

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN
ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA
IN NOLEGGIO DI SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA
GESTIONE DELLA MICRO-LOGISTICA IN AMBITO SANITARIO
E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI
(ID 2890)**

PREMESSA

Il presente capitolato tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, le Condizioni di Fornitura in noleggio di soluzioni tecnologiche per la gestione della micro-logistica in ambito sanitario per le Pubbliche Amministrazioni.

1 DEFINIZIONI

Nel presente documento con i seguenti termini si intendono:

Data di accettazione: si intende la data del verbale a seguito di esito positivo del collaudo.

ODF (Ordine di Fornitura): il documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso il Punto Ordinante e con le modalità di seguito previste, manifestano la loro volontà di utilizzare l'Accordo Quadro, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica.

Prodotto: le soluzioni tecnologiche oggetto di gara

Punto ordinante/Unità ordinante: gli uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti, registrati al sito www.acquistinretepa.it, autorizzati ad impegnare la spesa attraverso l'emissione dell'OF.

Responsabile della fornitura: il referente responsabile nei confronti delle Amministrazioni e della Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, e rappresenterà ad ogni effetto il Fornitore.

Richiesta di approvvigionamento: il documento con il quale il Punto Ordinante/Unità Ordinante e/o il Punto Istruttore/Unità Approvvigionante indica al Fornitore le quantità che dovranno essere effettivamente consegnate ogni qualvolta risulti necessario, fino al raggiungimento del quantitativo complessivo di dispositivi indicati nell'Ordine di Fornitura.

Servizi connessi: si intendono tutti i servizi compresi nella fornitura, secondo quanto stabilito nel presente Capitolato Tecnico ed in tutta la documentazione di gara.

WMS: Warehouse Management System

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'iniziativa, relativa alla fornitura in noleggio di soluzioni tecnologiche per la gestione della micro-logistica in ambito sanitario, secondo **le caratteristiche tecniche minime stabilite nel presente documento e i requisiti migliorativi eventualmente offerti in sede di gara**, è suddivisa nei seguenti lotti merceologici:

- **Lotto 1** – Robot di farmacia
- **Lotto 2** – Armadio automatizzato farmaci
- **Lotto 3** – Armadio automatizzato farmaci refrigerati
- **Lotto 4** – Armadio automatizzato dispositivi
- **Lotto 5** – Carrello automatizzato
- **Lotto 6** – Armadio robotizzato farmaci

I Servizi connessi, cioè inclusi nel prezzo dei sistemi in configurazione minima, secondo i requisiti minimi stabiliti nel presente Capitolato tecnico, sono:

- a. Consegna della fornitura (comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio) come di seguito indicato;
- b. Assistenza tecnica e manutenzione *full-risk* (preventiva/correttiva);
- c. Customer care con funzioni di centro di ricezione e gestione delle richieste di informazioni, da parte delle Amministrazioni Contraenti, nonché delle segnalazioni per qualunque tipo di problematica riferita all'utilizzo dell'Accordo Quadro;
- d. La garanzia per vizi e difetti di funzionamento ai sensi dell'art. 1490 c.c., per mancanza di qualità promesse o essenziali all'uso cui la cosa è destinata ai sensi dell'art. 1497 c.c.;
- e. Formazione del personale alle condizioni minime che sono stabilite nel presente documento. Durante la vigenza del Contratto di fornitura, ciascun Fornitore sarà tenuto a effettuare corsi base di formazione/addestramento (da prevedersi anche in modalità online, con video-tutorial sempre disponibili) sull'uso corretto delle soluzioni tecnologiche offerte in gara che dovranno essere tenuti da personale con adeguato livello di competenza;
- f. Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.), ove applicabile;

Per tutti i lotti, la modalità di fornitura è in noleggio per 84 mesi, comprensiva di assistenza tecnica e manutenzione full-risk (preventiva/correttiva).

Le caratteristiche tecniche dei prodotti oggetto della fornitura si classificano in:

- **minime;**
- **migliorative, di tipo tabellare o discrezionale.**

Le **caratteristiche tecniche minime**, così come definite e indicate nel presente documento, devono essere necessariamente possedute dai prodotti a pena di esclusione dalla gara, e saranno oggetto di verifica come indicato nel Capitolato d'oneri.

Le **caratteristiche tecniche migliorative** sono valutate, se offerte, in sede di attribuzione del punteggio tecnico, secondo i criteri definiti nel capitolato d'oneri al par. 16.1.

Con riferimento a tutti i lotti, ciascun Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Contraente la manualistica tecnica (manuale d'uso e manuale di servizio) completa, relativa ai prodotti sia hardware sia software. La documentazione dovrà essere in lingua italiana.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire, **al momento della presentazione dell'offerta**, per tutti i prodotti forniti, la conformità alle disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti un utilizzo sicuro ed efficace. Tutto quanto fornito, con riferimento a ciascun Lotto, deve essere conforme alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati durante la fornitura. Tutte le soluzioni fornite alle Amministrazioni ordinanti dovranno essere corredate dalla documentazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti.

Il Fornitore dovrà comunque garantire quanto necessario per il corretto funzionamento del sistema proposto.

La Commissione giudicatrice avrà la facoltà, in fase di procedura di gara, di chiedere ai Concorrenti la presentazione di opportuna documentazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti.

Ogni prodotto fornito dovrà essere di nuova produzione e di ultima generazione presente sul mercato, intendendosi, per tale, l'ultima versione (release) immessa in commercio del modello che l'azienda partecipante intende offrire fra quelle a disposizione nel proprio Listino Prodotti.

3 CARATTERISTICHE MINIME

3.1 LOTTO 1 - ROBOT DI FARMACIA

Il **lotto 1** comprende, nell'ambito del prezzo dell'appalto, la fornitura in noleggio di robot di farmacia aventi le caratteristiche tecniche minime descritte nella seguente tabella.

