

CONSIP S.p.A.

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la prestazione del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente per le Pubbliche Amministrazioni

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO A LUNGO TERMINE DI
AUTOVEICOLI SENZA CONDUCENTE PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

INDICE

1	DISPOSIZIONI PRELIMINARI	4
1.1	Definizioni	4
1.2	Oggetto dell'appalto.....	5
1.3	Caratteristiche dei veicoli.....	6
1.4	Responsabile del Servizio	7
1.5	Adempimenti del Fornitore per l'attivazione della fornitura	8
1.6	Indicazioni relative all'uso dei veicoli.....	8
2	EROGAZIONE DELLA FORNITURA	10
2.1	Consegna dei veicoli e decorrenza del noleggio	10
2.2	Mancata consegna e preassegnazione obbligatoria.....	11
2.3	Manutenzione.....	13
2.4	Pneumatici.....	14
2.5	Riparazioni di carrozzeria, revisioni e bollini blu.....	15
2.6	Autoveicolo sostitutivo	16
2.7	Soccorso stradale	18
2.8	Coperture assicurative e gestione sinistri	19
2.9	Sostituzione dei veicoli.....	22
2.10	Servizio di Customer care	22
2.10.1	Canali di comunicazione e database delle richieste pervenute.....	23
2.10.2	Livelli di Servizio	24
2.11	Centri di servizio.....	24
2.12	Revisione prezzi.....	26
2.13	Riconsegna del veicolo	26
2.14	Eccedenze chilometriche	27
2.15	Facoltà di proroga	28
3	SERVIZI A PAGAMENTO	29

CONSIP S.p.A.

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la prestazione del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente per le Pubbliche Amministrazioni

3.1	Autoveicolo sostitutivo LOW	29
3.2	Autoveicolo sostitutivo TOP.....	29
3.3	Copertura assicurativa senza franchigie.....	30
3.4	Preassegnazione facoltativa	30
3.5	Rottamazione	32
3.6	Consegna a domicilio	33
3.7	Inserimento apparecchiature e allestimenti aggiuntivi.....	33
3.8	Optional.....	34
3.9	Inserimento di dispositivi per la gestione della flotta.....	35
4	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA	35
5	GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI.....	36
5.1	Reclami delle Amministrazioni sui prodotti o servizi.....	36
5.2	Gestione dei reclami on line	37
6	REPORTISTICA	37
7	ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO.....	38

1 Disposizioni preliminari

1.1 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

Amministrazione Contraente: le Amministrazioni Pubbliche che utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, attraverso l'emissione di Ordinativi di Fornitura;

Amministrazione Assegnataria: l'articolazione dell'Amministrazione Contraente cui viene assegnato in utilizzo l'autoveicolo;

Autoveicolo: l'oggetto del servizio di noleggio, utilizzato dall'Amministrazione per l'espletamento delle funzioni e dei servizi di sua competenza (anche "veicolo");

Centro dedicato: il luogo indicato dal Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi espletati dal medesimo;

Centro di servizio: il luogo presso il quale il Fornitore garantisce l'esecuzione dei servizi di manutenzione e assistenza;

Conducente: la persona fisica che utilizza l'autoveicolo;

Contratto di noleggio: il singolo rapporto contrattuale di noleggio che intercorre tra Fornitore e l'Amministrazione Contraente a seguito dell'Ordinativo di Fornitura;

Convenzione: la convenzione che verrà stipulata dalla Consip S.p.A. con il Fornitore del servizio di noleggio di autoveicoli senza conducente;

Fornitore: l'impresa, il raggruppamento temporaneo di imprese o Consorzio che risulterà aggiudicatario di ogni singolo lotto e che, conseguentemente, sottoscriverà la relativa Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire i Contratti di noleggio;

Giorni lavorativi: i giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione del sabato, della domenica, delle festività nazionali e delle festività patronali (relative al territorio ove sono ubicate le Amministrazioni Assegnatarie);

Manuale Operativo: l'insieme delle procedure, regolamenti e comportamenti che il Conducente e/o l'Amministrazione Assegnataria devono seguire per fruire dei servizi di cui al presente Capitolato tecnico, che dovrà essere contenuto all'interno del veicolo unitamente alla documentazione di bordo;

Manutenzione ordinaria: il complesso delle operazioni necessarie alla effettuazione di registrazioni e controlli periodici secondo quanto indicato dalle singole case costruttrici degli autoveicoli, dal Fornitore o comunque con frequenze tali da garantire l'efficienza del veicolo in ogni momento. Vengono ricondotte alla manutenzione ordinaria la sostituzione di quelle parti o componenti del

veicolo che sono soggette a normale usura o necessitano di sostituzioni a seguito della percorrenza (es. candele, pastiche freni, filtri , olio e liquidi, ecc.);

Manutenzione straordinaria: ogni intervento meccanico atto a sostituire parti o componenti usurati difettosi, guasti o comunque non funzionanti e non riconducibili ad operazioni di manutenzione ordinaria e comunque necessario per ripristinare la funzionalità del veicolo e renderlo atto all'uso (es. rifacimento della frizione, valvole, marmitta, pompa acqua, pompa olio, batteria, ecc).

Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale l'Amministrazione Contraente manifesta la volontà di utilizzare la Convenzione usufruendo dei servizi indicati nel presente Capitolato e impegnando il Fornitore alla prestazione degli stessi.

1.2 Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente, dei servizi accessori e di quelli a pagamento specificati nel presente Capitolato e nel disciplinare di gara e suoi allegati.

Il Fornitore si obbliga ad erogare il servizio nei limiti dei quantitativi massimi indicati per ciascun Lotto nel Disciplinare di Gara, ad ogni Amministrazione Contraente che ne faccia richiesta, secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico, nel Disciplinare di Gara e nella Convenzione.

Il Fornitore garantisce la completezza e l'omogeneità del servizio.

Le Amministrazioni Contraenti potranno scegliere fra le seguenti tipologie di contratti di noleggio, che si differenziano per diverse durate del rapporto contrattuale e differenti percorrenze massime.

Durata massima	Percorrenza massima
24 mesi	80.000 km
	100.000 km
	120.000 km
	140.000 km
36 mesi	60.000 km
	75.000 km
	90.000 km
	120.000 km
	150.000 km
48 mesi	40.000 km
	60.000 km
	80.000 km
	100.000 km
	120.000 km

CONSIP S.p.A.

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la prestazione del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente per le Pubbliche Amministrazioni

60 mesi	50.000 km
	75.000 km
	100.000 km
	125.000 km

Le Amministrazioni Contraenti avranno inoltre la facoltà di scegliere quale, tra gli autoveicoli offerti dai Fornitori in sede di gara in relazione a ciascun modello previsto, per ciascun lotto, nel documento allegato sub 5A al presente Capitolato, dovrà essere oggetto dei contratti sopra elencati.

Ogni contratto di noleggio prevede l'erogazione di un servizio base, che assicura:

- consegna dei veicoli, con preassegnazione obbligatoria di un veicolo temporaneo in caso di impossibilità di rispettare il primo termine di consegna;
- manutenzione, ordinaria e straordinaria;
- sostituzione pneumatici;
- riparazioni di carrozzeria, revisioni e bollino blu;
- autoveicolo sostitutivo;
- soccorso stradale;
- copertura assicurativa.

Il canone mensile di noleggio sarà comprensivo di tutti i servizi sopra indicati nonché della tassa di proprietà del veicolo.

Le Amministrazioni potranno usufruire, inoltre, di uno o più servizi a pagamento (indicati nel par. 3 "Servizi a pagamento").

