- **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
- **Centrale Telefonica:** "sistema telefonico" completo così come descritto al paragrafo 2.1 del Capitolato Tecnico Speciale
- **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 del Capitolato Tecnico Speciale, per cui ciascun concorrente dovrà offrire apposita quotazione economica in prima fase
- **Contratto Esecutivo/di Fornitura:** il contratto avente ad oggetto i prodotti e i servizi della presente gara, costituito dall'Ordine di Fornitura inviato a Sistema e dai rispettivi allegati
- **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 le singole richieste preliminari di fornitura, come di seguito definiti
- **Forniture aggiuntive:** prodotti software di comunicazione avanzata, ordinabili solamente: i) contestualmente all'acquisto di una nuova Centrale Telefonica nell'ambito del presente Accordo Quadro; ii) oppure ad integrazione e/o ampliamento di una Centrale Telefonica precedentemente acquistata nell'ambito del presente Accordo Quadro; iii) oppure ad integrazione e/o ampliamento di una Centrale Telefonica precedentemente acquistata su uno degli Accordi Quadro Centrali Telefoniche 7, 8 o 9
- **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 nel Capitolato Tecnico Speciale
- **Ordine di fornitura:** l'ordine diretto inviato dall'Amministrazione, attraverso il Sistema, nei confronti dell'aggiudicatario individuato nel rispetto delle regole

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

previste nel presente documento

- **Piano dei Fabbisogni:** documento preliminare, che nei casi previsti nel presente documento può essere inviato dall'Amministrazione all'aggiudicatario individuato, nel quale dovranno essere riportate, tra l'altro, 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
- **Richiesta Preliminare di Fornitura o RPF:** richiesta preliminare che, nei casi previsti nel presente documento, può essere inviata dall'Amministrazione, attraverso il Sistema, nei confronti dell'aggiudicatario individuato nel rispetto delle regole previste nel presente documento, contenente il Piano dei Fabbisogni
- **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 separatamente. Non è obbligatorio per le Amministrazioni contraenti acquisire tali servizi. **Un ordinativo di fornitura non potrà avere ad oggetto i soli servizi opzionali**
- **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. Costituiscono altresì utenze quelle relative agli agenti del Call Center on premise e quelle dei prodotti UCaaS e CCaaS.

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nella documentazione di gara sono tutti da intendersi come solari (di calendario), naturali e consecutivi.

## 2 FINALITA'

Le prestazioni oggetto della presente iniziativa, come descritte nel Capitolato Tecnico Speciale, NON potranno:

- essere usate dalle Amministrazioni in un «contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici»;
- essere inserite negli elenchi delle reti, dei sistemi informativi e dei servizi informatici, predisposti dalle Amministrazioni ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b), del D.L. 105/2019 convertito in L. 133/2019.

### 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.

Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende il termine entro il quale le Amministrazioni potranno affidare i singoli Contratti esecutivi mediante l'invio ai Fornitori dell'Ordine di Fornitura. Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla data di rispettivo perfezionamento e potrà variare, a seconda dei servizi opzionali richiesti, da un minimo di 1 anno ad un massimo di 3 anni, decorrenti dalla "*Data di accettazione della fornitura*" (come meglio specificato nel Capitolato Tecnico Speciale).

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 3 anni decorrenti dalla "*Data di accettazione della fornitura*".

Qualora il contratto esecutivo dovesse includere sia servizi opzionali sia 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*".

In casi eccezionali, l'Amministrazione potrà, in corso di esecuzione, prorogare il Contratto Esecutivo per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120, comma 11 del Codice. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto Esecutivo agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel Contratto stesso.

## 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 paragrafi, 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 sono descritte nel Capitolato d'Oneri.

Ogni concorrente, in sede di partecipazione all'AQ, formulerà la propria offerta obbligatoriamente per un **numero fisso e vincolante di Brand pari a 3 (completi delle 4 Configurazioni Tipo** indicate al paragrafo 2.3 del Capitolato Tecnico Speciale).

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.

All'esito della prima fase il massimale contrattuale dell'Accordo Quadro, pari a **€ 159.501.507,74** (iva esclusa), sarà ripartito tra gli aggiudicatari in base a quote predefinite in funzione del numero degli aggiudicatari stessi e della relativa posizione in classifica, come riportato nella seguente tabella:



**Tabella 1**

<b>N° Aggiudicatari</b>	<b>Posizione in graduatoria</b>	<b>Quota %</b>	<b>Valore € quota rispetto al massimale</b>
1(*)	1° aggiudicatario	70%	111.651.055,42 €
2	1° aggiudicatario	65%	103.675.980,03 €
	2° aggiudicatario	35%	55.825.527,71 €
3	1° aggiudicatario	50%	79.750.753,87 €
	2° aggiudicatario	35%	55.825.527,71 €
	3° aggiudicatario	15%	23.925.226,16 €
4	1° aggiudicatario	40%	63.800.603,10 €
	2° aggiudicatario	30%	47.850.452,32 €
	3° aggiudicatario	20%	31.900.301,55 €
	4° aggiudicatario	10%	15.950.150,77 €

(\*) in caso di un solo aggiudicatario, allo stesso, tenuto conto del numero fisso di Brand offribili, potrà essere assegnata solamente una quota pari al 70% del massimale.

Qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, il valore relativo ad un singolo Contratto Esecutivo perfezionato comporti il superamento della quota massima disponibile per singolo aggiudicatario fino a un massimo del 20% della quota stessa, tale contratto costituirà l'ultimo Contratto Esecutivo affidato a detto aggiudicatario di cui a tale quota, che non potrà pertanto accettare ulteriori Piani dei Fabbisogni, né perfezionare ulteriori Contratti Esecutivi. Ciò potrà comportare un superamento del valore massimo dell'Accordo Quadro, anche in considerazione dell'eventualità che il superamento della quota potrebbe avvenire per più aggiudicatari. In ogni caso, il superamento dell'importo massimo dell'AQ non potrà comunque eccedere il 20%. Una volta superato tale valore, Consip considererà l'AQ come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno emettere ulteriori Piani dei Fabbisogni, né perfezionare ulteriori Contratti Esecutivi.

## **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. 59, comma 4, lett. a) del D.Lgs. 36/2023.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte ed operativamente con l'emissione di Ordini esperiti tramite la Piattaforma telematica Acquisti in Rete (<http://www.acquistinretepa.it>). La guida operativa per le Amministrazioni sarà messa a

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

disposizione delle Amministrazioni successivamente all'attivazione. Le Amministrazioni potranno accedere a tale documentazione previa autenticazione sulla Piattaforma stessa.

In sintesi, quindi l'Amministrazione dovrà eseguire i seguenti passi:

- a. Registrazione e abilitazione alla Piattaforma Acquisti in Rete;
- b. Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto tramite la sezione dedicata;
- c. Eventuale emissione di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF), nel rispetto di quanto indicato al successivo paragrafo 4.2.2;
- d. Emissione dell'ordinativo vero e proprio, ossia l'Ordine di Fornitura. Nei casi in cui sia stato preceduto dalla Richiesta Preliminare di Fornitura, l'Ordine di Fornitura dovrà contenere Piano dei Fabbisogni, Piano operativo ed eventuale ulteriore documento di contratto sottoscritto dall'Amministrazione (il Piano Operativo si considererà accettato con l'invio dell'Ordine di Fornitura).