Tabella 1 Caratteristiche minime

1	Capacità minima armadi farmaci: - 10.000 confezioni per armadi a temperatura ambiente - 1.500 confezioni per armadi a temperatura controllata refrigerata (+2°/+8°C)
2	Gestione automatica del processo di stoccaggio, picking e costruzione ceste per prodotti confezionati in scatola per armadi a temperatura ambiente
3	Architettura modulare e/o personalizzabile, scalabile, per adeguarsi alle esigenze della farmacia e a eventuali ampliamenti futuri
4	Tracciabilità completa dei lotti, scadenze, numeri seriali, con conformità a GS1 e sistema digitale storico di tutte le operazioni
5	Interfaccia utente touchscreen, workflow guidato per accesso e gestione operazioni
6	Disponibilità procedura di backup di emergenza che permetta l'accesso anche in caso di blackout e guasti di rete dati
7	Integrazione bidirezionale con WMS aziendale (HL7/FHIR e/o WWKS2) per la gestione di tutte le movimentazioni di magazzino
8	Il sistema installato deve essere in grado di integrarsi con i sistemi informativi ospedalieri e software gestionali farmaceutici (HL7/FHIR e/o WWKS2) per gestione dati, ordini e report
9	Gestione farmaci sotto richiamo
10	Per componente refrigerata (+2°/+8°C): sistema di monitoraggio integrato continuo della temperatura e registrazione automatica della stessa con remotizzabilità degli allarmi per deviazioni critiche attraverso un contatto pulito
11	Reportistica dettagliata di tutte le operazioni eseguite, esportabile in formato compatibile con regolamento GDPR
12	Supporto certificato post-vendita, manutenzione e aggiornamenti software (patch di sistema incluse) garantiti per tutto il periodo contrattuale

3.2 LOTTO 2 - ARMADIO AUTOMATIZZATO FARMACI

Il **lotto 2** comprende, nell'ambito del prezzo dell'appalto, la fornitura in noleggio di armadi automatizzati farmaci aventi le caratteristiche tecniche minime descritte nella seguente tabella.

Tabella 2 Caratteristiche minime

1	Struttura modulare e scalabile
2	Capacità minima di stoccaggio pari a 1.000 litri (L) per armadio di reparto, sala operatoria e aree critiche
3	Sistema di accesso controllato (es. username e password, badge, PIN, autenticazione biometrica)
4	Tracciabilità completa degli accessi (es. prelievi e/o rifornimenti) con codici a barre/QR-code e/o RFID e/o tecnologia IoT, inclusa gestione lotto e scadenza
5	Interfaccia utente touchscreen
6	Il sistema installato deve essere in grado di dialogare e scambiare dati in modo bidirezionale, tramite protocolli standard (HL7/FHIR), con gli applicativi aziendali utilizzati per la gestione del magazzino centrale (amministrativo contabile o WMS) al fine di: - monitorare e gestire le scorte di reparto con generazione automatica delle richieste di riordino al magazzino centrale/ufficio ordini in base ai consumi reali - tracciare l'utilizzo dei materiali - integrarsi con eventuali banche dati in dotazione all'Azienda Sanitaria
7	Gestione di farmaci stupefacenti
8	Disponibilità procedura di backup di emergenza che permetta l'accesso anche in caso di blackout e guasti di rete dati
9	Reportistica dettagliata di tutte le operazioni eseguite, esportabile in formato compatibile con regolamento GDPR
10	Funzionalità di controllo scorte in tempo reale e avvisi automatici su prodotti in esaurimento e/o prossimi alla scadenza
11	Supporto certificato post-vendita, manutenzione e aggiornamenti software (patch di sistema incluse) garantiti per tutto il periodo contrattuale

3.3 LOTTO 3 - ARMADIO AUTOMATIZZATO FARMACI REFRIGERATI

Il **lotto 3** comprende, nell'ambito del prezzo dell'appalto, la fornitura in noleggio di armadi automatizzati farmaci refrigerati aventi le caratteristiche tecniche minime descritte nella seguente tabella.

Tabella 3 Caratteristiche minime

1	Struttura modulare e scalabile
2	Capacità minima di stoccaggio pari a 100 litri (L) a temperatura controllata refrigerata (+2°/+8°C)

3	Sistema di accesso controllato (es. username e password, badge, PIN, autenticazione biometrica)
4	Tracciabilità completa degli accessi (es. prelievi e/o rifornimenti) con codici a barre/QR-code e/o RFID e/o tecnologia IoT, inclusa gestione lotto e scadenza
5	Interfaccia utente touchscreen
6	Il sistema installato deve essere in grado di dialogare e scambiare dati in modo bidirezionale, tramite protocolli standard (HL7/FHIR), con gli applicativi aziendali utilizzati per la gestione del magazzino centrale (amministrativo contabile o WMS) al fine di: - monitorare e gestire le scorte di reparto con generazione automatica delle richieste di riordino al magazzino centrale/ufficio ordini in base ai consumi reali - tracciare l'utilizzo dei materiali - integrarsi con eventuali banche dati in dotazione all'Azienda Sanitaria
7	Gestione di farmaci stupefacenti
8	Disponibilità procedura di backup di emergenza che permetta l'accesso anche in caso di blackout e guasti di rete dati
9	Reportistica dettagliata di tutte le operazioni eseguite, esportabile in formato compatibile con regolamento GDPR
10	Funzionalità di controllo scorte in tempo reale e avvisi automatici su prodotti in esaurimento e/o prossimi alla scadenza
11	Sistema di monitoraggio integrato continuo della temperatura e registrazione automatica della stessa con remotizzabilità degli allarmi per deviazioni critiche attraverso un contatto pulito
12	Supporto certificato post-vendita, manutenzione e aggiornamenti software (patch di sistema incluse) garantiti per tutto il periodo contrattuale.

3.4 LOTTO 4 - ARMADIO AUTOMATIZZATO DISPOSITIVI

Il **lotto 4** comprende, nell'ambito del prezzo dell'appalto, la fornitura in noleggio di armadi automatizzati dispositivi aventi le caratteristiche tecniche minime descritte nella seguente tabella.

