

System Management 3 – Ordine Diretto

Lotto unico

GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 4

2. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO 6

 2.1 MODELLO DI FUNZIONAMENTO..... 6

3. DURATA DELL'ACCORDO QUADRO 8

4. MASSIMALI E VALORI ECONOMICI DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI ATTUATIVI (ODA)..... 9

5. PROCESSO DI ADESIONE..... 10

 5.1 ADESIONE IN MODALITÀ A CONDIZIONI TUTTE FISSATE (ODA) 11

 5.2 FLUSSO PROCEDURALE PER L'ORDINE DIRETTO 12

 5.3 KIT PER ORDINE DIRETTO 19

6. SERVIZI OGGETTO DELL'AQ..... 20

 6.1 SERVIZIO DI PRESIDIO OPERATIVO 21

 6.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO 22

 6.3 SERVIZIO DI MONITORAGGIO H24 REMOTO..... 24

 6.4 SERVIZIO DI SERVICE MANAGEMENT..... 26

 6.5 SERVIZIO DI REPERIBILITÀ 28

 6.6 INTERVENTO FUORI ORARIO 29

7. ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	30
7.1 FASE DI SUBENTRO	30
7.2 FASE DI STARTUP.....	31
7.3 ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA	32
8. RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	32
9. SUBAPPALTO.....	34
10. PRESCRIZIONI IN CASO DI AFFIDAMENTI FINANZIATI, IN TUTTO O IN PARTE, CON LE RISORSE PREVISTE DAL REGOLAMENTO (UE) 2021/240 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 10 FEBBRAIO 2021 E DAL REGOLAMENTO (UE) 2021/241 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 12 FEBBRAIO 2021, NONCHÉ DAL PNC.....	34
11. ESECUZIONE DEI CONTRATTI ESECUTIVI	36
12. FATTURAZIONE E CORRISPETTIVI.....	39
13. PENALI.....	40

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, e viceversa, 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 per **System Management 3 – Ordine Diretto – Lotto unico** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), 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 System Management, mediante Ordinativi di fornitura (di seguito per brevità ODA), che le Amministrazioni potranno indire nel periodo di vigenza del presente Accordo quadro.

La procedura complessivamente prevedeva:

- l'affidamento di un Accordo Quadro con i due concorrenti risultati primo e secondo nella graduatoria di merito viene stipulato l'AQ a condizioni tutte fissate, ai sensi e per gli effetti dell'art. 54 comma 4, lett. a) del d. lgs. n. 50/2016 e dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009;
- l'affidamento di un Accordo Quadro, con gli "n" operatori economici con rilancio competitivo, ai sensi dell'art. 54 comma 4, lett. c) del d. lgs. n. 50/2016 e dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, risultati aggiudicatari nell'ambito della medesima graduatoria di merito (inclusi pertanto i primi due suddetti), il cui numero è determinato in funzione del numero di offerte valide.

Con particolare riferimento all'Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. a), del D.Lgs. 50/2016, il modello adottato prevede una gara strutturata in due fasi procedurali:

Nella prima fase (AQ) la Consip ha aggiudicato l'Accordo Quadro con due operatori economici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 54 comma 4, lett. a) del d. lgs. n. 50/2016 ai seguenti operatori economici, le cui offerte costituiscono parte integrante del suddetto AQ:

LOTTO UNICO	
AQ EX ART. 54 COMMA 4 LETT. A)	
1° AGGIUDICATARIO	RTI FASTWEB S.P.A. (MANDATARIA) - ACCENTURE S.P.A. - ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS S.R.L. - ATOS ITALIA S.P.A. - Consorzio Stabile NextHera S.c.r.l.
2° AGGIUDICATARIO	RTI ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L. (MANDATARIA) - ENGINEERING D.HUB S.P.A. - EUSTEMA S.P.A. - DGS S.P.A.

La seconda fase, caratterizzata dall'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo a cura della singola Amministrazione Contraente. Pertanto, ogni obbligazione derivante dall'esperimento di un ODA (dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali) riguarda i soli rapporti tra Amministrazione e Fornitore Aggiudicatario del relativo ODA e che tale Fornitore è il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

La presente guida, si riferisce alla **modalità ad Ordine Diretto** (Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. a), del D.Lgs. 50/2016) e, unitamente a tutta la documentazione relativa all'Accordo Quadro, è disponibile:

- sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Accordi Quadro > System Management 3 – Ordine Diretto**.

Per la **modalità ad Appalto Specifico** Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. c), del D.Lgs. 50/2016) è prevista un'altra guida che, unitamente a tutta la documentazione relativa all'Accordo Quadro, è disponibile:

- sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Accordi Quadro > System Management 3 – Appalto Specifico**.

Per qualsiasi informazione sull'Accordo Quadro 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 Modello di funzionamento

Lo scenario dell'AQ ex art. 56 co. 4 lett a) è caratterizzato dalla presenza di **un unico Lotto**:

- In tal caso l'affidamento dei Contratti esecutivi da parte delle Amministrazioni avverrà secondo i termini e le condizioni dell'Accordo quadro, senza riaprire il confronto competitivo e mediante la determinazione dell'operatore economico parte dell'Accordo Quadro che effettuerà la prestazione avverrà alla luce delle condizioni oggettive indicate nel Capitolato Tecnico Generale.

Gli Ordini di Acquisto (ODA) dovranno essere esperiti tramite la piattaforma telematica degli Acquisti in Rete (di seguito Piattaforma o Sistema). Il Fornitore si impegna a verificare costantemente la presenza di ODA in Piattaforma.

L'Amministrazione in funzione dell'oggetto del proprio fabbisogno, per utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi.

Si riporta di seguito lo schema di individuazione ed utilizzo dell'AQ di riferimento.

Tabella 1 - Schema di selezione dell'AQ di riferimento

ELEMENTI	AQ ex art. 54, comma 4 lett. a (condizioni tutte fissate)	AQ ex art. 54, comma 4 lett. c (rilancio competitivo)
Condizioni per l'individuazione dell'AQ	Assenza dei criteri oggettivi di cui alla seguente Tabella .	Presenza di <u>almeno uno</u> dei criteri oggettivi di cui alla seguente Tabella 2.
Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi	Ordine diretto, attraverso il "Piano dei Fabbisogni"	Rilancio competitivo, attraverso la "Richiesta di Offerta"
Condizioni contrattuali	Condizioni tutte fissate dall'AQ	Possibilità di personalizzare le condizioni contrattuali nei limiti previsti dall'Accordo Quadro

Pertanto, come si evince dalla Tabella di cui sopra, laddove non sia presente neanche uno solo dei criteri di cui alla seguente Tabella 2, l'Amministrazione sarà tenuta a procedere con la modalità ad ordine, ossia attraverso l'AQ a condizioni tutte fissate.

