



CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4, LETT. A) DEL CODICE PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI IT SERVICE MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ID 2873

INDICE

1	PREMESSA	3
2	GLOSSARIO	3
3	CONTESTO	4
4	CYBERSICUREZZA E CLOUD	6
	PARTE SPECIALE	7
5	DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	7
5.1	OGGETTO DELLA FORNITURA	7
5.2	TIPOLOGIA E DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ	7
6	FUNZIONAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO	7
6.1	I FASE	7
6.2	II FASE E OPZIONI DI ACQUISTO	7
6.2.1	<i>Opzione di acquisto mediante la comparazione dei prodotti</i>	8
6.2.2	<i>Opzione di acquisto rivolta ad una tecnologia specifica</i>	9
6.2.3	<i>Quote minime garantite e soglia massima di erosione</i>	10
6.3	LISTINI	10
6.3.1	<i>Crediti di servizio</i>	10
6.3.2	<i>Importo minimo ordinabile</i>	11
6.3.3	<i>Sconti a volume</i>	11
7	DURATA	13
8	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ITSM	14
8.1	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	14
8.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ	14
9	REQUISITO DNSH	16
10	AGGIORNAMENTO DEI LISTINI	17
11	RESPONSABILE GENERALE DEL CONTRATTO	18
12	ADEMPIMENTI E RELATIVE PENALI	19

PARTE GENERALE

1 PREMESSA

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi che dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ossia una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione.

Il presente capitolato disciplina le modalità di acquisto e fornitura dei servizi SaaS in ambito IT Service Management per le Pubbliche Amministrazioni (in avanti anche solo "*ITSM*").

2 GLOSSARIO

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nella documentazione di gara ed integrabili con le ulteriori definizioni presenti nel contratto:

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale;
- **Catalogo Ibrido:** apposito strumento informatico messo a disposizione delle Amministrazioni per selezionare le funzionalità ITSM SaaS legate al proprio fabbisogno secondo la disciplina descritta nella documentazione di gara;
- **Consip S.p.A.:** Amministrazione Aggiudicatrice/Stazione Appaltante (o anche per brevità "Consip");
- **CSP/Brand:** Cloud Service Provider/Produttore della tecnologia;
- **Data di avvio del servizio:** la data di primo accesso nel portale del CSP;
- **Data di accettazione del servizio:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Data Ordinativo di Fornitura:** si intende la data di invio dell'Ordinativo di Fornitura (o anche "OdF") a Sistema;
- **DTD:** Dipartimento per la trasformazione digitale;
- **Importo minimo ordinabile (IMO):** il valore minimo di un Ordinativo di Fornitura;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 18:00;
- **PEC:** il servizio di Posta Elettronica Certificata (e di PEC Qualificata – PECQ - successivamente all'entrata in vigore dei nuovi servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS 910/2014 secondo la policy IT)
- **Region:** Area geografica dove è situato il Data Center utilizzato dal CSP per l'erogazione dei servizi cloud;
- **Amministrazione:** le Stazioni Appaltanti, nonché gli altri soggetti che ai sensi della normativa vigente sono legittimati ad affidare Ordinativi di Fornitura basati sul presente Accordo Quadro.

3 CONTESTO

Il Piano Triennale per l'Informatica, qui integralmente richiamato, in coerenza con gli obiettivi del PNRR, traccia un percorso per accompagnare le PA italiane nella migrazione dei dati e degli applicativi informatici verso un ambiente cloud sicuro.

La strategia "Cloud Italia", pubblicata a settembre 2021 dal DTD e dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (in avanti anche solo "**ACN**") nell'ambito del percorso attuativo definito dall'art.33-septies del Decreto-Legge n. 179 del 2012 e dagli investimenti del PNRR legati all'abilitazione cloud, rappresentano una grande occasione per supportare la riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni.

Con il principio del "*cloud first*", si vuole guidare e favorire l'adozione sicura, controllata e completa delle tecnologie cloud da parte del settore pubblico, in linea con i principi di tutela della privacy e con le raccomandazioni delle istituzioni europee e nazionali. In particolare, le Pubbliche Amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia.

l'obiettivo è quello di rendere le infrastrutture digitali affidabili e sicure consentendo alla Pubblica Amministrazione di rispondere in maniera organizzata agli attacchi informatici, garantendo continuità e qualità nella fruizione di dati e servizi.

Attraverso il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024 e 2024-2026 (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale"), AgID ha proseguito la propria attività per la regolamentazione della cyber security già avviata negli anni precedenti, tenendo tuttavia conto del trasferimento ad ACN, ai sensi del Decreto Legge n. 82/2021, di tutte le competenze in materia di cybersicurezza e cyber resilience, e di conseguenza della profonda revisione dell'Architettura Nazionale Cyber, anche alla luce dell'adozione, in data 17 maggio 2022, della Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026 e dell'annesso Piano di implementazione.

A tal fine è stato definito il **modello strategico Cloud della PA**, poi evoluto nella **Strategia Cloud Italia**, elaborata in collaborazione con **ACN** e disponibile sul sito <https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/>.

Essa si compone delle seguenti linee di indirizzo strategiche:

1. la **classificazione di dati e servizi**, che determina la tipologia di dati in possesso alle PA in base al danno che la loro compromissione provocherebbe al Paese;
2. la **qualificazione dei servizi cloud**, che definisce e cataloga quali infrastrutture e servizi per la PA soddisfano i requisiti di sicurezza, affidabilità e scalabilità;
3. il **Polo Strategico Nazionale**, l'infrastruttura distribuita sul territorio nazionale progettata per garantire adeguati livelli di continuità operativa e tolleranza ai guasti a partire dai servizi strategici e critici della PA.