Tabella 4 Caratteristiche minime

1	Struttura modulare e scalabile
2	Capacità minima di stoccaggio pari a 500 litri (L)
3	Sistema di accesso controllato (es. username e password, badge, PIN, autenticazione biometrica)
4	Tracciabilità completa degli accessi (es. prelievi e/o rifornimenti) con codici a barre/QR-code e/o RFID e/o tecnologia IoT, inclusa gestione lotto e scadenza
5	Interfaccia utente touchscreen
6	Il sistema installato deve essere in grado di dialogare e scambiare dati in modo bidirezionale, tramite protocolli standard (HL7/FHIR), con gli applicativi aziendali utilizzati per la gestione del magazzino centrale (amministrativo contabile o WMS) al fine di:

	<ul style="list-style-type: none"> - monitorare e gestire le scorte di reparto con generazione automatica delle richieste di riordino al magazzino centrale/ufficio ordini in base ai consumi reali - tracciare l'utilizzo dei materiali - integrarsi con eventuali banche dati in dotazione all'Azienda Sanitaria
7	Disponibilità procedura di backup di emergenza che permetta l'accesso anche in caso di blackout e guasti di rete dati
8	Reportistica dettagliata di tutte le operazioni eseguite, esportabile in formato compatibile con regolamento GDPR
9	Funzionalità di controllo scorte in tempo reale e avvisi automatici su prodotti in esaurimento e/o prossimi alla scadenza
10	Supporto certificato post-vendita, manutenzione e aggiornamenti software (patch di sistema incluse) garantiti per tutto il periodo contrattuale.

3.5 LOTTO 5 - CARRELLO AUTOMATIZZATO

Il **lotto 5** comprende, nell'ambito del prezzo dell'appalto, la fornitura in noleggio di carrelli automatizzati aventi le caratteristiche tecniche minime descritte nella seguente tabella.

Tabella 5 Caratteristiche minime

1	Sistema di accesso controllato (es. username e password, badge, PIN, autenticazione biometrica)
2	Scomparti modulari e regolabili per farmaci, dispositivi medici e DPI, con identificazione tramite codici a barre/QR-code e/o RFID e/o tecnologia IoT
3	Sistema di monitoraggio in tempo reale del contenuto del carrello
4	Ruote girevoli con freni e impugnature ergonomiche
5	Sistema in grado di garantire interoperabilità con sistemi informativi ospedalieri e con gli armadi di reparto tramite protocolli standard (HL7/FHIR)
6	Interfaccia utente touchscreen ($\geq 8"$) per gestione carichi e scarichi
7	Disponibilità procedura di backup di emergenza che permetta l'accesso anche in caso di blackout e guasti di rete dati
8	Reportistica dettagliata di tutte le operazioni eseguite, esportabile in formato compatibile con regolamento GDPR
9	Supporto certificato post-vendita, manutenzione e aggiornamenti software (patch di sistema incluse) garantiti per tutto il periodo contrattuale

3.6 LOTTO 6 - ARMADIO ROBOTIZZATO FARMACI

Il **lotto 6** comprende, nell'ambito del prezzo dell'appalto, la fornitura in noleggio di armadi robotizzati farmaci aventi le caratteristiche tecniche minime descritte nella seguente tabella.

Tabella 6 Caratteristiche minime

1	Armadio robotizzato, con elemento robotico che gestisce le operazioni di stoccaggio e dispensazione fisica del farmaco in ambito degenza ospedaliera
2	Struttura modulare e scalabile

3	Capacità minima di stoccaggio pari a 1.000 litri (L) per armadio di reparto, sala operatoria e aree critiche
4	Sistema di accesso controllato (es. username e password, badge, PIN, autenticazione biometrica)
5	Tracciabilità completa degli accessi (es. prelievi e/o rifornimenti) con codici a barre/QR-code e/o RFID e/o tecnologia IoT, inclusa gestione lotto e scadenza
6	Interfaccia utente touchscreen
7	Il sistema installato deve essere in grado di dialogare e scambiare dati in modo bidirezionale, tramite protocolli standard (HL7/FHIR), con gli applicativi aziendali utilizzati per la gestione del magazzino centrale (amministrativo contabile o WMS) al fine di: - monitorare e gestire le scorte di reparto con generazione automatica delle richieste di riordino al magazzino centrale/ufficio ordini in base ai consumi reali - tracciare l'utilizzo dei materiali - integrarsi con eventuali banche dati in dotazione all'Azienda Sanitaria
8	Gestione di farmaci stupefacenti
9	Disponibilità procedura di backup di emergenza che permetta l'accesso anche in caso di blackout e guasti di rete dati
10	Reportistica dettagliata di tutte le operazioni eseguite, esportabile in formato compatibile con regolamento GDPR
11	Funzionalità di controllo scorte in tempo reale e avvisi automatici su prodotti in esaurimento e/o prossimi alla scadenza
12	Supporto certificato post-vendita, manutenzione e aggiornamenti software (patch di sistema incluse) garantiti per tutto il periodo contrattuale

4 MODALITA' DI GESTIONE DELLA FORNITURA

La fornitura si intende comprensiva:

- di consegna ed ogni altro onere relativo ad una corretta esecuzione della stessa;
- delle prestazioni descritte nel presente capitolato.

Ne consegue che il corrispettivo di tali attività di gestione è compreso nel prezzo offerto per ciascun lotto.

4.1 CONSEGNA DEI PRODOTTI

L'Amministrazione Contraente, tramite il Punto Ordinante/Unità Ordinante, affida l'Appalto Specifico mediante l'emissione dell'Ordine di Fornitura (secondo le modalità descritte al successivo paragrafo 6.1), che rappresenta l'impegno di spesa che l'Amministrazione assume nei confronti del Fornitore aggiudicatario.