Tabella 2 - Criteri per la riapertura del confronto competitivo (almeno uno)

CRITERIO	NOTE
<p>Il fabbisogno quantificato dall'Amministrazione assume un valore economico superiore a € 5.000.000,00, IVA esclusa</p>	<p>Il valore economico del fabbisogno viene calcolato tenendo conto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dimensionamento espresso dall'Amministrazione relativamente ai singoli servizi richiesti. - prezzi unitari offerti a base d'asta dell'AQ <p>Qualora, nell'ambito dell'AQ a condizioni tutte fissate, il fabbisogno, come sopra calcolato, risulti superiore a € 5.000.000,00 IVA esclusa, l'Amministrazione sarà tenuta a procedere con Appalto Specifico.</p>
<p>L'Amministrazione intende richiedere servizi accessori (nella misura massima del 30% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico)</p>	<p>I servizi accessori dovranno essere ricompresi in almeno una delle seguenti famiglie, come meglio precisato nel Capitolato Tecnico Speciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizi di monitoraggio H24 on-site • servizi di manutenzione hardware; • servizi di supporto ambienti client;
<p>L'Amministrazione intende modificare le prescrizioni dell'Accordo Quadro</p>	<p>Le prescrizioni modificabili riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • differenti configurazione dei servizi; • livelli di servizio/penali associate

NOTA: in relazione all'ultimo criterio indicato sopra, ovvero la modifica delle prescrizioni dell'AQ, si precisa che NON SI CONSIDERANO modifiche alle prescrizioni dell'AQ, ma semplici personalizzazioni del contesto operativo:

- le indicazioni circa la configurazione dell'ambiente tecnologico di riferimento dell'Amministrazione (infrastrutture hardware, prodotti software di base, ecc.);

- le specializzazioni tecniche e certificazioni richieste per le risorse professionali rientranti nell'ambito dell'inquadramento dei profili predefinito nell'appendice 1 "Profili professionali" del Capitolato tecnico Speciale;
- la declinazione puntuale delle attività previste nell'ambito dei servizi, quali ad esempio le attività previste nel servizio di Monitoraggio H24 remoto o l'inquadramento delle attività di Service Management nelle classi di change standard predefinite.

Per affidare il Contratto Esecutivo, l'Amministrazione dovrà obbligatoriamente rivolgersi al primo aggiudicatario dell'AQ.

Solamente nel caso in cui il primo aggiudicatario, a seguito della progressiva stipula di successivi Contratti Esecutivi, abbia raggiunto la quota del massimale dell'AQ a condizioni tutte fissate a lui riservata (pari a € 125.000.000,00), eventualmente incrementata fino al 20% come meglio rappresentato nell'Accordo Quadro, l'Amministrazione dovrà rivolgersi al secondo aggiudicatario al quale è riservata la restante quota del massimale dell'AQ a condizioni tutte fissate (pari a € 75.000.000,00), eventualmente incrementata fino al 20% come meglio rappresentato nell'Accordo Quadro.

3. Durata dell'Accordo Quadro

L'Accordo Quadro ha una durata di **18 mesi a decorrere dalla data di attivazione**, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato come meglio precisato nell'Accordo Quadro.

La predetta durata dell'Accordo Quadro potrà essere prorogata fino ad un massimo di **ulteriori n. 6 mesi**, a condizione che alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato come meglio precisato nell'Accordo Quadro, e fino al raggiungimento del medesimo. Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende, con specifico riferimento all'Accordo Quadro ex art. 54 comma 4, lett. a), il periodo entro il quale le Amministrazioni potranno affidare i Contratti esecutivi agli operatori economici parti dell'Accordo Quadro per l'approvvigionamento dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro;

Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata minima di 12 mesi e massima di 36 mesi, decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro, come meglio descritte al capitolo 6, ovvero, ove non ci sia stato subentro, dalla data di stipula del Contratto Esecutivo.

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

All'esaurimento del massimale complessivo dell'AQ a condizioni tutte fissate anche eventualmente incrementato fino al 20% come meglio rappresentato nell'Accordo Quadro, e qualora vi sia disponibilità economica nel massimale dell'AQ con rilancio competitivo, l'Amministrazione potrà avviare un Appalto Specifico attraverso quest'ultimo AQ, anche se non è presente neanche uno dei criteri indicati nella precedente Tabella 2.

Viceversa se il massimale dell'AQ a condizioni tutte fissate non si esaurisce prima della scadenza dello stesso tale importo residuo non può essere utilizzato per gli AS con rilancio, ma rimarrà inutilizzato.

4. Massimali e valori economici dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi (ODA)

Qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro, anche eventualmente prorogata, **il valore relativo ad un Contratto esecutivo** raggiunga valore stimato dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda (comunque fino a una soglia massima del 20%), Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza non potranno essere affidati ulteriori Contratti esecutivi.

La regola sopra illustrata opera sul massimale di ciascuna quota relativa ad ogni singolo Fornitore.

Sarà dunque possibile, con l'ultimo Contratto Esecutivo relativo alla quota di ciascun aggiudicatario, eccedere tale quota fino alla soglia massima del 20%.

Il valore massimo stimato dell'Accordo Quadro a condizioni tutte fissate, **compresa l'eventuale estensione del 20%**, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge è pari a **€ 240.000.000,00** e così suddiviso:

- All'RTI FASTWEB S.P.A. (MANDATARIA) - ACCENTURE S.P.A. - ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS S.R.L. - ATOS ITALIA S.P.A. - CONSORZIO STABILE CONSELTE S.C.R.L., 1° Aggiudicatario, è attribuita una quota del massimale contrattuale pari a **€ 150.000.000,00**;
- All'RTI ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L. (MANDATARIA) - ENGINEERING D.HUB S.P.A. - EUSTEMA S.P.A. - DGS S.P.A., 2° Aggiudicatario, è attribuita una quota del massimale contrattuale pari a **€ 90.000.000,00**.

In esecuzione del presente Accordo Quadro potranno essere affidati Contratti esecutivi aventi ad oggetto la prestazione di servizi di System Management per un valore complessivo **non inferiore a Euro 500.000,00 = (cinquecentomila) IVA esclusa e non superiore a Euro 5.000.000,00 = (cinquemilioni) IVA esclusa**, come meglio specificato nel Capitolato Tecnico Generale.

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nell'allegato sub "Flussi dati per il sistema di monitoraggio" al presente Accordo Quadro, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti.

5. Processo di adesione

Laddove non sia presente neanche uno solo dei criteri di cui alla precedente tabella 2, sarà obbligatorio per l'Amministrazione Contraente procedere all'affidamento del Contratto Esecutivo mediante la riapertura del confronto competitivo.

Gli ODA dovranno essere esperiti tramite la piattaforma telematica Acquisti in Rete, secondo le modalità operative riportate nella presente Guida all'AQ. Gli operatori aggiudicatari hanno eletto il proprio domicilio sulla piattaforma dove si impegnano a verificare costantemente la presenza di ODA.

5.1 Adesione in modalità a condizioni tutte fissate (ODA)

Nei casi in cui le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, **senza un nuovo confronto competitivo**, all'operatore economico risultato 1° aggiudicatario o, in caso di esaurimento della quota di massima contrattuale al medesimo attribuito, all'operatore economico risultato 2° aggiudicatario, l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le seguenti modalità.

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:

A. **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:

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

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

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

B. **Accesso alla vetrina** delle iniziative di acquisto da **sezione Acquista > Accordi Quadro > System Management 3 - Ordine Diretto**.