Per i dettagli si vedano i paragrafi seguenti.

#### 4.2.1 Identificazione del fornitore

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

1. **Regola base:** le Amministrazioni emetteranno l'ordine nei confronti del Fornitore primo in graduatoria fino ad esaurimento della rispettiva quota, poi dal secondo in graduatoria e così via in ordine decrescente. In tale ipotesi, il Fornitore individuato, nelle fasi preliminari all'Ordine (come meglio descritto nei successivi paragrafi), sarà tenuto a supportare l'Amministrazione nell'individuazione del Brand (tra i 3 dal medesimo offerti) per la stessa più conveniente in relazione al rispettivo contesto e fabbisogno, come meglio evidenziato al successivo paragrafo 4.2.3.
2. **Meccanismo temporale:** al fine di evitare situazioni di stallo che blocchino o rallentino notevolmente l'utilizzo dell'AQ, è previsto altresì il seguente meccanismo temporale. In particolare, al raggiungimento del **90%** dell'erosione della quota (base) del primo aggiudicatario, si attiva un periodo di **3 mesi** per il completamento dell'erogazione di tale quota (comprensiva del 20% massimo di sfioramento per l'ultimo ordine di cui al precedente paragrafo 4.1). All'erosione della quota o alla scadenza del termine temporale assegnato per l'erosione della singola quota a seguito del raggiungimento del 90% della stessa, si procede automaticamente all'attivazione della quota dell'aggiudicatario successivo. Pertanto, l'Amministrazione che avrà l'esigenza di concludere un ordine diretto secondo la regola base di cui al precedente punto 1. dovrà utilizzare la quota dedicata al successivo classificato. Tale regola sarà applicata, a seguire, anche alle quote degli aggiudicatari che seguono nella graduatoria. **Opereranno comunque le regole in caso di infungibilità di cui al successivo punto 3. nei casi ivi previsti. In particolare, la regola di cui al successivo 3.2, ove applicabile, opererà anche verso quote di Fornitori in posizione precedente in graduatoria, ancora capienti, ma chiuse a seguito della decorrenza del predetto periodo temporale.**
3. **Regole in caso di infungibilità:** a parziale deroga rispetto a quanto sopra, l'Amministrazione potrà indirizzarsi verso uno specifico Brand tra quelli disponibili

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

nell'Accordo Quadro. 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, ivi compresa l'eventuale rispettiva componentistica e prodotti di comunicazioni avanzata, del Brand offerto l'unico/i 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:

- 3.1. se il Brand infungibile è presente nel Listino del Fornitore con la quota in quel momento attiva (individuato secondo la regola base di cui al precedente punto 1. e il meccanismo temporale di cui al precedente punto 2.), l'Amministrazione sarà tenuta a emettere l'ordine nei confronti di tale Fornitore. In tal caso il Fornitore non dovrà tuttavia fornire alcun supporto per l'individuazione del Brand, che sarà quello indicato dall'Amministrazione;
- 3.2. se il Brand infungibile NON è presente nel Listino del Fornitore con la quota in quel momento attiva (individuato secondo la regola base di cui al precedente punto 1. e il meccanismo temporale di cui al precedente punto 2.), l'Amministrazione sarà tenuta emettere l'ordine nei confronti del **primo Fornitore (diverso dal quotista) secondo l'ordine in graduatoria**, che abbia offerto il Brand di cui l'Amministrazione medesima ha bisogno e che non abbia comunque esaurito la propria quota. Al fine della corretta individuazione del primo Fornitore in ordine di graduatoria, si terrà conto anche di quanto previsto nell'ultimo periodo del precedente punto 2.

Ai fini del monitoraggio delle regole di cui al presente paragrafo e di quelle di cui al precedente paragrafo 4.1, ogni qualvolta **il valore degli Ordini ricevuti** da un aggiudicatario raggiunga **l'80%** del valore della propria quota in corso, tale operatore sarà tenuto a darne comunicazione a Consip S.p.A. a mezzo PEC, entro e non oltre 4 giorni lavorativi dal relativo raggiungimento, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

Parimenti, il Fornitore è tenuto a dare evidenza della disponibilità economica residua della propria quota alle Amministrazioni che ne facciano richiesta, in modo da consentire alle stesse un'attenta pianificazione delle attività di richiesta/approvazione della documentazione eventualmente propedeutica all'emissione dell'Ordine di Fornitura.

#### **4.2.2 Piano dei Fabbisogni**

L'Amministrazione **sarà obbligata** a emettere la RPF (Richiesta Preliminare di Fornitura) contenente il Piano dei Fabbisogni nei casi di seguito riportati (**in tutti gli altri casi l'Amministrazione potrà scegliere se emettere la RPF o direttamente l'Ordine di Fornitura sul Sistema**):

- qualora l'Amministrazione non abbia esigenza di indirizzarsi verso uno specifico Brand;
- qualora, in relazione ai servizi cloud offerti dal Fornitore in prima fase, secondo il regolamento Cloud ACN vigente, l'Amministrazione intenda richiedere al Fornitore un

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

livello di qualificazione/adeguamento superiore a quello dichiarato e comprovato ai fini della stipula dell'AQ;

- qualora l'Amministrazione ritenga necessaria una migrazione;
- qualora l'Amministrazione abbia esigenza di integrare un parco telefonico pre-installato e l'integrazione presenti elementi e/o caratteristiche che necessitano di una valutazione tecnica preliminare (ad esempio per le analisi di fattibilità e/o per le indicazioni delle modalità operative di intervento);
- 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 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:

- 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;
- solo in caso di infungibilità, l'indicazione del Brand individuato con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.1 e le motivazioni che giustificano l'infungibilità;
- 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;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva;
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

- 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 intenzione di nominare l'aggiudicatario quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali;
- l'indicazione dell'eventuale esistenza di un DUVRI Specifico e dei relativi costi da interferenza;
- con riferimento ai servizi cloud offerti dal fornitore, la classificazione del dato trattato e il livello di qualificazione/adeguamento richiesto;
- ogni altra informazione che l'Amministrazione ritenga utile condividere (es: modalità tecniche ed operative per l'erogazione dei servizi).

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.

Al Piano dei Fabbisogni potranno essere eventualmente allegati:

- il testo dell'eventuale ulteriore documento di contratto potrà contenere ogni eventuale ulteriore personalizzazione delle previsioni dell'Accordo Quadro e/o elemento operativo rilevante per l'esecuzione del Contratto Esecutivo;
- l'eventuale atto di nomina del Responsabile del trattamento dei dati (quest'ultima nel rispetto dell'apposito allegato contrattuale), in bozza;
- l'eventuale DUVRI Specifico, in bozza;

tutti personalizzati secondo le specifiche esigenze dell'Amministrazione esplicitate nel Piano dei Fabbisogni.

Unitamente al Piano dei Fabbisogni le Amministrazioni dovranno **preferibilmente** comunicare, tramite il Sistema, al Fornitore 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'Ordine di fornitura con il medesimo Fornitore.