Le Amministrazioni Pubbliche che intendano utilizzare la Convenzione dovranno:

- registrarsi al Sistema Acquisti in Rete della CONSIP;
- inviare al Fornitore lo "Ordinativo di Fornitura", il cui fac-simile è allegato sub F al presente Capitolato Tecnico.

1.3 Caratteristiche dei veicoli

Gli autoveicoli dovranno essere "nuovi di fabbrica" ed in perfetta efficienza di meccanica e di carrozzeria. Gli autoveicoli saranno coperti da garanzia del produttore; l'Amministrazione Contraente sarà sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da difetti di produzione, guasti a questi riconducibili, malfunzionamenti ed altri vizi occulti o palesi.

Il Fornitore avrà comunque l'obbligo di garantire che il veicolo sia efficiente ed atto all'uso cui è destinato per l'Amministrazione Contraente o Assegnataria, fornendo tutti i servizi previsti nel presente Capitolato.

Gli autoveicoli dovranno essere conformi alle leggi vigenti in materia di igiene, sicurezza e ambiente, sia a livello nazionale che europeo; in particolare dovranno essere conformi alla normativa europea vigente al momento della consegna.

Gli autoveicoli dovranno essere di prima immatricolazione e di chilometraggio non superiore a 50 km, fatto salvo gli eventuali chilometri necessari per la consegna.

L'Amministrazione Contraente potrà chiedere la sostituzione dell'autoveicolo qualora si siano resi necessari, nell'arco di dodici mesi consecutivi, almeno sei interventi di manutenzione straordinaria per malfunzionamenti del veicolo (non dovuti ad incuria del conducente dell'autoveicolo) o usura. Non rientrano in questa fattispecie gli interventi resisi necessari a seguito di sinistri.

Il Fornitore dovrà dotare ogni autoveicolo noleggiato di un Manuale Operativo, inteso come l'insieme delle procedure, regolamenti e comportamenti che il Conducente e/o l'Amministrazione Assegnataria devono seguire per fruire dei servizi di cui al presente Capitolato tecnico.

Il Manuale dovrà contenere:

- I dati identificativi dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria;
- Le regole da seguire per il ritiro del veicolo, la sua riconsegna al termine del contratto, la manutenzione ordinaria e straordinaria, la richiesta di veicolo sostitutivo, la richiesta di intervento su strada, rabbocchi, riparazioni di emergenza, sinistri, furti, multe;
- l'elenco dei centri di servizio (comprensivo di denominazione, indirizzo, telefono e fax, tipologia di attività, orario di apertura). In ogni caso, il Fornitore dovrà fornire un numero verde di assistenza al Conducente;
- copie di modulo CID e il numero di telefono di emergenza del Fornitore e dell'organizzazione di assistenza su strada.

Il Fornitore non è autorizzato a sostituire i veicoli offerti, salvo quanto definito al paragrafo 2.9.

1.4 Responsabile del Servizio

Il Responsabile del Servizio, come definito nello Schema di Convenzione, sarà responsabile della gestione dei rapporti contrattuali con le Amministrazioni Contraenti, nonché delle seguenti attività:

- supervisione e coordinamento del servizio;
- pianificazione delle consegne alle varie Amministrazioni contraenti;
- monitoraggio delle consegne e controllo del rispetto dei piani concordati;
- monitoraggio dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;

- risoluzione dei disservizi e gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni contraenti o Assegnatarie e/o della Consip S.p.A.;
- monitoraggio di tutti i servizi affidati a terzi, ma comunque facenti parte del contratto di noleggio a lungo termine.

Gli eventuali disservizi e inadempienze contestate dalle Amministrazioni Contraenti o Assegnatarie al Responsabile del Servizio del Fornitore si intendono come presentate direttamente al Fornitore.

1.5 Adempimenti del Fornitore per l'attivazione della fornitura

Il Fornitore:

- a) dovrà fornire alla Consip, almeno 5 giorni prima della stipula della Convenzione, le informazioni e i dati necessari per l'attivazione del Sito delle Convenzioni, e precisamente: il nominativo del Responsabile del servizio, il proprio indirizzo e recapito telefonico, il proprio indirizzo e-mail ed i numeri telefonici e di fax dedicati al servizio di Customer care;
- b) dovrà attivare, entro 10 giorni dalla stipula della Convenzione il servizio di Customer care di cui al successivo par. 2.10;
- c) dovrà consegnare alla Consip, entro 15 giorni dalla comunicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 163/2006 (par. 7 del Disciplinare di gara), l'elenco dei centri di servizio di cui al successivo par. 2.5, eventualmente integrato in fase di offerta tecnica.

1.6 Indicazioni relative all'uso dei veicoli

Ai fini di un corretto utilizzo dei veicoli, le Amministrazioni contraenti o Assegnatarie si atterranno alle indicazioni di seguito elencate:

- Gli autoveicoli saranno sempre condotti con la diligenza e la cura del "buon padre di famiglia";
- Gli autoveicoli saranno condotti seguendo scrupolosamente le norme del codice della strada. L'Amministrazione Contraente o Assegnataria si assumerà qualsiasi onere conseguente eventuali infrazioni;
- Gli autoveicoli non saranno adibiti a trasporto di persone e/o merci in contrasto con quanto previsto dal libretto di circolazione e da quello di "Uso e Manutenzione";
- Lo strumento contachilometri non sarà manomesso e/o danneggiato e sarà cura dell'Amministrazione Assegnataria avvisare tempestivamente il Fornitore in caso di guasto o malfunzionamento;
- Gli autoveicoli in noleggio non potranno essere utilizzati in modo da rendere invalide, inefficaci o non applicabili le condizioni di polizza assicurativa;
- Sarà cura delle Amministrazioni, che hanno diritto a permessi di transito in zone a traffico limitato, presentare domanda direttamente presso gli uffici competenti. Il Fornitore sarà sollevato da qualsiasi responsabilità e/o costo dovuto dalla mancata comunicazione di tale richiesta;
- Eventuali multe notificate al Fornitore per inosservanza alle norme del Codice della Strada non saranno da questi pagate ma saranno respinte alla Autorità competenti per territorio. L'Amministrazione Contraente provvederà, nei termini di legge, al relativo pagamento esonerando il Fornitore da qualsiasi incombenza in tal senso. Saranno a carico dell'Amministrazione Contraente i costi della trasmissione nel limite massimo dei costi di una lettera raccomandata A/R inviata a mezzo posta. Ogni costo ulteriore relativo alla suddetta trasmissione resterà a carico del Fornitore. Saranno a carico dell'Amministrazione Contraente

eventuali oneri eccedenti, dovuti a mancati o ritardati pagamenti. Le Amministrazioni che possono adottare soluzioni alternative per la gestione delle multe sono tenute a farlo direttamente con le autorità preposte;