C. Emissione sul Sistema di un Pre-ordine di fornitura (invio del Piano dei Fabbisogni di cui al paragrafo 2.2.1.2 del Capitolato Tecnico Generale);

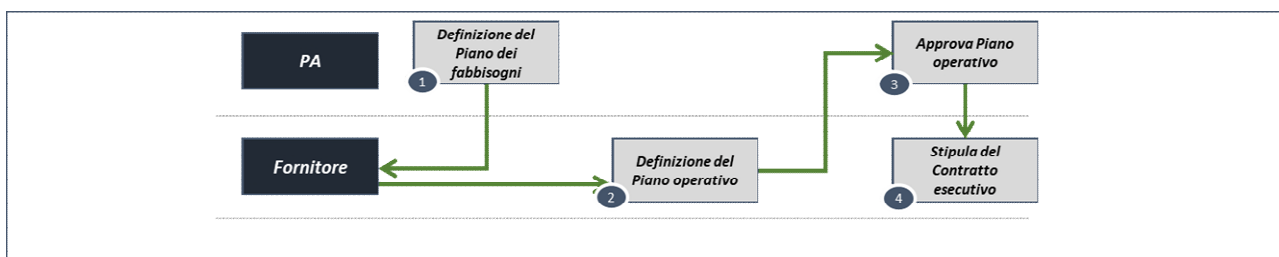
- D. all'esito di tutto il processo di cui al paragrafo 2.2.1 del Capitolato Tecnico Generale, emissione sul Sistema dell'Ordine di Fornitura (**ODA**), consistente in un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema sulla base dei dati forniti dal Punto Ordinante, cui devono essere tassativamente allegati: i) il Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione; ii) il Piano Operativo, che si considera approvato con l'invio stesso dell'Ordine di Fornitura; iii) il Piano dei Fabbisogni;

L'Amministrazione ha a disposizione a Sistema come parte integrante della documentazione:

- **Per ciascun aggiudicatario dell'AQ:**
 - **Le offerte tecniche dei fornitori aggiudicatari;**
 - **I contratti firmati;**
 - **I corrispettivi e prezzi;**
 - **I riferimenti dei fornitori;**
 - **I Piani della Qualità Generale**, contenenti i livelli di servizio e gli indicatori di qualità completi anche di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ;
- **il KIT per l'ODA.**

5.2 Flusso procedurale per l'Ordine Diretto

L'iter procedurale da seguire è schematizzato di seguito:



Più in dettaglio, si procederà, quindi, come segue:

1. Per affidare il Contratto Esecutivo, l'Amministrazione dovrà obbligatoriamente rivolgersi al primo aggiudicatario dell'AQ.

Solamente nel caso in cui il primo aggiudicatario, a seguito della progressiva stipula di successivi Contratti Esecutivi, abbia raggiunto la quota del massimale dell'AQ a condizioni tutte fissate a lui riservata, eventualmente incrementata fino al 20% come meglio rappresentato nell'Accordo Quadro, l'Amministrazione dovrà rivolgersi al secondo aggiudicatario al quale è riservata la restante quota del massimale dell'AQ a condizioni tutte fissate eventualmente incrementata fino al 20% come meglio rappresentato nell'Accordo Quadro.

2. Una volta individuato il fornitore, Il Punto Ordinante (PO da qui in poi) o il Punto Istruttore (PI da qui in poi) procederà alla trasmissione della richiesta di **“Piano dei Fabbisogni”** o **“Richiesta preliminare di fornitura”** tramite la Piattaforma, indicherà l'identificativo della Richiesta del Piano dei Fabbisogni e l'importo stimato (**pre-ordine**), con le modalità descritte di seguito:

- per procedere con il **pre-ordine** a Sistema, nella sezione dedicata all'iniziativa, si compila la prima parte dell'ordine effettuando gli step che seguono:
 - cliccare su **“Vai al catalogo”** e poi selezionare la voce relativa al lotto di interesse e cliccare su **“Visualizza”**;
 - Selezionato l'elemento di catalogo (**“Richiesta preliminare Fornitura”, seguita dal nome del fornitore individuato**), cliccare su **“Aggiungi al carrello”** e procedere con la creazione dell'ordine, cliccando sul tasto denominato **“Crea ordine”**. Si visualizza la pagina di seguito riportata:

Si procederà ad:

- inserire una **descrizione sintetica dell'ordine**;
- inserire la **quantità totale** che s'intende ordinare per il lotto di riferimento nella riga denominata **“Quantità Ordine”**;
- Il campo **“centro di Costo”** non è obbligatorio. Sia con riferimento all'intero Ordine sia con riferimento a 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).

Nel “**Riepilogo Ordine**” si procederà ad:

- inserire il **CIG (Codice Identificativo Gara) “derivato”** (non obbligatorio in questa fase), se non si inserisce si può, selezionandolo dal menù a tendina, immettere “xx01 – richiesta_preliminare_fornitura”;
- i **dati di consegna** (potete scegliere l’opzione “Non è necessario specificare alcun indirizzo/i dettagli sono specificati altrove (allegati)”); infatti tali dati saranno indicati nel documento allegato;
- i **dati di fatturazione**, se necessario.

Si fa notare che solo gli articoli “RICHIESTA FORNITURA PRELIMINARE”, “ATTO MODIFICATIVO IN DECREMENTO” possono essere acquistati da soli. Inoltre **solo per l’articolo “RICHIESTA FORNITURA PRELIMINARE” il PO/PI indicherà semplicemente il valore economico totale senza dettagliare i servizi. Il dettaglio del valore economico dei servizi verrà inserito nella fase successiva di perfezionamento dell’ordine.**

Al termine si allegheranno:

- **Allegato 1: (obbligatorio):** la documentazione costituente il Piano dei Fabbisogni, in un unico o più file (es: livelli di servizio, cicli e prodotti, profili professionali);
- **Allegato 2:** la bozza di contratto esecutivo da condividere preventivamente con il fornitore;
- **Allegato 3:** allegato non obbligatorio.

Allegati

Descrizione	Sfoggia	Allega	Documento	Elimina
* ALLEGATO 1	<input type="button" value="Sfoggia..."/> Nessun file selezionato.	<input type="button" value="▶"/>		
* ALLEGATO 2	<input type="button" value="Sfoggia..."/> Nessun file selezionato.	<input type="button" value="▶"/>		
* ALLEGATO 3	<input type="button" value="Sfoggia..."/> Nessun file selezionato.	<input type="button" value="▶"/>		

Cliccando su “aggiungi riga” possono essere inseriti allegati non obbligatori.

In Piattaforma sono resi disponibili e visibili nella sezione dell’AQ, all’interno del “Kit per ODA”, i “template” dei documenti.

Si dovrà inviare l'ordine al Punto Ordinante (PO) se si è operato come Punto Istruttore (PI).

The screenshot shows a web interface titled "Gestione Ordine" with a help icon. Below the title is a dark header bar with the text "INVIO ORDINE NR. 6286603". The main content area contains the text: "L'ordine n. 6286603 verrà inviato al Punto ordinante. Il sistema inoltrerà una comunicazione al Punto Ordinante, contenente eventuali note inserite nel box sottostante". Below this text is a label "Note:" followed by a large, empty text input box. At the bottom of the interface are two buttons: "INDIETRO" and "INVIA ORDINE PO".

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

Il **Piano dei Fabbisogni** dovrà essere compilato in ogni sua parte e conterrà tutte le informazioni richieste dal Capitolato Tecnico Generale e Speciale, tra cui, in particolare, le seguenti informazioni:

- indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura;
- i profili delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione degli eventuali servizi di presidio e di supporto specialistico, con le relative competenze e certificazioni richieste, nel rispetto di quanto previsto nell'appendice 1 – Profili professionali;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- le modalità con cui l'aggiudicatario, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, la quota e le prestazioni da subappaltare;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- la richiesta o meno di una copertura assicurativa secondo quanto previsto al capitolo 4 del Capitolato Tecnico Generale;

- qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio fabbisogno sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, atteso che, il Centro di valutazione e certificazione nazionale (CVCN), istituito presso il Ministero dello sviluppo economico trasferito dal D.L. 82/2021 presso l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, potrà aver riscontrato la comunicazione della medesima prevedendo la necessità di effettuare verifiche preliminari e/o imporre condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui al comma 2 lett. b) legge 133/2019, prevedrà nel contratto esecutivo – il cui schema sarà allegato al citato Piano dei Fabbisogni - clausole che condizionino, sospensivamente ovvero risolutivamente, il contratto medesimo al rispetto delle condizioni e all'esito favorevole dei test disposti dal CVCN.

