

# Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL

**Lotto 5**



**GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO**

**SOMMARIO**

**1. PREMESSA.....4**

**2. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO ..... 5**

    2.1. DURATA DELL'ACCORDO QUADRO ..... 5

    2.2. LE AMMINISTRAZIONI CHE POSSONO ADERIRE ..... 5

    2.3. MODALITÀ DI ADESIONE ALL'ACCORDO QUADRO ..... 5

    2.4. KIT PER ORDINE DI FORNITURA ..... 10

    2.5. COMPARATORE ..... 10

**3. MASSIMALE E VALORI ECONOMICI DELL'ACCORDO QUADRO ..... 14**

**4. SERVIZI OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO ..... 14**

    4.1. SERVIZIO DI GESTIONE..... 16

    4.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE..... 16

    4.3. IMAC PER PDL ..... 16

    4.4. INTERVENTI SUL CABLAGGIO ..... 17

    4.5. SERVIZIO DI PRESIDIO..... 17

    4.6. SERVIZIO DI SERVICE-DESK ..... 18

    4.7. ALTRI SERVIZI INCLUSI CONTRATTUALMENTE ..... 18

**5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI..... 19**

    5.1. DEFINIZIONE DEL PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI..... 19

---

5.2.	ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE .....	19
<b>6.</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>20</b>
6.1.	CORRISPETTIVI.....	20
6.2.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	20
6.2.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	20
6.2.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE .....	20
6.2.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE .....	20
6.2.4.	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	21
6.2.5.	ULTERIORI TUTELE .....	21
<b>7.</b>	<b>FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....</b>	<b>22</b>
<b>8.</b>	<b>SUBAPPALTO .....</b>	<b>22</b>

## 1. Premessa

**La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.**

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva dell'Accordo quadro Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e PDL – Lotto 5 – CIG **8133337205** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b), del D.Lgs. 50/2016, con più operatori economici quali aggiudicatari della procedura di gara per il suddetto Accordo Quadro, sul quale basare l'aggiudicazione di contratti esecutivi aventi ad oggetto servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro, mediante Ordinativi di Fornitura (di seguito, per brevità, anche ODF), che le Amministrazioni potranno emettere nel periodo di vigenza del presente Accordo quadro.

Il modello adottato per il presente Accordo Quadro prevede una gara strutturata in due fasi procedurali:

- la prima fase (AQ), nella quale la Consip ha aggiudicato l'Accordo Quadro relativo al presente lotto 5 ai seguenti operatori economici, le cui offerte costituiscono parte integrante dell'AQ medesimo:
  - ✓ RTI **Fastweb S.p.A.** (mandataria), N&C S.r.l., Consorzio Stabile Consielte s.c.r.l., Maticmind S.p.A.;
  - ✓ RTI **Vodafone Italia S.p.A.** (mandataria), Enterprise Services Italia S.r.l., ITD Solutions S.p.A.
- la seconda fase, caratterizzata dall'affidamento della fornitura a cura della singola Amministrazione Contraente.

Gli Ordinativi di Fornitura (ODF) dovranno essere esperiti tramite la piattaforma telematica Acquistinretepa (di seguito Piattaforma o Sistema). Il Fornitore si impegna a verificare costantemente la presenza di ODF in Piattaforma.

Si ricorda che ogni obbligazione derivante dalla emissione di un ODF, dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali, riguarda i soli rapporti tra la singola Amministrazione Contraente e il Fornitore del relativo ODF e che tale Fornitore è il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa all'Accordo quadro, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Accordi quadro > Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro.**



Per qualsiasi informazione sull'Accordo quadro (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al **numero verde 800 753 783**.

## 2. Oggetto dell'Accordo Quadro

### 2.1. Durata dell'Accordo quadro

L'Accordo Quadro ha durata contrattuale di **24 (ventiquattro) mesi** ed è prorogabile, solo in costanza di massimale, fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi. Per durata contrattuale si intende il periodo entro il quale, potranno essere emessi ordinativi di fornitura.

La durata dei singoli contratti a seguito degli ordinativi di fornitura, potrà essere pari a **24 mesi, 36 mesi o 48 mesi**, a scelta dell'Amministrazione Contraente, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto di fornitura.