- Gli autoveicoli non saranno utilizzati per trasporto persone dietro compenso, per competizioni di qualsiasi natura, per trainare o spingere altro autoveicolo o per percorsi fuori strada;
- L'Amministrazione Contraente o Assegnataria non apporterà modifiche agli autoveicoli e non apporrà scritte pubblicitarie senza espressa autorizzazione del Fornitore, salvo quanto stabilito al successivo paragrafo 3.7;
- L'Amministrazione Contraente o Assegnataria sarà custode dell'autoveicolo e si assumerà l'obbligo di conservare diligentemente lo stesso e di consentire i controlli manutentivi che il Fornitore è obbligato ad eseguire a norma del presente Capitolato. Non potrà concedere il veicolo in pegno o garanzia e non permetterà che sia sottoposto a pignoramento;
- L'Amministrazione Contraente o Assegnataria si obbligherà ad osservare tutte le istruzioni del "Manuale Operativo", in dotazione a ciascun autoveicolo in noleggio;
- In caso di furto, l'Amministrazione Contraente o Assegnataria provvederà a sporgere immediata denuncia alla Autorità Giudiziaria e a farsi rilasciare copia di resa denuncia. Tale denuncia sarà inviata entro 48 ore al Fornitore unitamente alle chiavi in dotazione (compresi, se consegnati, la chiave master per le duplicazioni e la documentazione contenente eventuali codici per avviamenti manuali in emergenza) ed il telecomando antifurto (se previsto) del veicolo. La mancata consegna di questi comporterà l'intero addebito del veicolo, al valore Eurotax blu del momento. Anche in caso di furto parziale o atto vandalico è prevista la denuncia all'Autorità Giudiziaria e la trasmissione della copia al Fornitore;
- In caso di incidente, l'Amministrazione Assegnataria dovrà seguire le istruzioni del Manuale Operativo e trasmetterà il modulo CID o la dichiarazione di incidente al Fornitore entro 48 ore dall'accadimento via fax e per posta entro 72 ore con le modalità che verranno concordate con il Fornitore;
- L'Amministrazione Contraente o Assegnataria si impegna affinché il conducente dell'autoveicolo in noleggio sia persona abilitata alla guida in forza delle norme del codice della strada vigenti al momento e con almeno 1 anno di esperienza alla guida. Il conducente dovrà inoltre essere dipendente della Amministrazione Contraente o Assegnataria o, se terzo, dovrà essere previamente autorizzato dalle stesse per iscritto;
- L'Amministrazione Assegnataria si impegna a rispettare e a far rispettare il programma di manutenzione preventiva indicato nel Manuale Operativo;
- L'Amministrazione Assegnataria si impegna ad effettuare il controllo del livello dei liquidi ogni 500/600 km (o comunque secondo quanto previsto nel Manuale Operativo) ed a provvedere ad eventuali rabbocchi usufruendo dei centri convenzionati indicati dal Fornitore;
- L'Amministrazione Assegnataria dovrà controllare costantemente la pressione dei pneumatici e lo spessore del battistrada, che non dovrà mai essere inferiore al minimo previsto dalla legge.

Le Amministrazioni contraenti o Assegnatarie, sono tenute a dare comunicazione scritta a tutti i conducenti delle indicazioni sopra riportate.

2 Erogazione della fornitura

2.1 Consegna dei veicoli e decorrenza del noleggio

Il veicolo verrà consegnato nel Centro dedicato più vicino alla sede dell'Amministrazione Assegnataria, indicato dal Fornitore nella comunicazione di conferma dell'Ordinativo di Fornitura (art. 3 Condizioni Generali).

La consegna dovrà avvenire in un Giorno lavorativo dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

Il Fornitore invierà comunicazione scritta all'Amministrazione Contraente o Assegnataria (lettera, fax, e-mail) almeno 3 (tre) Giorni lavorativi prima della messa a disposizione del veicolo, fatto salvo quanto previsto per la mancata consegna.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione gli autoveicoli per la consegna entro:

- 120 gg. per i veicoli dei lotti 1 (esclusi i veicoli A4 ed A5), 2 (esclusi i veicoli B3 e B4) e 3;
- 150 gg. per i veicoli A4, A5, B3, B4 e quelli del lotto 4.

I giorni di consegna inizieranno a decorrere dalla comunicazione di conferma dell'Ordinativo di Fornitura da parte del Fornitore. In tale comunicazione il Fornitore indicherà anche la data prevista per la consegna dei veicoli.

I tempi massimi di consegna potranno essere prorogati di 15 giorni (quindi 135 o 165 giorni) nel caso in cui il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell'Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista includa il mese di Agosto o il periodo delle festività natalizie (dal 22/12 al 6/1).

Il Fornitore dovrà tenere aggiornata l'Amministrazione Contraente su eventuali fatti o impedimenti, comunque oggettivamente riscontrabili, che potrebbero far slittare i tempi di consegna (scioperi della Motorizzazione o degli autotrasportatori su strada/rotaia, eventi socio-politici, riduzione della produzione per cassa integrazione, ecc.). In tali casi, eccezionali e documentabili, il Fornitore dovrà in ogni caso attivarsi affinché i tempi massimi di consegna dell'autoveicolo siano rispettati, tenendo costantemente informate la Consip e le Amministrazioni contraenti.

Il canone di noleggio decorrerà a partire dal giorno successivo a quello del ritiro dell'autoveicolo da parte dell'Amministrazione Assegnataria. Il ritiro del veicolo da parte dell'Amministrazione Assegnataria dovrà avvenire entro il quinto Giorno lavorativo successivo alla messa a disposizione del veicolo. Trascorso inutilmente tale termine, il canone di noleggio decorrerà dal sesto Giorno lavorativo successivo alla messa a disposizione.

Al momento del ritiro i veicoli dovranno essere dotati di contrassegno e certificato assicurativo, della carta verde, della documentazione attestante il pagamento della tassa di possesso, della carta di circolazione e del manuale operativo. I veicoli dovranno essere dotati di doppie chiavi, chiave master (se prevista), documentazione contenente eventuali codici per avviamenti manuali in emergenza e duplicato del telecomando dell'antifurto (se previsto). L'attrezzatura ed il segnalatore di emergenza dovranno essere a bordo.

La persona delegata dall'Amministrazione Contraente o Assegnataria, all'atto del ritiro dovrà constatare che i veicoli siano conformi all'Ordinativo di Fornitura emesso e sottoscrivere, per conto dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria, il verbale di consegna del Fornitore.

Il verbale dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- n° di protocollo dell'Amministrazione Contraente,
- durata contrattuale,
- percorrenza contrattuale,
- descrizione del veicolo, targa, telaio, colore,
- presenza a bordo di quanto previsto al precedente capoverso (contrassegno e certificato assicurativo, ecc.),
- km alla consegna,
- data e ora consegna,
- dichiarazione di assenza di danni visibili.

Una copia del verbale rimarrà in possesso del Fornitore, l'altra sarà consegnata alla persona delegata che ritira il veicolo.

Il verbale di consegna sarà parte integrante del singolo contratto di noleggio tra le parti.

2.2 Mancata consegna e preassegnazione obbligatoria

Qualora non sia possibile rispettare il termine di consegna previsto al par. 2.1, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione per iscritto all'Amministrazione Contraente e all'Amministrazione Assegnataria, con un preavviso minimo di 5 Giorni lavorativi rispetto alla data della prevista consegna. Nella stessa comunicazione dovrà essere indicata una nuova data di consegna, che comunque non potrà eccedere i 30 giorni solari successivi alla prima data di consegna prevista.

Successivamente alla comunicazione da parte del Fornitore dell'impossibilità di rispettare i termini di consegna di cui al par. 2.1, l'Amministrazione Assegnataria potrà richiedere, ed il Fornitore sarà

tenuto a consegnare entro 3 giorni solari dal ricevimento della richiesta, un veicolo della stessa categoria ed allo stesso importo di canone di quello ordinato (preassegnazione obbligatoria).

Limitatamente ai veicoli commerciali, qualora il Fornitore si trovi nell'impossibilità di consegnare in preassegnazione obbligatoria un veicolo della stessa categoria di quello oggetto dell'ordinativo di fornitura, dovrà concordare con l'Amministrazione Assegnataria la consegna di un veicolo atto a svolgere le funzioni proprie di quello originariamente ordinato.

La mancata messa a disposizione del veicolo in preassegnazione obbligatoria entro il predetto termine (3 giorni solari dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente) comporterà l'addebito al Fornitore delle penali previste.