Resta inteso in ogni caso che, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 36/2023, le Amministrazioni sono tenute a rispettare i principi di buona fede e di tutela dell'affidamento, in quanto, anche prima del perfezionamento del Contratto Esecutivo sussiste un affidamento dell'operatore economico sul

legittimo esercizio del potere e sulla conformità del comportamento amministrativo al principio di buona fede.

#### 4.2.3 Piano Operativo

Il Fornitore selezionato, sulla base del Piano dei Fabbisogni, predispone un “**Piano Operativo**”.

Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei Fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque **non superiore a 30 giorni solari**), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, di apposita penale.

Resta fermo che, in ipotesi di malfunzionamento/indisponibilità che non consenta l'invio tempestivo del Piano operativo tramite Sistema, è comunque obbligo del Fornitore trasmettere il Piano operativo a mezzo Sistema non appena tornato disponibile. Contestualmente alla trasmissione a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo) del Piano Operativo, il Fornitore dovrà altresì procedere, ai fini del monitoraggio dell'andamento dell'Accordo Quadro, all'accettazione a Sistema del Piano dei Fabbisogni, entro **2 giorni lavorativi**, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, di apposita penale.

Inoltre, ferma l'applicazione delle suddette penali, la mancata accettazione a Sistema del Piano dei Fabbisogni non avrà effetti sull'invio del Piano Operativo, che il Fornitore abbia già operato a mezzo Sistema/PEC, e non sarà ostativo rispetto alla successiva eventuale approvazione di quest'ultimo da parte dell'Amministrazione.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo e ai fini della redazione del documento stesso, l'Aggiudicatario potrà:

- segnalare, entro **4 giorni lavorativi**, pena l'applicazione di apposita penale da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, in forma scritta e a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), all'Amministrazione medesima, eventuali irregolarità presenti nel Piano dei Fabbisogni. In tal caso, l'Amministrazione avrà **5 giorni lavorativi** per fornire riscontro, sempre a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), al Fornitore. Qualora l'Amministrazione riconosca le irregolarità e quindi trasmetta, a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), l'aggiornamento del Piano dei Fabbisogni, i termini per l'invio del Piano Operativo ricominceranno a decorrere dalla data di tale secondo invio;
- richiedere all'Amministrazione di effettuare dei sopralluoghi e/o incontri con il personale dell'Amministrazione per meglio verificare l'infrastruttura tecnica e/o le modalità di erogazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. In tale eventualità (nonché anche nel caso di sopralluogo richiesto dall'Amministrazione) il Fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale



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 riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata. Di ogni sopralluogo eseguito dovrà essere redatto specifico verbale attestante luogo, data, ora e attività di massima espletate. Si precisa che dalla mera trasmissione del Piano Operativo da parte del Fornitore aggiudicatario verso l'Amministrazione non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto esecutivo con il medesimo Fornitore. Resta fermo in ogni caso quanto previsto al precedente paragrafo 4.2.2 in relazione al principio di buona fede.

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 della relativa penale.

Il Fornitore non potrà accettare, ossia dovrà rifiutare, la RPF (e quindi non dovrà predisporre il "Piano Operativo") qualora la stessa:

- provenga da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente a utilizzare il presente Accordo Quadro. In particolare, sono legittimate all'utilizzo dell'Accordo Quadro le Amministrazioni Contraenti come definite in premessa;
- riguardi ambiti merceologici e/o prestazioni diversi o non corrispondenti (anche in termini di rispetto dei vincoli di acquisto, come, ad esempio, per l'acquisto di soli servizi opzionali) a quelli oggetto dell'Accordo Quadro;
- non sia esso il Fornitore legittimato ad eseguire sulla base delle regole di cui al precedente paragrafo 4.2.1.

Qualora ricorra una delle suddette casistiche, il Fornitore dovrà tempestivamente e comunque **entro quattro giorni lavorativi** dal ricevimento della RPF, pena l'applicazione da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione di apposita penale, informare l'Amministrazione, spiegando le suddette ragioni del rifiuto.

Qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del fatto che un'Amministrazione sia giunta sino al perfezionamento di un Contratto Esecutivo pur in presenza di uno dei casi di rifiuto della relativa RPF di cui al presente paragrafo, Consip S.p.A. avrà la facoltà in qualsiasi momento, previo apposito contraddittorio, di darne comunicazione all'Amministrazione e al Fornitore, rappresentando che il conseguente Contratto Esecutivo stipulato sarà considerato espunto dal perimetro del presente Accordo Quadro. A tal fine Consip S.p.A. si adopererà per addivenire alla decadenza dell'Ordine e di conseguenza della rispettiva RPF, sul Sistema, anche imponendo al Fornitore di chiedere all'Amministrazione tale decadenza entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla richiesta, pena l'applicazione di apposita penale.

Resta inteso che in tale ipotesi, Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro nei confronti di tale Fornitore.

Nel Piano Operativo dovranno essere raccolte e dettagliate le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei Fabbisogni, e dovrà essere formulata una proposta operativa, coerente

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

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. In particolare:

- se nel Piano dei Fabbisogni l'Amministrazione non ha evidenziato l'esigenza di indirizzarsi verso uno specifico Brand, nel Piano Operativo il Fornitore dovrà evidenziare all'Amministrazione il Brand, tra i 3 dal medesimo offerti, per la stessa più conveniente in relazione al rispettivo contesto e fabbisogno;
- se nel Piano dei Fabbisogni l'Amministrazione richiede un livello di qualificazione dei servizi cloud e/o un livello di adeguamento delle rispettive infrastrutture digitali superiore rispetto a quello comprovato all'atto della stipula dell'Accordo Quadro, in conformità a quanto meglio disciplinato nel seguito (nell'apposito paragrafo), il Fornitore potrà alternativamente:
  - legittimamente rifiutare il Piano dei Fabbisogni pervenuto;
  - dichiarare di potervi dare seguito in quanto già in possesso del livello richiesto;
  - rendersi disponibile a conseguire il livello richiesto mediante l'iter di "promozione" disciplinato nel Regolamento ACN.

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

- "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 richiesti; 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 telefonico 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;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale



- 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 altresì contenere il nominativo del Responsabile di Contratto (come meglio definito al successivo paragrafo 5.1).

Unitamente al Piano Operativo dovrà essere, altresì, trasmessa all'Amministrazione la Garanzia Definitiva relativa al Contratto Esecutivo, come previsto dal Capitolato d'Oneri e nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano dei Fabbisogni. Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore, tramite il Sistema, il CIG derivato in sede di invio del Piano dei Fabbisogni, o in presenza di altri motivi oggettivi che impediscano l'invio della garanzia contestualmente al Piano Operativo, l'Amministrazione medesima potrà autorizzare il Fornitore a trasmettere la garanzia definitiva entro apposito termine, dalla stessa definito e comunicato formalmente al Fornitore, anche successivo a quello di invio del Piano Operativo, e comunque non superiore a 15 giorni solari dall'eventuale stipula. **In tale ultima fattispecie, l'efficacia dello stesso Contratto Esecutivo decorrerà dalla produzione della garanzia definitiva nel termine massimo di cui sopra.** In tal caso l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il Contratto Esecutivo in caso di mancato rispetto del termine di produzione della medesima garanzia da parte del Fornitore.

