

**Procedura di acquisizione delle postazioni di lavoro e relativa logistica per soluzioni di telemedicina nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.) Missione 6 «Salute» Componente 1 «Casa come primo luogo di cura e telemedicina» sub-investimento 1.2.3 «Telemedicina per un migliore supporto ai pazienti cronici»**



# MANUALE DELLE PROCEDURE

## 1. Premesse

InnovaPuglia S.p.A, Soggetto Aggregatore della Regione Puglia ha indetto un Appalto Specifico sullo SDAPA CONSIP ICT-Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni finalizzato alla stipula di tre convenzioni, basate sulla collocazione geografica delle Regioni e delle Province autonome che vi possono aderire, per la "Acquisizione e manutenzione delle postazioni di lavoro e della relativa logistica per soluzioni di telemedicina indicate nei piani operativi dalle Regioni e dalle Province Autonome" strumentale alla realizzazione delle misure previste dalla Missione 6 Misura 1.2. "Casa come primo luogo di cura e telemedicina" del PNRR nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni.

La suddivisione territoriale dei lotti è riassunta nella tabella seguente:

Numero Lotto	Regioni	Fornitore
1	Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Provincia Autonoma Bolzano, Provincia Autonoma Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Liguria	RTI Telecom Italia S.p.A. – HS Company S.r.l.
2	Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna	RTI Converge S.r.l. – Vodafone Italia S.p.A.
3	Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia.	RTI Posdata S.r.l. – Sielte S.p.a.

L'iniziativa è rivolta alle Regioni e alle Province autonome che hanno espresso ad AGENAS il proprio fabbisogno nell'ambito della predetta linea di investimento.

Regioni e Province autonome possono accedere alle succitate Convenzioni sia direttamente, sia avvalendosi di soggetti giuridici delegati allo svolgimento delle attività di adesione, come, ad es., centrali di committenza o società in house regionali, Enti del Servizio Sanitario Regionale, etc. (i soggetti all'Accordo Quadro sono di seguito denominati «Amministrazioni Contraenti»).

Le Amministrazioni Contraenti diverse dalle Regioni e dalle Province autonome che accedono alle Convenzioni per conto di queste ultime devono essere preventivamente comunicate ad InnovaPuglia entro 15 giorni dalla stipula degli accordi tra le medesime Regioni e Province autonome con Regione Puglia.

Il presente manuale descrive le modalità operative per la gestione della fase esecutiva delle tre Convenzioni.

## 2. Oggetto della Convenzione

### 2.1 Oggetto della fornitura e Servizi connessi.

Oggetto delle Convezioni 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.

Ciascuna postazione di lavoro potrà comporsi di:

- Personal Computer All-in-one e servizi connessi
- Personal Computer Portatile e servizi connessi
- Monitor e servizi connessi

Gli allestimenti previsti per ciascuna categoria di utente sono i seguenti:

Categoria	Allestimento
Farmacie Rurali	1 PC All-in one e servizi connessi
MMG-PL	1 PC All-in one + 1 monitor e servizi connessi
Case di Comunità	2 PC All-in one + 2 monitor + 2 PC Portatili e servizi connessi
Centrali Operative Territoriali	2 PC All-in one + 2 monitor e servizi connessi

Ospedali di Comunità	2 PC All-in one + 2 monitor e servizi connessi
Enti Sanitari rimanenti	1 PC All-in one + 1 monitor (oppure) 1 PC Portatile e servizi connessi

Le quantità previste per ciascuna Regione e Provincia Autonoma sono le seguenti:

REGIONE	PC All-in-one e servizi connessi	Monitor e servizi connessi	PC Portatile e servizi connessi
PIEMONTE	6.113	5.402	2.120
VALLE D'AOSTA	142	105	8
LOMBARDIA	8.959	7.995	950
PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO	1.501	1.434	1.066
PROVINCIA AUTONOMA TRENTO	821	736	322
VENETO	6.022	5.432	463
FRIULI-VENEZIA GIULIA	1.369	1.172	267
LIGURIA	1.493	1.304	101
EMILIA-ROMAGNA	10.539	10.002	5.858
TOSCANA	2.024	1.561	439
UMBRIA	1.729	1.594	836
MARCHE	2.805	2.549	851
LAZIO	4.428	4.045	1.355
SARDEGNA	1.554	1.220	255
ABRUZZO	2.252	1.962	827
MOLISE	918	797	520
CAMPANIA	7.568	7.097	2.602
PUGLIA	5.545	5.390	1.754
BASILICATA	840	717	38
CALABRIA	2.542	2.059	401
SICILIA	6.252	5.930	908

Di seguito si riporta un dettaglio dei servizi connessi alla fornitura delle suddette apparecchiature prestatati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

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

- **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.