**L'Accordo Quadro potrà essere chiuso, anche prima della scadenza temporale suddetta, qualora dovesse esaurirsi il massimale economico previsto, eventualmente esteso come previsto dal Capitolato d'oneri di Accordo Quadro.**

### 2.2. Le amministrazioni che possono aderire

**Al presente AQ relativo al lotto 5 possono aderire esclusivamente le Pubbliche Amministrazioni Locali zona sud (Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia) come meglio specificato nella documentazione di gara a cui si rimanda.**

Tutte le altre Amministrazioni possono verificare a quale, degli ulteriori lotti relativi ai servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL (lotti da 1, 2, 3 o 4), possono aderire.

### 2.3. Modalità di adesione all'Accordo Quadro

Le Amministrazioni legittimate affideranno i servizi previsti, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, **senza un nuovo confronto competitivo**. L'affidamento dell'esecuzione avverrà con le modalità di seguito descritte.

Le Amministrazioni, per aderire all'AQ ed ordinare i servizi di interesse, dovranno preventivamente, qualora non lo fossero già, registrarsi e abilitarsi sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it>.

Le Amministrazioni, per aderire all'AQ ed ordinare i servizi di interesse, dovranno attenersi alla procedura descritta nella documentazione dell'AQ eseguendo a Sistema i seguenti passi:

1. **Individuazione del fornitore aggiudicatario**, a cui affidare il singolo appalto specifico, secondo quanto disciplinato al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri, mediante il supporto dello strumento messo a disposizione da Consip denominato "Comparatore". Per i dettagli sulle modalità di utilizzo di tale strumento si veda il par. 2.6.
2. **Registrazione e abilitazione** sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it>; il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:
  - o registrazione Base (chi sei)
  - o abilitazione (cosa fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

A seguito dell'abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale, inserendo nome utente e password, sarà possibile effettuare gli acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale.

3. **Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto** sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) nella sezione **Acquista > Accordi Quadro > Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro**
4. Emissione di una **Richiesta preliminare di fornitura**;
5. Valutazione del **Piano esecutivo dei servizi** trasmesso dal Fornitore;
6. Accettazione del **Piano esecutivo dei servizi** ed emissione dell'**Ordinativo di Fornitura**;

**Accedendo dal Portale acquistinretePA, alla sezione **Acquista->Accordi Quadro -> Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro**, si procederà come segue:**

- I. Trasmissione, tramite Piattaforma, al fornitore identificato del documento di **"Richiesta Preliminare di Fornitura" firmato digitalmente**.  
Il Punto Ordinante (di seguito "PO") in Piattaforma ordinerà un "Servizio di richiesta preliminare di fornitura" e indicherà nel documento di "Richiesta Preliminare di Fornitura" l'identificativo dei servizi nei quali inserirà i rispettivi importi (**pre-ordine**).

Potrà scegliere, aggiungendoli a catalogo, tra i servizi disponibili come meglio descritti al successivo par. 4.

Per procedere con il pre-ordine a Sistema, nella sezione dedicata all'iniziativa, occorre compilare la prima parte dell'ordine effettuando i passi seguenti:

- cliccare sul tasto **"Vai al catalogo"** e poi utilizzare i filtri sulla destra (vedi schermata riportata sotto, spuntando prima nella sezione "Lotto" la casella in corrispondenza del "Lotto 5" e successivamente nella sezione "Scheda Tecnica" spuntando la casella **"Richiesta preliminare di fornitura"**);
- una volta selezionato il servizio **"Richiesta preliminare di fornitura"**, cliccare su **"Aggiungi al carrello"** e procedere con la creazione dell'ordine, cliccando sul tasto **"Crea ordine"**. Il Sistema visualizzerà la pagina di riepilogo ordine riportata sotto.

Il campo "centro di Costo" non è obbligatorio. Sia con riferimento all'intero Ordine sia con riferimento alle specifiche linee d'ordine, per la compilazione del campo Centro di costo si rimanda al documento della Ragioneria Generale dello Stato - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Acquisti Pubblici in Rete (APIR) (mef.gov.it) (Regole tecniche NSO - 3.3.12 Classificazioni Contabili).

Il Codice IPA è un codice alfanumerico univoco che identifica ciascuna unità organizzativa censita sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) è l'archivio ufficiale degli enti pubblici e dei gestori di pubblici servizi, gestito dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID). Il codice IPA non è obbligatorio per poter procedere con l'ordine.