I veicoli in preassegnazione obbligatoria potranno avere caratteristiche diverse da quelli ordinati (allestimenti, colore, ecc.), ma non potranno essere di alimentazione diversa. Fanno eccezione i modelli con impianto GPL o Metano per i quali sarà ammessa la fornitura di un veicolo con diversa alimentazione. Il Fornitore e l'Amministrazione Assegnataria potranno comunque accordarsi diversamente.

I veicoli in preassegnazione obbligatoria, pur se eventualmente reperiti anche presso altre società di noleggio, avranno le coperture ed i massimali assicurativi previsti nel presente Capitolato per i veicoli ordinati.

Pertanto, eventuali franchigie dovranno essere applicate soltanto se l'Amministrazione Contraente abbia richiesto, per il veicolo ordinato, la copertura assicurativa base (par. 2.8). In tal caso, le franchigie saranno applicate nei termini, limiti e modalità indicate nel suddetto paragrafo. Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente abbia richiesto il servizio a pagamento "Copertura Assicurativa senza Franchigie" (par. 3.3) per il veicolo ordinato, le franchigie stesse dovranno essere coperte dal Fornitore e nulla sarà dovuto dall'Amministrazione Contraente o Assegnataria a tale titolo.

Il periodo di preassegnazione obbligatoria non sarà considerato come periodo contrattuale.

Il canone mensile (o frazioni, in base ai giorni di utilizzo) per il veicolo in preassegnazione obbligatoria decorrerà dal giorno del ritiro e sarà dovuto al Fornitore nell'ammontare indicato nella Offerta Economica dello stesso, anche se il veicolo consegnato sia stato reperito da altra società di noleggio.

2.3 Manutenzione

Sono a totale carico del Fornitore la manutenzione ordinaria e straordinaria degli autoveicoli. Il Fornitore non potrà reclamare alcunché nei confronti della Amministrazione Contraente o Assegnataria, ad esclusione degli interventi imputabili ad un uso improprio.

Per ciò che concerne la manutenzione ordinaria, il Fornitore si impegna a far effettuare gli interventi entro le 24 ore successive all'ora di consegna presso il Centro di servizio (esclusi sabato, domenica e festivi), a condizione che l'intervento sia stato prenotato con 48 ore di anticipo.

Per gli interventi di manutenzione straordinaria vale lo stesso impegno temporale delle 24 ore, fatti salvi i casi in cui i ricambi originali non siano immediatamente disponibili od il lavoro sia particolarmente complesso e fermi comunque gli obblighi del Fornitore di assegnazione di un veicolo sostitutivo nelle ipotesi previste dal paragrafo 2.6, punto (i) ovvero nelle ipotesi previste dai paragrafi 3.1 o 3.2, nel caso in cui le Amministrazioni abbiano richiesto tali servizi a pagamento.

All'atto della consegna dell'autoveicolo presso il Centro di Servizio, l'Amministrazione Assegnataria provvederà a compilare e sottoscrivere l'elenco dei lavori richiesti e necessari; il Fornitore è comunque tenuto a far verificare l'intera funzionalità dell'autoveicolo e a far riparare eventuali anomalie, danni o malfunzionamenti non rilevati dall'Amministrazione Assegnataria.

Nel caso di oggettiva impossibilità di mettersi in contatto con il Fornitore, l'Amministrazione Contraente o Assegnataria potrà far eseguire eventuali piccole riparazioni necessarie a garantire la fruibilità dell'autoveicolo, in località o orari ove non sia possibile usufruire dei Centri di Servizio del Fornitore, fino ad un ammontare di € 150,00 (centocinquanta/00) IVA esclusa. La spesa sostenuta dall'Amministrazione Contraente o Assegnataria sarà rimborsata dal Fornitore, previo invio, entro 30 gg. dalla avvenuta riparazione, della fattura ad esso intestata.

I servizi di manutenzione descritti nel presente paragrafo saranno garantiti dal Fornitore sul territorio nazionale, su quello dei paesi UE e della Svizzera, in tutti i casi in cui il guasto o il malfunzionamento rendano insicuro l'uso dell'autoveicolo su strada. Sarà discrezione del Fornitore, sulla base della tipologia di guasto o danno, provvedere alla riparazione in loco o al rimpatrio dell'autoveicolo.

Sono a carico dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria:

- il rabbocco di olio e liquidi effettuati al di fuori della rete dei Centri di servizio del Fornitore;
- la riparazione di forature effettuate al di fuori della rete dei Centri di servizio del Fornitore;

CONSIP S.p.A.

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la prestazione del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente per le Pubbliche Amministrazioni

- additivi particolari non richiesti dal costruttore;
- il carburante;
- il lavaggio interno ed esterno.

2.4 Pneumatici

Per ogni contratto di noleggio è previsto la fornitura del numero di pneumatici indicati nello schema sotto riportato (inclusi quelli in dotazione all'autoveicolo al momento della consegna):

Durata massima	Percorrenza massima	Pneumatici totali (inclusi quelli alla consegna)
24 mesi	80.000 km	12 pneumatici
	100.000 km	12 pneumatici
	120.000 km	16 pneumatici
	140.000 km	16 pneumatici
36 mesi	60.000 km	8 pneumatici
	75.000 km	8 pneumatici
	90.000 km	12 pneumatici
	120.000 km	16 pneumatici
	150.000 km	16 pneumatici
48 mesi	40.000 km	8 pneumatici
	60.000 km	8 pneumatici
	80.000 km	12 pneumatici
	100.000 km	12 pneumatici
	120.000 km	16 pneumatici
60 mesi	50.000 km	8 pneumatici
	75.000 km	8 pneumatici
	100.000 km	12 pneumatici
	125.000 km	16 pneumatici

Il Fornitore è tenuto a sostituire il treno di pneumatici (4 pneumatici) al raggiungimento dei 40.000 chilometri. I pneumatici forniti in sostituzione dovranno essere di primarie marche e della stessa misura e codici di carico e velocità, di quelli originali.

Gli obblighi del Fornitore relativamente alla sostituzione dei pneumatici devono essere adempiuti in relazione a ciascun veicolo.

Il Fornitore è tenuto inoltre alla sostituzione dei pneumatici, entro i limiti sopra riportati, anche prima del raggiungimento dei 40.000 chilometri quando i pneumatici siano usurati oltre i limiti minimi previsti dalla legge, danneggiati per fatti accidentali o comunque quando il loro stato non renda sicuro l'uso del veicolo.

È ammesso che il Fornitore sostituisca solo parzialmente il treno completo. In questo caso è ammessa la sostituzione solo per singolo asse ed i due pneumatici nuovi dovranno essere della stessa marca, misura, codici e di disegno simile a quelli dell'altro asse. Dovranno essere sostituiti entrambi i pneumatici, qualora fosse necessario il cambio di uno solo e quello non sostituito sullo stesso asse non fosse compatibile per usura con quello nuovo.

L'Amministrazione Assegnataria potrà richiedere al Fornitore di montare pneumatici da neve o di disporre di catene. Questi sarà tenuto a fornirli, previo accordo con la medesima Amministrazione, a costi e con modalità in linea con le migliori condizioni di mercato; tali costi saranno remunerati separatamente. In alternativa l'Amministrazione potrà approvvigionarsene a propria cura e spese, ma sarà responsabile di eventuali danni derivanti da uso di dispositivi non autorizzati o non conformi a quanto riportato nel libretto di circolazione e/o nelle istruzioni della casa costruttrice del veicolo e/o nella documentazione del Fornitore.

Nel caso in cui per uno o più veicoli sia stato esaurito il numero massimo dei pneumatici in sostituzione, l'Amministrazione Contraente o Assegnataria sarà tenuta a sostituire a proprie spese i pneumatici, qualora questi abbiano un battistrada inferiore a quanto previsto dalla legge o comunque quando il loro stato non rendesse sicuro l'uso del veicolo.