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

3. Sulla base del Piano dei fabbisogni trasmesso dall'Amministrazione, il fornitore selezionato predisporrà il **Piano Operativo** e lo **trasmetterà a mezzo Pec** all'Amministrazione che ne ha fatto richiesta e a Consip, entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a **30 giorni solari**).

Si fa presente che, le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A., tramite invio di Pec all'indirizzo postaconsip@postacert.consip.it, tutte le ipotesi di mancato rispetto da parte dell'aggiudicatario selezionato del termine per la trasmissione del Piano Operativo.

Eventuali sopralluoghi: compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell'Amministrazione, l'aggiudicatario potrà richiedere all'Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni. Il fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari e deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato dal fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento

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

4. L'Amministrazione, **entro 30 giorni solari dalla relativa ricezione, potrà comunicare al fornitore la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni** da apportare al Piano Operativo (attraverso l'area Comunicazioni del Sistema). In tal caso l'aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste. **L'aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione Contraente**, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro (trovano in ogni caso applicazione le regole descritte al punto precedente in merito alla rinuncia). Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 30 giorni solari di cui al punto precedente.

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

5. L'Amministrazione procederà quindi all'invio dell'Ordine di Fornitura sul Sistema, che coinciderà con l'approvazione del Piano Operativo;

Per procedere con il **perfezionamento dell'ordine** il PO/PI, a Sistema, nella sezione dedicata all'iniziativa, dovrà procedere come segue:

- o cliccare su **"Vai al catalogo"** e poi selezionare, aggiungendoli a carrello (cliccando su **"aggiungi a carrello"**), **gli articoli di interesse** e di seguito elencati:
 - Servizio di Presidio Operativo (PRS);
 - Servizio di Supporto Specialistico (SSR);
 - Servizio di Monitoraggio H24 remoto (MON);
 - Servizio di Service Management (SMA);
 - Servizio di Reperibilità (RPR);
 - Servizio per Interventi Extra Orario (EXT).

Per la descrizione dettagliata di ciascun servizio si rimanda al successivo capitolo "servizi oggetto dell'AQ" e al Capitolato tecnico speciale di AQ.

Il PO/PI dovrà indicare obbligatoriamente gli estremi (numero) dell'ordinativo della Richiesta di Fabbisogno.

L'Amministrazione, in particolare, allegnerà all'Ordine:

- **Allegato 1: (obbligatoriamente) il Contratto Esecutivo firmato da Amministrazione e Fornitore ed il Piano Operativo firmato.**
- **Allegato 2: (obbligatoriamente) Piano dei fabbisogni accettato**
- **Allegato 3: (obbligatoriamente) Piano operativo approvato**
- **Altri allegati non obbligatori.**

6. Affinché l'Ordine di Fornitura possa produrre effetti, esso deve assumere la forma di un documento informatico generato dal Sistema, sottoscritto con firma digitale dal Punto Ordinante e trasmesso al Fornitore attraverso il Sistema unitamente agli allegati obbligatori sopra indicati.

Ove il Fornitore ritenga di non poter dare esecuzione ai Contratti Esecutivi affidati da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente, ad utilizzare gli Accordi Quadro, dovrà, tempestivamente, e comunque entro quattro giorni solari dal ricevimento dell'Ordine di Fornitura, informare l'Amministrazione e Consip S.p.A., spiegando le ragioni del rifiuto.

Qualora l'Ordine di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria (ivi gli allegati obbligatori di cui sopra), l'Ordine di Fornitura medesimo non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro e non oltre quattro giorni solari dal ricevimento dell'Ordine stesso. In tal caso, l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordine di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.

Qualora il Fornitore non comunichi nulla, lo stesso sarà tenuto ad inviare entro quattro giorni solari, firmato per accettazione, il Contratto Esecutivo all'Amministrazione, a mezzo PEC, fermo restando che tale Contratto Esecutivo si perfeziona comunque, il quarto giorno solare successivo alla ricezione da parte del Fornitore dell'ordine di fornitura, a prescindere dall'invio o meno della PEC.

Si fa presente che, nel caso in cui il Fornitore non trasmetta, entro 4 giorni solari a mezzo PEC il Contratto Esecutivo firmato per accettazione, l'Amministrazione dovrà tempestivamente darne

segnalazione a Consip tramite invio di Pec all'indirizzo postaconsip@postacert.consip.it, contenente l'indicazione del numero di ordine non perfezionato e la data dell'ordine.

Si fa presente che nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro. Le diminuzioni vengono comunicate direttamente sull'ODA. In questa fase il PO dovrà indicare l'identificativo del contratto di riferimento (Atto modificativo in decremento).

Si fa presente che le modalità di affidamento del Contratto Esecutivo sono quelle riportate nei punti precedenti e nel paragrafo 2.2.1 del Capitolato Tecnico Generale.

5.3 Kit per Ordine diretto

Al fine di agevolare la predisposizione della documentazione necessaria all'invio dell'ODA ed alla stipula del contratto esecutivo, in Piattaforma, all'interno del file .zip "**Kit per l'ODA**" sono messi a disposizione i seguenti file:

- il Template del **Piano dei Fabbisogni**;
- il Template del **contratto esecutivo**;
- il Template delle **Condizioni assicurative** (l'Amministrazione può anche decidere di utilizzare il un suo standard) - Non è prevista alcuna polizza assicurativa per l'AQ. Nel caso l'amministrazione committente debba richiedere le coperture assicurative sui servizi oggetto di ODA, ne disciplina contenuto e modalità nel Piano dei Fabbisogni allegando il Template di riferimento pubblicato o un suo standard;
- il Template della **Nomina del Trattamento dei dati personali**;
- l'appendice di AQ "profili professionali";
- l'excel "**dimensionamento dei fabbisogni**" per ciascun fornitore aggiudicatario.

6. Servizi oggetto dell'AQ

I servizi oggetto del presente Accordo Quadro sono i seguenti:

Servizi base, che ogni Amministrazione **deve necessariamente richiedere**, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:

1. presidio operativo
2. supporto specialistico
3. monitoraggio H24 remoto
4. Service Management

Servizi opzionali, che ogni Amministrazione **può richiedere esclusivamente in aggiunta ai servizi base**, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:

5. reperibilità
6. intervento fuori orario

Servizi accessori, che ogni Amministrazione può richiedere esclusivamente in aggiunta a uno o più servizi base ed **esclusivamente nell'ambito dell'Accordo Quadro con rilancio competitivo, nella misura massima del 30% del valore a base d'asta dell'Appalto Specifico**. I servizi accessori dovranno essere definiti dall'Amministrazione in termini di requisiti, specifiche, modalità di erogazione, misurazione, valutazione e remunerazione, dimensionamento e prezzi a base d'asta. **Le Amministrazioni non possono chiedere servizi accessori che modifichino i servizi o le offerte di prima fase.**

I servizi accessori devono fare riferimento ad una o più delle seguenti famiglie:

7. monitoraggio H24 on-site
8. manutenzione hardware
9. supporto ambienti client

Nei paragrafi successivi si riporta una descrizione sintetica di ogni servizio. Per una descrizione più dettagliata si rinvia e si rimanda al capitolo 5 del Capitolato Tecnico speciale dell'AQ e in ogni caso a tutta la documentazione contrattuale, ivi compresi i chiarimenti resi in corso di gara.