Le operazioni di consegna dei prodotti devono avvenire entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'accettazione dell'Ordine di Fornitura da parte del Fornitore ovvero diverso termine concordato tra le parti anche sulla base dell'approntamento dei locali cui i prodotti sono

destinati, pena l'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro. Le attività di consegna dei prodotti nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione acquirente nell'Appalto Specifico, si intendono comprensive di ogni relativo onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelli di imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna al piano, installazione, asporto dell'imballaggio. Le operazioni di carico e scarico della merce sono a carico del Fornitore Aggiudicatario che, pertanto, dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tale attività. Tutti i prodotti dovranno essere confezionati in modo tale da garantire la corretta conservazione anche durante le fasi di trasporto.

In merito all'eventuale software di governo degli hardware forniti (così come previsto nei criteri migliorativi di cui al paragrafo 16.1 del Capitolato d'Oneri), il medesimo dovrà essere reso disponibile all'utilizzatore nel pieno rispetto delle indicazioni aziendali anche, ma non solo, in tema di GDPR. L'attività di installazione (comprensiva di analisi dell'AS-IS e assessment applicativo, configurazione e customizzazione dei limiti permessi/previsti dallo specifico prodotto, test funzionali in ambienti dedicati e avvio) è da intendersi a carico del fornitore.

Per ogni consegna dovrà essere redatto un apposito "Verbale di consegna e installazione e collaudo", sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati almeno: la "Data Ordine di Fornitura", il numero progressivo dell'ODF, il luogo e la data dell'avvenuta consegna e installazione, la quantità dei Prodotti oggetto del verbale di consegna, l'esito positivo del collaudo funzionale.

I Prodotti devono essere resi funzionanti e consegnati unitamente alla manualistica tecnica d'uso in lingua italiana (hardware e software). Tale manualistica dovrà essere fornita all'Amministrazione sia in formato digitale che in formato cartaceo.

Al fine di garantire le necessarie integrazioni con gli applicativi aziendali delle Amministrazioni contraenti, il fornitore deve mettere a disposizione del SIA (Sistemi Informativi Aziendali) tutte le informazioni tecniche utili/necessarie.

Per il solo lotto 1, il costo dell'integrazione Fornitore → SIA è da intendersi a carico del fornitore stesso. Il Fornitore sarà tenuto a garantire il collegamento dei Prodotti con il WMS dell'Amministrazione mettendo a disposizione tutte le informazioni tecniche ed un eventuale supporto operativo. Il costo dell'integrazione SIA → Fornitore è da intendersi a carico dell'Amministrazione contraente.

Saranno a carico dell'Amministrazione ordinante le opere straordinarie (edili ed elettriche) e le autorizzazioni eventualmente necessarie per l'installazione e l'uso dei Prodotti.

Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare i collegamenti dei Prodotti alla rete elettrica messa a disposizione dall'Amministrazione.

La consegna si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna in porto franco al magazzino indicato dall'Amministrazione Contraente all'atto dell'invio dell'Ordine di fornitura e/o nelle successive Richieste di Approvvigionamento.

In caso di mancato rispetto della data di consegna così come programmata, al Fornitore verranno applicate le penali di cui allo Schema di Accordo Quadro.

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di assistenza e manutenzione *full-risk*, gli aggiornamenti tecnologici o nuovi release di programma, e la sostituzione di eventuali parti deteriorate e obsolete.

4.2 VERIFICHE DI CONFORMITA'

Con riferimento alla fornitura oggetto dell'appalto, ciascuna Amministrazione Contraente procederà ad effettuare la verifica di conformità al fine di verificare la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali.

L'Amministrazione Contraente verificherà che quanto consegnato sia conforme a quanto effettivamente offerto in gara dal Fornitore aggiudicatario che esegue la prestazione.

Nel caso in cui, all'atto della consegna, l'Amministrazione rilevi che la quantità dei prodotti consegnati sia inferiore alla quantità ordinata (verifica di conformità quantitativa), l'Amministrazione invierà una contestazione scritta a mezzo PEC al Fornitore che dovrà provvedere ad integrare la fornitura entro 3 (tre) giorni lavorativi. La consegna sarà considerata parziale, con conseguente applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro, fino al raggiungimento del quantitativo mancante.

Eventuali quantità consegnate in eccesso non verranno accettate dalle Amministrazioni.

L'Amministrazione procederà a verificare la conformità qualitativa dei prodotti, anche in una fase successiva alla consegna, e qualora rilevi difformità (a titolo esemplificativo e non esaustivo: errata etichettatura, assenza di integrità dell'imballo e confezionamento, non corrispondenza con il prodotto richiesto), il Fornitore dovrà procedere a ritirare e sostituire, senza alcun addebito per l'Amministrazione, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione di una comunicazione scritta di contestazione inviata dall'Amministrazione, i prodotti non conformi a quanto offerto e/o svolgere ogni attività necessaria affinché la qualità del prodotto sia corrispondente a quanto offerto e richiesto, pena l'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro.

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

4.3 INSTALLAZIONE

Al termine delle operazioni di consegna e, comunque, non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalle stesse, **pena l'applicazione delle penali** di cui allo Schema di Accordo Quadro, il Fornitore dovrà procedere al montaggio e alle operazioni di installazione dei prodotti. Per l'accesso agli stessi, l'Amministrazione dovrà garantire che i percorsi interni alle proprie strutture consentano il passaggio dell'elemento più voluminoso, fino a destinazione.

Nelle operazioni di installazione si intende ricompreso anche il collegamento della fornitura alla rete elettrica dell'Amministrazione.

Per ogni consegna dovrà essere redatto un apposito “verbale di consegna e installazione”, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: la data dell'ordine, il numero progressivo assegnato all'ordine, il luogo e la data dell'avvenuta consegna, il numero dei prodotti consegnati ed il numero dei prodotti oggetto dell'ordine, il luogo e la data dell'avvenuta installazione, l'eventuale numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore).