#### 4.2.4 Contratto Esecutivo

L'Amministrazione, entro **30 giorni solari** dalla ricezione del Piano Operativo, ha la facoltà:

- i) di approvare il Piano Operativo tramite il Sistema (mediante l'invio dell'Ordine di Fornitura);
- ii) oppure di comunicare, per mezzo dell'Area Comunicazioni del Sistema (o, in caso di indisponibilità, a mezzo PEC), la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei Fabbisogni. In tal caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste dall'Amministrazione. Il Fornitore dovrà inviare, a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), 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.. Dalla data di trasmissione del Piano Operativo aggiornato decorrerà nuovamente il termine di 30 giorni solari entro i quali l'Amministrazione ha la facoltà di approvare il Piano Operativo medesimo;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

- iii) oppure di chiedere a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo) massimo **ulteriori 15 giorni solari** per la verifica del Piano Operativo;

Qualora siano decorsi 30 giorni solari dalla ricezione del Piano Operativo (contestualmente alla quale deve essere accettato da parte del Fornitore il Piano dei Fabbisogni a sistema), ovvero siano decorsi i termini temporali previsti al punto ii) ovvero non abbia richiesto gli ulteriori (massimo 15) giorni solari per la relativa verifica previsti al punto iii), il relativo Piano dei Fabbisogni precedentemente trasmesso dall'Amministrazione, pur accettato dal fornitore sul Sistema, si intenderà decaduto.

A parziale deroga rispetto a quanto sopra, unicamente nel caso in cui, con riferimento ai servizi cloud eventualmente oggetto di affidamento, l'Amministrazione abbia richiesto un livello di qualificazione/adeguamento superiore a quello dichiarato e comprovato dal Fornitore ai fini della stipula dell'Accordo Quadro e quest'ultimo abbia dichiarato la propria disponibilità ad avviare l'iter di "promozione" del livello di qualificazione/adeguamento di cui dispone, fermo quanto previsto ai precedenti punti ii) e iii), il termine di 30 giorni solari per l'approvazione del Piano Operativo può essere prorogato per un **massimo di ulteriori 60 giorni solari**, trascorsi i quali, in caso di mancato conseguimento del livello di qualificazione/adeguamento richiesto, il Piano dei Fabbisogni, ancorché eventualmente accettato dal Fornitore a Sistema, si intenderà decaduto.

Resta inteso che il Contratto Esecutivo potrà essere stipulato solo previa verifica dell'avvenuto conseguimento del livello di qualificazione/adeguamento richiesto dall'Amministrazione.

**Il Fornitore sarà obbligato a rifiutare gli Ordini di Fornitura tardivi rispetto al termine di cui sopra (anche eventualmente prorogato nella casistica di cui al precedente punto iii).**

Resta inteso che, qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del fatto che un Fornitore sia giunto sino al perfezionamento di uno o più Contratti Esecutivi (Ordini di Fornitura) pur in presenza di un ordine tardivo, Consip S.p.A. stessa si riserva le medesime facoltà previste al precedente paragrafo 4.2.3 (relativo al caso di perfezionamento di un Contratto Esecutivo pur in presenza di uno dei casi di rifiuto obbligatori della RPF). In tale ipotesi, Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro nei confronti di tale Fornitore.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, mediante l'"Ordine di Fornitura" sul sistema, l'Amministrazione invierà al Fornitore, sempre tramite il Sistema, i seguenti documenti, sottoscritti digitalmente dall'Amministrazione: al Piano dei Fabbisogni;

- il Piano Operativo firmato (che si intenderà così approvato);
- qualora li abbia predisposti e condivisi con il Fornitore ai sensi di quanto previsto al precedente paragrafo 4.2.2, l'eventuale ulteriore documento di contratto, eventualmente redatto, l'eventuale atto di nomina del Responsabile del trattamento dei dati e l'eventuale DUVRI, firmati;
- ogni ulteriore allegato al Piano dei Fabbisogni e al Piano Operativo approvato.

L'Ordine di Fornitura e i suddetti allegati costituiranno tutti parte integrante e sostanziale del Contratto Esecutivo.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

Fermo quanto stabilito in altre parti del presente Accordo Quadro e relativi Allegati e nel Capitolato Tecnico Generale, **solamente qualora non sia preceduto dall'invio del Piano dei Fabbisogni (nel qual caso le seguenti informazioni saranno contenute nel Piano dei Fabbisogni che, come previsto al precedente paragrafo 4.2.2, dovrà essere direttamente allegato all'Ordinativo di Fornitura)**, l'Ordinativo di Fornitura che verrà inviato al Fornitore tramite il Sistema dovrà contenere, anche mediante documento/i allegato/i all'ordine:

- l'indicazione del Brand individuato con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.1 e le motivazioni che giustificano l'infungibilità;
- le prestazioni richieste, le caratteristiche qualitative e i dimensionamenti;
- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- il luogo di esecuzione delle prestazioni;
- l'indicazione dell'eventuale esistenza di un DUVRI Specifico (in tal caso allegandolo) e dei relativi costi da interferenza;
- 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;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva;
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità;
- l'indicazione dell'eventuale nomina dell'aggiudicatario quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali (allegando, in tal caso, il relativo atto di nomina).

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, nell'Ordinativo di fornitura il Soggetto Aggregatore, inoltre:

- dovrà indicare 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.

L'utilizzo dell'Accordo Quadro avviene esclusivamente attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione. L'accesso e l'utilizzo del Sistema sono disciplinati dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, che le Amministrazioni e il Fornitore dichiarano di ben conoscere ed accettare integralmente.

Sono legittimate ad utilizzare l'Accordo Quadro, ai sensi della normativa vigente, le Amministrazioni come definite in premessa.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

Per potere acquistare attraverso l'Accordo Quadro ed emettere validi Ordini di Fornitura, il Punto Ordinate dell'Amministrazione deve preventivamente abilitarsi al Sistema di e-Procurement. Resta inteso che l'abilitazione del Punto Ordinate non comporta, in capo alla Consip e/o al Ministero, una verifica dei poteri di acquisto attribuiti a ciascuna Unità Ordinate.

Le predette Amministrazioni, previa effettuazione di apposita abilitazione al Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione tramite il proprio Punto Ordinate attraverso l'apposita procedura prevista dal Sistema, utilizzano l'Accordo Quadro mediante Ordini di Fornitura. L'Ordine di Fornitura consiste in un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema sulla base dei dati forniti dal Punto Ordinate, con le modalità di seguito descritte. «Affinché l'Ordine di Fornitura possa produrre effetti, esso deve assumere la forma di un documento informatico generato dal Sistema, sottoscritto con firma digitale dal Punto Ordinate e trasmesso al Fornitore attraverso il Sistema, unitamente agli allegati obbligatori indicati nel presente paragrafo (a seconda che sia o meno stata attivata dall'Amministrazione la procedura relativa alla Richiesta Preliminare di Fornitura). Non è consentito l'invio di Ordini di Fornitura con altre modalità. Il Fornitore prende atto e accetta che non dovrà in alcun modo dare seguito ad Ordini di Fornitura che non siano trasmessi nel rispetto delle modalità di cui sopra.