2.5 Riparazioni di carrozzeria, revisioni e bollini blu

Qualsiasi sinistro dovrà essere oggetto di tempestiva ed opportuna comunicazione da parte dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria, pena la mancata riparazione da parte del Fornitore.

È a carico del Fornitore qualsivoglia riparazione di carrozzeria sia che derivi da un guasto ad una componente del veicolo riconducibile a carrozzeria (es. serrature, meccanismi alzacristalli, sedili, guarnizioni, ecc.), sia che derivi da sinistri (passivi o attivi).

L'autoveicolo sarà riparato presso i Centri di servizio del Fornitore.

Il servizio di riparazione di carrozzeria sarà garantito dal Fornitore sul territorio nazionale, su quello dei paesi UE e della Svizzera, in tutti i casi in cui il danno renda insicuro l'uso dell'autoveicolo su strada. Sarà discrezione del Fornitore, sulla base della tipologia del danno, provvedere alla riparazione in loco o al rimpatrio dell'autoveicolo.

Il Fornitore sarà tenuto, tramite la propria rete di assistenza, ad effettuare le operazioni previste nel cosiddetto "Bollino blu", secondo la normativa del Comune ove l'auto è in circolazione (Direttiva

del Ministero dei Lavori Pubblici del 7 luglio 1998 sul controllo dei gas di scarico dei veicoli ai sensi dell'art. 7 del Nuovo Codice della Strada e s.m.i.) rilasciandone regolare attestazione da apporre sul veicolo e assumendone i relativi costi. Il rispetto dei tempi e delle scadenze previste è onere dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria; eventuali infrazioni a detti regolamenti comunali saranno a carico della stessa.

Il Fornitore è tenuto a comunicare all'Amministrazione Contraente o Assegnataria le date ed i luoghi ove i veicoli dovranno trovarsi per essere sottoposti a revisione.

Tale attività dovrà essere preventivamente concordata con l'Amministrazione Assegnataria.

Il costo delle pratiche di revisione e la revisione stessa, ivi incluse le operazioni di pre-revisione, sono a carico del Fornitore. L'Amministrazione Contraente non sarà responsabile di eventuali contestazioni imputabili a mancate revisioni, quando queste non siano state per tempo comunicate dal Fornitore. L'Amministrazione Contraente sarà invece responsabile delle conseguenze derivanti da mancate revisioni qualora non abbia messo a disposizione il veicolo da sottoporre a revisione.

2.6 Autoveicolo sostitutivo

Il servizio incluso nel canone mensile base prevede la fornitura di un veicolo sostitutivo:

- (i) quando per la riparazione sia previsto un fermo tecnico superiore ai 5 giorni lavorativi;
- (ii) per furto dell'autoveicolo noleggiato;
- (iii) quando, anche a seguito della riparazione, l'autoveicolo non funzioni o funzioni in modo da non garantire la sicurezza del conducente;
- (iv) per danno grave dell'autoveicolo che renda antieconomica la riparazione per il Fornitore.

L'autoveicolo dovrà essere messo a disposizione entro 3 (tre) ore lavorative dalla richiesta, compatibilmente con gli orari di apertura delle agenzie di noleggio.

La vettura sostitutiva potrà essere della categoria immediatamente inferiore a quella oggetto di sostituzione.

Il Fornitore potrà mettere a disposizione un veicolo sostitutivo direttamente o eventualmente anche tramite primarie società di noleggio. Gli autoveicoli sostitutivi potranno avere allestimenti differenti rispetto a quelli previsti nell'Allegato A al Capitolato e non potranno essere oggetto di alcuna modifica o installazione di accessori. I veicoli sostitutivi, comunque reperiti dal Fornitore, avranno le coperture ed i massimali assicurativi previsti nel presente Capitolato per il veicolo sostituito.

All'autoveicolo sostitutivo si applicano tutte le disposizioni del presente Capitolato. In caso di fornitura di veicolo sostitutivo, nulla potrà essere richiesto in pagamento o garanzia al conducente all'atto della consegna o riconsegna. Resta inteso che, nel caso il Fornitore si avvalga di società di noleggio, l'Amministrazione Contraente rimarrà estranea al rapporto intercorrente fra il Fornitore e la suddetta società, anche in relazione alla gestione delle multe per inosservanza del codice della strada, per le quali si osserverà quanto indicato al precedente par. 1.6.

Il Fornitore si farà carico di intrattenere con le società di noleggio tutti i rapporti necessari per sollevare l'Amministrazione Assegnataria da ogni problematica. Sarà cura dell'Amministrazione comunicare al Fornitore il nominativo della persona delegata a ritirare il veicolo sostitutivo.

Le percorrenze effettuate dall'autoveicolo sostitutivo non verranno computati nel calcolo del chilometraggio complessivo del contratto di noleggio.

Il ritiro e la riconsegna del veicolo sostitutivo dovranno avvenire presso un Centro dedicato indicato dal Fornitore, possibilmente entro 20 Km dal luogo indicato dall'Amministrazione Assegnataria.

Il servizio di vettura sostitutiva sarà garantito solo sul territorio italiano.

In alternativa al servizio incluso nel canone mensile base, l'Amministrazione Contraente avrà la possibilità di accedere a diversi livelli di servizio di veicolo sostitutivo (par. 3 "Servizi a pagamento").

Tale scelta dovrà essere comunicata al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura.

Il veicolo sostitutivo dovrà essere riconsegnato entro il termine di 2 Giorni lavorativi dalla comunicazione di ripristino della vettura sostituita. Negli altri casi (danno grave, furto, autoveicolo riparato in modo non idoneo all'uso) la riconsegna deve avvenire entro 60 giorni dalla consegna del veicolo sostitutivo.

In caso di mancata riconsegna del veicolo sostitutivo entro i termini previsti (fatte salve 8 ore lavorative di tolleranza) verrà addebitato all'Amministrazione il costo per ogni giorno o frazione di utilizzo del veicolo sostitutivo oltre tale termine, alle tariffe di noleggio standard al momento vigenti ridotte del 30%.

Sarà comunque addebitata all'Amministrazione Contraente ogni spesa accessoria non compresa nel servizio veicolo sostitutivo (es. carburante, spese di consegna o ripresa al domicilio specificato dall'Amministrazione Assegnataria, ecc).

2.7 Soccorso stradale

Il servizio di soccorso stradale dovrà garantire le seguenti prestazioni minime:

- traino dal punto di fermo, situato in qualsiasi luogo, fino ad un Centro di Servizio ove possano essere riparati i danni oppure possano essere eseguiti piccoli interventi risolutivi in loco (dépannage);
- in caso di non riparabilità dell'autoveicolo, assistenza al conducente ed ai passeggeri affinché possano proseguire il viaggio, raggiungere il Centro di Servizio più vicino del Fornitore, ottenere un veicolo sostitutivo, reperire un albergo, ecc.;
- qualora il fermo veicolo si verifichi oltre 50 km dal comune di residenza dell'Amministrazione Assegnataria, trasferimento a proprie spese del veicolo e riconsegna dello stesso all'Amministrazione Assegnataria presso il Centro dedicato più vicino all'Amministrazione Assegnataria.

Il servizio potrà essere attivato a mezzo semplice richiesta telefonica. Al conducente del veicolo potrà essere richiesta la sola esibizione di tessere o altri documenti di legittimazione. Viene escluso in ogni caso qualsiasi pagamento, anche se a titolo di semplice anticipazione o cauzione. Ciò salvi gli interventi prestati sui tratti di rete autostradale oggi erogati da specifici operatori o gli interventi attivati tramite colonnine autorizzate che comportano l'intervento di operatori alternativi rispetto a quelli previsti dal Fornitore.