Qualora, al momento del pre-ordine, non si disponga del GIG derivato andrà spuntata la casella "Per il presente ordine non è obbligatorio il CIG derivato" e dal menù a tendina del campo CIG andrà selezionato "RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA"

Al termine si dovranno allegare i seguenti documenti:

- Allegato 1 - "Richiesta Preliminare di Fornitura" (obbligatorio)
- Allegato 2 - file del "Comparatore" compilato, con evidenza dell'individuazione del fornitore aggiudicatario (obbligatorio)
- Allegato 3 - documento vuoto (obbligatorio)

Se si è operato come Punto Istruttore l'ordine andrà inviato al Punto Ordinante (PO), premendo il tasto "Invia ordine PO"

Il PO dovrà scaricare il pdf, firmarlo digitalmente, riallegarlo ed inviarlo al fornitore.

In Piattaforma sono resi disponibili e visibili sul Portale nella sezione dell'AQ, all'interno del "Kit per ODA", i "template" dei vari documenti.

Il suddetto documento di "Richiesta Preliminare di Fornitura" dovrà essere compilato in ogni sua parte e conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:



- a) i servizi di gestione/manutenzione/IMAC PdL /interventi sul cablaggio/presidio/service desk a cui la richiesta si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi;
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero, la tipologia di apparati (ad es: PC, desktop, switch, router, centralino, telefono, etc.), la marca e il modello su cui prestare i servizi;
- d) per i servizi IMAC PdL e interventi di cablaggio l'indicazione del numero di pacchetti richiesti per l'intera durata del contratto di fornitura;
- e) per il service desk indicazione del numero massimo di ticket stimati per l'intera durata del contratto di fornitura;
- f) la durata prevista per l'erogazione dei servizi;
- g) il Responsabile del Contratto;
- h) l'indirizzo di posta elettronica - eventualmente certificata - cui il Fornitore invierà le comunicazioni e i documenti;
- i) ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle Linee ANAC n. 13 del 13.2.2019, l'Amministrazione dovrà inserire anche l'elenco e i dati relativi al personale del fornitore uscente eventualmente riassorbibile, soggetto all'applicazione della clausola sociale di cui al par. 23 del Capitolato d'Oneri.

**Si precisa che dalla trasmissione della richiesta preliminare di fornitura da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce alcun obbligo per l'Amministrazione di procedere con il contratto di fornitura.**

- II. Sulla base del documento di "Richiesta Preliminare di Fornitura" trasmesso dall'Amministrazione, il fornitore selezionato predisporrà il "**Piano di Esecuzione dei Servizi**" e lo trasmetterà a mezzo Pec all'Amministrazione che ne ha fatto richiesta, entro un termine massimo di **40 giorni, 50 giorni 60 giorni** dalla ricezione della "Richiesta Preliminare di Fornitura, a seconda del numero di sedi previste oggetto dei servizi, come meglio specifico nel Capitolato Tecnico al par. 2.1, dove sono anche dettagliatamente descritte le modalità di esecuzione dell'eventuale sopralluogo del Fornitore nelle sedi indicate dall'Amministrazione.

Si noti che solo nel caso in cui ricorrano i presupposti per la clausola sociale il Fornitore dovrà trasmettere all'Amministrazione, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della Richiesta, il "Piano di assorbimento" atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

**Si fa presente che, nel caso in cui non vengano rispettati i tempi, l'Amministrazione dovrà darne segnalazione a Consip tramite invio di Pec all'indirizzo [postaconsip@postacert.consip.it](mailto:postaconsip@postacert.consip.it), per l'applicazione delle relative penali.**

- III. L'Amministrazione, entro **40 giorni** dalla relativa ricezione, potrà:
  - a. approvare il suddetto Piano;



- b. comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni; in tal caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste entro **20 giorni** dalla comunicazione ricevuta.
- IV. Con l'approvazione del "Piano Esecutivo dei Servizi", si procederà con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Le Amministrazioni Contraenti provvederanno alla nomina del Responsabile del Procedimento, del Responsabile del trattamento dei dati e a richiedere e all'indicazione del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro. Tali azioni saranno perfezionate dall'Amministrazione attraverso l'emissione di un ODF sul Sistema, nel quale il PO inserirà i servizi come presenti nel "Piano Esecutivo dei Servizi" accettato, allegando i seguenti documenti firmati digitalmente:
- "Piano Esecutivo dei Servizi" firmato digitalmente (obbligatorio)
  - "DUVRI" (obbligatorio)
  - "Comparatore" (obbligatorio)
  - "Piano di assorbimento" (facoltativo)
- V. Il Fornitore, entro 10 giorni dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) è tenuto ad avviare i servizi ordinati, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".
- In particolare con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura si intende la trasmissione al Fornitore, attraverso il Sistema di e-Procurement, del documento informatico generato dal Sistema stesso e sottoscritto con firma digitale dal Punto Ordinante (Accordo Quadro, art. 6).

Contestualmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione provvederà a comunicare via PEC a tutti gli aggiudicatari di quel lotto dell'Accordo Quadro gli esiti del procedimento di affidamento dell'appalto specifico alla luce dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione attraverso il comparatore.

Per ogni ulteriore adempimento e dettaglio procedurale si veda il paragrafo 2 del Capitolato tecnico e il paragrafo 25 del Capitolato d'oneri.

In riferimento alla procedura di emissione dell'Ordinativo di Fornitura sopra descritta si precisa che – per ragioni tecniche inerenti al funzionamento della Piattaforma - laddove l'Amministrazione abbia necessità di acquistare uno stesso servizio con durate di erogazione differenti tra gli apparati dello stesso ambito tecnologico (es. servizio di gestione PdL per 48 mesi per 50 PdL a cui associare per sole 20 PdL anche il servizio di manutenzione per 48 mesi e per le restanti 30 PdL anche la manutenzione per soli 24 mesi) è obbligatorio emettere due ordinativi separati.

Per cui, considerando l'esempio di cui sopra i due ordinativi in Piattaforma saranno così composti:

- Ordinativo 1: gestione di 20 PdL per 48 mesi e manutenzione di 20 PdL per 48 mesi;
- Ordinativo 2: gestione di 30 PdL per 48 mesi e manutenzione di 30 PdL per 24 mesi.

Per quanto riguarda l'Ordinativo 2, essendo considerato come parte dell'Ordinativo 1, nella sezione della Piattaforma "altri elementi dell'ordine" all'Amministrazione è richiesto di compilare il campo "Numero d'ordine dell'ordinativo principale" inserendo l'identificativo (ID) dell'Ordinativo 1.

Per l' Ordinativo 2 vanno allegati gli stessi documenti obbligatori dell'ordinativo n.1 di cui al precedente punto IV.

Anche per le casistiche sopra riportate (stessi servizi con durate differenti) l'individuazione dell'unico Fornitore affidatario dell'AS dovrà essere effettuata inserendo nel comparatore i fabbisogni complessivi.

## 2.4. Kit per Ordine di Fornitura

Al fine di agevolare la predisposizione della documentazione necessaria all'invio e all'emissione dell'ODF in Piattaforma, all'interno del file .zip "Kit per l'ODF" sono messi a disposizione i seguenti file:

- **template "Richiesta Preliminare di fornitura";**
- **template "Piano Esecuzione dei Servizi";**
- **Il Facsimile di condizioni di assicurazione;**
- **Il Facsimile nomina responsabile trattamento.**

## 2.5. Comparatore

Il Comparatore messo a disposizione dalla Consip S.p.A è lo strumento (sotto forma di file excel) che consente alle Amministrazioni contraenti di individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base della lista dei fabbisogni della Amministrazione stessa.

Sono state predisposte due versioni del comparatore che si differenziano unicamente per la possibilità o meno di selezionare durate differenti per l'erogazione dei servizi di ciascuna voce di prezzo.

Il comparatore chiamato "durate univoche" è la versione semplificata dell'excel e può essere utilizzata dalle Amministrazioni che intendono acquisire servizi con la stessa durata. Basterà alle Amministrazioni indicare la durata dei servizi una volta sola nel campo E6 del foglio "Punteggio economico".

Il comparatore chiamato "durate differenziate" invece permetterà alle Amministrazioni di indicare delle quantità diverse, in base alla durata temporale di erogazione dei servizi di cui necessita, per ciascuna voce di prezzo.

All'interno delle due versioni del comparatore è stato inserito un foglio riportante le istruzioni generali per l'utilizzo dello stesso.

