

ALLEGATO 2 – CAPITOLATO TECNICO

INDICE DEI CONTENUTI

1	DEFINIZIONI.....	3
2	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
3	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E SERVIZI CONNESSI	8
4.1	Oggetto della fornitura e dei servizi connessi.....	8
4.2	Quantità.....	11
4.3	Durata delle Convenzioni.....	12
4.4	Responsabile del Servizio Generale per le Convenzioni	12
4.5	Monitoraggio delle Convenzioni	12
4.6	Ordinativo di fornitura di beni e servizi connessi.....	12
4.7	Responsabile della fornitura e dei servizi connessi	13
4.8	Modalità di controllo e validazione della fornitura e dei servizi connessi.....	13
4.9	Modalità di valorizzazione del corrispettivo	14
5	DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA.....	14
5.1	Requisiti di carattere generale	15
5.2	Specifiche tecniche Personal Computer All-in-one	17
5.3	Specifiche tecniche Personal Computer Portatile	18
5.4	Specifiche tecniche Monitor	19
6	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA.....	20
6.1	Assistenza e supporto	20
6.2	Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale	21
6.3	Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	22
6.4	Manutenzione	23
6.5	Asset Management.....	25
7	LIVELLO DI SERVIZIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT) E PENALI	26
8	FUORI PRODUZIONE	30
9	EVOLUZIONE TECNOLOGICA	31

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Definizioni.....	3
Tabella 2 - Numero di postazioni necessarie alla realizzazione del servizio di telemedicina da attivare	6
Tabella 3 – Tipologie Postazioni di Lavoro (PdL)	7
Tabella 4 – Tipologia PdL per categoria di utente	7
Tabella 5 – Apparecchiature da acquisire	8
Tabella 6 – Amministrazioni Contraenti.....	10
Tabella 7 – Quantitativi massimi di fornitura.....	11
Tabella 8 – Corrispettivo Ordine di Fornitura.....	14
Tabella 9 – Livelli di servizio	28
Tabella 10 – Penali.....	30

1 DEFINIZIONI

Amministrazione Contraente	Il soggetto giuridico che formula un Ordinativo di Fornitura per l'acquisizione di beni e servizi previsti dalla Convenzione. Riferita anche semplicemente Amministrazione.
Committente	Il soggetto giuridico che sottoscrive la Convenzione con la Ditta Appaltatrice: InnovaPuglia S.p.A. per conto di Regione Puglia.
Ordinativo di Fornitura	Il Contratto Esecutivo che l'Amministrazione Contraente stipula con un Fornitore al fine di aderire alla Convenzione e acquisire le prestazioni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione delle prestazioni richieste.
Direttore dell'Esecuzione del Contratto	Soggetto che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante assicurando la regolare esecuzione da parte dell'esecutore, in conformità ai documenti contrattuali. (D. Lgs. 36/2023 – Art. 114, comma 7 e Allegato II.14)
Fornitore	L'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio o la Rete di Imprese risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto previsto nella stessa e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura.
Service Level Agreement	Accordo sul Livello di Servizio atteso

Tabella 1 - Definizioni

2 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici ed organizzativi dell'Appalto specifico ripartito in lotti territoriali indetto da InnovaPuglia S.p.A. e finalizzato alla stipula di più convenzioni per la "Acquisizione e manutenzione delle postazioni di lavoro e della relativa logistica per soluzioni di telemedicina" nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - ID 2681.

3 CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (Agenas) è soggetto attuatore per la realizzazione, tra gli altri, del sub-investimento 1.2.3. "Telemedicina per un migliore supporto ai pazienti cronici" all'interno della Missione 6 Misura 1.2. "Casa come primo luogo di cura e telemedicina" del PNRR e Regione Puglia è Regione capofila "per la gestione delle procedure di procurement dei progetti verticali di telemedicina" (investimento 1.2.3.2.).

Tenuto conto del D.M. 30 settembre 2022 del Ministro della Salute di concerto con il Ministro delegato per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale intitolato "Procedure di selezione delle soluzioni di telemedicina e diffusione sul territorio nazionale, nonché i meccanismi di valutazione delle proposte di fabbisogno regionale per i servizi minimi di telemedicina e l'adozione delle Linee di indirizzo per i servizi di telemedicina", Regione Puglia, in attuazione di quanto dispone l'art. 1 "Processo per la selezione di soluzioni di telemedicina e diffusione sul territorio nazionale", in qualità di Regione capofila, con il supporto del proprio Soggetto Aggregatore InnovaPuglia S.p.A. deve svolgere le procedure finalizzate all'acquisizione e manutenzione delle postazioni di lavoro e della relativa logistica per soluzioni di telemedicina conformi al fabbisogno espresso dalle Regioni e dalle Province Autonome, così come validato dalla Commissione Tecnica di valutazione (art.2 del succitato D.M. 30 settembre 2022), deliberato dalle stesse Regioni e Province Autonome e trasmesso da Agenas.

Ai sensi del comma 3 del suddetto art.1, per ottenere il finanziamento PNRR, le Regioni e le Province Autonome i cui piani sono stati approvati possono attivare le soluzioni selezionate esclusivamente attraverso le gare delle regioni capofila. Ai sensi del comma 5 del suddetto art.1, allo scopo di consentire a tutte le Regioni e Province Autonome di attivare l'Infrastruttura regionale di telemedicina, come definita nelle Linee guida adottate in materia, ai sensi del comma 15-undecies, lettera a) dell'art. 12 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, nei tempi previsti dall'investimento PNRR M6C1 1.2.3, la Regione Puglia, in qualità di regione capofila stipulerà appositi accordi, ai sensi dell'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, in conformità a quanto previsto dal Codice degli Appalti, con le regioni e le province autonome che intenderanno avvalersi delle attività di acquisto della già menzionata regione capofila.

Agenas ha dato corso al processo di acquisizione dei piani operativi e dei fabbisogni di ciascuna Regione e Provincia Autonoma per i Servizi minimi di telemedicina secondo il format che costituisce l'Allegato A del D.M. 30 settembre 2022 e ha inviato a Regione Puglia in data 21/04/2023 tramite PEC il fabbisogno espresso dalle Regioni e dalle Province Autonome, così come validato dalla Commissione Tecnica di valutazione.

Sulla base dei Piani Operativi (PO) regionali, trasmessi da Agenas a Regione Puglia e trasferiti successivamente ad InnovaPuglia S.p.A., è stata sviluppata un'analisi dei dati in essi contenuti, per la determinazione dei riferimenti utili alla definizione dei fabbisogni di gara.

In particolare, ci si è riferiti ai dati complessivi contenuti nella Tabella 5 dei PO, con riferimento alla voce “numero postazioni di lavoro da attivare” (PdL); i dati ivi contenuti sono comprensivi delle PdL quantificate nella Tabella 6, relativa alle “postazioni per i medici del ruolo unico di assistenza primaria e pediatri di libera scelta” (MMG-PL).

Il quadro di riferimento per l’analisi dei fabbisogni è stato completato con ulteriori necessità di PdL da equipaggiare (in corrispondenza di farmacie rurali, Case di comunità, Centrali operative territoriali e Ospedali di comunità), rappresentate da Agenas durante gli incontri dedicati al confronto sulla progettazione di dettaglio. Le farmacie rurali potranno essere coinvolte, in base agli specifici accordi che le singole Regioni vorranno stipulare, vista la loro importanza per i pazienti cronici nelle aree remote. Le farmacie rurali, infatti, costituiscono una rete di grande interesse per lo sviluppo dei servizi territoriali e nello specifico di telemedicina, grazie alla capillarità sul territorio, orari di apertura estesi, attese limitate e specifiche competenze dei farmacisti, vista la loro importanza per i pazienti cronici nelle aree remote.