Il servizio di soccorso stradale potrà essere erogato dal Fornitore o da altra ditta da esso incaricata, la cui denominazione dovrà essere comunicata all'Amministrazione Assegnataria. In ogni caso gli oneri derivanti faranno carico esclusivamente al Fornitore. Qualora gli autoveicoli debbano essere muniti di tessere o analoghi documenti di legittimazione, sarà cura del Fornitore consegnare tempestivamente gli stessi alla Amministrazione Contraente o Assegnataria.

Il servizio dovrà essere attivato immediatamente previa chiamata del conducente del veicolo e reso disponibile entro 3 ore, fatte salve particolari condizioni di disponibilità o viabilità, di cui il conducente dovrà essere avvisato.

La mancata prestazione o il ritardo del servizio di soccorso stradale, alle condizioni indicate, comporterà l'applicazione delle penali previste nello Schema di Convenzione oltre che l'addebito delle spese sostenute dall'Amministrazione Contraente o Assegnataria.

Il servizio di soccorso stradale dovrà essere garantito dal Fornitore sul territorio nazionale, su quello dei paesi UE e della Svizzera. Sarà discrezione del Fornitore, sulla base della tipologia di guasto o danno, provvedere alla riparazione in loco o a far rimpatriare l'autoveicolo.

2.8 Coperture assicurative e gestione sinistri

Il Fornitore, dovrà contrarre a proprio carico polizze assicurative per ogni singolo autoveicolo con compagnie di primaria importanza, fatti salvi i casi di autoassicurazione (ove il rischio sarà assunto in proprio dal Fornitore).

Il Fornitore dovrà fornire l'autoveicolo oggetto di noleggio e le eventuali vetture sostitutive muniti della coperture assicurative obbligatorie per legge, e di ulteriori garanzie nei termini di seguito precisati:

1. Responsabilità civile verso i terzi

La copertura assicurativa della Responsabilità civile verso terzi dovrà coprire il risarcimento dei danni involontariamente cagionati a terzi dalla circolazione del veicolo compresi i danni cagionati dalla circolazione del veicolo in aree private, incluse le aree aeroportuali.

La garanzia dovrà essere prestata con un massimale per veicolo per sinistro non inferiore a € 5.164.568,99 e dovrà essere priva di franchigia

2. Responsabilità Civile dei Trasportati.

Tale Copertura dovrà assicurare la responsabilità Civile dei trasportati a bordo del veicolo per i danni involontariamente cagionati a terzi non trasportati, durante la circolazione (compresa la sosta) anche su area privata, esclusi i danni al veicolo e alle cose in consegna o custodia dell'Assicurato o dei trasportati.

La copertura della Responsabilità Civile dei Trasportati dovrà avere un massimale per sinistro non inferiore a € 1.500.000,00, e dovrà essere priva di franchigia;

3. Guasti accidentali (Kasko):

Nell'ambito di questa copertura e nei limiti di seguito indicati l'Assicuratore dovrà obbligarsi ad indennizzare i danneggiamenti materiali e diretti subiti dagli autoveicoli in conseguenza di collisione con altri veicoli, urto con gli ostacoli di qualsiasi genere, ribaltamento e fuoriuscita di strada, verificatisi durante la circolazione (compresa la sosta) sia su area pubblica che su area privata.

La copertura "KASKO" non potrà prevedere franchigie superiori:

- per i lotti 1 e 4: a € 154,94 per sinistro,
- per i lotti 2 e 3: a € 258,23 per sinistro;

3. Incendio, furto totale e parziale dell'autoveicolo, compresa l'autoradio o altre apparecchiature se già installate dal Fornitore al momento della consegna:

L'assicuratore dovrà indennizzare i danni materiali e diretti subiti dal veicolo, inclusi gli impianti, dispositivi vari ed eventuali attrezzature inerenti l'uso cui il veicolo è destinato purché ad esso incorporati e validamente fissati, contro i rischi:

- Incendio, scoppio, esplosione ed azione del fulmine;
- Furto o rapina - (consumati o tentati) compresi i danni prodotti al veicolo nell'esecuzione od in conseguenza del furto o rapina (ad esempio urto, collisione, ribaltamento, uscita di strada subiti dal veicolo durante la circolazione dello stesso successiva al furto od alla rapina); dovranno essere inclusi dalla garanzia, gli accessori, fono-audio-visivi quali apparecchi radio, radiotelefoni, televisori, registratori e simili anche se già previsti nel modello base del veicolo assicurato.

La copertura assicurativa relativa al furto potrà non coprire merci, attrezzature ed oggetti lasciati nel bagagliaio o a bordo dell'autoveicolo.

La copertura dei predetti rischi non potrà prevedere franchigie superiori:

- per i lotti 1 e 4: a € 154,94 per sinistro,
- per i lotti 2 e 3: a € 258,23 per sinistro;

4. La copertura dei rischi derivanti da eventi socio-politici, eventi naturali, atti vandalici, rapina, rottura cristalli secondo quanto di seguito dettagliato:

- Eventi socio-politici: gli scioperi, tumulti popolari e sommosse, nonché atti dolosi di terzi e di terrorismo o di sabotaggio organizzato, e danni causati agli enti assicurati - anche a mezzo di ordigni esplosivi - da scioperanti o persone (dipendenti o non dell'Assicurato) che prendano parte a tumulti popolari o sommosse o che perpetrino, individualmente od in associazione, atti vandalici o dolosi compresi quelli di terrorismo o sabotaggio;
- Eventi naturali: gli uragani, bufere, tempeste, grandine e trombe d'aria, inondazioni, alluvioni ed allagamenti in genere, terremoto frane, smottamenti, straripamenti, caduta neve, ghiaccio, pietre, valanghe, slavine;
- Vandalismo: danni dovuti all'azione dolosa del singolo o del gruppo che tende a distruggere, danneggiare o rendere inservibile il bene altrui (articolo 635 C.P.)
- Rottura Cristalli: in questo caso l'Assicuratore dovrà rimborsare le spese sostenute per sostituire i cristalli dell'autovettura assicurata a seguito di rottura dei medesimi comunque verificatasi.

La copertura dovranno essere prevista senza franchigia.

5. Danni causati da ignoti, purché denunciati alle competenti Autorità Giudiziarie, senza franchigia.

6. Dovrà inoltre essere prevista la copertura assicurativa dei rischi di lesioni permanenti o decesso dei conducenti (infortuni subiti dai dipendenti dell'Amministrazione Contraente aventi come conseguenza la morte o lesioni che abbiano provocato una invalidità permanente), in linea con le vigenti disposizioni di legge, emanate a favore dei conducenti dell'autoveicolo dello Stato, (art. 16, punto 3 del DPR 1990 n. 44)

La copertura dovrà prevedere un capitale assicurato almeno pari a € 154.937,07 in caso di morte ed almeno pari a € 154.937,07 in caso di invalidità permanente.

Tutte le coperture assicurative precedentemente dettagliate dovranno essere valide, su tutto il territorio della Repubblica Italiana, della Città del Vaticano, della Repubblica di S. Marino e degli Stati dell'Unione Europea, nonché su tutto il territorio degli altri Stati facenti parte del sistema della Carta Verde.

Ogni polizza dovrà prevedere l'espressa rinuncia alla rivalsa sia nei confronti dell'Amministrazione che nei confronti dei singoli conducenti.

La gestione dei sinistri sarà effettuata dal Fornitore, che dovrà assistere e guidare l'Amministrazione Assegnataria nelle pratiche da intraprendere (es.: compilazione della contestazione amichevole, denuncia alla Pubblica Autorità, dichiarazione di furto, ecc).