Nei casi in cui non ci sia stata la Richiesta per Ordine Preliminare di Fornitura, ove il Fornitore ritenga di non poter dare esecuzione ad Ordini di Fornitura provenienti da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente, ad utilizzare gli Accordi Quadro, dovrà, tempestivamente, e comunque **entro quattro giorni lavorativi** dal ricevimento degli Ordini stessi, informare l'Amministrazione e Consip, spiegando le ragioni del rifiuto. Fermo restando quanto sopra, il Fornitore sarà comunque tenuto a trasmettere all'Amministrazione il Contratto Esecutivo sottoscritto per accettazione entro e non il quarto giorno lavorativo dalla ricezione dell'Ordine di Fornitura, pena l'applicazione di apposita penale da parte di Consip su segnalazione dell'Amministrazione.

Qualora l'Ordine di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria (ivi compreso il caso in cui l'Amministrazione emetta direttamente l'Ordine anche laddove sussisteva l'obbligo di esperire prima la fase relativa al Piano dei Fabbisogni secondo quanto previsto al precedente paragrafo 4.2.2), l'Ordine medesimo non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre **quattro giorni lavorativi** dal ricevimento dell'Ordine stesso. In tal caso, l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordine di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate. Rimane fermo quanto previsto dall'art. 59 comma 5-bis del Codice, ove in sede di emissione degli Ordini di Fornitura non sia possibile preservare l'equilibrio contrattuale né ripristinarlo mediante rinegoziazione secondo oggettiva buona fede.

Per effetto dell'Ordine di Fornitura, il Fornitore sarà obbligato ad eseguire la fornitura richiesta, nell'ambito determinati ed in conformità alle condizioni sopra indicate.

I singoli Contratti Esecutivi si perfezionano il **quarto giorno lavorativo** successivo alla ricezione da parte del Fornitore degli Ordini di Fornitura inviati dalle medesime Amministrazioni. Spirato il

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

predetto termine, l'Ordine di Fornitura è irrevocabile per le Parti e, per l'effetto, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione completa alla fornitura richiesta entro il termine indicato nell'Ordine di Fornitura.

Qualora il Fornitore non abbia autorizzato Consip alla pubblicazione delle generalità e del codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i, il Fornitore medesimo sarà tenuto a comunicare, entro e non oltre **due giorni** dalla conclusione del singolo Contratto Esecutivo i surrichiamati dati alle Amministrazioni ordinanti.

Il Fornitore prende atto, rinunciando ora per allora a qualsiasi pretesa di risarcimento o di indennizzo, che l'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'Ordine di Fornitura, avvalendosi esclusivamente del Sistema, da esercitarsi entro un giorno lavorativo dall'emissione dell'Ordine di Fornitura.

Qualora venga richiesto da Consip, il Fornitore, entro **un giorno lavorativo** dalla richiesta, ha l'obbligo di dare riscontro alla medesima Consip, anche per via telematica, di ciascun Ordine di Fornitura divenuto irrevocabile.

Le Amministrazioni provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordine di Fornitura, tra le altre cose: i) alla nomina del Responsabile Unico del Progetto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 del Codice; ii) alla nomina del Direttore dell'esecuzione, laddove le relative funzioni non siano svolte dal Responsabile Unico del Progetto, nel rispetto dell'art. 114 del Codice e del relativo Allegato II.14; iii) ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'A.N.A.C.) n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Ordine di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro e da esse richiesto nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 de

la Legge 16 gennaio 2003 n. 3.

Le Amministrazioni Contraenti procedono ad inviare a Consip il certificato di verifica di conformità di cui all'art. 37 dell'Allegato II.14 del Codice, relativamente ai singoli Contratti Esecutivi. Resta salva la facoltà per Consip di svolgere verifiche ispettive e controlli sull'esecuzione delle singole prestazioni.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei Fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni del Codice degli Appalti in merito alle modifiche dei contratti in fase di esecuzione.

Il Fornitore sarà tenuto alla fornitura e all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che verranno definite e condivise nella fase di avvio della fornitura, nonché aggiornate durante il corso della fornitura in funzione delle eventuali evoluzioni.

#### **4.2.5 Attività prodromiche all'avvio delle prestazioni**

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

### **contrattuali**

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 4.2.3, in caso di Ordine non preceduto da RPF il Fornitore sarà tenuto a trasmettere la garanzia definitiva entro 15 giorni solari dall'eventuale stipula o il diverso termine indicato dall'Amministrazione nell'Ordine. Pertanto, **l'efficacia del Contratto Esecutivo decorrerà dalla produzione della garanzia definitiva nel termine massimo di cui sopra**. L'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il Contratto Esecutivo in caso di mancato rispetto del termine di produzione della medesima garanzia da parte del Fornitore.

#### **4.2.6 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.

Fermo restando quanto stabilito nel Capitolato Tecnico Speciale, l'installazione dei sistemi oggetto della fornitura richiesta si intende comprensiva delle attività stabilite nei paragrafi 2.4.1, 2.4.3 e 2.4.4 del Capitolato Tecnico Speciale, ivi comprese quelle di consegna, imballaggio, facchinaggio, consegna "al piano", installazione, posa in opera, rimozione ed asporto dell'imballaggio, messa in esercizio e verifica di funzionalità dei sistemi, configurazione, avviamento dei sistemi, nonché la dismissione dell'esistente (par. 2.4.2 del Capitolato Tecnico Speciale), tutto come meglio stabilito nel Capitolato Tecnico Speciale.

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. Capitolato Tecnico Speciale 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 Capitolato Tecnico Speciale e i relativi risultati.

Contestualmente al documento "pronti al collaudo" il Fornitore - dovrà fornire all' Amministrazione contraente:

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

- 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;

unitamente a una dichiarazione attestante la corrispondenza dei sistemi consegnati con quelli descritti nell'Offerta Tecnica e con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico Speciale

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 nel Capitolato Tecnico Speciale, con specifico riferimento al "Tempo di Consegna" e "Tempo di installazione, configurazione e avviamento" pena l'applicazione di apposite penali.



## 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 preliminarne 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:

- concorderà con il Responsabile di Contratto e con i rappresentanti delle singole sedi dell'Amministrazione rappresentata il piano dettagliato delle attività;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale



- 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.

pella

## 5.2 Documentazione per l'attivazione dell'AQ

Al fine di agevolare l'Amministrazione nell'individuazione puntuale dei prodotti/servizi oggetto di acquisizione del singolo Contratto Esecutivo, ciascun aggiudicatario dell'Accordo Quadro dovrà trasmettere alla Consip S.p.A., per ciascun Brand offerto, entro e non oltre il termine di **25 giorni solari** dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, pena l'applicazione di apposita penale:

- un documento denominato “**Scheda tecnica Centrale Telefonica *Brand k***” per ciascun Brand offerto;
- un documento denominato “**Scheda tecnica prodotti della Centrale Telefonica *Brand k***” per ciascun Brand offerto;
- un documento denominato “**Scheda tecnica servizi Call Center, UCaaS e CCaaS**” per ciascun Brand offerto;
- un documento denominato “**Servizio di addestramento**” e relativo al suddetto servizio (unico per tutti i Brand i offerti).