Lo schema complessivo ottenuto a valle dell’acquisizione e dell’analisi dei dati, ridistribuito per le singole regioni, è riportato nella seguente Tabella 2:

1 REGIONE	N° POSTAZIONI DI LAVORO DICHIARATE DA ATTIVARE NEI PO (D)	N° Case di Comunità (E)	N° COT (F)	N° Ospedali di Comunità (G)	N° POSTAZIONI MEDICI DEL RUOLO UNICO DI ASSISTENZA PRIMARIA E PEDIATRI DI L. S. (H = Quota parte delle postazioni indicate in D)	N° FARMACIE RURALI (I)	FABBISOGNO COMPLESSIVO CALCOLATO (J=D+H)	TOTALE POSTAZIONI DI LAVORO (K)
2 PIEMONTE	7.522	82	43	27	3.143	711	8.233	8.233,00
3 VALLE D'AOSTA	93	4	1	1	93	37	130	150,00
4 LOMBARDIA	8.945	199	101	66	6.711	964	9.909	9.909,00
5 PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO	2.500	30	5	3	353	67	2.567	2.567,00
6 PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	1.058	10	5	3	398	85	1.143	1.143,00
7 VENETO	5.895	95	49	35	4.802	590	6.495	6.495,00
8 FRIULI-VENEZIA GIULIA	1.439	23	12	7	868	197	1.636	1.636,00
9 LIGURIA	1.405	32	16	11	1.150	189	1.594	1.594,00
10 EMILIA-ROMAGNA	15.860	85	45	27	4.000	537	16.397	16.397,00
11 TOSCANA	2.000	77	37	24	1.000	463	2.463	2.463,00
12 UMBRIA	2.430	17	9	5	730	135	2.565	2.565,00
13 MARCHE	3.400	29	15	9	1.650	256	3.656	3.656,00
14 LAZIO	5.400	135	59	36	2.500	383	5.783	5.783,00
15 SARDEGNA	1.475	50	16	13	908	334	1.809	1.809,00
16 ABRUZZO	2.789	40	13	11	1.087	290	3.079	3.079,00
17 MOLISE	1.317	13	3	2	267	121	1.438	1.438,00
18 CAMPANIA	9.699	172	65	48	4.269	471	10.170	10.170,00
19 PUGLIA	7.144	121	40	38	3.480	155	7.299	7.299,00
20 BASILICATA	700	19	6	5	657	123	823	878,00
21 CALABRIA	2.460	61	21	20	1.577	483	2.943	2.943,00
22 SICILIA	6.838	156	50	43	4.836	322	7.160	7.160,00
23 TOTALE	90.369	1.430	611	434	44.479	6.913	97.282	97.357

Tabella 2 - Numero di postazioni necessarie alla realizzazione del servizio di telemedicina da attivare

I valori indicati nella colonna D sono da considerarsi comprensivi dei dati riportati nelle colonne E, F, G, H.
Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Il fabbisogno complessivo, in termini di PdL, calcolato sulla base dei dati raccolti è pertanto riportato nella colonna J, ottenuto come somma dei valori delle postazioni complessivamente indicate nei PO e del numero di farmacie rurali, che si è determinato di equipaggiare con postazioni di telemedicina. Fanno eccezione le sole regioni Valle D'Aosta e Basilicata, ove, per soddisfare il rationale di distribuzione delle postazioni, si è provveduto ad aumentare il fabbisogno di 20 e 55 unità.

Per quanto attiene l'equipaggiamento delle Postazioni di Lavoro si è proceduto, recependo le indicazioni di Agenas, ad individuare tre tipologie di PdL, il cui allestimento specifico è indicato in Tabella 3.

Tipologia PdL	Allestimento
PdL (B-Base)	computer all-in one
PdL (A-Avanzata)	computer all-in one + monitor
PdL (M-Mobile)	notebook

Tabella 3 – Tipologie Postazioni di Lavoro (PdL)

In Tabella 4 è indicata l'attribuzione, per ciascuna Categoria di utente, della tipologia di PdL prevista, con l'indicazione del relativo allestimento.

Categoria	Tipologia PdL	Allestimento
Farmacie Rurali	1 PdL (B)	1 computer all-in one
MMG-PL	1 PdL (A)	1 computer all-in one + 1 monitor
Case di Comunità	2 PdL (A) + 2 PdL (M)	2 computer all-in one + 2 monitor + 2 notebook
Centrali Operative Territoriali	2 PdL (A)	2 computer all-in one + 2 monitor
Ospedali di Comunità	2 PdL (A)	2 computer all-in one + 2 monitor
Enti Sanitari rimanenti	PdL (A) (oppure) PdL (M)*	1 computer all-in one + 1 monitor (oppure) 1 notebook

*es: Fatto 10 il numero di postazioni per questa categoria 5 saranno PdL(A) e 5 PdL (B)

Tabella 4 – Tipologia PdL per categoria di utente

Sulla base del numero complessivo di PdL, delle tipologie e delle attribuzioni si sono determinati i valori complessivi relativi alle diverse componenti oggetto di acquisizione (Tabella 5 sottostante):

1 REGIONE	all-in-one	monitor	notebook
2 PIEMONTE	6.113,00	5.402,00	2.120,00
3 VALLE D'AOSTA	142,00	105,00	8,00
4 LOMBARDIA	8.959,00	7.995,00	950,00
5 PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO	1.501,00	1.434,00	1.066,00
6 PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	821,00	736,00	322,00
7 VENETO	6.022,00	5.432,00	463,00
8 FRIULI-VENEZIA GIULIA	1.369,00	1.172,00	267,00
9 LIGURIA	1.493,00	1.304,00	101,00
10 EMILIA-ROMAGNA	10.539,00	10.002,00	5.858,00
11 TOSCANA	2.024,00	1.561,00	439,00
12 UMBRIA	1.729,00	1.594,00	836,00
13 MARCHE	2.805,00	2.549,00	851,00
14 LAZIO	4.428,00	4.045,00	1.355,00
15 SARDEGNA	1.554,00	1.220,00	255,00
16 ABRUZZO	2.252,00	1.962,00	827,00
17 MOLISE	918,00	797,00	520,00
18 CAMPANIA	7.568,00	7.097,00	2.602,00
19 PUGLIA	5.545,00	5.390,00	1.754,00
20 BASILICATA	840,00	717,00	38,00
21 CALABRIA	2.542,00	2.059,00	401,00
22 SICILIA	6.252,00	5.930,00	908,00
23 TOTALE	75.416	68.503	21.941

Tabella 5 – Apparecchiature da acquisire

La Regione Puglia ha condiviso con la Regione Lombardia le schede tecniche delle Postazioni di Lavoro di Telemedicina oggetto della presente gara per verificarne la compatibilità con i servizi minimi di telemedicina che sono oggetto della procedura di gara da questa pubblicata e in fase di espletamento. La Regione Lombardia ha attestato la piena compatibilità delle postazioni di lavoro oggetto della presente procedura con i servizi minimi di telemedicina oggetto della procedura di gara in fase di espletamento da parte della Regione Capofila Lombardia.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E SERVIZI CONNESSI

4.1 Oggetto della fornitura e dei servizi connessi

Oggetto della presente procedura di gara è l'acquisizione di Postazioni di Lavoro dedicate allo svolgimento delle prestazioni di telemedicina da mettere a disposizione dei soggetti esercenti le professioni sanitarie assicurando i relativi servizi connessi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'installazione presso le Centrali Operative Territoriali, presso i Presidi Ospedalieri, presso gli Ospedali di Comunità, presso gli studi dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, presso gli Specialisti Ambulatoriali, presso le Case di Comunità e presso le farmacie rurali.

Al fine di operare il bilanciamento tra tutela della concorrenza e l'interesse alla efficiente organizzazione sul territorio della prestazione oggetto dell'appalto, la presente procedura è suddivisa nei seguenti tre lotti individuati su base territoriale:

- Lotto n.1: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Provincia Autonoma Bolzano, Provincia Autonoma Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Liguria;
- Lotto n.2: Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna;
- Lotto n.3: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia.

La scelta del numero dei lotti deriva dalla volontà della Stazione Appaltante di evitare eccessivi frazionamenti e conseguenti riduzioni delle economie di scala, nonché dalla volontà di favorire la concorrenza.

Si precisa che la predetta suddivisione deriva sia dalla circostanza che oggetto di gara è la fornitura integrata dei servizi connessi che rende dirimente la contiguità territoriale delle Regioni, che dal valore economico omogeneo che comporta la valorizzazione dei fabbisogni espressi dalle Regioni e dalle Province Autonome.

A seguito dell'aggiudicazione della procedura di gara, sarà sottoscritta una Convenzione tra il Committente e l'Operatore Economico Aggiudicatario di ciascun lotto della presente gara (di seguito anche Fornitore) con la quale quest'ultimo si obbliga ad accettare gli Ordinativi di Fornitura che saranno trasmessi dalle Amministrazioni nel corso della durata della Convenzione.