AgID e DTD, inoltre, hanno avviato il **Programma nazionale di abilitazione al cloud**, ovvero l'insieme dei progetti specifici che consentiranno alle PA di migrare infrastrutture ed applicativi esistenti verso i servizi e le infrastrutture qualificate,

secondo quanto previsto dalla Strategia Cloud Italia. Nell'ambito della Strategia è definito un framework di strumenti e metodologie di abilitazione al cloud (Cloud Enablement). Tale manuale rappresenta il principale strumento metodologico che le PA possono utilizzare per avviare il percorso di migrazione dei propri servizi in cloud. Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito <https://cloud.italia.it/programma-abilitazione-cloud/>.

Consip S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara per soddisfare le esigenze di tutte le Amministrazioni.

Al riguardo, AgID svolge funzione di indirizzo strategico e governance centralizzata di tutte le iniziative, anche mediante la costituzione di organismi di coordinamento e controllo, finalizzati alla direzione strategica e tecnica delle stesse, in linea con quanto previsto dal Piano Triennale (cfr. Capitolo 2 "Il procurement per la trasformazione digitale" - "Le gare strategiche per la trasformazione digitale").

4 CYBERSICUREZZA E CLOUD

Trovano applicazione le previsioni di cui al **DPCM del 30 aprile 2025**, recante la *“Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale”* in quanto:

- a) possono aderire le Amministrazioni che impieghino tali servizi in contesti connessi alla **tutela di interessi nazionali strategici**;
- b) la presente iniziativa ha ad oggetto servizi che rientrano tra le categorie indicate nell'**Allegato 2** del predetto decreto.

Ne consegue che al ricorrere di questi due presupposti le Amministrazioni acquirenti devono verificare che i servizi che intendono acquistare rispettino gli **elementi essenziali di cybersicurezza** di cui all'Allegato 1 del medesimo decreto (da intendersi quindi come requisiti minimi della fornitura).

Tutti i prodotti offerti dovranno essere qualificati ai sensi del Decreto Direttoriale n. 21007 del 27 giugno 2024 dell'Agenzia Nazionale per la Cybersicurezza, almeno per i dati ordinari (**livello QC1**). Per l'effetto, troveranno applicazioni i livelli di servizio disciplinati all'interno del citato Regolamento ACN nonché i crediti di servizio di cui al successivo par. 6.3.1.

PARTE SPECIALE

5 DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per i servizi di IT Service Management (in avanti anche solo “**ITSM**”), nonché le relative modalità di acquisto. Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati costituiscono parte integrante e sostanziale dell'Accordo Quadro.

5.1 Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è costituito da **prodotti di ITSM**, ossia soluzioni volte alla gestione dei flussi di lavoro che consentono alle organizzazioni di progettare, automatizzare, pianificare, gestire, generare report e fornire servizi IT integrati e le relative esperienze digitali. I workflow supportati includono la gestione di richieste, incidenti, problemi, modifiche, conoscenze e configurazioni, nonché la gestione dei casi e interfacce per esigenze interne non solo di natura IT. Le organizzazioni adottano queste soluzioni per le attività di *service desk*, *service operations* e gestione del flusso di lavoro nei vari reparti IT.

5.2 Tipologia e descrizione delle funzionalità

I prodotti di ITSM, appartenenti a soluzioni tecnologiche proprietarie dei Brand, sono offerti e descritti nell'ambito dei Listini, individuati al successivo par. 6.3, redatti dagli stessi Brand e sono distinti in ragione della loro idoneità al soddisfacimento delle tre tipologie di **funzionalità base, avanzate ed integrative**.

In particolare:

- le **funzionalità base** rappresentano le funzionalità *core* comuni a tutti i prodotti e sono da considerarsi obbligatorie;
- le **funzionalità avanzate** rappresentano le funzionalità appartenenti a molti prodotti e sono da considerarsi facoltative;
- le **funzionalità integrative** sono specifiche di ciascun prodotto e sono anch'esse da considerarsi facoltative.

Le funzionalità integrative sono state individuate liberamente da ciascun Brand, con la precisazione che le stesse riguardino esclusivamente prodotti o modalità specifiche di vendita relative all'ambito ITSM (come di seguito meglio disciplinato).

Di seguito si riporta il dettaglio delle funzionalità individuate.

	Funzionalità base e relativa Descrizione
1	Support Ticket Management Funzionalità rivolta alla gestione di incidenti, richieste e problem ticket. Area funzionale rivolta alla gestione del ciclo di vita di tali record, sulla registrazione alla chiusura; oltre che la gestione di casi d'uso speciali (es. VIP oppure incidenti gravi)

2	Support Ticket Contest Il contesto del ticket fornisce informazioni rilevanti a supporto della risoluzione di un incidente, una richiesta o un ticket di problema. Queste informazioni vengono in genere visualizzate in un'area di lavoro unificata all'interno dei moduli di gestione dei ticket per aiutare l'IT a comprendere meglio il malfunzionamento ed a prendere decisioni informate su come intervenire. Il ticket deve includere il ruolo dell'utente, la posizione, le informazioni sulle risorse e i record correlati
3	Multichannel support Servizi IT erogati su diversi canali e dispositivi. Sono inclusi portali IT, app mobili, live chat, portali per agenti virtuali e dipendenti, con un catalogo di richieste, forum e una knowledge base
4	IT Change Enablement Il controllo delle modifiche è fondamentale per gestire la governance di I&O e il rischio di modifica. Le piattaforme ITSM devono fornire flussi di lavoro, analisi dei rischi, coordinamento delle attività del Change Advisory Board (CAB) e pianificazione delle modifiche per governare il processo di gestione delle modifiche IT e consentire la governance dei rilasci, al fine di garantire che le modifiche approvate vengano eseguite nell'ambiente. Si tratta della funzionalità minima richiesta per supportare la gestione delle modifiche nella piattaforma ITSM
5	Metrics Dashboard I dashboard delle metriche aggregano e visualizzano le metriche delle prestazioni e gli indicatori chiave di prestazione (KPI) per supportare, migliorare ed estendere il processo decisionale e la comunicazione con i responsabili IT ed Amministrativi
6	Service Definitions Si tratta di funzionalità di gestione del portfolio e del catalogo dei servizi all'interno di una piattaforma ITSM che forniscono un repository centralizzato per l'IT, consentendo di definire e monitorare i servizi e documentare i metadati correlati (ad esempio, SLA, descrizioni basate sul valore, dati finanziari correlati). La piattaforma monitora inoltre le prestazioni dei servizi associati ed estende un catalogo delle richieste per consentire agli utenti finali di coinvolgere l'IT in merito a tali servizi
7	Service Level Management Il monitoraggio degli SLA consente all'IT di monitorare le prestazioni dell'ITSM rispetto a soglie accettabili predeterminate concordate con le parti interessate dell'organizzazione e di adottare misure qualora vi sia il rischio di non soddisfare tali aspettative
8	Technology Asset Inventory Si tratta di un repository di asset di infrastrutture e applicazioni che fornisce un sistema di registrazione per i singoli attributi.
9	Virtual Support Agent Gli agenti di supporto virtuale sono applicazioni di agenti conversazionali che forniscono informazioni, forniscono risposte a domande frequenti ed eseguono