6.1 Servizio di Presidio operativo

Il servizio di Presidio operativo è finalizzato alla costituzione di un team permanente e dedicato che operi continuativamente per l'Amministrazione. Normalmente il team di presidio risiede fisicamente presso la sede dell'Amministrazione ed include la attività descritte:

- a) **Gestione sistemi:** include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici.
- b) **Manutenzione dei sistemi:** comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i sistemi alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di errori.
- c) **Gestione reti** ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura attiva di rete LAN attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless, inclusi i dispositivi operanti come firewall, utilizzati dall'Amministrazione.
- d) **Gestione applicativi e basi dati:** comprende l'insieme di attività per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati.
- e) **Gestione della sicurezza logica:** realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo.

Il servizio è erogato in modalità **continuativa** ed è remunerato a **canone**.

La metrica considerata è il **canone/mese per FTE**. Si prevedono canoni differenziati in base ai profili professionali (vedi Appendice 1 - Profili professionali).

Il dimensionamento del servizio di Presidio operativo è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero di FTE, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari per assicurare la copertura delle competenze tecniche previste e l'esecuzione in modalità continuativa delle attività quotidiane di system management, e rapportando tali quantità al numero di mesi previsti di durata contrattuale (minimo 12 mesi fino ad un massimo 36 mesi).

Di seguito si riporta l'elenco dei **Profili Professionali previsti nel servizio di Presidio operativo** (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice 1 Profili Professionali dell'AQ):

1. **ICT Operations Manager**, è una figura di coordinamento di gruppi di lavoro, tipicamente responsabile della gestione dei CED o comunque di ambienti complessi;

2. **ICT Security Manager**, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in ambito sicurezza, che indirizza le politiche di sicurezza complessive del Sistema Informativo;
3. **Systems Architect**, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in specifici ambiti tecnologici, che individua soluzioni innovative e indirizza l'evoluzione del Sistema Informativo;
4. **Technical Specialist**, è una figura specializzata e con esperienza in diversi ambiti tecnologici, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di specialista di tecnologia/prodotto;
5. **Network Specialist**, è una figura specializzata e con esperienza in ambito reti, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
6. **ICT Security Specialist**, è una figura specializzata e con esperienza in ambito sicurezza, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
7. **Database Administrator**, è una figura specializzata e con esperienza in ambito DBMS, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
8. **System Administrator**, è una figura specializzata in diversi ambiti tecnologici, che opera con parziale autonomia nella gestione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista;
9. **Technical agent**, è una figura con competenze in diversi ambiti tecnologici, che opera con limitata autonomia nella gestione del Sistema Informativo; può corrispondere alle tradizionali figure di Sistemista Junior o operatore di Service Desk.

Per i dettagli del servizio di Presidio operativo si veda il paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico speciale.

6.2 Servizio di Supporto specialistico

Il servizio di Supporto specialistico è riferito ad attività ad elevato contenuto tecnologico che comportino un effort non riconducibile nell'ambito dei normali servizi di Presidio operativo e può comprendere sia attività di supporto tecnico alle strutture operative del Fornitore, sia attività di supporto tecnico/organizzativo all'Amministrazione.

Le attività afferenti a tale servizio possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disegno e dimensionamento dei sistemi;
- supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa delle infrastrutture.
- supporto per i processi di capacity management dei sistemi e l'evoluzione tecnologica degli stessi;
- supporto specialistico per la definizione e la verifica delle politiche di sicurezza;
- supporto specialistico nella definizione e miglioramento dei processi di service management o dei processi operativi in generale;
- supporto all'Amministrazione per il tracciamento e la verifica dei livelli di servizio dell'attività di conduzione operativa.

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a giorni/persona** con modalità **a tempo/spesa** o **a corpo**.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero massimo di giorni/persona, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di supporto specialistico.

La metrica considerata è la **tariffa giornaliera**, relativa alla fornitura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative in una giornata, con inoltre una copertura settimanale di max 40 ore lavorative. Si prevedono tariffe giornaliere differenziate in base ai profili professionali (vedi Appendice 1 – Profili Professionali).

Di seguito si riporta l'elenco dei **Profili Professionali previsti nel servizio di Supporto specialistico** (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice 1 Profili Professionali dell'AQ):

1. **ICT Security Manager**, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in ambito sicurezza, che indirizza le politiche di sicurezza complessive del Sistema Informativo;
2. **Project Manager**, è la figura di coordinamento di attività progettuali, responsabile della pianificazione di risorse e attività;
3. **Systems Architect**, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in specifici ambiti tecnologici, che individua soluzioni innovative e indirizza l'evoluzione del Sistema Informativo;
4. **Technical Specialist**, è una figura specializzata e con esperienza in diversi ambiti tecnologici, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di specialista di tecnologia/prodotto;

5. **Network Specialist**, è una figura specializzata e con esperienza in ambito reti, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
6. **ICT Security Specialist**, è una figura specializzata e con esperienza in ambito sicurezza, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
7. **Database Administrator**, è una figura specializzata e con esperienza in ambito DBMS, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
8. **System Administrator**, è una figura specializzata in diversi ambiti tecnologici, che opera con parziale autonomia nella gestione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista;

Per i dettagli del servizio di Supporto specialistico si veda il paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico speciale.

6.3 Servizio di Monitoraggio H24 remoto

Il servizio di Monitoraggio H24 remoto comprende un sottoinsieme delle attività di gestione previste per il servizio di Presidio operativo, ed è finalizzato a garantire l'operatività dei sistemi in modalità H24, compresi gli orari notturni e nei giorni di sabato, domenica e festivi, quando non sono operativi gli altri servizi.

Principalmente il servizio di Monitoraggio H24 remoto include il complesso delle attività volte alla ricezione delle segnalazioni dei malfunzionamenti, alla verifica e all'analisi degli allarmi generati dai sistemi e delle informazioni raccolte attraverso la strumentazione di monitoraggio, nonché le attività di risoluzione al I livello e di escalation ai livelli superiori degli eventi occorsi; sono inclusi nel servizio anche gli eventuali interventi on-site fuori orario che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente. Inoltre, il servizio include attività di gestione e controllo H24 della schedulazione di procedure codificate.

Nel servizio di Monitoraggio H24 possono essere incluse anche tutte le attività di gestione ripetitive e altamente automatizzabili che possono essere pertanto efficacemente svolte in modalità remota senza ricorrere necessariamente alle risorse del servizio di Presidio.

Il servizio di Monitoraggio H24 è svolto attraverso la “service control room” presente nel Centro Servizi del Fornitore, ma è strettamente legato e complementare ai servizi di Presidio operativo.

Il servizio di Monitoraggio H24 remoto è erogato dal Centro Servizi del Fornitore mediante collegamento telematico alla rete dell'Amministrazione.

Si precisa che, laddove venga erogato il servizio di Monitoraggio H24 remoto, non devono essere utilizzati i servizi di Reperibilità o di Intervento fuori orario, in quanto le relative attività sono già incluse nel servizio di Monitoraggio stesso (si veda chiarimento n. 27) di cui al paragrafo 5.3 del Capitolato Tecnico Speciale.