4.4 COLLAUDO

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal termine dell'installazione, ovvero entro il diverso termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore dovrà effettuare il collaudo, in contraddittorio con l'Amministrazione, pena l'applicazione delle **penali di cui allo Schema di Accordo Quadro**. In caso di necessità di integrazioni software, potrà essere concordato un ulteriore lasso temporale di massimo 90 (novanta) giorni.

Il collaudo verrà effettuato nel rispetto delle norme vigenti.

L'Amministrazione concorderà con congruo anticipo la data per il collaudo che consisterà, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, nella:

- verifica di corrispondenza tra quanto riportato nell'Appalto Specifico (ad esempio: marca, modello, ...) e quanto installato;
- accertamento della presenza di tutte le componenti di ciascuno prodotto;
- verifica della conformità tra i requisiti tecnici posseduti dai prodotti, con quelli dichiarati ed emersi in sede di offerta;
- verifica della conformità dei prodotti ai requisiti e alle caratteristiche tecniche previsti dalle norme di legge;

Il Fornitore dovrà produrre in sede di collaudo almeno le seguenti informazioni per ciascun prodotto hardware fornito: la data di fabbricazione, il numero di matricola progressivo e le dichiarazioni di conformità, se previste, attestanti la rispondenza alle vigenti norme di sicurezza. Il Fornitore, a proprio carico, dovrà procurare gli eventuali dispositivi/attrezzature/oggetti test che dovessero essere necessari ai fini del collaudo. Tutte le operazioni consigliate nei manuali tecnici si intendono obbligatorie per il Fornitore. Tutti gli oneri sostenuti per la fase di collaudo saranno da considerarsi a carico del Fornitore.

La fornitura è da considerarsi collaudata con esito positivo quando tutti i componenti che la costituiscono sono collaudati con esito positivo. Delle suddette operazioni verrà redatto apposito “Verbale di consegna, installazione e collaudo”, firmato dall'Amministrazione Contraente e controfirmato dal Fornitore. In caso di collaudo positivo, la fornitura sarà considerata a tutti gli effetti idonea ed operativa e la data del relativo verbale verrà considerata quale “Data di accettazione e inizio attività”. Il collaudo positivo non esonera comunque il Fornitore da responsabilità per eventuali difetti ed imperfezioni che non siano emersi al

momento del collaudo, ma vengano accertati in seguito né, in merito alle componenti software, dall'installazione di patch e/o aggiornamenti previsti e/o necessari per adempimenti normativi.

Qualora i prodotti o parti di essi non dovessero superare il collaudo, le operazioni di collaudo dovranno essere ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico del Fornitore fino alla loro conclusione. I tempi di collaudo rimangono i medesimi salvo diverso accordo con l'Amministrazione Contraente pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo Quadro. Se entro il suddetto termine i prodotti non superano, in tutto o in parte il collaudo, il Fornitore dovrà a proprio carico disinstallare e ritirare i prodotti che hanno avuto esito di collaudo negativo provvedendo alla sostituzione dei prodotti interessati entro 10 giorni lavorativi, salva l'applicazione delle penali previste allo Schema di Accordo Quadro. Resta salvo il diritto dell'Amministrazione, a seguito di secondo, o successivo, collaudo con esito negativo, di risolvere in tutto o in parte il contratto relativamente ai prodotti non accettati, fatto salvo l'ulteriore danno.

Nel caso in cui il collaudo non possa essere effettuato per cause dipendenti dall'Amministrazione, questa ultima dovrà comunicarlo al Fornitore e concordare una nuova data. Per consegne frazionate relative ad una stessa fornitura è ammesso il collaudo parziale. Le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità delle forniture rese disponibili. Su richiesta del Fornitore, il Responsabile del Procedimento dell'Amministrazione contraente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni delle forniture (CEF).

4.5 CUSTOMER CARE

Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e rendere funzionante, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'attivazione dell'Accordo Quadro, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo Quadro medesimo, il servizio di Customer Care che funzioni, per tutta la durata dei singoli Contratti di noleggio, da centro di ricezione e gestione delle richieste di informazioni, nonché di ricezione delle segnalazioni per qualunque tipo di problematica riferito all'utilizzo dei Prodotti.

Il Customer Care avrà un indirizzo email e/o un indirizzo PEC, un numero telefonico dedicato. I numeri potranno essere gratuiti oppure ad addebito ripartito con numeri geografici di rete fissa nazionale.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rendere noto entro 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere dalla data di aggiudicazione definitiva gli orari di servizio, l'indirizzo email e/o PEC, il numero telefonico per il servizio di "Customer Care".

Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle richieste di intervento e delle informazioni tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, in due fasce orarie che vanno dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Il servizio dovrà essere attivo per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei Singoli Contratti di noleggio.

Il servizio dovrà garantire la disponibilità del fornitore a fornire informazioni e assistenza relativamente a:

- Richiesta di informazioni sul prodotto/servizio

- Assistenza nella emissione dell'ordinativo di fornitura
- Stato dell'ordine/consegna
- Raccolta richiesta di intervento di assistenza

Le richieste di intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate il sabato, la domenica o i festivi, si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del Customer Care del giorno lavorativo successivo.

Le richieste inoltrate dopo le 8 ore di lavoro del Customer Care si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del Customer Care del giorno lavorativo successivo.

Il fornitore dovrà garantire il seguente livello minimo di servizio:

La percentuale di chiamate perse in un arco temporale di 30 giorni non dovrà essere superiore al 5%.

Si definisce chiamata persa una telefonata:

1. Che non ottiene risposta da un operatore fisico entro 150 secondi al netto dei messaggi IVR (fatto salvo che tale messaggio IVR fornisca l'indicazione richiesta)
2. A cui segue il segnale di occupato;
3. A cui segue risposta immediata di rifiuto della chiamata tramite messaggio pre registrato
4. Che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Al momento della ricezione di ciascuna richiesta di intervento, di assistenza o di manutenzione presentata dall'Amministrazione Contraente, il Fornitore, dovrà provvedere, previa registrazione della richiesta, ad assegnare e comunicare contestualmente all'Amministrazione stessa:

- un numero progressivo (identificativo della richiesta di intervento),
- la data e l'ora di ricezione;

tali dati costituiranno riferimento ufficiale ai fini della valutazione dei livelli di servizio.