Ciascuna versione del comparatore si compone dei seguenti fogli:

- PTot: riporta il punteggio tecnico economico complessivo ottenuto da ciascun aggiudicatario dell'AQ. In questo foglio l'Amministrazione non dovrà compilare alcun campo.
- Punteggio tecnico: riporta il punteggio tecnico complessivo ottenuto da ciascun aggiudicatario dell'AQ. In questo foglio l'Amministrazione non dovrà compilare alcun campo.
- Punteggio economico: riporta il prezzo complessivo offerto e il punteggio economico ottenuto da ciascun aggiudicatario dell'AQ sulla base delle quantità e delle durate dei servizi che l'Amministrazione intenderà acquistare.
- Brand Server: in tale foglio l'Amministrazione dovrà inserire i nomi dei brand degli apparati rientranti nell'ambito tecnologico server oggetto dei servizi di gestione.
- Brand Centrali: in tale foglio l'Amministrazione dovrà inserire i nomi dei brand degli apparati rientranti nell'ambito tecnologico centrali telefoniche oggetto dei servizi di gestione.
- Brand Reti e/o sicurezza: in tale foglio l'Amministrazione dovrà inserire i nomi dei brand degli apparati rientranti nell'ambito tecnologico reti locali e/o sicurezza oggetto dei servizi di gestione.
- Appoggio: è un foglio contenente dei dati necessari al calcolo dei punteggi ma che non è di interesse della PA.

Come suddetto, laddove le Amministrazioni intendano acquistare i servizi con la stessa durata di erogazione a scelta tra 24 mesi, 36 mesi e 48 mesi, potranno utilizzare la versione del comparatore denominata "**durate univoche**" ed al fine di individuare il fornitore a cui affidare l'Appalto Specifico dovranno eseguire i seguenti passi operativi:

- Passo 1: Posizionarsi nello sheet "Punteggio economico" e selezionare la durata di erogazione dei servizi (24-36-48 mesi) dal menù a tendina presente nella cella E6. Il tool in automatico calcolerà la corrispondente durata in anni per i servizi che prevedono un canone annuale.
- Passo 2: Inserire nelle celle presenti nella colonna C (Quantità) dello sheet "Punteggio economico" le quantità dei servizi da acquistare.
- Passo 3: Se l'Amministrazione ha compilato le quantità nello sheet "Punteggio economico" per acquistare almeno uno tra i servizi di Gestione per gli ambiti tecnologici Centrali Telefoniche o Reti Locali o Server o Sicurezza dovrà procedere al passo 4. In caso contrario potrà procedere direttamente con il passo 5.
- Passo 4: Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di centrali telefoniche, dovrà accedere allo sheet "Brand Centrali" ed inserire nella colonna B i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico.



Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di server, dovrà accedere allo sheet "Brand Server" ed inserire nella colonna B i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico, inclusi i brand dei sistemi operativi installati su tali server e degli eventuali software di virtualizzazione server che saranno oggetto del relativo servizio di gestione. Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di reti locali, dovrà accedere allo sheet "Brand Reti-sicurezza" ed inserire nella colonna B i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico.

Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di apparati di sicurezza, dovrà accedere allo sheet "Brand Reti-sicurezza" ed inserire nella colonna F i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico.

- Passo 5: Spostarsi sullo sheet PTot per vedere l'esito dei calcoli ed i punteggi risultanti. Il Fornitore che avrà ottenuto il "Punteggio tecnico economico complessivo" (indicato nella colonna F) più alto sarà l'affidatario dell'Appalto Specifico.

Come suddetto, laddove le Amministrazioni intendano acquistare i servizi con durate di erogazione tra di loro differenti (es. servizio di gestione PdL per 48 mesi e servizio di manutenzione PdL per 24 mesi) dovranno utilizzare la versione del comparatore denominata "**durate differenziate**" ed al fine di individuare il fornitore a cui affidare l'Appalto Specifico dovranno eseguire i seguenti passi operativi:

- Passo 1: Posizionarsi nello sheet "Punteggio economico" e indicare solo la quantità nelle colonne C, D, E ed F a seconda della tipologia e della durata dei servizi da acquistare. Nel caso dei servizi IMAC, Interventi di cablaggio e service desk l'Amministrazione dovrà indicare le quantità nelle celle bianche della colonna C. Nel caso dei restanti servizi dovrà indicare le quantità nelle celle bianche presenti in una tra le colonne D, E ed F di suo interesse a seconda della durata di erogazione desiderata (es. nel caso di servizio di gestione per 50 PdL in orario base e con SLA standard per 48 mesi l'Amministrazione dovrà inserire il numero 50 nella cella F8. Nel caso invece del servizio di manutenzione per 50 PC desktop Categoria A <= 5 anni per 24 mesi l'Amministrazione dovrà inserire il numero 50 nella cella D65).
- Passo 2: Se l'Amministrazione ha compilato le quantità nello sheet "Punteggio economico" per acquistare almeno uno tra i servizi di Gestione per gli ambiti tecnologici Centrali Telefoniche o Reti Locali o Server o Sicurezza dovrà procedere al passo 3. In caso contrario potrà procedere direttamente con il passo 4.
- Passo 3: Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di centrali telefoniche, dovrà accedere allo sheet "Brand Centrali" ed inserire nella colonna B i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico.

Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di server, dovrà accedere allo sheet "Brand Server" ed inserire nella

colonna B i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico, inclusi i brand dei sistemi operativi installati su tali server e degli eventuali software di virtualizzazione server che saranno oggetto del relativo servizio di gestione. Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di reti locali, dovrà accedere allo sheet "Brand Reti-sicurezza" ed inserire nella colonna B i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico.

Laddove l'Amministrazione nello sheet "Punteggio economico" abbia scelto tra i servizi da acquistare la Gestione di apparati di sicurezza, dovrà accedere allo sheet "Brand Reti-sicurezza" ed inserire nella colonna F i nomi dei brand degli apparati che saranno oggetto del servizio di gestione per lo specifico ambito tecnologico.

- Passo 4: Spostarsi sullo sheet PTot per vedere l'esito dei calcoli ed i punteggi risultanti. Il Fornitore che avrà ottenuto il "Punteggio tecnico economico complessivo" (indicato nella colonna F) più alto sarà l'affidatario dell'Appalto Specifico.

In riferimento al passo 4 del comparatore nella versione "date univoche" e al passo 3 del comparatore nella versione "date differenziate", si specifica che l'Amministrazione dovrà effettuare l'inserimento dei brand selezionandoli dai menù a tendina presenti nelle celle bianche. Laddove tra i brand indicati nel menù a tendina non fosse presente il nome di interesse dell'Amministrazione dovrà selezionare la voce "altro brand". La voce "altro brand" deve essere ripetuta per ogni nome di brand presenti presso l'Amministrazione e non disponibili nel menù a tendina. Ad esempio nel caso dell'ambito tecnologico server laddove i server dell'Amministrazione siano del brand HP con sistema operativo Red Hat e siano anche del brand Fujitsu e del brand Pippo in questo caso nella cella B5 l'Amministrazione dovrà selezionare il brand HP, nella cella B6 dovrà selezionare il brand Red Hat ed infine non essendo presenti nell'elenco i brand Fujitsu e Pippo dovrà selezionare due volte la voce "altro brand" rispettivamente nelle celle B7 e B8. Di seguito si riporta un'immagine del comparatore nel caso dell'esempio sopra descritto.



Brand PA	Check Presenza Brand RTI Fastweb	Check Presenza Brand RTI Vodafone	Conteggio brand RTI Fastweb	Conteggio brand RTI Vodafone	Brand RTI Fastweb	Brand RTI Vodafone
HP	1	1	2	2	Apple	Acer
Red Hat	1	1	2	2	Axonsoft	Cisco
Altro brand	0	0	4		Cisco	Dell
Altro brand	0	0			Citrix	Hp
					Dell	Huawei
					HP	Ibm
					Huawei	Inspur
					IBM	Microsoft
					Inspur	Nec
					Linux	Novell
					Microsoft	Nutanix
					Milestone	Oracle
					Nec	Red hat
					Nutanix	Supermicro
					Oracle	Suse
					Red Hat	Vmware
					SUN	
					Supermicro	

In ultimo si evidenzia che, non essendoci state differenze tra i diversi lotti relativamente ai prezzi offerti e ai punteggi tecnici ottenuti da ciascun aggiudicatario dell'AQ, le Amministrazioni potranno utilizzare ugualmente per tutti i lotti le due versioni del comparatore sopra rappresentate.

### 3. Massimale e valori economici dell'Accordo Quadro

Qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro di ogni Lotto, anche eventualmente prorogato, il valore di un Appalto Specifico raggiunga il valore stimato dell'Accordo Quadro oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà l'Accordo Quadro come giunto a scadenza e, di conseguenza, non potranno essere emessi ulteriori ordini di fornitura.

Il valore massimo stimato del presente Accordo Quadro - Lotto 5 è pari a € **102.482.906,92 (centodieci milioni quattrocentottantadue mila novecentosei/92 Euro)**.