Il servizio è erogato in modalità continuativa da remoto ed è remunerato a canone.

La metrica considerata è il canone/mese per server logico, laddove per “server logici” si fa riferimento al numero di immagini di sistema operativo, siano essi costituiti da server stand alone, server logici ospitati in ambienti virtualizzati, partizioni di sistemi enterprise, ecc, secondo il seguente schema:

Fascia	Numero server logici	Metrica
Fascia base	Da 1 a 300 server logici	Canone/mese unitario per server di fascia base
Fascia media	Da 301 a 600 server logici	Canone/mese unitario per server di fascia media
Fascia alta	Oltre 600 server logici	Canone/mese unitario per server di fascia alta

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando, per la durata del contratto, il numero di server logici che costituiscono l'infrastruttura da monitorare e distribuendo tale numero nelle fasce suddette; ad esempio, se il numero complessivo di server è pari a 750, i primi 300 server saranno inclusi nella prima fascia, ulteriori 300 saranno inclusi nella seconda e i rimanenti 150 saranno inclusi nella terza. La quantità di server logici, per ciascuna fascia, vanno rapportati al numero di mesi previsti di durata contrattuale (minimo 12 mesi fino ad un massimo 36 mesi).

Tali quantitativi potranno essere indicato anche in misura maggiore o minore di mese in mese per la durata contrattuale prevista, sulla base delle stime di crescita o di dismissione delle infrastrutture previste dall'Amministrazione.

Per i dettagli del servizio di Monitoraggio H24 remoto si veda il paragrafo 5.3 del Capitolato Tecnico speciale.

6.4 Servizio di Service Management

Le attività che afferiscono al servizio di Service Management sono, dal punto di vista operativo, le stesse attività di system management descritte, in particolare nel servizio di Presidio operativo.

Attraverso il servizio di Service Management, tuttavia, il Fornitore si impegna ad organizzare e strutturare le attività di system management secondo un approccio process-driven, in cui la complessa struttura organizzativa/operativa delle attività sia scomposta in una serie di processi integrati e correlati tra loro in accordo con le best practices ITIL, con l'obiettivo di:

- migliorare la qualità dei servizi;
- ottimizzare i costi di esecuzione dei servizi.

La strutturazione dei processi operativi applicati nell'ambito del servizio di Service Management deve comprendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti:

- Event Management;
- Incident Management;
- Request Fullfillment;
- Problem Management;
- Access Management;
- Change Management;
- Service Asset and Configuration Management;
- Release and Deployment Management;
- Knowledge Management.

A livello operativo, i principali elementi del servizio sono:

- prima diagnosi e tentativo di risoluzione delle segnalazioni/richieste al primo livello, anche attraverso l'utilizzo delle informazioni presenti nella Knowledge base;
- classificazione degli incidenti o richieste, attraverso modalità oggettive per classificare gli incidenti in modo che siano assegnati opportunamente;
- assegnazione della priorità, attraverso modalità oggettive per l'assegnamento della priorità di un incidente (attraverso la matrice di impatto/urgenza);
- assegnazione degli incidenti/richieste, automatizzando il più possibile il routing dei casi in base al workload e alle competenze di ogni tecnico, in modo da ottimizzare le risorse;

- esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione degli incident o al completamento delle richieste, attivando gli eventuali meccanismi di escalation previsti;
- assegnazione a gruppi esterni, attraverso accordi con Fornitori terzi responsabili di specifiche attività.

Per l'erogazione del servizio di Service Management, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni una piattaforma di Service Management, attraverso la quale operare applicando le best practices ITIL nella strutturazione dei processi suddetti. Nel caso in cui l'Amministrazione disponga già di una propria piattaforma di Service Management e non intenda utilizzare quella messa a disposizione del Fornitore, il Fornitore stesso dovrà erogare i servizi utilizzando la piattaforma dell'Amministrazione.

Il servizio è erogato in modalità **continuativa** ed è remunerato in modalità **a consumo**.

La metrica considerata è il **prezzo unitario x ticket**, laddove nel numero di ticket si conteggiano esclusivamente quelli relativi ad operazioni di change (incluse p. es. attività di deployment). I ticket di altra natura (Incident, problem e altro) non contribuiscono a determinare la retribuzione del servizio; in ogni caso, il Fornitore è tenuto a gestire tutte le attività che afferiscono ai processi di Incident, Problem, ecc., i quali contribuiscono inoltre alla determinazione del rispetto dei livelli di servizio.

Per la remunerazione del servizio si tiene conto di:

1. change standard: change ripetitivi, per i quali è possibile definire un tempo massimo standardizzato (in ore lavorative) necessario per l'esecuzione degli stessi;
2. change non standard: change non ripetitivi, per i quali non è possibile definire un tempo massimo standardizzato necessario per l'esecuzione delle relative attività

La remunerazione del servizio per i change standard è determinata moltiplicando il numero di ticket di ciascuna classe per il prezzo unitario della relativa classe, secondo lo schema seguente:

Classe	Tempo max di risoluzione	Prezzo unitario ticket di change standard
1	1 ora	Prezzo unitario x ticket di classe 1
2	2 ore	Prezzo unitario x ticket di classe 2
3	4 ore	Prezzo unitario x ticket di classe 3

4	8 ore	Prezzo unitario x ticket di classe 4
5	24 ore	Prezzo unitario x ticket di classe 5

La remunerazione del servizio per i change non standard è determinata moltiplicando il numero di ore stimate per il prezzo unitario Prezzo per ora di Change non standard.

Per i dettagli del servizio di Service Management si veda il paragrafo 5.4 del Capitolato Tecnico speciale.

6.5 Servizio di Reperibilità

Il servizio di Reperibilità è un servizio strettamente legato e complementare al servizio di Presidio operativo, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio, al di fuori del normale orario di copertura di tale servizio, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti che si dovessero manifestare nella fascia notturna e/o nei giorni di sabato (se non incluso nel presidio), domenica e festivi.

Il servizio di Reperibilità è finalizzato ad attivare l'eventuale intervento attraverso connessione remota, se prevista dall'Amministrazione, o l'eventuale intervento on-site che si rendessero necessari per risolvere i malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Il servizio di reperibilità è inoltre alternativo al servizio di Monitoraggio H24 remoto descritto in precedenza.

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a giorni/persona** con modalità **a tempo/spesa**, ovvero contabilizzando a consuntivo le giornate di reperibilità effettivamente impegnate.

Le metriche considerate sono due:

- **tariffa giornaliera notturna;**
- **tariffa giornaliera festiva.**

Le suddette tariffe sono poi ulteriormente differenziate in base ai profili professionali (vedi appendice 1 Profili professionali), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa notturna ed una propria tariffa festiva.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero di risorse, distribuite nei diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di Reperibilità, dopodiché si determina, per ciascun profilo, il numero massimo di giorni/persona nei quali le risorse individuate devono garantire la disponibilità ad erogare il servizio di Reperibilità, distinguendo il quantitativo di giorni di reperibilità "notturna" da quelli di reperibilità "festiva".

Per i dettagli del servizio di Reperibilità si veda il paragrafo 5.5 del Capitolato Tecnico speciale.

6.6 Intervento Fuori Orario

Il servizio di Intervento fuori orario è un servizio strettamente legato e complementare **ai servizi di Presidio operativo o di Supporto specialistico**, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio o del supporto specialistico nei seguenti casi:

- qualora l'Amministrazione richieda l'estensione dell'orario di presidio per attività straordinarie programmate;
- per interventi attivati a seguito di chiamata del servizio di Reperibilità.