- **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) riportata nel paragrafo 6.2 del Capitolato tecnico.

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 del Capitolato tecnico 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

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 Capitolato Tecnico.

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.

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

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 del Capitolato tecnico.

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.

- **Manutenzione**

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 paragrafo 6.1. del Capitolato.

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.

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 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.

Per gestire e tracciare le richieste di intervento per manutenzione il Fornitore dovrà dotarsi di un sistema di ticketing.

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 del Capitolato Tecnico 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.

- **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.).

## 2.2. Fuori Produzione - Evoluzione Tecnologica

Nel rispetto di quanto prescritto dall'art 29 Fuori Produzione e dall'articolo 30 Evoluzione Tecnologica della Convenzione, InnovaPuglia valuterà le richieste di sostituzione di prodotto per fuori produzione ovvero evoluzione tecnologica da parte del Fornitore.

All'esito delle verifiche prescritte dal Capitolato Tecnico, InnovaPuglia procederà ad autorizzare o meno il Fornitore alla sostituzione del precedente prodotto.

## 2.3 Durata della Convenzione e dei contratti attuativi

La Convenzione ha una durata contrattuale di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione ed è prorogabile da parte di InnovaPuglia fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi.

Non sarà più possibile aderire alla Convenzione qualora sia esaurito il quantitativo massimo previsto, anche eventualmente incrementato.

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

I singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno una durata pari a 36 (trentasei) mesi.

## 3. Utilizzo della Portale EmpULIA ai fini dell'emissione degli ordinativi di fornitura

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale di EmpULIA.

A tal fine gli utenti delle Pubbliche Amministrazioni dovranno registrarsi, comunicando i propri dati e le informazioni ritenute necessarie per la loro identificazione.

Al momento della registrazione, il Sistema provvederà ad associare all'Utente un account composto da Codice Accesso, Nome Utente e Password, generato automaticamente dal Sistema stesso. L'attivazione dell'Account è immediata, anche se inizialmente i permessi associati all'Utente saranno limitati al solo profilo base (Utente Ente Base).

Successivamente il profilo dell'utente potrà essere abilitato a compiere ulteriori azioni e ad attivare ulteriori funzionalità.

Ai fini della creazione e gestione degli ordinativi di fornitura, si rimanda integralmente al paragrafo 2 "CREAZIONE ORDINATIVO DI FORNITURA" delle Linee Guida "EMISSIONE E GESTIONE ORDINATIVI DI FORNITURA" allegata nel kit.

## 4. Indicazioni ai fini degli adempimenti PNRR

Si premette che le condizioni di ammissibilità all'utilizzo di fondi PNRR per il finanziamento degli acquisti sono definite dal Soggetto attuatore dell'investimento (AGENAS), al quale rivolgersi per eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti in tale ambito.

A tal proposito, si consideri quanto chiarito con la Circolare 11 agosto 2022 n. 30 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ovvero, che le Amministrazioni stesse sono chiamate ad adottare tutte le iniziative necessarie a prevenire ed individuare le frodi e i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento pubblico degli interventi.

In merito alle procedure di controllo e rendicontazione delle misure PNRR si rinvia alle Linee guida di pari oggetto.

Si segnala che sono state completate da InnovaPuglia, in fase di gara e di stipula, le verifiche per l'adeguamento della documentazione dei Fornitori alle previste regole del PNRR, in riferimento al rispetto del principio DNSH ad uso dei soggetti attuatori del PNRR (Circolare n. 33/2022 RGS.)

Prima di effettuare un ordine, l'Amministrazione, dovrà verificare che i Fornitori che hanno stipulato il contratto relativo alla presente Convenzione continuino a rispettare tutti i requisiti tecnici e di sostenibilità (DNSH e art. 47 del D.L. n. 77/2021) previsti dalla normativa europea e nazionale, verificati da InnovaPuglia in sede di gara e di stipula, in ottemperanza:

- al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH, inerente l'utilizzo dei fondi PNRR) ivi incluso l'impegno di fornire la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti e alla comunicazione della Commissione Europea 2021/C 58/01 inerente "Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza" e in conformità alla Circolare n. 33 del 13 Ottobre 2022;

- alla disciplina di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 e successive integrazioni, come declinata nella documentazione di gara (Fondi PNRR/PNC). Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione dovrà farsi carico degli oneri di controllo sugli adempimenti correlati in fase di esecuzione e procedere, ove necessario, all'applicazione delle penali previste.

Si segnala che la documentazione di comprova, relativa al DNSH, dei requisiti ex-ante degli aggiudicatari in fase di stipula della presente Convenzione è disponibile nel kit documentale di guida all'uso delle Convenzioni di cui il presente documento fa parte.