La stipula della Convenzione non vincola in alcun modo né il firmatario della Convenzione né le Amministrazioni all'acquisto di quantitativi minimi o predeterminati di beni e/o servizi, bensì dà origine unicamente a un obbligo del Fornitore di accettare, fino alla concorrenza dell'importo massimo stabilito, e di eseguire gli Ordinativi di Fornitura deliberati dalle Amministrazioni beneficiarie della presente Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia. Il Fornitore non potrà pretendere alcun risarcimento, indennizzo o ristoro di sorta, qualora nel corso della validità della Convenzione non risultasse emesso alcun Ordinativo di Fornitura.

Tutte le prescrizioni e le specifiche tecniche contenute nel presente Capitolato Tecnico, oltre che nella documentazione tecnica prodotta dal Fornitore, devono essere assunte vincolanti nell'esecuzione di ogni singolo Ordinativo di Fornitura emesso da un'Amministrazione Contraente, fatto salvo per il dimensionamento delle forniture che sarà specificato di volta in volta in ciascun Ordinativo di Fornitura.

Le Amministrazioni che potranno accedere alla succitata Convenzione sono le Regioni e le Province Autonome come indicate nella Tabella 6, ovvero, in alternativa, i soggetti giuridici da essi individuati in sede di convenzione tra la Regione capofila e le altre Regioni e Province Autonome.

REGIONE / PROVINCIA AUTONOMA
PIEMONTE
VALLE D'AOSTA
LOMBARDIA
PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO
PROVINCIA AUTONOMA TRENTO
VENETO
FRIULI VENEZIA GIULIA

LIGURIA
EMILIA-ROMAGNA
TOSCANA
UMBRIA
MARCHE
LAZIO
SARDEGNA
ABRUZZO
MOLISE
CAMPANIA
PUGLIA
BASILICATA
CALABRIA
SICILIA
TOTALE

Tabella 6 – Amministrazioni Contraenti

Ciascuna Amministrazione predispose ed emette un Ordinativo di Fornitura, nei confronti del Fornitore, con il quale seleziona i prodotti di proprio interesse oggetto del presente Capitolato Tecnico e le relative quantità, nonché i luoghi e le tempistiche della fornitura.

La fornitura riguarda le apparecchiature di seguito riportate:

- Personal Computer All-in-one
- Personal Computer Portatile
- Monitor

e i seguenti servizi connessi:

- Assistenza e supporto
- Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
- Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
- Manutenzione
- Asset Management

La presente procedura non prevede la fornitura di connettività associata all'utilizzo delle apparecchiature.

4.2 Quantità

Con riferimento ai lotti di gara definiti nel paragrafo 4.1, la Tabella 7 riporta il quantitativo massimo complessivo ordinabile nell'intero appalto per ogni tipologia di bene, il quantitativo minimo ordinabile con ogni Ordinativo di Fornitura e la quantità minima di apparecchiature richiedibile per una specifica consegna scaglionata.

Le quantità massime complessive ordinabili per singolo bene sono state determinate sulla base dei fabbisogni espressi dalle singole Regioni e sono prese a riferimento ai soli fini della valutazione delle offerte e non sono vincolanti ai fini contrattuali, atteso che in caso di aggiudicazione il Fornitore si impegna a prestare ogni bene richiesto sino a concorrenza dell'importo massimo contrattuale stabilito; la remunerazione avverrà a misura, secondo quanto più dettagliatamente specificato nelle sezioni successive.

Lotto	Oggetto	Unità di misura	Quantità massima complessiva ordinabile	Quantità minima per singolo ordinativo di fornitura	Quantità minima richiedibile nel piano di consegna
Lotto 1: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, P.A. Bolzano, P.A. Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Liguria	PC All-in-one e servizi connessi	pezzi	26.420	40	10
	PC Portatile e servizi connessi	pezzi	5.297		
	Monitor e servizi connessi	pezzi	23.580		
Lotto 2: Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna	PC All-in-one e servizi connessi	pezzi	23.079	40	10
	PC Portatile e servizi connessi	pezzi	9.594		
	Monitor e servizi connessi	pezzi	20.971		
Lotto 3: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia	PC All-in-one e servizi connessi	pezzi	25.917	40	10
	PC Portatile e servizi connessi	pezzi	7.050		
	Monitor e servizi connessi	pezzi	23.952		

Tabella 7 – Quantitativi massimi di fornitura

La consegna dei beni, salvo cause di forza maggiore, dovrà avvenire nei termini indicati nel paragrafo 7 al fine del rispetto dei livelli di servizio richiesti.

4.3 Durata delle Convenzioni

La durata delle Convenzioni, cioè il periodo entro cui le Amministrazioni possono emettere Ordinativi di Fornitura, è di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione della stessa con facoltà del Committente di estensione temporale di 12 (dodici) mesi, oltre il triennio di contratto previsto.

Resta inteso che le Convenzioni restano comunque valide, efficaci e vincolanti per la regolamentazione degli Ordinativi di Fornitura attuativi delle medesime e per tutto il tempo di vigenza degli stessi.

4.4 Responsabile del Servizio Generale per le Convenzioni

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile del Servizio Generale per la Convenzione.

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

Se nel periodo di vigenza della Convenzione la persona individuata e nominata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con il Committente e con le Amministrazioni Contraenti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio di riferimento della Convenzione;
- supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli Ordinativi di Fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati con le Amministrazioni Contraenti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta del Committente, sull'andamento della Convenzione come descritto precedentemente;
- gestione dei reclami/disservizi da parte del Committente e/o delle Amministrazioni Contraenti.

4.5 Monitoraggio delle Convenzioni

Il Fornitore dovrà consentire al Committente, nonché alle Amministrazioni contraenti, per quanto di rispettiva competenza, di procedere in qualsiasi momento anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di Fornitura.

4.6 Ordinativo di fornitura di beni e servizi connessi

L'Ordinativo di fornitura di beni e servizi connessi (nel seguito indicato come Ordinativo di Fornitura) è il documento informatico generato su piattaforma EmPULIA con il quale le Amministrazioni Contraenti comunicano la volontà di acquisire le prestazioni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione del contratto di prestazione richiesta.

Ciascuna Amministrazione può emettere uno o più Ordinatori di Fornitura nel corso della vigenza della Convenzione. Alle Amministrazioni Contraenti sarà garantito il monitoraggio e la verifica della capienza residua della fornitura attraverso le funzionalità della piattaforma EmPULIA e un report trimestrale reso disponibile dal Committente.

L'esecuzione degli Ordinatori di Fornitura relativi a più apparecchiature potrà avvenire anche mediante consegne ripartite e scaglionate, nell'ipotesi in cui l'Amministrazione Contraente alleggi all'Ordinativo di fornitura un piano dettagliato di consegna contenente i luoghi ed il numero delle apparecchiature da consegnare in ciascuna sede.

Si precisa che d'ora in poi nel documento per data di avvio delle attività si intenderà il giorno successivo alla data di trasmissione di un Ordinativo di Fornitura.

4.7 Responsabile della fornitura e dei servizi connessi

Il Responsabile della fornitura e dei servizi connessi (nel seguito indicato come Responsabile della Fornitura) verrà nominato dal Fornitore per singoli Ordinatori di Fornitura e dovrà essere una persona distinta dal Responsabile del Servizio Generale per la Convenzione. Il nominativo con la relativa email ed il numero di cellulare dovrà essere comunicato all'Amministrazione Contraente.

Il Responsabile della Fornitura dovrà lavorare in accordo con un incaricato dall'Amministrazione Contraente per tutte le attività legate alla pianificazione ed al controllo della fornitura; tale Responsabile sarà l'interlocutore principale dell'Amministrazione Contraente ed il punto di riferimento dell'incaricato da quest'ultima.

In particolare, il Responsabile della fornitura dovrà curare l'organizzazione, la pianificazione ed il coordinamento delle attività di seguito specificate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- preparazione delle apparecchiature;
- trasporto e consegna;
- gestione dell'intero processo d'installazione;
- disinstallazione delle apparecchiature obsolete.

Mediante l'utilizzo di tecniche di project management si dovranno fornire degli elaborati che costituiranno uno strumento da utilizzare per le attività di pianificazione e controllo ritenute determinanti per la realizzazione del progetto nei modi e nei tempi prefissati.

Il Responsabile della fornitura dovrà, infine, redigere e consegnare all'incaricato dall'Amministrazione degli Stati di Avanzamento Lavori (SAL) con cadenza al massimo bimestrale comprendenti eventuali piani correttivi a fronte di eventuali ritardi e/o problemi riscontrati.