	transazioni per fornire supporto IT all'Amministrazione. Si tratta di chatbot specifici per il supporto IT che eseguono anche azioni come la reimpostazione delle password, l'implementazione di software, l'escalation delle richieste di supporto e l'esecuzione di script per ripristinare i servizi IT
10	Line of Business Workflows Funzionalità relativa al supporto per i flussi di lavoro di gestione dei casi oltre l'IT, per estendere la gestione dei servizi ad altri ambiti, come risorse umane, strutture e gestione legale. Può essere fornito come offerta in bundle o come prodotti acquistabili separatamente su una piattaforma condivisa
11	Line of Business Engagement Funzionalità che consente agli utenti di interagire con più funzioni di servizio Line Of Business su canali diversi, come portale, agente di supporto virtuale o applicazione mobile
12	Connectors Le piattaforme ITSM supportano un solido set di interfacce per estendere la piattaforma tramite flussi di lavoro bidirezionali e azioni orchestrate e basate su eventi. Queste possono essere abilitate tramite interfacce di programmazione (ad esempio, API) o connettori predefiniti
13	Distributed Environment Administration Si tratta di un unico sistema di archiviazione per l'organizzazione che fornisce accesso decentralizzato e configurazione dello strumento per specifiche esigenze dipartimentali. La soluzione dovrebbe migliorare l'efficienza operativa e la scalabilità in ogni reparto con flussi di lavoro integrati, gestione centralizzata, multi-tenancy e controlli di utilizzo, garantendo che i dati di ciascun reparto siano distinti dagli altri
14	Knowledge Management La gestione della conoscenza fornisce all'organizzazione IT contenuti nativi della knowledge base, la gestione del ciclo di vita degli articoli di knowledge base e l'integrazione con altri processi ITSM. I servizi di ITSM hanno il compito di supportare la creazione della conoscenza, sia da zero che da un record di incidente, e di archivarla in un database per contenuti pertinenti, ricercabili e aggiornabili. I contenuti devono essere ricercabili da diversi punti di accesso all'interno del sistema per gli utenti e possono essere valutati per indicarne il valore

	Funzionalità avanzate e relativa descrizione
1	Automated incident response La risposta automatizzata agli incidenti (AIR) centralizza l'inoltro degli avvisi o degli incidenti attraverso un motore basato su policy o regole, uno scheduler on-recall e una collaborazione semplificata. Le funzionalità della soluzione AIR migliorano l'efficienza operativa con informazioni orientate all'azione e una durata degli incidenti più breve.

2	Observability integration Per supportare la risposta ai servizi e una più ampia capacità operativa, le piattaforme ITSM offrono una maggiore integrazione con le soluzioni di monitoraggio e gestione degli eventi.
3	Release management Questa funzionalità supporta la pianificazione, il test, l'implementazione e il monitoraggio di una serie di modifiche IT correlate per ridurre l'impatto dei guasti
	Predictive analytics L'analisi predittiva applica la modellazione dei dati per stimare la domanda futura e i requisiti di capacità
4	Workforce management Le funzionalità di gestione della forza lavoro consentono ai responsabili I&O di gestire i propri talenti attraverso la pianificazione dei dipendenti, la mappatura delle competenze e le funzionalità di sviluppo delle competenze
5	Technology asset discovery Le funzionalità di discovery automatizzata esplorano la rete per individuare, documentare e tracciare gli elementi di configurazione, i metadati correlati e le relative dipendenze da altri elementi di configurazione. Questi elementi di configurazione possono essere costituiti da componenti infrastrutturali (ad esempio, server, reti e storage) o da servizi e applicazioni in ambienti fisici, virtuali e cloud
6	Service visualization (CMDB) La visualizzazione dei servizi fornisce una rappresentazione grafica delle risorse e delle loro relazioni con altre risorse, estendendo una visione olistica dello stato attuale dell'ambiente IT. Queste visualizzazioni possono essere condivise con diverse parti interessate per garantire che le decisioni relative alla tecnologia dell'organizzazione si basino sugli stessi dati. Queste informazioni vengono spesso integrate in altre pratiche ITSM per supportare il processo decisionale, ad esempio in un'analisi del rischio di cambiamento
7	AI-enabled agent advisory I flussi di lavoro potenziati dall'intelligenza artificiale analizzano i dati e i metadati della piattaforma ITSM per generare raccomandazioni che accelerano (o sostituiscono) la risposta umana nelle capacità ITSM. Queste funzionalità sono in genere integrate direttamente nei flussi di lavoro per generare raccomandazioni in tempo reale
8	AI-enabled knowledge discovery L'applicazione della comprensione del linguaggio naturale, dell'apprendimento automatico o dell'intelligenza artificiale generativa a fonti di conoscenza interne ed esterne per ottimizzare l'identificazione e la presentazione della conoscenza. Utilizzando queste tecniche, l'IT può identificare meglio l'intento, ottimizzare i risultati di ricerca e fornire la conoscenza in modo contestuale
9	GenAI for content generation Funzionalità di GenAI che apprendono dai casi ITSM e dai metadati per creare nuovi contenuti (ad esempio, documentazione tecnica o riepiloghi degli incidenti). Attualmente, considerando la generazione di contenuti, a causa del rapido ritmo