4.6 GARANZIA

Per ciascun Prodotto è inclusa la garanzia per vizi e difetti di funzionamento (art. 1490 c.c.) e per mancanza di qualità promesse o essenziali all'uso cui la cosa è destinata (art. 1497 c.c.), secondo quanto previsto dal Codice Civile. È inoltre prevista la garanzia per buon funzionamento (art. 1512 c.c.) per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di accettazione della fornitura.

Le Amministrazioni Contraenti che utilizzano l'Accordo Quadro avranno diritto alla sostituzione gratuita entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione inviata dall'Amministrazione Contraente, ogni qualvolta, nel termine di durata dell'Ordine di Fornitura, si verifichi un vizio e/o un difetto del Prodotto, senza bisogno di provare l'esistenza degli stessi.

Il Fornitore non potrà sottrarsi alla sua responsabilità, se non dimostrando che il difetto sia dipeso da un fatto verificatosi successivamente alla consegna dei Prodotti (e non dipendente da un vizio o difetto di produzione) o da fatto proprio della P.A.

Il difetto di fabbricazione, il malfunzionamento, la mancanza di qualità essenziali e/o caratteristiche tecniche minime o eventuali migliorative offerte devono essere contestati, per iscritto, entro un termine di decadenza di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla scoperta del difetto stesso e/o del malfunzionamento e/o della mancanza di qualità essenziali e/o caratteristiche tecniche minime o eventuali migliorative offerte.

4.7 FORMAZIONE DEL PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE

Al fine di semplificare e di rendere più rapido l'apprendimento del funzionamento dei Prodotti, il Fornitore dovrà organizzare un corso di formazione alla presenza di propri tecnici dedicato al personale tecnico, amministrativo e sanitario nei tempi concordati con le Amministrazioni.

La formazione del personale è un'attività di affiancamento volta a chiarire i seguenti punti:

- utilizzo in tutte le fasi operative previste, compresi i software in ogni loro funzione;
- procedure per la soluzione autonoma degli inconvenienti più frequenti;
- modalità di comunicazione (es.: orari e numeri di telefono) con il Fornitore per eventuali richieste di intervento, assistenza e manutenzione e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi previsti e con le esigenze di utilizzo dei Prodotti.

Il personale, il cui numero è definito dall'Amministrazione, dovrà essere formato prevedendo sessioni differenziate per ruolo (tecnico/amministrativo/sanitario).

Per ogni giorno di ritardo per l'erogazione della formazione rispetto ai termini concordati, saranno applicate delle penali secondo quanto riportato nello Schema di Accordo Quadro.

Il corso di formazione, idoneo a fornire la necessaria preparazione all'uso corretto dei Prodotti nonché l'insegnamento di tutte le misure volte a tutelare la sicurezza del personale utilizzatore, dovrà tenersi presso le diverse sedi operative dell'Amministrazione in cui verranno installati, in orari da concordare.

Il corso di formazione, salvo diversi accordi con l'Amministrazione, dovrà avere una durata minima di 2 (due) giornate per i sanitari e 2 (due) giornate per i tecnici/amministrativi eventualmente suddivise in sessioni dedicate a specifiche tematiche.

Al positivo completamento delle attività di formazione, verrà redatto un apposito "Verbale di avvenuta formazione", da consegnare all'Amministrazione, il quale dovrà riportare la data e l'orario in cui è stata svolta l'attività di formazione, l'indicazione degli argomenti trattati e l'elenco dei partecipanti con relativa firma autografa.

Si fa presente che i costi relativi alla formazione del personale che si rendesse necessaria a seguito dell'aggiornamento gratuito del/dei software installato/i di gestione durante tutto il periodo contrattuale, restano a carico del Fornitore.

Indipendentemente dalla modalità di erogazione della formazione, in presenza o in modalità online, il Fornitore deve fornire all'Amministrazione video-tutorial che consentano al personale sanitario l'ottimale utilizzo dei dispositivi.

4.8 SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Fornitore per 84 (ottantaquattro) mesi a decorrere dalla Data di attivazione del noleggio dovrà fornire i servizi di assistenza sui Prodotti ordinati, secondo quanto di seguito specificato.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare, mediante proprio personale specializzato e/o attraverso i Customer Care di cui ai paragrafi precedenti, il necessario supporto tecnico finalizzato al corretto funzionamento dei Prodotti forniti, nonché, ove occorra, la sostituzione dei medesimi.

Per **tutti i lotti**, è compresa nel servizio la sostituzione dei Prodotti fuori uso e non più funzionanti.

L'assistenza verrà effettuata con personale specializzato del Fornitore anche attraverso il servizio di *Customer Care* precedentemente descritto.

L'assistenza tecnica, in caso di guasto, dovrà intervenire entro 8 ore lavorative, con immediata riparazione o sostituzione del prodotto.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota in duplice copia, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero dell'ODF cui si riferisce il Prodotto per il quale è stato richiesto l'intervento, il numero seriale del Prodotto che ha subito il danno, il numero progressivo identificativo della richiesta di intervento, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento). Una copia sarà trattenuta dal Fornitore ed una copia dovrà essere consegnata all'Amministrazione.

Dovrà anche essere reso disponibile il numero di telefono di un tecnico reperibile per almeno 8 ore nella fascia oraria tra le 8.00 e le 19.00 per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi.

4.9 SERVIZIO MANUTENZIONE FULL-RISK

Durante tutto il periodo contrattuale (84 mesi) decorrente dalla Data di attivazione del noleggio, il Fornitore dovrà fornire il servizio di manutenzione sui Prodotti, secondo quanto di seguito specificato.

Il costo del servizio di manutenzione, decorrente dalla data di attivazione del noleggio dei beni, è incluso nel costo di noleggio.