4.8 Modalità di controllo e validazione della fornitura e dei servizi connessi

Per ogni Ordinativo di Fornitura il Fornitore presenterà all'Amministrazione Contraente, un Rapporto di Lavoro che documenta, sulla base dei verbali di avvenuta consegna e installazione sottoscritti dai referenti dei punti riceventi, la quantità e la tipologia dei beni forniti.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto di ogni Amministrazione Contraente provvederà, con cadenza al massimo bimestrale, al rilascio dell'Attestazione di Regolare Esecuzione.

Ad ultimazione delle consegne dell'Ordinativo di Fornitura, entro 20 (venti) giorni solari, il soggetto incaricato dall'Amministrazione Contraente emetterà il relativo verbale di Verifica di Conformità.

Si precisa che, ai sensi di quanto previsto all'art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, il Fornitore dovrà fornire pieno supporto alle Amministrazioni Contraenti chiamate a collaborare con il CVCN (Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale) all'effettuazione di verifiche preliminari e 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 all'art 1 comma 2 lett. b legge 133/2019.

4.9 Modalità di valorizzazione del corrispettivo

Per tutta la fornitura e i servizi connessi oggetto di gara i corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore dell'Amministrazione Contraente in forza degli Ordinativi di Fornitura sono calcolati sulla base dei prezzi unitari di aggiudicazione e saranno liquidati a seguito del rilascio dell'Attestazione di Regolare Esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Descrizione Prodotto/servizio	Quantità	Prezzo unitario di aggiudicazione	Subtotale	Totale
Personal Computer All-in-one e servizi connessi	N_1	P_1	$S_1=N_1 \times P_1$	$T=S_1+S_2+S_3$
Personal Computer Portatile e servizi connessi	N_2	P_2	$S_2=N_2 \times P_2$	
Monitor e servizi connessi	N_3	P_3	$S_3=N_3 \times P_3$	

Tabella 8 – Corrispettivo Ordine di Fornitura

In particolare, il prezzo unitario di ciascuna apparecchiatura è comprensivo oltre che dell'apparecchiatura nella configurazione richiesta, di quanto a corredo della medesima, nonché della prestazione dei servizi connessi, ivi incluso il servizio di assistenza e manutenzione per 36 mesi a decorrere dalla data del rilascio dell'Attestazione di Regolare Esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

5 DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche tecniche minime cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature offerte e i requisiti di conformità che le stesse devono necessariamente rispettare.

In particolare, nel paragrafo 5.1 sono indicati i requisiti minimi che tutti i prodotti oggetto della presente fornitura devono rispettare mentre nei paragrafi successivi sono indicate le ulteriori specifiche tecniche minime riferite alle distinte apparecchiature.

5.1 **Requisiti di carattere generale**

Tutti i prodotti proposti dovranno:

- essere disponibili sul mercato al momento della scadenza per la presentazione dell'offerta. Pertanto, tutti i prodotti proposti devono essere già commercializzati al momento di presentazione dell'offerta e non saranno accettati prototipi;
- essere nuovi di fabbrica.

REQUISITI DI CONFORMITA'

Tutti i prodotti proposti dovranno possedere i seguenti requisiti di conformità, ove applicabili in relazione allo specifico prodotto offerto: i prodotti, in particolare, devono essere muniti dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica. Ciascun Fornitore dovrà garantire la conformità dei prodotti offerti alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori, come meglio di seguito declinato. Le apparecchiature fornite dovranno in particolare:

- rispettare i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- rispettare i requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE e s.m.i. recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 194 e s.m.i.;
- essere conformi alla direttiva 2009/125/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 15/2011;
- essere conformi alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS),
- essere conformi al D. Lgs. 188/2008 e s.m.i., che recepisce la direttiva 2006/66/CE e s.m.i. concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti;
- essere conformi al regolamento (UE) n. 617/2013 del 26 giugno 2013 s.m.i. in merito alla progettazione ecocompatibile di computer e server informatici;
- rispettare la normativa sulla sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Inoltre:

- l'offerente
- oppure, se diverso dall'offerente, il produttore del Prodotto Principale, così come definito all'art. 4, lett. g), del D.Lgs. 49/2014;
- oppure, sempre se diverso dall'offerente, il distributore del Prodotto Principale, così come definito all'art. 4, lett. h), del D.Lgs. 49/2014;

dovrà essere in possesso dell'iscrizione al Registro nazionale dei soggetti obbligati al finanziamento dei sistemi di gestione dei RAEE, istituito e funzionante ai sensi del regolamento 25 settembre 2007, n. 185.

VINCOLI DNSH

Riferimento: Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (cd. DNSH) - Edizione aggiornata allegata alla circolare RGS n. 33 del 13 ottobre 2022

Mitigazione del cambiamento climatico

Al fine di garantire il rispetto del principio DNSH connesso con la mitigazione dei cambiamenti climatici e la significativa riduzione di emissioni di gas a effetto serra, dovranno essere adottate tutte le strategie disponibili per l'acquisto di prodotti elettronici in linea con l'obiettivo di contenere le emissioni GHG.

Tutti i prodotti elettronici proposti devono essere dotati di un'etichetta ambientale di tipo I, secondo la UNI EN ISO 14024, ad esempio TCO Certified, EPEAT 2018, Blue Angel, TÜV Green Product Mark o di etichetta equivalente. In alternativa è ammissibile uno dei seguenti elementi:

- Etichetta EPA ENERGY STAR;
- Dichiarazione del produttore che attesti che il consumo tipico di energia elettrica (Etec), calcolato per ogni dispositivo offerto, non superi il TEC massimo necessario (Etec-max) in linea con quanto descritto nell'Allegato III dei criteri GPP UE34.

Adattamento ai cambiamenti climatici

Non pertinente.

Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine

Non pertinente.

Economia circolare

Le apparecchiature elettroniche proposte devono essere in linea con gli standard più aggiornati in termini di durabilità, riutilizzabilità, riciclabilità e corretta gestione dei rifiuti. La fase di progettazione del prodotto considera l'impatto ambientale durante il suo intero ciclo di vita facilitando il miglioramento delle prestazioni ambientali in modo economicamente efficace, anche in termini di efficienza delle risorse e dei materiali, e quindi contribuisce ad un uso sostenibile delle risorse naturali.

Per questo è richiesta:

- Iscrizione alla piattaforma RAEE in qualità di produttore e/o distributore e/o fornitore;
- Etichetta ambientale di tipo I, secondo la UNI EN ISO 14024, che verifichi l'allineamento con il principio di non arrecare danno significativo all'economia circolare (es: EPEAT, Blauer Engel, TCO Certified o altra etichetta equivalente). In assenza di tale etichetta, è richiesta la marcatura di alloggiamenti e mascherine di plastica secondo gli standard ISO 11469 e ISO 1043.

Prevenzione e riduzione dell'inquinamento

Nel processo realizzativo non potranno essere utilizzati componenti, prodotti e materiali contenenti sostanze estremamente preoccupanti.

Per questo è richiesta:

- Etichetta ambientale di tipo I, secondo la UNI EN ISO 14024, che verifichi l'allineamento con il principio di non arrecare danno significativo alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento (es: EPEAT, Blauer Engel, TCO Certified, o altra etichetta equivalente)

In assenza di tale etichetta, la conformità delle apparecchiature è verificata tramite una dichiarazione del produttore/fornitore di rispetto della seguente normativa: REACH (Regolamento (CE) n.1907/2006); RoHS (Direttiva 2011/65/EU e ss.m.i.); Compatibilità elettromagnetica (Direttiva 2014/30/UE e ss.m.i.).

Protezione e ripristino della biodiversità e degli Ecosistemi

Non pertinente.