L'addebito alle Amministrazioni Contraenti delle franchigie sopra descritte, avverrà secondo le seguenti modalità:

- per furto totale, successivamente alla chiusura dell'inchiesta;
- per furto parziale, successivamente alla riparazione/ripristino del veicolo, o all'avvenuta radiazione dello stesso in caso di non riparabilità;
- in caso di incendio, successivamente alla radiazione del veicolo (in caso di distruzione totale) o alla riparazione/ripristino dello stesso (in caso di danno parziale);
- per danni accidentali (Kasko), successivamente alla definizione del sinistro.

Tali addebiti verranno dal Fornitore fatturati separatamente dalla fatturazione dei canoni, con cadenza trimestrale, e dovranno prevedere i seguenti riferimenti:

- targa del veicolo in noleggio all'Amministrazione Contraente o Assegnataria;
- targa del veicolo della controparte (se previsto);
- conducente;
- data e luogo del sinistro/evento;
- tipo sinistro (furto, Kasko, ecc.).

Il Fornitore è tenuto a far giungere a domicilio dell'Amministrazione Assegnataria i rinnovi assicurativi in tempo utile rispetto alla scadenza, assumendosi ogni responsabilità e relative conseguenze economiche e giuridiche per eventuali ritardi.

L'Amministrazione Contraente avrà la possibilità di usufruire delle stesse coperture assicurative del servizio base senza alcuna franchigia (par. 3 "Servizi a pagamento").

Tale opzione dovrà essere comunicata al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura.

2.9 Sostituzione dei veicoli

È prevista la sostituzione dei modelli offerti solo nel caso in cui, durante il corso della durata della convenzione, un modello non venga più commercializzato oppure subisca un restyling.

In questa eventualità il Fornitore dovrà dare immediata comunicazione alla Consip S.p.A. ed entro 30 gg. dovrà inviare una proposta di sostituzione. Il Fornitore dovrà proporre un nuovo modello con caratteristiche uguali o superiori a quelle richieste. Il nuovo modello potrà essere anche di marca differente da quello precedente.

La proposta di sostituzione sarà accompagnata dalla scheda tecnica del veicolo proposto.

La proposta di sostituzione sarà subordinata all'accettazione espressa della Consip S.p.A., che accerterà la rispondenza di tale modello alle caratteristiche tecniche minime richieste.

L'offerta di tale modello non dovrà modificare in senso peggiorativo le caratteristiche della rete dei centri di servizio (par. 2.11).

Alla presentazione del nuovo modello, il Fornitore dovrà produrre un listino asseverato dalla casa costruttrice.

Qualora allo scadere di tale termine il Fornitore non abbia provveduto a sostituire il modello mancante, saranno applicate le penali previste nella convenzione; nel computo di tale termine non saranno conteggiati i giorni necessari alla Consip per le verifiche di cui sopra.

L'eventuale revisione del canone mensile di tale modello sarà calcolata secondo le modalità previste nell'Allegato B al presente Capitolato.

Il nuovo canone sarà comunque subordinato all'accettazione da parte della Consip.

2.10 Servizio di Customer care

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un centro unificato di Customer Care che avrà funzioni di ricezione e gestione delle chiamate relative a richieste di informazioni e in particolare:

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso e delle consegne;

CONSIP S.p.A.

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la prestazione del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente per le Pubbliche Amministrazioni

- richieste di consulenza sui servizi in convenzione;
- altre richieste di informazione.

Il servizio dovrà essere disponibile, per tutti i giorni dell'anno (esclusi sabato, domenica e festivi), nelle seguenti finestre di erogazione, come definite nella successiva tabella:

Finestre di erogazione del servizio di Customer Care	Lunedì - Venerdì	Sabato
Finestra di erogazione base	8.30 - 17.30	
Finestra di erogazione estesa	8.00 - 20.00	8.00 - 14.00

La *finestra di erogazione base* sarà obbligatoria mentre, ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di Gara per il servizio di Customer Care, il Fornitore potrà proporre la *finestra di erogazione estesa*.

Nell'orario non coperto dal servizio, sia esso fornito nella finestra di erogazione base o estesa, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di cortesia che accolga l'utente e indichi l'orario di erogazione del servizio.

2.10.1 Canali di comunicazione e database delle richieste pervenute

I canali di comunicazione minimi messi a disposizione dal Fornitore per l'accesso al servizio di Customer Care dovranno essere:

- un numero telefonico nazionale di rete fissa per ricevere le chiamate;
- un numero telefonico nazionale di rete fissa per ricevere i fax;
- un indirizzo di posta elettronica.

Tuttavia il Fornitore ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di Gara, potrà proporre una delle seguenti modalità di accesso al servizio dedicate alle necessità derivanti dalla Convenzione:

- Chiamata AC (AC - Addebito al Chiamato, ovvero numerazione di tipo 800 xxx xxx) esclusi radiomobili: chiamata/invio fax a carico del destinatario, con chiamate/invio fax da radiomobili non consentite.
Tale modalità prevede che l'utente, che chiami telefonicamente o invii un fax al Customer Care, non sostenga alcun costo per la chiamata. Il servizio non verrà abilitato per la ricezione delle chiamate originate da radiomobile.
- Chiamata AR (AR - Addebito Ripartito, ovvero numerazione di tipo 848 xxx xxx) esclusi radiomobili: chiamata/invio fax ad addebito ripartito, con chiamate/invio fax da radiomobili non consentite.
Tale modalità prevede che l'utente che chiami telefonicamente o invii un fax al Customer Care sostenga solo il costo di una chiamata urbana indipendentemente dall'origine della chiamata nell'ambito della rete fissa nazionale. Il servizio non verrà abilitato per la ricezione delle chiamate originate da radiomobile.

Le risposte alle richieste di informazioni dovranno essere comunicate all'Amministrazione sia telefonicamente, o in alternativa via fax e/o all'indirizzo e-mail dell'Amministrazione richiedente stessa.

Inoltre il Fornitore, in sede di Offerta Tecnica, ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di Gara, potrà impegnarsi ad allestire un sistema informativo in grado di creare un data base strutturato delle richieste pervenute al Customer Care (contenente almeno: nome chiamante, riferimento amministrazione, motivo della chiamata, risposta fornita, data di arrivo della richiesta e data di chiusura pratica).

2.10.2 Livelli di Servizio

Il Customer Care dovrà eseguire le attività richieste, con i livelli di servizio di cui alla successiva tabella.

Livelli di Servizio per il Customer Care		
<i>Parametro</i>	<i>Definizione</i>	<i>Soglia</i>
Tempo di attesa per le chiamate	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata (intesa come risposta del sistema) e la risposta da parte dell'operatore del Customer Care	Servizio base (caratteristica obbligatoria): $T \leq 20''$ di attesa per il 90% delle chiamate
Percentuale delle chiamate entranti perse	Percentuale delle chiamate pervenute al Customer Care e terminate prima di avere ottenuto risposta (misurato in percentuale rispetto al totale delle chiamate pervenute), inclusi i casi di abbandono da parte del chiamante per attesa superiore ai 90".	Servizio base (caratteristica obbligatoria): $P \leq 10\%$ delle chiamate entranti
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	Tempo che intercorre tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente	Servizio base (caratteristica obbligatoria): $T \leq 24$ ore solari per il 95% delle richieste (esclusi sabato, domenica e festivi)

Per il conteggio dei parametri su indicati sarà considerato sufficiente un numero di chiamate rendicontate pari ad almeno 100 nell'arco di un mese di riferimento.

Si precisa che i livelli di servizio indicati in tabella si riferiscono alla Convenzione nel suo insieme, cioè al totale delle richieste provenienti da tutte le Amministrazioni interessate.