### 4. Servizi oggetto dell'Accordo Quadro

I servizi oggetto della presente iniziativa che possono essere richiesti dalle singole Amministrazioni sulle infrastrutture esistenti sono i seguenti:

- Servizio di Gestione di centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro e server
- Servizio IMAC per Postazioni di Lavoro



- Servizio di Manutenzione di centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro e server
- Interventi sul cablaggio
- Servizi di Presidio e Reperibilità
- Servizio di service desk

e dei seguenti ulteriori servizi, la cui remunerazione è compresa in quella dei precedenti:

- servizio di Assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- gestione dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi e servizi di supporto (es. contact center informativo, contact center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione, reportistica per le amministrazioni contraenti,...).

Le richieste di attivazione dei servizi, da parte delle Amministrazioni, sono sottoposte ai seguenti vincoli:

- su ciascun apparato può essere richiesto il servizio di manutenzione solo se sullo stesso apparato viene anche richiesto il servizio di gestione;
- gli interventi sul cablaggio possono essere richiesti solo se richiesto il servizio di gestione per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti: centrali telefoniche, apparati di reti locali e postazioni di lavoro;
- il servizio IMAC può essere richiesto solo se viene attivato il servizio di gestione postazioni di lavoro;
- il service desk può essere richiesto solo relativamente ad apparati su cui sia richiesto anche il servizio di gestione;
- il presidio può essere richiesto solo se è anche richiesto il servizio di gestione per uno o più apparati relativi all'ambito oggetto di presidio;
- non potrà essere richiesto il servizio di manutenzione dei laptop che al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri risulteranno con vetustà superiore ai 5 anni. Nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interrompere il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione;
- non potranno essere richiesti i servizi di gestione e/o manutenzione degli apparati che, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, risulteranno in "End Of Support" (EOS) da parte del Produttore. Qualora, durante la vigenza del contratto di fornitura, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Per la completa e dettagliata descrizione dei servizi si rinvia in ogni caso al Capitolato Tecnico di gara.

#### 4.1. Servizio di gestione

**Il servizio di gestione è il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico, nel rispetto dei vincoli sopra riportati.**

Il servizio potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici descritti sopra e per tutti o parte degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione in tali ambiti.

Sulla base dei service level agreement (SLA) e dell'orario di erogazione dei servizi richiesti, sulla base dell'ambito tecnologico interessato e sulla base della numerosità degli elementi da gestire, il Fornitore valuterà le modalità di erogazione del servizio, e quindi se eseguirlo con personale on-site, da remoto o con un mix delle due modalità.

**Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 4 del Capitolato Tecnico di gara.**

#### 4.2. Servizio di manutenzione

**Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito.**

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

**Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 5 del Capitolato Tecnico di gara.**

#### 4.3. IMAC per PdL

Il servizio IMAC potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione delle Postazioni di Lavoro (par. 4.4). L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio è indipendente da quello contrattualizzato per il servizio di gestione PdL citato.

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definiti nel seguito, sulle specifiche PdL per le quali le singole Amministrazioni richiederanno un intervento on site. Tale servizio potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi.

Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 4.4.1 del Capitolato Tecnico di gara.

#### **4.4. Interventi sul cablaggio**

**Il servizio di intervento sul cablaggio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in ambito Centrali telefoniche (par. 4.1 del Capitolato Tecnico) e/o il servizio di gestione in ambito Reti locali (par. 4.2 del Capitolato Tecnico) e/o il servizio di gestione in ambito Postazioni di Lavoro (par. 4.4 del Capitolato Tecnico).**

L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio, a scelta fra **orario base, esteso e continuato**, è indipendente da quelli contrattualizzati per i servizi sopra citati.

Il servizio di intervento sul cablaggio sarà acquisito per "pacchetti" di lavorazioni.

**Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 6 del Capitolato Tecnico di gara.**

#### **4.5. Servizio di presidio**

**Il servizio di presidio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel capitolo 4 del Capitolato Tecnico.**

Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore per le attività di gestione, richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa, di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente al fine di svolgere le tipiche attività già descritte per i singoli ambiti nel Capitolato Tecnico durante l'orario di erogazione prescelto (orario base, esteso, continuato). Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile richiedere il servizio in reperibilità h24, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità orario base" e /o il profilo "Reperibilità orario esteso".

**Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 7 del Capitolato Tecnico di gara.**



#### 4.6. Servizio di service-desk

**Il servizio di service desk potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel capitolo 4 del Capitolato Tecnico.**

Detto servizio è accessibile mediante un Contact Center dotato dei seguenti canali:

- i. numero verde;
- ii. numero fax;
- iii. indirizzi email dedicati;
- iv. portali web per l'invio delle richieste.