	dell'innovazione in GenAI, sta emergendo un'ampia gamma di funzionalità con una differenziazione limitata o nulla tra base e avanzata
10	Graphical process design and orchestration Una rappresentazione visiva dei flussi di lavoro e delle azioni orchestrate all'interno dello strumento. Sono di particolare importanza per le organizzazioni che necessitano di visualizzare e gestire efficacemente processi più avanzati o complessi, poiché ciò semplifica la collaborazione, la comunicazione e la comprensione dei flussi di lavoro
11	Self-diagnosis and healing Le tecnologie di autodiagnosi e auto-riparazione all'interno delle piattaforme ITSM utilizzano dati di telemetria (spesso acquisiti da soluzioni di monitoraggio e intelligence degli eventi) per individuare gli incidenti prima che causino interruzioni. Inoltre, prescrivono soluzioni o applicano azioni automatizzate (ad esempio, script, runbook automatizzati) per risolverli con un intervento umano limitato o nullo
12	Collaborative support hub Un hub di supporto collaborativo è un sistema formalizzato di coinvolgimento che fornisce supporto e condivisione delle best practice, sia per i dipendenti IT che per quelli non IT, basato su una soluzione di collaborazione centralizzata integrata con una piattaforma ITSM. Consente agli utenti di ottenere supporto da una community di esperti di service desk IT, esperti tecnici, team di prodotto, esperti di processi o colleghi
13	Technology change automation L'automazione delle modifiche tecnologiche volta a semplificare le pratiche di gestione del cambiamento automatizzando la creazione dei ticket di modifica, la valutazione dei rischi, la verifica dei conflitti e le approvazioni. L'integrazione tra le piattaforme ITSM e gli strumenti di integrazione continua/distribuzione continua (CI/CD) consente la rapida implementazione di modifiche a basso rischio, garantendo al contempo la visibilità delle modifiche riducendo al minimo le interruzioni di processo
14	Business value dashboard Si tratta di dashboard che vanno oltre la rendicontazione operativa e aiutano le organizzazioni IT a dimostrare il loro valore per l'Amministrazione, collegando le prestazioni agli obiettivi interni (ad esempio riduzione del rischio, sostenibilità)
15	Federated configuration management La gestione federata della configurazione raccoglie tutte le informazioni in un unico database, integrando dati provenienti da più sistemi esterni, come ad esempio database diversi, sistemi di discovery o sistemi di monitoraggio, per ottenere una visione completa e unificata dell'infrastruttura IT
16	Operational assistant Gli assistenti operativi sono interfacce conversazionali pensate per aiutare i team di infrastruttura e operazioni (I&O) a sfruttare le informazioni basate sui dati per svolgere il loro ruolo. Forniscono accesso a funzionalità di intelligenza artificiale e GenAI, come la sintesi dei casi, le comunicazioni on-demand e altre funzionalità che utilizzano tecnologie del linguaggio naturale. Gli agenti del service desk possono sfruttarli per facilitare la gestione dei ticket e i lead per ottenere

	informazioni sui diversi dati dei casi. Semplificano l'accesso ai dati eliminando la dipendenza da query proprietarie a favore delle interfacce in linguaggio naturale
17	Case clustering Questa soluzione utilizza l'intelligenza artificiale e il pattern matching per raggruppare entità correlate, offrendo nuove informazioni all'interno della piattaforma ITSM. Ciò può consentire una gestione dei problemi più proattiva, identificando automaticamente gli incidenti ricorrenti, sia passati che presenti
18	Process mining Si tratta della capacità di individuare, monitorare e migliorare i processi reali estraendo informazioni immediatamente disponibili dai registri eventi all'interno della piattaforma ITSM. I&O può utilizzare queste funzionalità per ottimizzare i propri processi segnalando opportunità di automazione
19	Simple knowledge discovery Abbinamento di soluzioni e conoscenze da una o più fonti di conoscenza. Scoperta di conoscenze pubbliche tramite modelli linguistici pubblici di grandi dimensioni (LLM)
20	Agent Advice Questa funzionalità svolge azioni di triage intelligente, per una guida alla definizione delle priorità. Categorizzazione intelligente dei casi per servizio, elemento di configurazione o soluzione. Escalation intelligente dei casi prima che raggiungano le soglie temporali del livello di servizio. Avviso di rischio intelligente per le modifiche pianificate utilizzando una cronologia di rilascio simile (clustering). Swarming intelligente per identificare esperti e gruppi di risolutori
21	Anomaly detection powered by case clustering (with incidents, problems, changes, knowledge articles, configuration items) Rilevamento di incidenti gravi quando i team di supporto IT ricevono incidenti da utenti finali ad alto impatto, ma non ancora rilevati dalle piattaforme di monitoraggio o AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations). Rilevamento di problemi quando vengono segnalati più incidenti che potrebbero condividere un problema e una causa principale comuni
22	Extended knowledge discovery Scoperta di conoscenza privata utilizzando un LLM personalizzato addestrato solo su conoscenze proprietarie. Scoperta di conoscenza universale tramite LLM personalizzati pre-addestrati o generazione aumentata dal recupero (RAG)
23	Extended agent advice Analisi delle cause profonde per la gestione dei problemi basata sull'analisi di cluster di casi correlati. Ottimizzazione dei processi per ottimizzare i flussi di lavoro nella piattaforma ITSM. Intelligenza artificiale emozionale per segnalare esperienze di servizio scadenti e/o bassi punteggi di esperienza digitale dei dipendenti (DEX) quando i clienti contattano il service desk IT. Identificare una potenziale soluzione a un incidente proponendo un articolo di knowledge base o un runbook
24	Content generation using generative AI Generazione di conoscenze sulle soluzioni generate dalle note del registro di lavoro sui casi o da conversazioni dell'hub di supporto collaborativo.