5.2 Specifiche tecniche Personal Computer All-in-one

Le specifiche tecniche dei Personal Computer All-in-one sono di seguito riportate:

Personal Computer All-in-one	
CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME	
Tipologia:	Personal Computer All-in-one.
Sistema Operativo:	Windows 11 Pro 64 o ultima versione disponibile.
Processore:	Data di lancio: dal primo trimestre 2022. Architettura a 64 bit, minimo 6 core, frequenza massima (Boost Clock) almeno 4,4 GHz, almeno 10 MB di cache.
Schermo:	Dimensione: non inferiore a 23,8". Risoluzione: uguale o superiore a 1920x1080 pixel. Luminosità massima: almeno 220 cd/m ² . Rispondenza alle specifiche ISO 9241 serie 30x classe 2, relativamente al numero di pixel difettosi. Regolabilità in altezza: Sì.
Memoria RAM:	Almeno pari a 16 GB.
Spazio Archiviazione:	Capacità: almeno 512 GB. Tecnologia: SSD, fattore di forma M.2, interfaccia di comunicazione di tipo NVMe.
Sistema Audio e Video:	Audio: High definition system; Speaker Stereo integrati per la riproduzione del suono; microfono integrato. Video: Videocamera integrata almeno FHD 1080p.
Connettività e comunicazioni:	Interfaccia Ethernet RJ45 integrata. 3 o più porte USB di cui almeno 1 porta USB 3.1 (o superiore) e/o 1 porta USB Type C. 1 uscita video per ulteriore monitor (DisplayPort/HDMI), compatibile con il monitor offerto. 1 jack per microfono esterno e jack per cuffia esterno, ovvero in alternativa alla disponibilità dei 2 jack differenziati, 1 jack combo 2 in 1 microfono e cuffia.
Wireless:	Wi-Fi IEEE 802.11ac (o versioni successive) integrato. Bluetooth almeno versione 5.0.

Gestione da remoto:	<p>Scheda madre in grado di intercettare un impulso Wake On LAN.</p> <p>Controllo da remoto della configurazione hw del PC.</p> <p>Controllo da remoto dello stato di accensione del PC.</p> <p>Controllo da remoto della configurazione BIOS del PC.</p>
Accessori in dotazione:	<p>Tastiera esterna standard italiana, collegabile via cavo USB o wireless con marcatura CE.</p> <p>Mouse esterno di dimensioni standard con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile via cavo USB o wireless con marcatura CE.</p> <p>Cavo di alimentazione.</p> <p>Cavo per il collegamento alla rete locale cat. 6 o superiore, di lunghezza di almeno 3 mt. e con connettori RJ 45 pressofusi.</p>

5.3 Specifiche tecniche Personal Computer Portatile

Le specifiche tecniche dei Personal Computer Portatili sono di seguito riportate:

Personal Computer Portatile	
CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME	
Tipologia:	Laptop
Sistema Operativo:	Windows 11 Pro 64 o ultima versione disponibile.
Processore:	<p>Data di lancio: dal primo trimestre 2022.</p> <p>Architettura a 64 bit, minimo 6 core, frequenza massima (Boost Clock) almeno 4,4 GHz, almeno 10 MB di cache.</p>
Schermo:	<p>Dimensione della diagonale uguale o superiore a 13,7" e inferiore a 14,5".</p> <p>Risoluzione: uguale o superiore a 1920x1080 pixel.</p> <p>Luminosità massima: almeno 220 cd/m².</p> <p>Rispondenza alle specifiche ISO 9241 serie 30x classe 2, relativamente al numero di pixel difettosi.</p>
Memoria RAM:	Almeno pari a 16 GB.
Spazio Archiviazione:	<p>Capacità: almeno 512 GB.</p> <p>Tecnologia: SSD, fattore di forma M.2, interfaccia di comunicazione di tipo NVMe.</p>
Tastiera:	Standard italiana retroilluminata.
Dispositivo di puntamento interattivo:	Touchpad a due tasti (non necessariamente meccanici).

Sistema Audio e Video:	<p>Audio: High definition system; Speaker Stereo integrati per la riproduzione del suono; microfono integrato.</p> <p>Video: Videocamera integrata almeno FHD 1080p</p>
Connettività e comunicazioni:	<p>Interfaccia Gigabit Ethernet RJ45 integrata.</p> <p>3 o più porte USB di cui almeno 1 USB Type-C che supporti USB 3.1 Gen2 e USB Power delivery in grado di ricaricare il personal computer portatile e 1 USB Type-A.</p> <p>1 uscita video HDMI o (mini)DisplayPort.</p> <p>1 jack per microfono esterno e jack per cuffia esterno, ovvero in alternativa alla disponibilità dei 2 jack differenziati, 1 jack combo 2 in 1 microfono e cuffia.</p>
Wireless:	<p>Wi-Fi IEEE 802.11ac (o versioni successive) integrato.</p> <p>Bluetooth almeno versione 5.0.</p>
Gestione da remoto:	<p>Scheda madre in grado di intercettare un impulso Wake On LAN.</p> <p>Controllo da remoto della configurazione hw del PC.</p> <p>Controllo da remoto dello stato di accensione del PC.</p> <p>Controllo da remoto della configurazione BIOS del PC.</p>
Peso:	<p>Il personal computer portatile non deve superare, batteria inclusa, nella configurazione base, così come dichiarato dal Costruttore, i 1.700 grammi di peso.</p>
Accessori in dotazione:	<p>Mouse esterno di dimensioni standard con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile via cavo USB o wireless con marcatura CE.</p> <p>Alimentatore + cavo elettrico.</p> <p>Cavo per il collegamento alla rete locale cat. 6 o superiore, di lunghezza di almeno 3 mt. e con connettori RJ 45 pressofusi.</p> <p>Borsa per il trasporto in grado di ospitare, in uno scomparto imbottito, il notebook; la borsa, di materiale idrorepellente e con tasca anteriore deve essere dello stesso brand del notebook.</p>

5.4 Specifiche tecniche Monitor

Le specifiche tecniche dei Monitor sono di seguito riportate:

Monitor
CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME
<ul style="list-style-type: none"> • Video a colori con diagonale non inferiore a 23,6" wide. • Risoluzione FHD 1920x1080. • Luminosità massima non inferiore a 250 cd/m². • Angolo di visualizzazione orizzontale e verticale di almeno 170°. • Ingresso digitale compatibile con il Personal Computer All-in-one offerto.

- Rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307.
- Rispetto della norma ISO 9241-307 per la classe di difettosità II.
- Controlli On Screen Display.
- Regolabilità in altezza e inclinabilità sul piano verticale.
- Altoparlanti integrati o tramite soundbar.
- Compatibilità con il Personal Computer All-in-one offerto.
- Accessori in dotazione:
 - cavo per la trasmissione del segnale video tra Personal Computer All-in-one / Portatile offerto e monitor;
 - cavo di alimentazione elettrica.

6 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi descritti nei successivi paragrafi sono connessi alla fornitura delle apparecchiature e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo della fornitura delle apparecchiature.

6.1 Assistenza e supporto

Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e di chi ha in carico le apparecchiature oggetto di fornitura, durante tutto il periodo di validità della Convenzione e dei contratti attuativi, un apposito Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di informazione in merito agli ordini di fornitura e delle richieste di intervento nel caso di malfunzionamento delle apparecchiature; in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:

- richieste di informazioni circa la convenzione;
- ricezione e smistamento degli ordini;
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione;
- richieste relative allo stato delle consegne;
- richieste di intervento per manutenzione.

Le richieste di informazioni ed assistenza potranno essere effettuate via telefono ovvero via e-mail, ai recapiti che il Fornitore dovrà fornire in sede di consegna dei documenti per l'attivazione della Convenzione.

I numeri di telefono dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177). Tali numeri sono denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi.

Le chiamate al Call Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

Ai fini della misurazione dei livelli di servizio descritti di seguito, nel caso in cui venga implementato un sistema di instradamento automatico delle chiamate, l'inizio della chiamata è inteso nel momento in cui l'utente seleziona la scelta di contatto con l'operatore.

Il servizio dovrà essere attivo H24 e 7 giorni su 7 per tutti i giorni dell'anno.

I livelli di servizio riferiti al Call Center sono indicati nel paragrafo 7 e dovranno essere documentati dal Fornitore nei termini di tempi e percentuali lì indicati; la documentazione relativa, generata mensilmente, dovrà essere conservata dal Fornitore per poter essere consegnata, su specifica richiesta del Committente e/o dell'Amministrazione Contraente, in forma di foglio elettronico.

Il Committente si riserva di verificare il rispetto dei livelli di servizio, utilizzando il supporto di una Società esterna. Tali verifiche potranno essere effettuate anche a campione con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione e dei contratti attuativi.

6.2 Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale

Le apparecchiature dovranno essere trasportate e consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione Contraente in ciascun Ordinativo di Fornitura o in successive comunicazioni.

La consegna dovrà essere preventivamente concordata dal Fornitore con il referente del sito di consegna (referente della struttura sanitaria, medico di medicina generale, pediatra di libera scelta, farmacista, ecc.) i cui riferimenti di contatto saranno forniti dall'Amministrazione Contraente.