È demandata alle Amministrazioni ordinanti la responsabilità di verificare i documenti necessari alla comprova dei requisiti ex-post previsti nella Scheda n. 3 della Circolare RGS n. 33/2022, e provvedere alla corretta archiviazione di tutta la documentazione, ai fini delle successive verifiche da parte degli organi di controllo nazionali ed europei.

Si segnala, infine, che la documentazione inerente il possesso dei requisiti di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 presentata in sede di gara o entro 6 mesi dalla data di stipula, ove applicabile, è presente sul sito InnovaPuglia nella sezione Amministrazione Trasparente.

## 5. Condizioni Economiche

### 5.1 Corrispettivi

Di seguito i listini dei corrispettivi come da Offerte Economiche ricevute in sede di gara per i differenti lotti previsti.

	<b>Lotto 1</b>	<b>Lotto 2</b>	<b>Lotto 3</b>
PC All-in-one	€ 904,25	€ 826,61	€ 833,00
Monitor	€ 110,05	€ 110,07	€ 105,00
PC Portatile	€ 1271,59	€ 987,86	€ 1002,33

All'art. 14 - CORRISPETTIVI della Convenzione sono specificate le clausole che regolano nei vari aspetti il rapporto tra Amministrazione contraente e il Fornitore.

### 5.2 Livelli di servizio, penali e procedimento di applicazione delle stesse.

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte del Fornitore comportano l'applicazione delle penali da parte di InnovaPuglia e delle Amministrazioni contraenti.

Di seguito si indicano i livelli di servizio e relative penali previste nel Capitolato Tecnico :

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

		<p>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.</p>	
TFA	Tempo di fornitura delle apparecchiature	Tempo che intercorre tra l'Ordinativo di Fornitura e la ricezione dei prodotti.	<p>Per Ordinativi di Fornitura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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.</li> </ul>
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.).	<p>Per ordinativi di fornitura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
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"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
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.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui sopra e dell'art. 19 della Convenzione, verranno contestati per iscritto al Fornitore dalle Amministrazioni Contraenti e/o da InnovaPuglia stessa, per quanto di propria competenza; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione.

Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio di InnovaPuglia e/o delle Amministrazioni Contraenti, che avranno richiesto l'applicazione delle penali di cui si tratta, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

InnovaPuglia potrà per l'applicazione delle penali avvalersi della garanzia di cui all'art. 20 della Convenzione, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Le singole Amministrazioni Contraenti potranno compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della garanzia di cui all'art. 20 della Convenzione, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare).

Le Convenzione individua il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'Ordine.

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

#### **Ulteriori tutele**

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti

- **Risoluzione del contratto**

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

- **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, può altresì recedere, per motivi diversi da quelli elencati nell'art. 23 della Convenzione, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 c.c. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari.

### **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione della Convenzione da parte di InnovaPuglia per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione. In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

## **6. Fatturazione e pagamenti**

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione a favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo, conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia nonché in Convenzione (v. art. 16).

Le fatture, salvo diversi accordi, devono essere emesse in funzione delle prestazioni effettuate con cadenza al massimo bimestrale a valle del rilascio dell'Attestazione di Regolare Esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto dell'Amministrazione Contraente.

L'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia e bonificato sul conto corrente dedicato, ai sensi della legge n° 136 del 13.08.2010 e s.m.i., del Fornitore aggiudicatario.

### **6.1 Interessi di mora**

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di otto punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. Relativamente alle spese di cui all'art. 6 del suddetto D.Lgs. il Fornitore, qualora gli sia richiesto, dovrà fornire alle Amministrazioni il dettaglio delle suddette spese.

## **6. Riferimenti del Fornitore**

### **6.1 Responsabile del Servizio Generale**

Nella Convenzione sono riportati i riferimenti nominativi e di contatto del Responsabile del Servizio generale che è il Referente nei confronti di InnovaPuglia, nonché di ciascuna Amministrazione Contraente e quindi avrà la capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore.

Ha la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con InnovaPuglia 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 nazionale;
- 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 da parte di InnovaPuglia, sull'andamento della Convenzione e dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- gestione dei reclami/disservizi da parte del Committente e/o delle Amministrazioni Contraenti.

## 6.2. Responsabile della Fornitura

Il Responsabile della fornitura e dei servizi connessi (nel seguito indicato come Responsabile della Fornitura) verrà nominato dal Fornitore per singoli Ordinativi di Fornitura e dovrà essere una persona distinta dal Responsabile del Servizio Generale di cui al precedente paragrafo.

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.