	Comunicazioni automatiche per generare e perfezionare aggiornamenti sui casi o notifiche di incidenti importanti. Riepilogo delle richieste in arrivo per aiutare gli esperti a comprendere nuovi incidenti e richieste. Riepilogo intelligente post-chiamata per perfezionare e standardizzare le note sintetiche del registro di Lavoro del caso da parte degli agenti. Riepilogo degli incidenti principali per le revisioni post-incidente
25	Natural language case extraction Interfaccia conversazionale per il personale addetto alle infrastrutture e alle operazioni (I&O) per eseguire azioni o generare report utilizzando il linguaggio naturale e l'integrazione LLM

METRICA E FUNZIONALITA'

Le **funzionalità base** e **avanzate** hanno una specifica metrica individuata da Consip e descritta al § 6.2.1 del presente documento.

Diversamente le funzionalità integrative hanno metriche diverse in ragione di quanto indicato dai singoli Brand nel Listino di riferimento.

6 FUNZIONAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO

L'affidamento dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro (o anche "**AQ**") avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

- ✓ **I fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro multi-aggiudicatario e la sua stipula, a cura di Consip secondo le modalità indicate nel Capitolato d'Oneri;
- ✓ **Il fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Ordinativo di Fornitura, a cura della singola Amministrazione contraente, che potrà avvenire come successivamente descritto.

6.1 I Fase

All'esito della I Fase, Consip aggiudica l'AQ agli operatori in possesso dei requisiti di partecipazione che hanno proposto lo sconto migliore per ciascun Listino messo a gara (come meglio descritto nel Capitolato d'Oneri).

La procedura si conclude quindi con la configurazione del **Catalogo Ibrido** in cui saranno indicati i prodotti offerti nell'ambito di ciascun Listino e corrispondenti alle funzionalità base, avanzate ed integrative, con indicazione del relativo prezzo.

Il **Catalogo Ibrido** costituirà dunque una vetrina mediante la quale le Amministrazioni, una volta individuato il proprio fabbisogno in termini di funzionalità base e/o avanzate e integrative, potranno poi acquistare i prodotti offerti.

Per poter accedere al predetto Catalogo, verrà messo a disposizione delle Amministrazioni un comparatore, composto dai Listini posti in gara, la cui compilazione consentirà alle stesse di individuare il Fornitore aggiudicatario verso cui perfezionare l'OdF.

6.2 Il Fase e opzioni di acquisto

Nell'ambito della II fase, per l'affidamento degli OdF, in ragione delle esigenze espresse dall'Amministrazione in termini di funzionalità richieste e dimensioni (vedi

metrica “utenti/mese”), si potranno seguire due diverse opzioni di acquisto:

1. le Amministrazioni intendono **comparare** i vari prodotti offerti, sulla scorta delle funzionalità legate al proprio fabbisogno, e attraverso il comparatore individuano il Brand economicamente più conveniente;
2. le Amministrazioni intendono acquisire una **specificata tecnologia** in ragione di preesistenti vincoli e nel rispetto dei requisiti richiesti dal presente Capitolato.

Entrambe le predette opzioni di acquisto saranno il presupposto per generare l'**Ordinativo di Fornitura** che l'Amministrazione dovrà emettere mediante la piattaforma di acquisti www.acquistinretepa.it.

ACQUISTI NELL'AMBITO DELLA CYBERSICUREZZA

Come previsto al precedente par. 3, data l'applicazione del DPCM 30 aprile 2025, l'Amministrazione che intende utilizzare i servizi oggetto della presente iniziativa nell'ambito di contesti connessi alla tutela di interessi nazionali strategici, dopo aver individuato il Brand e prima di perfezionare l'Ordinativo di Fornitura a Sistema, dovrà richiedere, a mezzo Sistema (o in caso di indisponibilità dello stesso tramite PEC), al Fornitore aggiudicatario, estratto dal comparatore attraverso le modalità di cui ai paragrafi successivi, una dichiarazione ex artt. 46, 47 e 76 del d.P.R. 445/2000 che attesti il rispetto degli elementi essenziali di cybersicurezza di cui all'Allegato I del citato DPCM, che lo stesso dovrà inviare entro 7 giorni lavorativi (salvo deroghe concesse dall'Amministrazione), pena il mancato perfezionamento del predetto Ordinativo.

6.2.1 Opzione di acquisto mediante la comparazione dei prodotti

Questa opzione di acquisto si verifica nei casi in cui l'Amministrazione **non** è orientata all'acquisto di una specifica tecnologia.

In tal caso, l'Amministrazione si avvale di un comparatore che **confronta le funzionalità base ed avanzate**, al fine di individuare il prodotto o i prodotti che soddisfa/ano il fabbisogno indicato dalla stessa.

La metrica prevista dal comparatore sarà basata su **“utente/mese”**, ove per utente si intende il *numero di login* alla piattaforma, ossia di operatori e/o di utenti finali.

Quindi, in sintesi, l'acquisto secondo questa opzione seguirà le seguenti fasi:

1. il comparatore consente all'Amministrazione di selezionare le funzionalità base e/o avanzate necessarie a soddisfare il proprio fabbisogno;
2. il comparatore, quindi, estrae i prodotti (o il prodotto) del/dei Brand in possesso delle funzionalità richieste;
3. l'Amministrazione indica le quantità richieste e il comparatore individua l'affidatario corrispondente al Brand che offre i relativi prodotti al **minor prezzo**, già decurtato degli eventuali sconti a volume (qualora offerti dal

Brand selezionato – cfr. par. 6.3).

FUNZIONALITA' INTEGRATIVE – LIMITI E CONDIZIONI

Nell'ambito dello stesso Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione potrà acquistare anche le **funzionalità integrative** ma solo in aggiunta a quelle base e/o avanzate già selezionate (cfr. i precedenti punti 1, 2 e 3).

Le funzionalità integrative potranno essere acquistate per **un valore massimo pari al 30% del valore dell'Ordinativo di Fornitura**, composto da funzionalità base, base e avanzate o solo avanzate. Tale percentuale mira ad equilibrare le funzionalità integrative rispetto alla totalità delle altre componenti dell'Ordinativo di Fornitura.