Sono comprese nel servizio la riparazione e la sostituzione dei Prodotti in tutte le sue componenti, le patch software (aggiornamenti mirati a correggere bug, vulnerabilità di sicurezza o miglioramenti prestazionali funzionali alla corretta operatività del prodotto), aggiornamenti software richiesti dalle norme vigenti.

Il servizio verrà effettuato con personale specializzato del Fornitore e comprenderà:

- manutenzione preventiva secondo periodicità prevista dalla casa produttrice, se applicabile;
- manutenzione correttiva (su guasto).
- manutenzione predittiva (se prevista)

Tali attività saranno espletate secondo quanto di seguito previsto.

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di qualsiasi parte e/o attività necessaria a mantenere in perfetta efficienza i Prodotti tanto sotto l'aspetto infortunistico, di sicurezza e di rispondenza alle norme quanto sotto l'aspetto della rispondenza alle performance garantite e al loro corretto utilizzo, assicurando un servizio tecnico di assistenza e manutenzione sia dei Prodotti forniti in noleggio, sia delle singole componenti per i difetti di costruzione/bug e per i guasti dovuti all'utilizzo e/o ad eventi accidentali non riconducibili a dolo.

Inoltre, il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto il medesimo livello qualitativo dei Prodotti come accertato all'atto dell'avvio del noleggio; in caso di decadimento delle prestazioni di uno o più componenti, esplicitato dall'utilizzatore, non risolvibile con normali interventi di manutenzione, il Fornitore provvederà a sostituire tali componenti con attrezzature nuove identiche o migliori rispetto alla fornitura originale.

Resta inteso che per qualsiasi congegno, parte o elemento meccanico, elettrico e elettronico che presenti rotture o logorii o che comunque diminuisca il rendimento dei Prodotti, il Fornitore dovrà eseguire le dovute riparazioni e/o sostituzioni con materiali di ricambio originali e nuovi di fabbrica e di caratteristiche tecniche identiche o superiori a quelli sostituiti. Per qualsiasi problematica software riscontrata non riconducibile ad una evoluzione dell'applicativo (quindi a parità delle funzioni presenti all'atto del collaudo) dovrà essere garantita la corretta assistenza anche in termini di analisi/assessment ed eventuale sviluppo, se necessario. Le componenti hardware sostituite verranno ritirate dal Fornitore che ne assicurerà il trattamento in conformità alle norme vigenti, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

4.9.1 MANUTENZIONE PREVENTIVA

La manutenzione preventiva comprende le procedure periodiche di verifica, controllo, messa a punto, sostituzione parti di ricambio e parti soggette ad usura ed eventuale adeguamento e/o riconduzione dei prodotti risultanti non conformi, come previsto dai manuali d'uso forniti in dotazione.

Tale manutenzione, se applicabile, sarà effettuata nel rispetto delle modalità, frequenza e condizioni stabilite nel manuale relativo a ciascun prodotto.

La manutenzione preventiva comprende inoltre le verifiche e i controlli dei parametri di funzionamento (verifiche funzionali), le regolazioni e i controlli di qualità, nel numero e nei termini previsti dai manuali dei produttori.

Le date del piano di manutenzione preventiva saranno concordate con il referente dell'Amministrazione. Eventuali modifiche al calendario saranno previamente concordate dalle parti.

Nel modificare il calendario si dovranno rispettare le frequenze e quindi gli intervalli temporali previsti tra gli interventi di manutenzione preventiva. All'Amministrazione dovrà essere inviato sempre il calendario aggiornato con l'indicazione delle modifiche e delle motivazioni relative alle modifiche.

Il Fornitore è tenuto al rispetto del calendario redatto, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro.

Al positivo completamento delle attività di manutenzione preventiva, verrà redatto un apposito "Verbale di manutenzione preventiva", da consegnare all'Amministrazione, il quale dovrà riportare almeno le informazioni relative alle attività svolte, alla data in cui è stata svolta l'attività di manutenzione, al numero di ore nelle quali il prodotto è rimasto eventualmente in stato di fermo e all'elenco delle componenti eventualmente sostituite.

Per le componenti software, eventuali fermo macchina dovranno essere concordati nei tempi e nei modi con il SIA aziendale assieme ai dettagli degli eventuali aggiornamenti proposti in modo da minimizzare l'insorgere di problematiche relative all'interazione con altri applicativi aziendali.

4.9.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva (su chiamata) comprende la riparazione e/o la sostituzione di tutte le sue parti, componenti, accessori e di quant'altro componga il bene nella configurazione fornita, che subiscano guasti dovuti a difetti o deficienze o bug dei prodotti forniti o per usura naturale.

La manutenzione correttiva consiste nell'accertamento della presenza del guasto o malfunzionamento o bug, nell'individuazione delle cause che lo hanno determinato, nella rimozione delle suddette cause e nel ripristino delle originali funzionalità, con verifica dell'integrità e delle prestazioni del dispositivo.

La manutenzione correttiva sarà effettuata con le seguenti modalità:

- Intervento su componenti hardware: entro 2 (due) giorni lavorativi (esclusi sabato, domenica, festivi e, per le sole richieste non provenienti da remoto, gli orari in cui il *Customer Care* non è attivo) dalla "Richiesta di intervento", pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro;
- Intervento su componenti software: entro 1 (uno) giorno lavorativo (esclusi sabato, domenica, festivi e, per le sole richieste non provenienti da remoto, gli orari in cui il *Customer Care* non è attivo) dalla "Richiesta di intervento", pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro.
- Per le componenti hardware, in caso di fermo macchina superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi: fornitura di un muletto (con eventuale ritiro del prodotto da riparare) fino al pieno ripristino delle funzionalità originali, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Accordo Quadro;

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere richiesti via telefono, via PEC o mediante altra modalità concordata formalmente con l'Amministrazione Contraente purché

tracciata e storicizzata mediante una “Richiesta di intervento”, dall’Amministrazione al *Customer Care* del Fornitore.