Per la redazione dei suddetti documenti, Consip fornirà apposito layout alla data della stipula dell'Accordo Quadro. La redazione del testo sarà libera, ma i documenti dovranno rispettare i requisiti di seguito indicati. In mancanza i documenti si considereranno come non inviati ai fini dell'applicazione della penale da ritardo di cui sopra.

In particolare tutti i documenti dovranno:

- essere redatti in lingua italiana;
- essere coerenti con i requisiti del Capitolato Tecnico Speciale e con l'offerta tecnico-economica prodotta in fase di AQ;
- essere privi di contenuti riguardanti segreti tecnici o commerciali;
- il documento denominato “**Scheda tecnica Centrale Telefonica *Brand k***”, per ciascun Brand presentato, dovrà riportare la descrizione delle caratteristiche del sistema telefonico, come di seguito meglio dettagliato:
  - descrizione della “struttura fisica” del sistema offerto (in termini di layout di ciascun modulo/apparato di cui sono costituiti) come ad esempio:
    - tipologia fisica dei sistemi telefonici forniti (es. rack-mounted, free-standing, modulari, etc.);
    - organizzazione delle apparecchiature in ripiani ed armadi (laddove applicabile in funzione della tipologia di sistema offerto), con indicazione degli spazi occupati all'interno dei rack;
    - alloggiamenti disponibili nel server/chassis (laddove applicabile in funzione della tipologia di sistema offerto), in termini di quantità e tipologia;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

- tipologia di schede/moduli dedicati al collegamento delle linee interne e delle linee esterne, sia fonia che dati;
    - tipologia di schede/moduli dedicati all'erogazione di funzionalità a valore aggiunto (es. voice mail, Unified Communication e Collaboration, etc.);
    - sistema di alimentazione;
    - ogni altro aspetto/dettaglio ritenuto rilevante ai fini della descrizione delle caratteristiche fisiche del sistema telefonico offerto.
  - descrizione della “struttura logico/funzionale” del sistema offerto, con evidenza del ruolo assunto dai singoli moduli/componenti che la costituiscono e della loro caratteristiche nell'ambito della soluzione proposta, come ad esempio:
    - apparati responsabili del controllo della logica di chiamata;
    - apparati responsabili della gestione dell'interfaccia fra la rete IP e la rete telefonica tradizionale;
    - ogni altro aspetto/dettaglio ritenuto rilevante ai fini della descrizione delle caratteristiche logico-funzionali del sistema telefonico offerto.
  - descrizione delle specifiche tecnico/funzionali, come ad esempio:
    - CPU, disco fisso, RAM;
    - porte USB, 10/100/1000 Base-T, RS-232, etc., risorse DSP;
    - sistema operativo e software utilizzati;
    - protocolli di routing/WAN supportati (OSPF, RIPv1, RIPv2, PPP, Frame Relay, VRRP, etc.);
    - gestione del protocollo IPSec;
    - valori gestibili di BHCA e BHCC;
    - ogni altro aspetto/dettaglio ritenuto rilevante ai fini della descrizione delle caratteristiche tecnico-funzionali del sistema telefonico offerto
  - descrizione di quanto ritenuto necessario al fine di mettere in evidenza le caratteristiche tecnico/funzionali/prestazionali degli apparati costituenti il sistema telefonico offerto nell'ambito del presente AQ ovvero delle caratteristiche migliorative da questo possedute, anche in relazione agli aspetti di sicurezza ed efficienza energetica.
- Il documento denominato “**Scheda tecnica prodotti della Centrale Telefonica Brand k**” dovrà, per ciascun Brand presentato, riportare la descrizione delle caratteristiche tecnico-funzionali dei terminali e sistemi di seguito indicati, con l'evidenza delle eventuali caratteristiche migliorative possedute (laddove applicabili):
- dai terminali telefonici offerti (terminale BCA, terminali IP Classic-Plus-Top, dal “Client UC&C”, dall'IP Conference Station e dagli adattatori IP per terminali tradizionali);
  - dal posto operatore individuale e dagli ausili per posto operatore, per personale non vedente, ipo-vedente e con disabilità motoria;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

- dal Posto operatore automatico;
  - dal Sistema di Gestione;
  - ogni altro aspetto/dettaglio ritenuto rilevante ai fini della descrizione delle caratteristiche tecnico-funzionali dei prodotti e sistemi sopra elencati.
- 
- Il documento denominato “**Scheda tecnica servizi Call Center, UCaaS e CCaaS**” dovrà, per ogni brand offerto, riportare dettagliata indicazione delle caratteristiche e funzionalità delle soluzioni Call Center on premise , UCaaS e CCaaS, con particolare riferimento alla disponibilità delle caratteristiche migliorative, se offerte.
  - Il documento denominato “**Servizio di addestramento**” dovrà, per tutti i Brand offerti, contenere l’indicazione delle caratteristiche dei corsi di addestramento, nonché degli argomenti trattati e della durata.

Con riferimento al numero delle pagine, lo stesso **preferibilmente** non dovrà essere superiore a:

- 30 (trenta) per il documento denominato “**Scheda tecnica Centrale Telefonica Brand k**”, per ogni singolo Brand presentato. Nel numero di pagine non verranno computati l’indice e l’eventuale copertina;
- 30 (trenta) per il documento denominato “**Scheda tecnica prodotti della Centrale Telefonica Brand k**”, per ogni singolo Brand presentato. Nel numero di pagine non verranno computati l’indice e l’eventuale copertina;
- 30 (trenta) un documento denominato “**Scheda tecnica servizi Call Center, UCaaS e CCaaS**”, per ogni singolo Brand presentato. Nel numero di pagine non verranno computati l’indice e l’eventuale copertina;
- 3 (tre) per il documento denominato “**Servizio di addestramento**”, valido per tutti i Brand presentati. Nel numero di pagine non verranno computati l’indice e l’eventuale copertina.

## 6 SPECIFICI REQUISITI PER L'ESECUZIONE DELL'ACCORDO QUADRO

### 6.1 Requisiti di sicurezza cibernetica

Consip, in qualità di centrale di Committenza, ha redatto la documentazione della presente iniziativa con lo scopo di perseguire le indicazioni applicabili all'oggetto dell'appalto e al suo ruolo di Centrale di Committenza, contenute nelle "Linee Guida - La Sicurezza nel Procurement ICT" aggiornate al 19/05/2020 e s.m.i. pubblicate dall'AGID.

Analogamente, nel rispetto delle predette Linee Guida, ciascun Fornitore si impegna a garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza.

Ciascun Fornitore dovrà pertanto implementare procedure e politiche di sicurezza: i) per l'accesso sicuro ai sistemi delle Amministrazioni, laddove quest'ultimo risulti possibile in funzione della tipologia di servizio, garantendone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità, ii) per la protezione dei dati aziendali delle Amministrazioni, iii) per la conformità al Regolamento UE 2016/679 (c.d. GDPR) ed alle normative vigenti in ambito gestione dati di traffico e Amministratori di Sistema, iv) per la protezione dei dati contenuti nella fornitura durante le attività di manutenzione. In caso di data breach dei dati personali degli utenti, dovranno essere notificati all'Amministrazione aderente e, ove diverso da quest'ultima, in ogni caso al Titolare del Trattamento e all'autorità garante in conformità alla normativa, gli incidenti di sicurezza che abbiano comportato compromissioni dei livelli di sicurezza, della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità. L'Amministrazione aderente tratterà tale informazione come riservata e confidenziale.