Inoltre, anche per i prodotti rientranti nell'ambito delle funzionalità integrative e qualora il Listino li preveda, potranno essere applicati sconti a volume in ragione dell'importo complessivo dell'ordinativo emesso dall'Amministrazione. Infine, quest'ultima dovrà allegare all'Ordinativo di Fornitura l'esito della selezione emersa dall'utilizzo del comparatore.

6.2.2 Opzione di acquisto rivolta ad una tecnologia specifica

In tal caso, l'Amministrazione è orientata all'acquisto di una specifica tecnologia.

L'acquisto, secondo questa modalità, prevede le seguenti fasi:

1. l'Amministrazione, dopo aver motivato il vincolo tecnologico in favore di un Brand specifico, lo seleziona ed il comparatore (in questo caso, lo stesso assume la funzione di mero strumento di ausilio) estrae l'intera offerta «a Listino» del Brand individuato;
2. l'Amministrazione, sempre tramite il comparatore, seleziona le funzionalità e conseguentemente il comparatore estrae i corrispondenti prodotti;
3. l'Amministrazione definisce le quantità richieste e il comparatore individua i relativi prodotti che sono acquistati al prezzo scontato in sede di gara a cui potrà essere applicato lo sconto a volume.

Si rappresenta che l'Amministrazione per procedere all'acquisto di un Brand già individuato dovrà, in ossequio alla normativa in materia di contrattualistica pubblica, scegliere tra i diversi prodotti cloud svolgendo preliminarmente una valutazione redatta ai sensi dell'**art. 68** del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.) **al fine di adottare una scelta motivata, volta ad evitare che l'individuazione del fornitore generi e/o renda peggiori situazioni di lock-in.**

La verifica sui presupposti per ricorrere all'utilizzo del presente Accordo Quadro è rimessa alla responsabilità dell'Amministrazione, la quale dovrà allegare all'Ordinativo di Fornitura una dichiarazione con la quale motiva la scelta della tecnologia selezionata.

6.2.3 Quote minime garantite e soglia massima di erosione

Le Amministrazioni potranno effettuare Ordinativi di Fornitura tenendo conto delle quote minime garantite e della soglia massima di erosione del massimale complessivo dell'Accordo Quadro.

QUOTA MINIMA GARANTITA

La **quota minima garantita**, prevista ai sensi dell'art. 59, comma 1 del Codice a favore di ciascun Fornitore aggiudicatario, è pari all'**1%** del massimale complessivo dell'Accordo Quadro.

SOGLIA MASSIMA DI EROSIONE

La **soglia massima di erosione** del massimale dell'AQ, relativa a ciascun Brand, è pari al **50%** del restante 93% del massimale complessivo residuo già decurtato delle singole quote minime garantite a ciascun Fornitore aggiudicatario.

Il raggiungimento di tale soglia massima comporterà **l'impossibilità** per l'Amministrazione di approvvigionarsi di prodotti relativi al Brand che ha raggiunto la soglia predetta, in entrambe le modalità previste da questa iniziativa.

OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DELL'EROSIONE

Ai fini del monitoraggio della soglia massima di erosione di cui sopra, ogni qualvolta il valore degli Ordinativi di fornitura perfezionati da un aggiudicatario relativamente ad un Listino raggiunga il 90% della predetta soglia, 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.

6.3 Listini

L'oggetto della fornitura è rappresentato da Servizi ITSM SaaS, nell'ambito dei seguenti Listini merceologici allegati in Appendice al presente Capitolato tecnico:

- Listino 1 - ORACLE;
- Listino 2 - SERVICENOW;
- Listino 3 - SALESFORCE;
- Listino 4 - BMC HELIX
- Listino 5 - OPENTEXT
- Listino 6 - MATRIX 42
- Listino 7 - IBM

Ciascun listino di ciascun Brand può, infine, prevedere anche gli sconti a volume che incideranno sul valore economico del singolo Ordinativo di Fornitura.

6.3.1 Crediti di servizio

L'Amministrazione potrà richiedere un credito a fronte di un disservizio, relativo ai livelli di servizio di cui all'art. 4bis del contratto di AQ.

I crediti saranno richiesti mediante una e-mail che l'Amministrazione invierà al Fornitore il quale provvederà ad inoltrarla al CSP.

L'Amministrazione dovrà inviare la richiesta di credito entro 30 giorni solari al termine del mese nel quale si è verificata la indisponibilità del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltrare al CSP tale richiesta entro 5 giorni solari dal ricevimento della stessa e-mail.

A fronte della richiesta inoltrata dall'Amministrazione e della relativa analisi, se l'inadempimento relativo ai livelli minimi di servizio sarà confermato, sarà riconosciuto uno sconto nella prima fatturazione utile. Qualora l'Amministrazione non possa godere dello sconto nell'ultima fattura, essa applicherà un'apposita penale oppure procederà con l'escussione della cauzione.

Ai fini della corretta modalità di erogazione dei crediti di servizio, l'Amministrazione avrà a disposizione idonei strumenti di monitoraggio dei servizi acquistati mediante apposite dashboard messe a disposizione da parte del CSP in ragione delle proprie politiche commerciali.

6.3.2 Importo minimo ordinabile

I Listini che richiedono un importo minimo ordinabile sono:

- **ServiceNow** per un importo pari ad **€ 45.000,00/anno**;
- **Opentext** per un importo minimo pari ad **€ 3.000,00**.