Esso ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito comunque dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro.

**Per le specifiche attività di dettaglio incluse nel presente servizio si rimanda al par. 8 del Capitolato Tecnico di gara.**

#### 4.7. Altri servizi inclusi contrattualmente

L'Accordo Quadro prevede l'erogazione dei seguenti ulteriori servizi, la cui remunerazione è compresa in quella dei servizi precedentemente descritti:

- servizio di Assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- gestione dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi;
- contact center informativo dedicato all'Accordo Quadro, al fine di fornire supporto al processo di adesione all'Accordo Quadro (assistenza alla redazione delle Richieste Preliminari di Fornitura, emissione degli Ordinativi di Fornitura, etc.) e risolvere problematiche di carattere amministrativo;
- contact center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione;
- reportistica per le amministrazioni contraenti.

**Per le specifiche attività di dettaglio incluse nei presenti servizi si rimanda al par. 11 del Capitolato Tecnico di gara.**

## 5. Modalità di erogazione dei servizi

### 5.1. Definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi

Il Piano di Esecuzione dei Servizi redatto dal Fornitore, con i tempi e modalità descritti nella documentazione di gara, dovrà contenere:

- **risultati dell'assessment** con l'elenco degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di gestione ed eventualmente manutenzione e con gli aspetti logistici, organizzativi e procedurali peculiari dell'Amministrazione;
- **piano tecnico-organizzativo** con la definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione, la descrizione delle attività che saranno svolte e dei processi che regoleranno l'esecuzione dei servizi.

Per una completa descrizione inerente il suddetto Piano si rimanda al par. 9 del Capitolato Tecnico di gara.

### 5.2. Organizzazione del Fornitore

Il Fornitore entro **10 giorni** (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore è tenuto ad avviare i servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione le seguenti figure:

- il **Responsabile del Servizio**, ovvero la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Accordo Quadro in oggetto nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali;
- il **Referente Locale**, ovvero la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura.

## 6. Condizioni economiche

### 6.1. Corrispettivi

I corrispettivi per i servizi previsti dall'Accordo Quadro sono riportati nell'allegato Tariffe e Corrispettivi presenti sul portale nella sezione relativa alla documentazione dell'iniziativa Accordi quadro -> Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro

### 6.2. Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

#### 6.2.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro.

Per dettagli rispetto alle penali applicabili si rinvia al documento "Capitolato tecnico" e "Accordo Quadro" contenente le previste penali in funzione dei singoli Indicatori di Qualità e relativi livelli di servizio.

#### 6.2.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento.

La contestazione deve contenere anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nell'Accordo Quadro.

#### 6.2.3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.



#### **6.2.4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse**

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nell'Accordo Quadro, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

Le singole Amministrazioni potranno compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della garanzia disciplinata nell'Accordo Quadro, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). L'Accordo Quadro individua il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto esecutivo.

In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

#### **6.2.5. Ulteriori tutele**

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

- **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto esecutivo (Accordo Quadro).

- **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti hanno diritto di recedere unilateralmente dal Contratto Esecutivo, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di giusta causa o reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi (art. 109 del D.Lgs. 50/2016).

In caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti l'Amministrazione che abbiano incidenza sulla prestazione dei servizi, l'Amministrazione potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal Contratto Esecutivo, con un preavviso almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/Ro tramite PEC.

- **Azioni in caso di risoluzione dell'Accordo Quadro per inadempimento del Fornitore**

Qualora la Consip receda dall'Accordo Quadro, non potranno essere emessi nuovi Ordinativi da parte delle Amministrazioni e le singole Amministrazioni potranno a loro volta recedere dai singoli Contratti Esecutivi, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R o tramite PEC.

## 7. Fatturazione e pagamenti

I corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni al Fornitore a decorrere dall'avvio dei servizi e saranno fatturati con cadenza trimestrale secondo quanto specificato nell'Accordo Quadro Capitolato Tecnico e saranno corrisposti dalle Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni e previo accertamento della prestazione effettuata.

## 8. Subappalto

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

Il Fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido, nei confronti della Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Contraenti, in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

Per il presente Accordo Quadro si comunica che entrambi gli RTI Aggiudicatari hanno dichiarato di ricorrere al subappalto.