Laddove sia richiesto per lo specifico servizio l'accesso via web a sistemi offerti dal Fornitore, questo dovrà avvenire tramite protocollo sicuro cifrato https configurato con certificati non self signed in linea con le raccomandazioni AgID-TLS e cipher suite e dovranno essere previste politiche e procedure per le modalità di accesso degli utenti ai servizi erogati (richiesta di creazione o cambio password al primo login, blocco delle utenze dopo un numero definito di password).

~~costantemente~~ Il Fornitore inoltre dovrà: i) mettere a disposizione una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito di interfacciarsi con analoghe strutture delle amministrazioni aderenti, ii) adottare tutte le misure necessarie a limitare il rischio di attacchi informatici, iii) informare l'amministrazione addita (integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi), rispettando al tempo stesso gli obblighi di notifica previsti dal suddetto Decreto.

Il Fornitore inoltre dovrà: i) mettere a disposizione una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito di interfacciarsi con analoghe strutture delle amministrazioni aderenti, ii) adottare tutte le misure necessarie a limitare il rischio di attacchi informatici, iii) informare l'amministrazione addita. Resta fermo che, nei casi in cui l'amministrazione aderente dovesse rilevare, durante l'esecuzione contrattuale, livelli di sicurezza, protezione e riservatezza dei dati carenti, quest'ultima potrà richiedere al Fornitore di eseguire, a proprie spese, un approfondito audit (a titolo esemplificativo, potranno essere eseguiti dei vulnerability

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

assessment e penetration test limitatamente ai sistemi sui quali è stato rilevato un livello di sicurezza carente) sui sistemi e processi atti a garantire la sicurezza, protezione e riservatezza dei dati delle Pubbliche Amministrazioni.

L'erogazione delle prestazioni di cui alla presente iniziativa dovrà avvenire nel rispetto di tutte le normative, linee guida e prassi di settore, vigenti e applicabili, in materia di sicurezza cibernetica, ivi compreso, tra l'altro, il Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN.

### **6.1.1 Ulteriori adempimenti del fornitore in relazione alla sicurezza cibernetica**

Le forniture previste nel presente capitolato devono, laddove applicabile:

- essere progettate, sviluppate, prodotte e fornite in modo da garantire un livello adeguato di cybersicurezza in base ai rischi legati alle prestazioni stesse;
- essere fornite senza vulnerabilità sfruttabili note;
- proteggere la riservatezza e l'integrità dei dati, personali o di altro tipo, conservati, trasmessi o altrimenti trattati, mediante l'uso di tecnologie allo stato dell'arte, tra cui sistemi per la cifratura dei pertinenti dati a riposo o in transito;
- essere progettate, sviluppate, prodotte e fornite per limitare le superfici di attacco e per ridurre l'impatto degli incidenti di sicurezza utilizzando meccanismi e tecniche di mitigazione adeguati;
- (per l'erogazione dei servizi di comunicazione evoluta) trattare solo dati, personali o di altro tipo, adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario in relazione alla finalità dei servizi stessi («minimizzazione dei dati»);
- proteggere la disponibilità delle funzioni essenziali e di base, anche dopo un incidente, anche attraverso misure di resilienza e di mitigazione contro gli attacchi di negazione del servizio (*denial of service*).

## **6.2 Servizi Cloud**

Per i servizi cloud (per tali intendendosi sia i prodotti Unified Communications as a service in cloud e i prodotti Contact Center as a service in cloud, sia in ogni caso tutti gli ulteriori servizi cloud che il fornitore eventualmente intenda erogare) troveranno applicazione le rispettive regole e livelli di servizio previsti dal Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN, Regolamento Unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA, che armonizza il quadro regolatorio vigente e definisce le misure tecnico-organizzative e le modalità di qualificazione e adeguamento di servizi e infrastrutture (di seguito per brevità anche Regolamento ACN).

A tal fine, prima della stipula dell'Accordo Quadro, sarà richiesto all'aggiudicatario:

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

- di indicare gli eventuali ulteriori servizi cloud che erogherà, in aggiunta rispetto ai prodotti Unified Communications as a service in cloud e ai prodotti Contact Center as a service in cloud;
- di dimostrare, con riferimento a tutti i servizi cloud (ivi compresi i prodotti Unified Communications as a service in cloud e i prodotti Contact Center as a service in cloud), il possesso del livello di qualificazione previsto per il trattamento dei dati ordinari, ossia il livello di qualificazione QC1 per gli eventuali servizi cloud (nonché il livello di adeguamento AI1 per le rispettive infrastrutture).

Si precisa che, nel caso in cui l'Amministrazione, in sede di Piano dei Fabbisogni, evidenzi la necessità di un livello di qualificazione/adeguamento superiore, troveranno applicazione le disposizioni contenute nei seguenti paragrafi, oltre a quelle specifiche sul punto di cui al precedente paragrafo 4.2 e relativi sottoparagrafi.

**Per tutti i servizi cloud erogati dal Fornitore troveranno applicazione i seguenti paragrafi 6.2.1, 6.2.2 e 6.2.3.**

I Livelli di servizio relativi ai servizi cloud sono quelli specificamente previsti nel Capitolato Tecnico Speciale al paragrafo 3.1.6.

**6.2.1 Qualificazione/Adeguamento**

Il livello di qualificazione/adeguatezza previsto per l'esecuzione delle prestazioni di cui all'Accordo Quadro dovrà essere mantenuto per tutta la durata della medesima e dei Contratti Esecutivi. In caso di avvio del procedimento di revoca della qualificazione/dichiarazione di inadeguatezza da parte dell'ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al CSP/Produttore del servizio Cloud (di seguito per brevità anche solo "Produttore").

Nel caso in cui, nel corso di esecuzione contrattuale, la qualificazione e/o l'adeguatezza dovesse essere prossima alla scadenza e non fosse già intervenuto il relativo rinnovo, è obbligo del Fornitore trasmettere a Consip S.p.A. entro e non oltre il termine di scadenza originale l'eventuale provvedimento, rilasciato da ACN ai sensi dell'articolo 19, comma 9, del Regolamento ACN, di autorizzazione ad operare in continuità fino alla data di conclusione del procedimento di rinnovo, pena l'applicazione della relativa penale.

Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza ai sensi dell'art. 20 del Regolamento ACN è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite PEC a Consip entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte del CSP/Produttore, pena l'applicazione di apposita penale. Resta salvo il diritto della Consip di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, il CSP/Produttore, a seguito della comunicazione da parte di ACN, abbia comunicato, l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale

senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip nel termine sopra riportato, sarà applicata apposita penale.

Gli obblighi di comunicazione di cui sopra sono applicabili a ciascun servizio cloud di cui al precedente paragrafo 6.2.