6.3.3 Sconti a volume

Di seguito si riportano gli sconti a volume proposti dai seguenti CSP nell'ambito dei propri listini:

- Sconti a volume relativi al listino proposto da **Salesforce**:

Importo Ordinativo di Fornitura (€)	Ulteriori sconti (non cumulabili tra loro)
€ 9.000,00 ≤ Valore < € 19.000,00	5%
€ 19.000,00 ≤ Valore < € 26.000,00	9%
€ 26.000,00 ≤ Valore < € 29.000,00	14%
€ 29.000,00 ≤ Valore < € 43.000,00	19%
€ 43.000,00 ≤ Valore < € 60.000,00	24%
€ 60.000,00 ≤ Valore < € 82.000,00	29%
Valore ≥ € 82.000,00	37%

- Sconti a volume relativi al listino proposto da **Opentext** e fruibili solo per contratti della durata di 36 mesi:

Importo Ordinativo di Fornitura (€)	Ulteriori sconti (non cumulabili tra loro)
-------------------------------------	--------------------------------------------

25.000 < Valore < 50.000,00	2,5%
Valore ≥ Euro 50.000,00	5%

7 DURATA

L'Accordo Quadro ha una durata pari a **18 (diciotto) mesi** decorrenti dalla Data di Attivazione dello stesso in piattaforma www.acquistinretepa.it, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento del valore massimo.

La durata dei singoli Ordinativi di Fornitura decorre dalla **Data di avvio del servizio**.

8 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ITSM

8.1 Attivazione dei servizi

Per tutti i prodotti offerti, nel caso di prima attivazione, l'Amministrazione dovrà registrarsi al portale del CSP tramite un apposito link che sarà inviato, tramite e-mail, dal Fornitore aggiudicatario all'accettazione dell'OdF.

Entro **7 giorni lavorativi** dalla data di accettazione dell'OdF a Sistema, il Fornitore dovrà inviare il link tramite e-mail contenente copia dell'OdF e il codice di attivazione dei servizi, pena l'applicazione delle penali.

La data di primo accesso nel portale del CSP costituisce la **Data di avvio del servizio**.

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità dei servizi cloud oggetto di acquisto.

Entro il termine di **10 giorni lavorativi** decorrenti dalla Data di avvio del servizio, l'Amministrazione dovrà concludere la prima verifica di conformità.

8.2 Verifica di conformità

La verifica di conformità consisterà:

- nella corretta attivazione dei servizi ordinati, in termini di verifica della disponibilità del servizio e relativo dimensionamento (tipologia di servizi e metrica);
- nella verifica del rispetto dei livelli di servizio di cui all'art. 4bis dell'Accordo Quadro.

Dell'esito della verifica verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto dall'Amministrazione e da tutti i soggetti intervenuti.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità della fornitura, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, la cui data verrà considerata quale **Data di accettazione del servizio**.

Successivamente alla prima verifica di conformità la stessa verrà eseguita con cadenza trimestrale e dovrà essere conclusa entro **5 giorni lavorativi** dalla scadenza del trimestre di riferimento.

L'Amministrazione rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il Fornitore abbia regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 116, D.Lgs. n. 36/2023.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora la fornitura non sia rispondente a quanto ordinato, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dall'Amministrazione in sede di verbale relativo alla verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative. Tutti gli oneri che l'Amministrazione dovrà sostenere saranno posti a carico del Fornitore.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali e la richiesta dei

Crediti di Servizio, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo "Risoluzione" presente nello Schema di Accordo Quadro, nonché dell'art. 1456 c.c..

Inoltre, nel caso in cui, dalle verifiche di conformità, emerga che, nel periodo di riferimento, si siano verificati dei disservizi, all'interno del relativo verbale si darà atto dell'attivazione della conseguente procedura di quantificazione e richiesta dei "Crediti di Servizio" maturati.

Questo non comporterà alcun ritardo nella emissione del certificato di pagamento. Nell'ipotesi in cui anche la verifica di conformità dia esito negativo, nei casi di mancata erogazione del servizio richiesto, l'Amministrazione, oltre a rivalersi sulla cauzione definitiva qualora il pagamento dei Crediti di Servizio (cfr. 6.3.1.) non possa essere compensato nella successiva fattura, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo "Risoluzione" dell'Accordo Quadro, nonché dell'art. 1456 c.c.

Conclusa positivamente la Verifica di Conformità trimestrale, e comunque entro un termine non superiore **a 7 giorni lavorativi** dalla conclusione della stessa, l'Amministrazione contraente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

SCHEMA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Pertanto, sinteticamente, l'*iter* di acquisto delle prestazioni è il seguente:

1. invio dell'OdF da parte del Punto Ordinante tramite il Sistema;
2. accettazione dell'OdF da parte del Fornitore **entro 4 giorni lavorativi**;
3. **entro 7 giorni lavorativi** il Fornitore dovrà inviare, tramite PEC, le credenziali per poter accedere al portale del Brand (in caso di prima attivazione) e/o i codici di attivazione dei servizi (in caso di rinnovo o estensione degli ambienti);
4. **entro 10 giorni lavorativi** dalla data di avvio del servizio, l'Amministrazione effettuerà la prima verifica di conformità, il cui esito positivo sarà la Data di accettazione del servizio;
5. **entro 5 giorni lavorativi** allo scadere di ogni trimestre, l'Amministrazione effettuerà la verifica di conformità periodica, valida ai fini della fatturazione, secondo le regole definite nello Schema di Accordo Quadro.

9 REQUISITO DNSH

I servizi cloud erogati dovranno essere conformi ai 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), relativi alla Scheda n. 6, della Circolare RGS n. 33/2022, aggiornata con le Linee Guida del 14 maggio 2024 qualora vengano acquisiti tramite fondi PNRR.

I partecipanti, che avranno i requisiti necessari al momento della stipula, dovranno completare la Scheda 6 "Servizi informatici di hosting e cloud", della Circolare RGS n. 33/2022 presente nell'Appendice 8, secondo la dichiarazione redatta ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e art. 76 del DPR 445/2000 e fornire la documentazione e/o dichiarazioni necessarie per la verifica di tali requisiti, la cui sussistenza sarà accertata, anche, in fase esecutiva. Inoltre, dovranno inviare a Consip una dichiarazione redatta ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e art. 76 del DPR 445/2000 in cui si indicano le Region e/o i Data Center su cui questi servizi verranno erogati.