Le apparecchiature devono essere consegnate unitamente alla licenza software del sistema operativo, alla manualistica tecnica d'uso, nonché alle attestazioni di conformità di cui ai precedenti paragrafi. In ossequio all' art. 34 del Regolamento (UE) n. 241/2021 su ogni apparecchiatura consegnata, dovrà essere apposta una etichetta identificativa il cui format (85,6 mm x 53,98 mm) viene di seguito riportato.



Logo Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU, Italiadomani, PIÙ Salute, and Agenas.

Progetto cofinanziato dall'Unione europea - Next Generation EU nell'ambito della linea di investimento M6 C1 sub investimento 1.2.3.2 «Servizi di telemedicina»

Codice Identificativo: _____
Numero verde Help Desk: _____
Posta Elettronica Help Desk: _____

Figura 1 Format Etichetta

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

La consegna delle apparecchiature dovrà avvenire nei termini indicati nel paragrafo 7 con pacchi sigillati (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato.

Contestualmente alla consegna dovranno essere eseguite le attività di predisposizione e verifica di funzionalità della postazione di lavoro in termini di installazione, collegamento degli accessori in dotazione, collegamento alla rete elettrica, accensione, configurazione del Sistema Operativo e, se richiesto dall'Amministrazione Contraente, collegamento alla rete dati e relativa configurazione. Le attività concernenti il collegamento alla rete dati e la relativa configurazione saranno effettuate dal Fornitore qualora sia espressamente richiesto dall'Amministrazione Contraente. In questa ipotesi il Fornitore procederà alle suddette attività conformemente alle istruzioni ricevute formalmente dall'Amministrazione Contraente.

Sulle apparecchiature fornite non dovranno essere presenti ulteriori software, oltre alle funzionalità già comprese nel sistema operativo (ad esempio Antivirus Microsoft Defender). L'eventuale ripristino dei Personal Computer è garantito dalle funzionalità del sistema operativo. Il Fornitore dovrà poi provvedere all'asporto dell'imballaggio e di qualsiasi altro materiale derivante dall'attività di installazione che deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile effettuare anche la predisposizione e verifica di funzionalità della postazione di lavoro, l'Amministrazione Contraente e il Fornitore concorderanno la data in cui poter procedere all'attività. In tal caso, l'apertura dei pacchi sigillati contenenti le apparecchiature dovrà essere effettuata dall'Amministrazione Contraente necessariamente alla presenza del Fornitore.

Il servizio di predisposizione e verifica di funzionalità della postazione di lavoro dovrà essere espletato mediante un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura.

Per ogni consegna/installazione effettuata, dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, installazione e verifica funzionale sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione del contratto o da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, della loro corretta installazione e del loro corretto funzionamento. Dovranno altresì essere riportati il numero dell'ordinativo di fornitura, la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura, la data o le date dell'avvenuta consegna ed installazione, estremi del DDT (Documento di trasporto) di consegna, il numero dell'Ordinativo di Fornitura, il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo. Il Fornitore dovrà altresì consegnare una propria dichiarazione attestante la corrispondenza delle caratteristiche dei beni consegnati con quelle descritte nell'Offerta Tecnica e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità previsti nel presente Capitolato Tecnico. L'Amministrazione Contraente si riserva, in ogni caso, la facoltà di effettuare verifiche a campione sulle apparecchiature consegnate. Una copia del verbale di consegna sottoscritto dall'incaricato del Fornitore e dall'incaricato dell'Amministrazione Contraente verrà conservata ai fini di eventuali e successive verifiche. La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nell'Ordinativo di Fornitura. Il Fornitore dovrà provvedere ad aggiornare il sistema di Asset Management descritto nel paragrafo 6.5 e a caricare lì una copia scansionata del suddetto verbale.

Nel caso di esito negativo della verifica funzionale, il Fornitore dovrà sostituire entro 5 (cinque) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

Per ogni Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione Contraente potrà richiedere l'emissione di un report di consegna delle apparecchiature, in forma di foglio elettronico, con periodicità al massimo quindicinale, fino alla completa consegna ed installazione di tutte le apparecchiature ordinate, in cui siano riportati i seguenti dati: Riferimento ordine, Numero apparecchiature consegnate, Indirizzo di consegna, Data consegna prevista, Data effettiva di consegna, eventuali note.

6.3 Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)

Atteso che l'acquisizione non riguarda una sostituzione di prodotti, questo servizio è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà anch'esso essere prestato dal Fornitore ove espressamente richiesto dall'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento eco-compatibile dei RAEE professionali secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 24 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Resta peraltro inteso che la fase prodromica della dismissione è a carico di ciascuna singola Amministrazione Contraente (es.: “verbale di fuori uso” dell’U.T.E., ecc.).

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di R.A.E.E. per il loro trasporto e trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative.

Ai sensi di legge, il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti il servizio di dismissione dell’esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell’Amministrazione Contraente medesima. I prodotti oggetto di R.A.E.E. dovranno essere della stessa tipologia dei prodotti acquistati.

Il servizio dovrà essere erogato entro i termini indicati nel paragrafo 7.

Il Fornitore si impegna inoltre ad osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss. Del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

Riguardo alle attività di ritiro dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. 188/2008 e s.m.i.

6.4 Manutenzione

Il servizio di manutenzione per un periodo di 36 (trentasei) mesi comprensivo di garanzia è servizio connesso alla fornitura.

Il servizio di manutenzione consiste nell’erogare assistenza da remoto e on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell’apparecchiatura ed al ripristino dell’operatività. L’attività di assistenza on-site dovrà essere espletata mediante un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura.

Il servizio deve essere assicurato dal Fornitore a partire dalla data di accettazione della fornitura. Gli interventi di manutenzione dovranno essere richiesti al Fornitore dall’Amministrazione Contraente e/o da chi ha in carico le apparecchiature oggetto di fornitura mediante il Call Center di cui al precedente paragrafo 6.1. I termini di erogazione del servizio decorreranno dall’ora di ricezione della richiesta di intervento. Il Call Center, attraverso email, dovrà comunicare all’utente che ha segnalato il malfunzionamento l’identificativo del Ticket aperto e la descrizione del problema segnalato.

Per malfunzionamento dell’apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware (sia nella configurazione base, che per i singoli eventuali dispositivi accessori in dotazione) dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso. Il servizio comprende anche la manutenzione sul software, sia il sistema operativo che il software precaricato (ad esempio attività di ripristino di file di sistema, ripristino della configurazione, reinstallazione del Sistema Operativo, ecc.). La batteria è considerata elemento consumabile e pertanto è coperta dalla sola garanzia commerciale.

I malfunzionamenti sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

- **Bloccante:** l’utente non è in grado di usufruire dell’apparecchiatura per indisponibilità.
- **Non bloccante:** l’utente è in grado di usufruire dell’apparecchiatura, ma con prestazioni degradate.

Nel caso sia necessario un intervento, la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici e la disponibilità delle parti di ricambio per l'intervento richiesto attiverà l'intervento del Tecnico. L'eventuale orario di arrivo al sito di installazione dell'apparecchiatura e le generalità del Tecnico designato per l'intervento saranno comunicate telefonicamente all'utente e attraverso email.

Il tempo di risposta, inteso come il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket attraverso il Call Center ed il momento in cui il tecnico adibito all'intervento interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante, è fissato:

- nel caso l'utente sia un medico del ruolo unico di assistenza primaria o un pediatra di libera scelta entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti;
- per tutte le altre tipologie di utenti e sedi entro 4 (quattro) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro 16 (sedici) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti.

Il Fornitore è obbligato a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura, mediante l'eliminazione del malfunzionamento o mediante la sostituzione temporanea dell'apparecchiatura con altra equivalente.