Nel caso in cui l'ACN comunichi la revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza ai sensi dell'art. 21 del Regolamento ACN è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite pec alla Consip entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte del CSP/Produttore, pena l'applicazione di apposita penale. Resta salvo il diritto della Consip di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, il CSP/Produttore, a seguito della comunicazione da parte di ACN, abbia comunicato, la revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip nel termine sopra riportato, sarà applicata apposita penale. eResta inteso che, in caso di revoca della qualificazione/dichiarazione di inadeguatezza di cui all'art. 21 del Regolamento ACN, si applicherà quanto previsto ai successivi paragrafi 6.2.2 e 6.2.3.

Qualora, in corso di esecuzione contrattuale, per esigenze imprevedibili e sopravvenute derivanti da sopraggiunti provvedimenti normativi e/o regolamentari che comportino l'attribuzione di nuove competenze alla singola Amministrazione o la variazione dei livelli di classificazione di una o più tipologie di dati, dovesse verificarsi, in tutto o in parte, una modifica nella classificazione dei dati trattati che renda necessario il possesso di un livello di qualificazione, ovvero di un livello di adeguatezza della rispettiva infrastruttura, superiore a quello richiesto ai fini della stipula dell'Accordo Quadro, la singola Amministrazione Contraente:

- qualora l'esigenza si manifesti prima del perfezionamento del Contratto Esecutivo, dovrà darne atto nel Piano dei Fabbisogni, come previsto al precedente paragrafo 4.2.2 e troverà applicazione quanto previsto sul punto al precedente paragrafo 4.2 e relativi sottoparagrafi;
- qualora invece il Contratto Esecutivo sia già in corso di esecuzione, dovrà darne immediata comunicazione al Fornitore tramite PEC, chiedendo a quest'ultimo di fornire la propria disponibilità ad avviare, eventualmente per il tramite del CSP/Produttore, l'iter di qualificazione e/o adeguatezza corrispondente, qualora non ne sia già in possesso. A seguito di tale comunicazione:
  - I. nel caso in cui il Fornitore acconsenta, lo stesso, eventualmente, per il tramite del CSP/Produttore, è obbligato ad avviare, entro un termine concordato con l'Amministrazione Contraente, l'iter per il conseguimento del livello superiore di qualificazione e/o di adeguatezza. In caso di mancato conseguimento del livello superiore, si applica quanto previsto al successivo punto II.; nel caso in cui il Fornitore opponga rifiuto, la singola Amministrazione avrà il diritto di recedere dal Contratto Esecutivo per giusta causa, ferma la facoltà di proseguire il rapporto contrattuale, anche solo in parte, ove ne ricorrano i presupposti.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale



### **6.2.2 Exit strategy e grace period**

Al termine della durata del Contratto Esecutivo, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto grace period, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente i dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero. Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione Contraente. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione Contraente per il grace period, senza oneri aggiuntivi (Exit strategy).

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione Contraente e, comunque, idoneo a consentire il trasferimento dei dati stessi e dei servizi.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati dell'Amministrazione Contraente verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione Contraente o di soggetti terzi da questa designati. In caso di revoca della qualificazione o di dichiarazione di inadeguatezza, trova applicazione quanto previsto dall'art. 21, comma 4, del Regolamento ACN.

Le previsioni del presente articolo trovano applicazione anche nel caso di recesso/cessazione parziale del rapporto contrattuale.

### **6.2.3 Perdita della qualificazione/adequatezza**

Nel caso in cui, con riferimento ai servizi cloud di cui al precedente paragrafo 6.2, la qualificazione/dichiarazione di adeguatezza dell'infrastruttura venga a scadenza, senza che sia rinnovata, ovvero venga revocata, troverà applicazione quanto segue.

Con riferimento ai prodotti Unified Communications as a service in cloud e ai prodotti Contact Center as a service in cloud troveranno applicazione le previsioni di cui all'Accordo Quadro relative al fuori produzione. Resta inteso che, ove non sia proposta la sostituzione dei prodotti, Consip potrà risolvere l'Accordo Quadro in tutto o in parte, fermo quanto previsto dall'art. 21, comma 5, del Regolamento ACN.

Con riferimento a tutti gli ulteriori servizi cloud che il fornitore eventualmente intenda erogare troveranno applicazione le seguenti regole.

Ove ciò non comporti una modifica dell'offerta originariamente formulata, il Fornitore potrà, dandone comunicazione a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni con cui abbia contratti in essere, proporre servizi cloud diversi, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle minime ed eventualmente migliorative dei servizi cloud offerti e comunque in possesso dei requisiti richiesti nel presente documento. In tal caso la sostituzione potrà diventare operativa solamente a seguito di apposita approvazione da parte di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

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 – ID 2857

Capitolato tecnico Generale



Qualora la sostituzione di cui sopra non sia possibile, Consip potrà risolvere l'Accordo Quadro (limitatamente ai servizi cloud in questione), fermo quanto previsto dall'art. 21, comma 5, del Regolamento ACN.

### 6.3 DNSH

Con particolare riferimento alle prestazioni descritte nel Capitolato Tecnico Speciale, il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei requisiti "ex ante" richiesti dalle Schede nn. 3 e 6 della circolare RGS n. 22 del 14 maggio 2024, secondo quanto indicato negli specifici paragrafi del Capitolato Tecnico Speciale. In relazione a tali requisiti, le verifiche tecniche svolte in corso di gara avranno ad oggetto anche gli stessi.

Qualora il Fornitore intenda erogare ulteriori servizi cloud eventualmente offerti, lo stesso dovrà garantire il rispetto dei requisiti "ex ante" richiesti dalla Scheda n. 6 della circolare RGS n. 22 del 14 maggio 2024. Il possesso di tali requisiti sarà verificato prima della stipula dell'Accordo Quadro. Il mancato possesso dei suddetti requisiti non consentirà la stipula dell'Accordo Quadro.

I suddetti requisiti dovranno essere mantenuti per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei Contratti Esecutivi.

Consip S.p.A., ove richiesto dalle Amministrazioni, metterà a disposizione delle stesse i documenti acquisiti nel corso delle suddette verifiche, a comprova del rispetto dei requisiti "DNSH".

Resta inteso che:

- è demandata alle singole Amministrazioni la responsabilità di richiedere e verificare gli ulteriori documenti necessari alla comprova degli eventuali ulteriori requisiti introdotti in sede di eventuale modifica delle Schede nn. 3 e 6 sopra richiamate ovvero attinenti alla corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- sarà altresì onere delle stesse Amministrazioni la corretta archiviazione di tutta la documentazione ai fini delle successive azioni da parte degli organi di controllo nazionali ed europei (es. audit della Commissione UE).pCoerentemente con quanto previsto dalla Circolare RGS n. 33/2022, la Stazione Appaltante si riserva di verificare l'applicabilità di ulteriori schede al momento non segnalate.

Il Fornitore si impegna in ogni caso a rispettare i suddetti requisiti per tutta la durata del presente Accordo Quadro e dei singoli Contratti Esecutivi fornendo la documentazione a comprova del possesso dei suddetti requisiti nel rispetto delle tempistiche indicate da Consip e/o dalle Amministrazioni.