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 della scheda n. 6 sopra richiamata 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).

Coerentemente 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.

10 AGGIORNAMENTO DEI LISTINI

Ciascun Listino potrà essere oggetto di aggiornamento nel corso della durata contrattuale dell'Accordo Quadro, sino alla chiusura di tutti i singoli Ordinativi di Fornitura. L'aggiornamento include l'inserimento, la rimozione, la variazione dei servizi e/o degli importi unitari degli stessi.

Resta comunque fermo il rispetto dei requisiti e delle funzionalità base richieste al § 5.

L'aggiornamento relativo al Listino di riferimento potrà avvenire in modalità trimestrale per l'intera durata dell'Accordo Quadro e non avrà effetto sugli ordinativi già effettuati.

L'aggiornamento del Listino dovrà essere inviato dall'operatore economico aggiudicatario a Consip, tramite PEC, entro **5 giorni lavorativi** antecedenti il trimestre di riferimento e formalizzato con una richiesta di aggiornamento contenente l'evidenza del nuovo Listino firmato digitalmente e avente lo stesso formato previsto in fase di gara.

Tale aggiornamento include anche la comunicazione a Consip delle seguenti informazioni, oltre alla modifica del catalogo nella Piattaforma "acquisti in rete":

1. dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante del CSP con il nuovo Listino da pubblicare, i relativi prezzi di Listino e l'impegno del CSP ad applicare sullo stesso la medesima scontistica utilizzata per la costruzione della base d'asta dell'Accordo Quadro (o condizioni di miglior favore);
2. dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante del Fornitore, il nuovo Listino da pubblicare, i relativi prezzi di Listino a cui si applica lo sconto del CSP, e l'impegno ad applicare sullo stesso la medesima scontistica di aggiudicazione dell'Accordo Quadro (o condizioni di miglior favore);
3. "nuovo Listino" da pubblicare, con lo stesso formato utilizzato in fase di gara;
4. "lista degli aggiornamenti", in formato foglio di calcolo elettronico, contenente i:
 - ✓ nuovi servizi,
 - ✓ servizi rimossi,
 - ✓ servizi sostituiti/modificati;
 - ✓ servizi di cui è variato solo il corrispettivo.

Con riferimento all'introduzione di un nuovo servizio, Consip si riserva la facoltà di richiedere ogni più idonea documentazione a supporto, se necessaria.

Una volta ottenuta l'approvazione di Consip il fornitore dovrà modificare, **entro 5 giorni**, il catalogo nella piattaforma "acquisti in rete", pena l'applicazione delle penali.

11 RESPONSABILE GENERALE DEL CONTRATTO

Per la gestione dei servizi connessi alla fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile generale del contratto*.

In sede di consegna dei documenti per la stipula, il Fornitore dovrà fornire le generalità della persona, la sua email, numero di cellulare, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Se nel corso dell'Accordo Quadro la persona individuata e nominata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla entro 5 giorni lavorativi, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata, inviando una PEC a Consip con tutti i documenti inerenti la richiesta del cambio di nominativo, pena l'applicazione delle penali.

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

- curare i rapporti con Consip e con le Amministrazioni;
- impostare, organizzare, pianificare e controllare tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli Ordinativi di Fornitura;
- adottare idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti;
- partecipare alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento dell'Accordo Quadro come descritto precedentemente;
- gestire dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip.

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, dovrà essere reperibile telefonicamente e/o via mail dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 18, pena l'applicazione delle penali.

12 ADEMPIMENTI E RELATIVE PENALI

Di seguito si riportano gli adempimenti contrattuali e le relative penali:

Adempimento	Riferimento	Azione contrattuale
Crediti di servizio	Par. 6.3.1 del Capitolato tecnico	Nel caso in cui il credito di servizio non possa essere dedotto in compensazione nella prima fattura utile, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari all'importo del credito di servizio non riscosso benché ordinato, rivalendosi anche sulla cauzione e fatto salvo il maggior danno.
Soglia massima di erosione	Par. 6.2.3 del Capitolato tecnico	In caso di mancata comunicazione entro e non oltre 4 giorni lavorativi dal raggiungimento del 90% della soglia massima di erosione, Consip applicherà una penale <i>una tantum</i> pari ad € 500,00
Attivazione dei servizi	Par. 8.1. del Capitolato tecnico	Nel caso in cui non venga eseguita la prestazione di riferimento, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari all'1 per mille del valore dell'OdF oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
Aggiornamento Listini	Par. 11 del Capitolato Tecnico	Per ogni giorno di ritardo non imputabile a Consip, ovvero per causa di forza maggiore o per caso fortuito, rispetto ai previsti tempi di aggiornamento del catalogo nella Piattaforma, come meglio specificato nel paragrafo 11 del Capitolato Tecnico, ovvero i diversi tempi

		concordati tra le parti, Consip potrà applicare al Fornitore una penale pari allo 0,5 per mille del valore del valore della soglia massima di erosione dell'Accordo Quadro oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
Verifica di conformità	Par. 8.2 del Capitolato Tecnico	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alla eliminazione dei vizi riscontrati durante la verifica di conformità di cui al par. 8.2 del Capitolato Tecnico, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari all' 1 per mille del valore del canone mensile contrattuale relativo al servizio ordinato di cui si è riscontrata la difformità, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
Responsabile Generale del Contratto	Par. 12 del Capitolato Tecnico	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto alla sostituzione del Responsabile Generale del Contratto, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari ad € 250,00 .
Responsabile Generale del Contratto	Par. 12 del Capitolato Tecnico	Per ogni giorno di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito,

		rispetto alla reperibilità telefonica o via posta elettronica del Responsabile generale del contratto, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari ad Euro 500,00.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Si precisa, infine, che i termini individuati nella documentazione di gara relativi al rispetto degli obblighi in capo al fornitore, in casi debitamente motivati, possono essere liberamente concordati tra le Parti, fermo restando il rispetto delle penali in caso di inadempienza da parte dello stesso fornitore.