Il tempo di ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura inteso come il tempo intercorrente tra il momento in cui il tecnico adibito all'intervento interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante e il ripristino dell'operatività, è fissato in 2 (due) ore solari per malfunzionamenti bloccanti e in 4 (quattro) ore solari per malfunzionamenti non bloccanti per qualsiasi tipologia di utente.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché, laddove riparabile, l'apparecchiatura originale riparata torni a far parte della dotazione dell'utilizzatore interessato entro 30 giorni solari dalla data di ritiro. Inoltre, in caso di sostituzione dell'apparecchiatura, qualora la memoria di massa fosse asportabile e sostituibile e il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità di memoria di massa stessa, il fornitore dovrà procedere allo spostamento di detta memoria dall'apparecchiatura guasta a quella in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

In caso di sostituzione di componenti dell'apparecchiatura, deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

Il Fornitore dovrà garantire, in ogni caso, la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Alla fine dell'intervento, dovrà essere redatto un apposito Rapporto di Intervento Tecnico, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere registrati almeno: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il Serial Number, il Codice Identificativo dell'apparecchiatura, il numero di ticket, la data e l'ora di apertura della chiamata, il numero dell'intervento, la data e l'ora dell'intervento, la descrizione del problema segnalato, la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento), la descrizione delle attività svolte e l'esito conclusivo dell'intervento. L'incaricato dell'Amministrazione Contraente ne tiene una copia, attestando così formalmente il lavoro eseguito. Il Fornitore dovrà provvedere ad aggiornare il sistema di Asset Management descritto nel paragrafo 6.5 e a caricare lì una copia scansionata del suddetto Rapporto di Intervento Tecnico. In particolare, qualora l'intervento abbia determinato una modifica agli item di configurazione hardware o software, questa dovrà essere riportata nel sistema di Asset Management.

Per gestire e tracciare le richieste di intervento per manutenzione il Fornitore dovrà dotarsi di un sistema di ticketing con almeno le seguenti informazioni:

- Numero di ticket;
- Numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento,
- Codice Identificativo dell'apparecchiatura
- Data e ora di apertura della chiamata
- Classificazione del problema segnalato (bloccante o non bloccante)
- Descrizione del problema segnalato
- Stato del ticket
- Numero dell'intervento
- Data e ora dell'intervento
- Data e ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento)
- Nominativo del tecnico intervenuto
- Descrizione sintetica delle attività svolte
- Indicazione della eventuale sostituzione dell'apparecchiatura, in via temporanea o definitiva, con i dati identificativi della nuova apparecchiatura e di quella fornita in sostituzione

Alla ricezione della richiesta di intervento, Il Fornitore dovrà comunicare a chi ha inoltrato la segnalazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato per l'inoltro della richiesta di intervento e con email.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento.

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata il Fornitore dovrà aggiornare il sistema di Asset Management descritto nel paragrafo 6.5 e comunicare la chiusura della chiamata al referente dell'Amministrazione Contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, tramite opportuni report da inviare all'Amministrazione Contraente stessa con cadenza mensile, in forma di foglio elettronico in cui siano riportati almeno i seguenti dati: N. ticket, Codice Identificativo apparecchiatura, Soggetto richiedente, Riferimento amministrazione e località, Data ed ora di ricezione della richiesta di intervento al Call Center, Data e ora del ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, Descrizione breve del problema e delle attività svolte, eventuali note.

6.5 Asset Management

Il servizio di Asset Management deve permettere l'archiviazione e il monitoraggio degli oggetti che fanno parte del dominio di applicazione dell'Ordinativo di Fornitura. Per questa ragione, il Fornitore, deve mettere a disposizione del Committente e delle Amministrazioni Contraenti (per la parte di propria competenza) e mantenere aggiornato un sistema finalizzato alla raccolta centralizzata, l'archiviazione, la gestione, l'aggiornamento e la consultazione della documentazione amministrativo-contrattuale (ad esempio, DDT,

Verbale di consegna ed installazione, Rapporto di Intervento Tecnico, ecc.) e alla gestione dell'inventario delle apparecchiature e delle relative dotazioni. Questo sistema si configura anche come strumento di supporto di altri servizi come, ad esempio, la consegna e installazione e la manutenzione.

Il sistema dovrà essere disponibile e consultabile tramite interfaccia web attraverso apposite credenziali (user/password) durante tutto il periodo di validità della Convenzione e per ulteriori 5 (cinque) anni a decorrere dalla sua scadenza. I profili ed i diritti di accesso verranno concordati tra Committente e Fornitore. Attraverso il sistema dovrà essere possibile generare report e dovranno essere disponibili funzionalità di esportazione dei dati, secondo formati standard.

Per quanto riguarda l'inventario delle apparecchiature e delle relative dotazioni, gli elementi informativi, da rilevare per ognuna di esse, dovranno riguardare a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- aspetti tecnici (es. marca, modello, configurazione hardware e software, licenze in uso);
- aspetti logistici (es. localizzazione delle apparecchiature, unità operative dell'ente sanitario o utenti assegnatari, referenti e loro contatti, ecc.);
- aspetti amministrativi e di gestione (es. codice identificativo, serial number, data di installazione, interventi di manutenzione, ecc.).

7 LIVELLO DI SERVIZIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT) E PENALI

Di seguito sono riportati gli indicatori di qualità (Livello di Servizio) dell'appalto. Il mancato rispetto dei valori di soglia di tali indicatori comporterà l'applicazione delle relative penali.

CODICE	Parametro	Descrizione del parametro	Livello di servizio atteso
PCP	Percentuale di chiamate perse dal Call Center	<p>Si definisce chiamata perduta la chiamata che non ottiene risposta da un operatore perché:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la linea non è disponibile; • la chiamata riceve un segnale di occupato; • viene trasmesso un messaggio pre-registrato senza possibilità di selezionare la scelta di contatto con l'operatore; • l'utente viene messo in contatto con la segreteria telefonica al di fuori dell'intervallo consentito; • la richiesta di contatto viene abbandonata dopo 60" dall'inizio della chiamata e prima di ricevere risposta dall'operatore. <p>La misurazione deve essere effettuata su base mensile.</p>	Non superiore al 4% delle chiamate ricevute.
TRC	Tempo di risposta alle chiamate	Ai fini del calcolo dei tempi di risposta delle chiamate ricevute, si considera l'insieme delle chiamate ricevute al	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.

	ricevute dal Call Center	netto di quelle perdute e di quelle instradate automaticamente ma abbandonate prima della scelta di contatto con l'operatore. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. Si considera equivalente ad una risposta oltre i 20" la chiamata abbandonata dopo 20" ed entro 60" dall'inizio della chiamata stessa. Ai fini della misurazione dei tempi suddetti, l'inizio della chiamata decorre da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successivamente all'eventuale messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica. La misurazione deve essere effettuata su base mensile.	
TFA	Tempo di fornitura delle apparecchiature	Tempo che intercorre tra l'Ordinativo di Fornitura e la ricezione dei prodotti.	Per Ordinativi di Fornitura: <ul style="list-style-type: none"> • fino a n. 100 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura; • da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura; • superiori a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.
TSV	Tempo per la sostituzione delle apparecchiature oggetto di verifica funzionale negativa	Tempo che intercorre tra la verifica funzionale negativa delle apparecchiature e la data di sostituzione.	5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dal giorno successivo a quello della verifica funzionale negativa.
TRR	Termini per il ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	Termini entro i quali dovrà essere erogato il servizio ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.).	Per ordinativi di fornitura: <ul style="list-style-type: none"> • fino a n. 100 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del

			<p>mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura;</p> <ul style="list-style-type: none"> • da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura; • superiori a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura.
TRI	Tempo di risposta a una richiesta di intervento di manutenzione	Tempo che intercorre tra l'apertura del ticket attraverso il Call Center ed il momento in cui il tecnico preposto interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante.	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso l'utente sia un medico del ruolo unico di assistenza primaria o un pediatra di libera scelta entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti. • Per tutte le altre tipologie di utenti e sedi entro 4 (quattro) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro 16 (sedici) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti.
TRA	Tempo di ripristino di un'apparecchiatura	Tempo che intercorre tra il momento in cui il tecnico preposto interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante e il ripristino dell'operatività	2 (due) ore solari per malfunzionamenti bloccanti e 4 (quattro) ore solari per malfunzionamenti non bloccanti per qualsiasi tipologia di utente.

Tabella 9 – Livelli di servizio

Di seguito sono riportati i parametri per l'applicazione delle penali relative al mancato rispetto dei livelli di servizio definiti nella precedente Tabella 9.