Le esigenze di estensione dell'orario di presidio possono derivare, a titolo di esempio, da:

- necessità di prolungare l'orario di presidio per garantire la disponibilità dei sistemi e delle applicazioni per attività straordinarie degli utenti;
- necessità di operare in orario notturno e/o festivo per effettuare attività di manutenzione o upgrade dei sistemi al di fuori dell'orario di lavoro degli utenti.

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a ore/persona** con modalità **a tempo/spesa**, ovvero contabilizzando a consuntivo le ore di servizio effettivamente erogate.

La suddetta metrica è poi ulteriormente differenziata in base ai profili professionali (vedi appendice 1 Profili Professionali), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa oraria.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero massimo di ore/persona, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di estensione dell'orario di presidio.

Per i dettagli del servizio di Fuori Orario si veda il paragrafo 5.6 del Capitolato Tecnico speciale.

7. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

L'affidamento dei servizi di System Management, in particolare laddove i servizi siano richiesti nella modalità di Presidio operativo e/o di Monitoraggio H24 remoto, è tipicamente inserito in un quadro organico di discontinuità della fornitura, dal momento che in generale il Fornitore selezionato dovrà subentrare ad un fornitore uscente e, a fine contratto, dovrà rilasciare i servizi ad un fornitore subentrante. Il progetto di fornitura deve pertanto prevedere inizialmente un inserimento graduale ed efficace nella realtà organizzativa dell'Amministrazione richiedente, nonché una fuoriuscita controllata e progressiva dalla stessa, a fine contratto.

In tale ottica si individuano le seguenti fasi e sotto-fasi operative della fornitura:

1. fase di subentro;
2. fase di erogazione dei servizi, a sua volta suddivisa in:
 - a. fase di startup
 - b. fase di erogazione a regime;
 - c. fase di trasferimento del know-how.

Tale articolazione non è invece normalmente prevista laddove l'Amministrazione richieda servizi di Supporto specialistico, in quanto si considera che tale servizio sia erogato in modalità estemporanea a fronte di puntuali richieste dell'Amministrazione e non in un quadro organico di gestione e controllo dei sistemi elaborativi.

7.1 Fase di subentro

La fase di subentro si sviluppa dalla data di stipula del contratto fino alla data di effettiva presa in carico della gestione dei sistemi da parte del Fornitore e si pone l'obiettivo di permettere il passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente alla stipula del contratto e la nuova. La durata di tale fase è fissata nella misura massima di 90 giorni solari dalla data di stipula del contratto, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, e le relative modalità organizzative saranno specificate dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni o nella Richiesta di Offerta.

La fase di subentro può prevedere in generale le seguenti attività principali:

- affiancamento e gestione transitoria iniziale: affiancamento al/ai gestori dei servizi oggetto del contratto (Strutture organizzative dell'Amministrazione e/o ai fornitori in scadenza di contratto);
- predisposizione del piano generale della fornitura e del piano di subentro e startup, in linea con le linee guida definite dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni o nella Richiesta di Offerta;
- acquisizione della documentazione, degli standard, linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione,
- eventuale predisposizione dei collegamenti telematici e di rete con l'Amministrazione, propedeutici all'attivazione del servizio di Monitoraggio H24 remoto;
- eventuale avvio della predisposizione e configurazione degli strumenti operativi a supporto della fornitura previsti dal contratto.

Le attività di subentro, effettuate prima della presa in carico dei servizi (quando la responsabilità di gestione sono ancora in capo al fornitore uscente e/o all'Amministrazione) sono a carico del Fornitore, senza alcun onere per l'Amministrazione.

Tutte le attività di subentro dovranno essere avviate entro 5 giorni dalla stipula del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di Subentro. Le scadenze sono presidiate dall'indicatore "IQ_RSCT - Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice 2 Indicatori di qualità.

7.2 Fase di startup

La fase di startup ha una durata massima di 90 giorni solari che decorrono data di effettiva presa in carico della gestione dei sistemi da parte del Fornitore.

In tale periodo, il Fornitore deve effettuare le attività di completamento della presa in carico, secondo quanto indicato dall'Amministrazione; a titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali attività:

- completamento della predisposizione e configurazione degli strumenti operativi a supporto della fornitura richiesti dall'Amministrazione (Monitoraggio H24 remoto, Service Management) e degli eventuali strumenti di governance dei servizi proposti in offerta tecnica dal Fornitore;

- completamento/aggiornamento della documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di Affiancamento iniziale;
- completamento dell'assessment sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration Management ed eliminazione di eventuali difformità dalle relative basi dati.

Le attività da effettuare nel Periodo di start up si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi attivati ed operativi, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore.

7.3 Attività di fine fornitura

Negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il fornitore è tenuto, su richiesta della Amministrazione, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a terzi indicati dalla Amministrazione.

Il fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dall'Amministrazione.

Le attività di trasferimento del know-how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà, ove l'Amministrazione lo reputi necessario, di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione del servizio di Presidio operativo con ulteriori risorse da individuare nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo, fermo restando il corrispettivo massimo complessivo indicato nel contratto.

8. Responsabile unico delle attività contrattuali

Per ciascun Contratto esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire all'Amministrazione su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la

verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);

- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione del Piano della Qualità e garanzia del rispetto delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche.

Il profilo professionale per la figura del RUAC del Contratto esecutivo dovrà corrispondere almeno al Project Manager o al ICT Operations Manager e dovrà disporre di poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti dell'Amministrazione.

Unitamente al Piano operativo (in caso di Ordine), il Fornitore dovrà fornire il nominativo e il relativo CV per il RUAC del Contratto Esecutivo.

9. Subappalto

In virtù di quanto previsto dall'art. 105, comma 4, lett. a), del D.Lgs. 50/2016 nella versione vigente *ratione temporis* alla data di pubblicazione della gara, non potranno essere subappaltatori degli aggiudicatari gli operatori economici che abbiano partecipato alla procedura per l'affidamento dell'AQ.

Per le opportune verifiche, nella sezione di AcquistinretePA, dedicata all'iniziativa, è presente il file "Elenco_aziende_partecipanti".

Per i dettagli si rimanda al paragrafo 9 "Subappalto" del Capitolato D'oneri dell'AQ e al capitolo 3 "Subappalto" del Capitolato tecnico generale.

10. Prescrizioni in caso di affidamenti finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC.

Il Fornitore dovrà assicurare una quota pari almeno al 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione dei contratti esecutivi finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del

Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC, o per la realizzazione di attività ad essi connesse o strumentali, all'occupazione femminile e di giovani di età inferiore a 36 anni.

Ai fini del monitoraggio dell'adempimento di cui sopra è richiesta al fornitore apposita reportistica di seguito specificata.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà produrre, entro 15 giorni dalla richiesta, un report specifico relativo al/i contratti esecutivi stipulati/in corso presso la singola Amministrazione alla data della richiesta e finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC, relativo alla situazione del personale impiegato, che dia evidenza almeno dei seguenti elementi per ciascun contratto esecutivo finanziato:

- del personale in forza impiegato nell'ambito ciascun contratto, di genere maschile, femminile e di età inferiore ai 36 anni necessario per l'esecuzione del contratto esecutivo o per la realizzazione delle attività ad esso connesse o strumentali;
- delle nuove assunzioni di personale maschile e femminile e di età inferiore ai 36 anni necessarie per l'esecuzione del contratto esecutivo o per la realizzazione delle attività ad esso connesse o strumentali;
- della quota delle nuove assunzioni, calcolata come il rapporto tra il personale neoassunto di genere femminile e di età inferiore ai 36 anni rispetto al totale delle nuove assunzioni.