5 ATTIVITA’ GENERALI

5.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

In fase di stipula dell’Accordo Quadro il Fornitore dovrà inoltre rendere noto il nominativo, i numeri di telefono e l’indirizzo e-mail del Responsabile della Fornitura.

Dalla data di stipula dell’Accordo Quadro, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura che avrà i compiti e le responsabilità di seguito riportate:

- supervisione e coordinamento delle attività a partire dal momento di ricezione degli OdF;
- pianificazione delle consegne;
- risoluzione dei disservizi e gestione di eventuali reclami da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.;
- monitoraggio dell’andamento dei livelli di servizio di assistenza per tutto il periodo di efficacia dei singoli OdF;
- implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

6 MODALITA’ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

6.1 ORDINE DI FORNITURA (ODF)

L’Amministrazione Contraente, tramite il Punto Ordinante/Unità Ordinante, affida l’Appalto Specifico mediante l’emissione dell’Ordine di Fornitura, della durata di 84 mesi, che rappresenta l’impegno di spesa che l’Amministrazione assume nei confronti del Fornitore aggiudicatario.

L’Ordine di Fornitura conterrà le seguenti indicazioni:

- i riferimenti del Lotto e del Fornitore;
- il CIG (Codice Identificativo Gara) “derivato” rispetto a quello dell’Accordo Quadro;
- i riferimenti dell’Amministrazione Contraente;
- i riferimenti del Punto Ordinante;
- l’importo e il quantitativo della fornitura in noleggio;
- l’indicazione del luogo di esecuzione della fornitura in noleggio;
- (eventuale nel caso in cui l’Amministrazione abbia individuato un fornitore diverso dal primo nella graduatoria dell’Accordo Quadro) la motivazione tecnica che può giustificare la scelta dell’Amministrazione.

Nel caso di Appalto Specifico affidato da un Soggetto Aggregatore/Centrale di Committenza, l'Ordine di fornitura inoltre dovrà:

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

Le modalità di emissione e l'efficacia dell'Ordine di fornitura sono disciplinate nell'Accordo Quadro.

L'Amministrazione Contraente ha la facoltà, da esercitarsi entro **2 (due) giorni lavorativi** dall'invio e/o dalla trasmissione dell'OdF, di revocare l'OdF stesso, avvalendosi dello stesso strumento utilizzato per l'invio. Appena ricevuto l'Ordine di Fornitura, il Fornitore dovrà verificare:

- che l'Ordine di Fornitura sia compilato correttamente;
- che sussista la disponibilità nel Lotto del quantitativo richiesto (vale a dire che non siano già stati emessi Ordini di Fornitura per un quantitativo pari al massimale del Lotto/Sub-lotto);
- che sia il primo in graduatoria o che, in base alle motivazioni indicate dall'Amministrazione, sia in grado di dar esecuzione all'OdF.

Verificata la validità dell'Ordine di Fornitura, il Fornitore, dovrà, entro **4 (quattro) giorni lavorativi** dalla ricezione dell'Ordine stesso comunicare al Punto ordinante, attraverso il Sistema, l'accettazione dell'OdF mediante l'invio della comunicazione di riscontro, riportante il numero progressivo assegnato dal Sistema all'Ordine di Fornitura, nonché un numero di codice per ciascuna Punto Istruttore. Si precisa che, in tutti i casi in cui l'Ordine di Fornitura accettato venga successivamente sospeso dal Fornitore per cause dipendenti dall'Amministrazione, le comunicazioni intercorrenti tra le parti avverranno al di fuori del Sistema, fatto salvo eventuali successivi storni.

In alternativa a quanto precede, il Fornitore dovrà comunicare, entro **4 (quattro) giorni lavorativi** attraverso il Sistema, al Punto Ordinate, l'impossibilità di dare esecuzione all'Ordine di Fornitura non valido/non conforme, spiegando le ragioni del rifiuto.

6.2 CANONE DI NOLEGGIO

Il canone annuo di noleggio prevede la fornitura dei prodotti e tutti i servizi connessi, di seguito specificati, compreso il servizio di assistenza tecnica e manutenzione *full-risk*.

Il corrispettivo contrattuale dovuto al Fornitore in forza degli Ordinativi di fornitura è determinato dal canone annuale offerto ed aggiudicato (da intendersi onnicomprensivo di tutte le prestazioni previste nel Capitolato con la sola esclusione dell'IVA).

Il noleggio potrà essere concluso e/o sospeso su richiesta dell'Amministrazione con conseguente interruzione della corresponsione del canone di noleggio.

Per “**attivazione**” del noleggio si intende la data di accettazione e inizio attività, a seguito di esito positivo del collaudo.

Per “**conclusione**” del noleggio si intende il giorno in cui l'Amministrazione comunica la dismissione al Fornitore richiedendo il ritiro dei Prodotti dismessi.

6.3 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture contenenti i canoni relativi al noleggio delle soluzioni tecnologiche potranno essere emesse a partire dalla data di collaudo positivo avvenuto e avranno cadenza trimestrale.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dalle Amministrazioni in favore del/i Fornitore/i sulla base delle fatture emesse da questo/i ultimo/i.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore dovrà contenere, il riferimento:

- all'Accordo Quadro Consip;
- all'Appalto Specifico;
- alla Data di accettazione;
- i prodotti oggetto del pagamento;
- alla richiesta di Approvvigionamento.

L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalle Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato e, comunque, nei termini espressamente previsti nell'Accordo Quadro.

7 GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI

Qualora lo ritengano opportuno, le Amministrazioni potranno segnalare a mezzo PEC al Fornitore, e per conoscenza alla Consip S.p.A., le carenze riscontrate relative ai prodotti.

La chiusura con soluzione del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della PEC di notifica.

I Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro avranno l'obbligo di rispondere nei tempi stabiliti ai reclami inviati dalle Amministrazioni Contraenti.

7. ALLEGATI

È parte integrante del presente Capitolato il seguente allegato:

Allegato A – Schema delle verifiche ispettive