CODICE	Parametro	Penale
PCP	Eccesso chiamate perdute dal Call Center	In caso di inadempimento rilevato ad ogni verifica effettuata dal Committente (o da terzi da questo autorizzati), non imputabile a forza maggiore o caso fortuito, il Fornitore è tenuto corrispondere al Committente una penale pari ad € 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto, o frazione, percentuale di scostamento rispetto al livello di servizio atteso. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento dell'ammontare netto contrattuale.
TRC	Ritardo del tempo di risposta del Call Center	In caso di inadempimento rilevato ad ogni verifica effettuata dal Committente (o da terzi da questo autorizzati), non imputabile a forza maggiore o caso fortuito, il Fornitore è tenuto corrispondere al Committente una penale pari ad € 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto, o frazione, percentuale di scostamento rispetto al livello di servizio atteso. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento dell'ammontare netto contrattuale.
TFA	Ritardo consegna fornitura	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente, a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto ai termini massimi previsti per la consegna, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente una penale sino al 1 per mille (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.
TSV	Ritardo sostituzione delle apparecchiature oggetto di verifica funzionale negativa	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la sostituzione delle apparecchiature oggetto di verifica funzionale negativa, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente una penale pari al 1 per mille (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.
TRR	Ritardo ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente, a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per il ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.), il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente una penale sino al 1 per mille (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.
TRI	Ritardo nella risposta a una richiesta di intervento di manutenzione	Nel caso l'utente sia un medico del ruolo unico di assistenza primaria o un pediatra di libera scelta, per ogni giorno lavorativo di ritardo non imputabile all'Amministrazione Contraente, a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per l'intervento del tecnico da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente una penale pari ad € 40,00 (quaranta/00), per ciascun giorno lavorativo di ritardo. Negli altri casi, per ogni ora solare di ritardo non imputabile all'Amministrazione Contraente, a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per l'intervento del tecnico da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente una penale pari ad € 10,00 (dieci/00), per ciascuna ora solare di ritardo. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.
TRA	Ritardo nel ripristino di un'apparecchiatura	Per ogni ora solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione Contraente, a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per il ripristino delle apparecchiature, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente per i malfunzionamenti di tipo non bloccante una penale pari ad € 10,00 (dieci/00), per ciascuna ora solare di ritardo, mentre

		per i malfunzionamenti di tipo bloccante una penale pari ad € 20,00 (venti/00), per ciascuna ora solare di ritardo. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.
--	--	---

Tabella 10 – Penali

8 FUORI PRODUZIONE

Ove nel corso della procedura, e comunque prima della stipula della Convenzione, sopravvenga la messa fuori produzione di uno o più prodotti tra quelli offerti, il concorrente è tenuto a darne comunicazione al Committente tempestivamente, e comunque non oltre il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione; resta inteso che, ove prima della comunicazione di aggiudicazione e dopo la messa fuori produzione di uno o più prodotti, intervenga una richiesta di conferma dell’offerta da parte della stazione appaltante, il concorrente è tenuto a dare comunicazione della messa fuori produzione contestualmente alla conferma dell’offerta. L’omessa comunicazione della messa fuori produzione di uno o più prodotti, nei modi e termini sopra indicati, potrà essere valutata dal Committente ai sensi dell’art. 95, comma 1, lett. e) del D.lgs. 36/2023.

La messa fuori produzione di uno o più prodotti comporta, ove il concorrente risulti aggiudicatario, la necessaria sostituzione dei prodotti stessi con altro/i avente/i funzionalità e caratteristiche minime e migliorative almeno pari a quelle del prodotto/i da sostituire, senza variazione dei prezzi pattuiti, se aventi prezzi di listino superiori.

Nel corso della procedura e nel corso di vigenza della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore potrà non fornire l’apparecchiatura o i dispositivi accessori in dotazione come offerti nella procedura di gara, o nelle successive evoluzioni tecnologiche di cui al paragrafo 9, solo ed esclusivamente in caso di sopravvenuto “fuori produzione” accertato mediante la seguente documentazione da consegnare al Committente:

- a) dichiarazione in originale di “fuori produzione” resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, dal Fornitore (ove coincidente con il produttore) ovvero dal produttore (ove diverso dal Fornitore);
- b) dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, dal Fornitore, con indicazione del prodotto offerto in sostituzione con specifica attestazione della sussistenza nel prodotto offerto in sostituzione delle funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto dichiarato “fuori produzione”. A tal fine, sarà richiesta dal Committente ogni più idonea documentazione tecnica del prodotto offerto in sostituzione.

Si precisa che, esclusivamente nel caso di “fuori produzione” è ammesso il mutamento della marca delle apparecchiature e/o dei dispositivi accessori in dotazione offerti, a condizione che nella dichiarazione di “fuori produzione” rilasciata dal produttore, il produttore medesimo dichiari di non disporre di nessuna apparecchiatura e/o componente opzionale avente funzionalità (minime e migliorative) almeno pari a quelle da sostituire. All’esito dell’analisi sulla suindicata documentazione, la stazione appaltante procederà alla verifica tecnica in ordine alla sussistenza, sul prodotto offerto in sostituzione, di funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto dichiarato “fuori produzione” e quindi all’approvazione o meno del prodotto offerto in sostituzione.

Sarà cura del Fornitore consegnare entro il termine che sarà assegnato dal Committente tutta la documentazione necessaria per poter effettuare la verifica documentale del prodotto stesso, che possa dimostrare che il prodotto offerto in sostituzione possiede le caratteristiche tecniche minime e migliorative in possesso del prodotto sostituito.

Si precisa inoltre che, come da indicazione AGCM n. AS1688 (ex S3923), in caso di fuori produzione il mutamento della marca delle apparecchiature offerte rispetto a quanto oggetto di aggiudicazione non è consentito in favore di prodotti, in termini di marca, che siano stati oggetto di offerta nel medesimo lotto di gara, salvo il caso in cui tutti i partecipanti al medesimo lotto abbiano offerto prodotti della medesima marca.

Per le apparecchiature offerte in sostituzione, il Fornitore dovrà altresì garantire il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

Resta inteso che, all'esito dell'analisi delle dichiarazioni, della verifica tecnica e della documentazione sopra indicate, il Committente:

- nel corso della procedura di gara, in caso di esito negativo delle suindicate verifiche, procederà all'esclusione del concorrente e all'eventuale revoca dell'aggiudicazione;
- nel corso di vigenza della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, ha facoltà, in caso di esito negativo, di recedere in tutto o in parte dalla Convenzione, ovvero, in caso di esito positivo, di esonerare il Fornitore dalla fornitura dell'apparecchiatura o del dispositivo in dotazione dichiarato "fuori produzione", sostituendolo con quello offerto in sostituzione.

9 EVOLUZIONE TECNOLOGICA

Fuori dai casi di cui al paragrafo 8, il Fornitore dovrà informare il Committente sulla evoluzione tecnologica delle apparecchiature o dei dispositivi accessori in dotazione oggetto della Convenzione e delle conseguenti possibili modifiche migliorative da apportare alle forniture stesse; le apparecchiature e/o i dispositivi accessori in dotazione dovranno possedere, ferma restando l'identità generale in particolare per quanto concerne la marca, funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelli da sostituire.

Il fornitore si impegna a garantire la sostituzione dei prodotti forniti con altri tecnicamente più avanzati, immessi in commercio successivamente all'aggiudicazione, senza variazione dei prezzi pattuiti, se aventi prezzi di listino superiori.

Al fine di adempiere all'obbligo informativo di cui sopra, il Fornitore sarà tenuto a tramettere al Committente una dichiarazione annuale, resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, circa le eventuali evoluzioni tecnologiche.

Qualora fossero intervenute delle modifiche migliorative, il Fornitore dovrà allegare alla succitata dichiarazione annuale la proposta in merito alle modifiche migliorative producendo una dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, dallo stesso Fornitore (ove coincidente con il produttore) ovvero dal produttore (ove diverso dal Fornitore) in ordine:

- alla intervenuta evoluzione tecnologica;
- alla sussistenza, sul prodotto "evoluto", di funzionalità (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto offerto;
- alla descrizione delle caratteristiche "evolutive".

All'esito dell'analisi della suindicata documentazione, il Committente procederà con le stesse modalità indicate nel paragrafo 8, alla verifica in ordine alla sussistenza sul prodotto "evoluto" di funzionalità (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto offerto.

Per le apparecchiature e/o i dispositivi accessori in dotazione "evoluti", il Fornitore dovrà altresì garantire il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza

al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

Solo in caso di esito positivo dell'analisi delle dichiarazioni, della verifica tecnica e della documentazione indicate nel paragrafo 8, il Committente autorizzerà il Fornitore a sostituire con il prodotto "evoluto" quello precedentemente fornito.