Qualora per l'esecuzione dei contratti esecutivi sopra indicati, l'Aggiudicatario faccia ricorso all'istituto del subappalto, la reportistica sopra descritta dovrà essere integrata anche con i dati relativi al personale del subappaltatore. Tale reportistica dovrà essere firmata digitalmente dal Legale Rappresentante munito di poteri del Fornitore.

Per ciascun contratto esecutivo che presenti una percentuale di nuove assunzioni inferiore alla quota minima del 30% di cui sopra (o alla diversa soglia nel caso di appalto specifico), l'Amministrazione Aggiudicatrice applicherà l'apposita penale di cui all'Accordo Quadro.

11. Esecuzione dei Contratti Esecutivi

Come indicato al precedente paragrafo 6.1, in fase di dimensionamento dell'ODA l'Amministrazione dovrà definire i fabbisogni previsti per tutta la durata del contratto (da 12 a 36 mesi).

Tale dimensionamento tuttavia sarà frutto di una stima che, per quanto accurata, potrebbe non essere esattamente corrispondente all'effettiva erogazione dei servizi in corso d'opera. In particolare, per il servizio di Presidio operativo, in fase di esecuzione contrattuale, l'Amministrazione potrà rivedere le quantità pianificate inizialmente e utilizzate per il dimensionamento complessivo del servizio, effettuando periodicamente una verifica degli effort richiesti a fronte di variazioni del contesto tecnologico e/o organizzativo di erogazione del servizio stesso. Potrà quindi richiedere al Fornitore un aumento/diminuzione del numero di FTE e/o modifica del mix di risorse impiegate. Di conseguenza, l'Amministrazione potrà adeguare gli importi da corrispondere al Fornitore alla effettiva composizione del team di presidio, nel rispetto dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e comunque della normativa vigente.

In particolare, per il servizio di monitoraggio H24 remoto, il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando, per ogni mese di durata del contratto, il numero di server logici che costituiscono l'infrastruttura da monitorare. In fase di esecuzione contrattuale, l'Amministrazione potrà rivedere le quantità pianificate inizialmente e utilizzate per il dimensionamento complessivo del servizio, effettuando periodicamente una verifica dell'asset tecnologico gestito. Di conseguenza, l'Amministrazione potrà adeguare gli importi da corrispondere al Fornitore alla effettiva configurazione del numero di server logici da controllare, aumentandoli o diminuendoli, nel rispetto dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e comunque della normativa vigente.

Quanto è stato offerto dagli aggiudicatari su ciascuno dei criteri può essere consultato utilizzando le offerte tecniche ed i Piani di Qualità presenti nel Portale all'interno della sezione dedicata alla procedura.

Si ribadisce che nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, ed in ogni caso nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore dovrà produrre, entro 10 giorni lavorativi dalla firma del Contratto esecutivo:

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione. Come previsto nel Capitolato Tecnico speciale, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e startup (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di startup);
- un piano della qualità generale, coerente con il contenuto del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione degli eventuali servizi di presidio, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in seconda fase;
- contrattazione collettiva integrativa o accordi individuali o altra documentazione volta a dimostrare il perdurare delle misure e/o modelli organizzativi di lavoro flessibili offerti in sede di Accordo Quadro.

Per il dettaglio delle caratteristiche dei principali documenti richiesti per l'erogazione dei servizi nell'ambito di ciascun Contratto Esecutivo si fa riferimento alla appendice 3 al Capitolato tecnico speciale. L'Amministrazione può, comunque, richiedere ulteriori documenti nel corso della fornitura, in funzione delle specificità dei servizi e dei progetti.

Per le modalità di comunicazione e approvazione dei prodotti si rimanda al paragrafo 7.3 del Capitolato Tecnico speciale.

L'appendice 2 al Capitolato tecnico speciale - Indicatori di qualità prevede indicatori generali applicabili per tutti i servizi e indicatori specifici applicabili per ciascun servizio, con indicazione puntuale dei relativi livelli di servizio.

Alcuni indicatori di qualità sono di tipo generale, in quanto misurano gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate) mentre altri sono di tipo operativo, in quanto misurano specificamente aspetti di esecuzione dei servizi. Gli indicatori del primo tipo si applicano in modo trasversale all'esecuzione di tutti i servizi, mentre quelli del secondo tipo si applicano nel caso in cui siano utilizzati i servizi specifici. Pertanto, l'insieme degli indicatori di qualità applicabili nell'ambito del singolo contratto esecutivo è determinato dall'insieme dei servizi richiesti dall'Amministrazione nel contratto stesso. Per i dettagli sull'applicazione degli indicatori in relazione ai servizi, si rimanda all'Appendice 2.

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità dell'inadempimento stesso.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati dagli appositi indicatori di qualità. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice 2 - Indicatori di qualità, ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179. La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Amministrazione o da soggetto da essa incaricato.

Il fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti e necessari per il controllo e la verifica della fornitura, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione, da parte della Amministrazione, di strumenti automatici a ciò deputati.

Per le **attività di pianificazione e consuntivazione** si veda il capitolo 7.6 del Capitolato Tecnico Speciale.

12. Fatturazione e corrispettivi

I corrispettivi dovuti al Fornitore per le prestazioni oggetto di ciascun Contratto Esecutivo sono indicati nell'Offerta Economica di ciascun fornitore e nel documento riepilogativo "Corrispettivi e prezzi" presenti su AcquistinretePA nella sezione dedicata all'iniziativa ed al lotto di riferimento.

Tali corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione", successivamente all'esito positivo della verifica di conformità della prestazione.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore dovrà contenere, oltre alle indicazioni che verranno fornite dall'Amministrazione:

- il riferimento all'Accordo Quadro,
- il riferimento al singolo Ordinativo, cui si riferisce.

Ciascuna fattura dovrà essere intestata e trasmessa all'Amministrazione. Il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro o il CUP (Codice Unico di Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003, comunicato dalle Amministrazioni sarà inserito, a cura del Fornitore, nelle fatture e dovrà essere indicato dalle Amministrazioni nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un R.T.I., gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti, nel rispetto delle condizioni e delle modalità tutte disciplinate dal presente articolo.

L'Amministrazione prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con la cadenza indicata in sede di Contratto Esecutivo e saranno corrisposti dalle Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento della prestazione effettuate.

Per tutti i dettagli si rimanda all'art.10 "Corrispettivi e fatturazione nei contratti esecutivi a condizioni tutte fissate" del contratto di AQ.

13. Penali

Si applicano le penali previste nell'appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale nonché quelle indicate nell'art. 12 "Penali" del contratto di AQ. È sempre fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

L'Amministrazione escute la garanzia ove il fornitore non abbia adempiuto all'obbligo di pagamento delle penali contestate e applicate dall'Amministrazione a valle del contraddittorio. La Garanzia è detenuta da Consip, ma è in favore delle Amministrazioni, che ne sono i beneficiari.

La PA segnala alla Consip l'avvenuta escussione della garanzia riportando tutti gli elementi identificativi del contratto e della contestazione alla mail postaconsip@postacert.consip.it.