2.11 Centri di servizio

Il Centro di servizio è il luogo presso il quale il Fornitore garantisce l'esecuzione dei servizi di manutenzione e assistenza previsti nel presente Capitolato. Il Fornitore è tenuto a garantire

l'esistenza sul territorio italiano di una rete di Centri di servizio, presso i quali sia garantita l'esecuzione dei servizi di manutenzione ed assistenza meccanica, di carrozzeria o pneumatici.

Il Fornitore è tenuto a garantire un minimo di 4 Centri di servizio nel territorio comunale delle seguenti città: Milano, Torino, Genova, Padova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Reggio Calabria, Palermo, Catania, Cagliari.

Nel territorio comunale degli altri capoluoghi di provincia il Fornitore deve assicurare la presenza di almeno un Centro di Servizio.

Fermi gli obblighi sopra indicati, si precisa che il Fornitore, in sede di Offerta Tecnica, ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di Gara, potrà dichiarare l'esistenza o impegnarsi a garantire la presenza (entro i termini di cui al par. 1.5 lett. c) del presente capitolato) di Centri di Servizio in un maggior numero di comuni, nonché la presenza di Centri di Servizio plurispecializzati, cioè specializzati contemporaneamente in almeno due delle tre tipologie di servizio (meccanica, carrozzeria, pneumatici). Potrà, infine, assumere l'impegno a garantire la presenza (sempre entro i termini di cui al par. 1.5 lett. c) del presente capitolato) di un numero predeterminato di Centri di Servizio.

Il Centro di servizio o l'insieme dei Centri di servizio operanti in un determinato luogo, dovranno garantire la presa in carico e la riconsegna degli autoveicoli in tutti i Giorni lavorativi nel normale orario di lavoro (indicativamente tra le ore 9:00 e le ore 18:00).

Presso la rete di punti di assistenza convenzionati gli autoveicoli noleggiati potranno fruire degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, degli interventi di carrozzeria, di assistenza pneumatici o qualsiasi altro intervento necessario.

Il Fornitore garantisce un servizio di assistenza telefonica per i clienti, con numero verde in grado di indicare in modo tempestivo il Centro di Servizio più vicino, la sua localizzazione, l'orario di servizio, il numero telefonico e telefax e comunque dare supporto all'Amministrazione Contraente o Assegnataria.

Al fine di migliorare la qualità del servizio, il Fornitore si impegna altresì a convenzionare su richiesta della Consip o dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria, Centri di servizio che siano conformi alle caratteristiche di qualità richieste dal Fornitore, in località che l'Amministrazione Contraente ritenga necessarie, qualora il più vicino Centro di Servizio si trovi ad oltre 20 km di distanza dalla sede dell'Amministrazione Assegnataria.

Il Fornitore è tenuto a trasmettere alla Consip S.p.A. ad ogni richiesta, l'elenco aggiornato dei Centri di Servizio convenzionati, anche in formato elettronico.

Il numero totale dei Centri di Servizio convenzionati (in attuazione degli obblighi previsti nel presente Capitolato Tecnico e di quelli eventualmente assunti in sede di Offerta Tecnica) deve rimanere invariato per tutta la durata della convenzione e dei contratti. Nel caso in cui si dovessero verificare dei casi di disdetta da parte di uno o più Centro di servizio convenzionati, il Fornitore s'impegna a sostituire tali Centri, entro 30 (trenta) Giorni lavorativi dalla disdetta, con altri Centri di Servizio nelle immediate vicinanze, affinché resti invariato il numero totale dei Centri di servizio convenzionati.

2.12 Revisione prezzi

I canoni offerti dal Fornitore saranno soggetti ad adeguamenti, rivalutazioni e aumenti solo nei limiti e con le modalità previsti dall'Allegato B al presente Capitolato e dallo Schema di Convenzione.

2.13 Riconsegna del veicolo

È previsto un periodo di tolleranza di 20 giorni solari per la restituzione del veicolo a fine contratto. Nel caso in cui usufruisca di tale periodo di tolleranza, l'Amministrazione è comunque tenuta al pagamento della quota di canone relativa al periodo intercorrente tra la data prevista e quella effettiva di riconsegna.

Sarà cura del Fornitore contattare l'Amministrazione assegnataria almeno 15 giorni solari prima della scadenza naturale o prorogata del contratto.

I veicoli saranno riconsegnati dall'Amministrazione Contraente o Assegnataria, alla scadenza naturale o prorogata del contratto o in qualsiasi altro caso di risoluzione o scadenza anticipata, presso la sede originaria di consegna (o in sede diversa se previamente concordato con il Fornitore) e nelle condizioni in cui sono stati ricevuti in noleggio, salvo il normale stato di usura.

Per "normale stato di usura" si intende il degrado del veicolo dovuto all'appropriato utilizzo dello stesso. Rotture, alterazioni di parti, incuria di conservazione non vengono ricondotti al normale stato di usura.

A titolo meramente esemplificativo e non limitativo, sono di seguito evidenziate alcune differenze di massima tra "normale usura" e "danno".

CONSIP S.p.A.

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la prestazione del servizio di noleggio a lungo termine di autoveicoli senza conducente per le Pubbliche Amministrazioni

NORMALE USURA	DANNO
Vernice opacizzata	Ammaccature, abrasioni e rigature su carrozzeria
Fanaleria opacizzata	Fanaleria rotta
Guarnizioni non più a tenuta	Guarnizioni tagliate o rinsecchite
Selleria lisa	Selleria interna tagliata
Paraurti con leggere abrasioni; punti ruggine; lievi rigature in prossimità di blocchetti di chiusura porte e vani maniglie	Particolari mancanti: sigle, rivestimenti interni, fanaleria, etc.
Aloni scuri in prossimità di maniglie alzacvetro, apertura porte, interruttori ed organi di uso	Strumentazioni fuori uso, parabrezza scheggiato
Cerchi ruota arrugginiti	Cerchi ruota deformati

Il Fornitore è tenuto a redigere un verbale di riconsegna del veicolo, nel quale saranno annotati eventuali danni evidenti di carrozzeria e/o di meccanica.

Eventuali spese di ripristino dell'autoveicolo, non rientranti nel normale stato di usura e non conseguenti a sinistri regolarmente e precedentemente denunciati, saranno addebitate per intero all'Amministrazione contraente, previa dichiarazione di congruità di questa, qualora eccedano una soglia di tolleranza di € 258,23 + IVA per veicolo.

In caso di mancata dichiarazione di congruità da parte dell'Amministrazione contraente, verrà nominato, di comune accordo con il Fornitore, un perito, iscritto all'albo dei periti, il cui giudizio sarà insindacabile.

Eventuali danni dovuti a montaggio di accessori o modifiche all'allestimento saranno a totale carico della Amministrazione contraente (vedi par. 3.7).

2.14 Eccedenze chilometriche

Alla scadenza di ogni contratto, i chilometri eccedenti o inferiori il monte chilometrico previsto in ogni singolo contratto di noleggio, saranno addebitati o rimborsati all'Amministrazione contraente.

L'addebito o il rimborso dovuto a percorrenze superiori o inferiori a quelle contrattuali sarà applicato qualora l'eccedenza sia superiore al 10% in più o in meno rispetto alla percorrenza contrattuale.

L'addebito per percorrenze superiori avverrà per il 100% dell'importo; il rimborso per le percorrenze inferiori avverrà per il 70% dell'importo.

Per la valorizzazione del costo chilometrico in eccesso o in difetto sarà utilizzata la seguente formula:

$$P = (0,30 * \text{Canone} * n) / \text{km}$$

dove

P	=	costo per Km in eccesso o in difetto
0,30	=	coefficiente di abbattimento
Canone	=	canone di noleggio mensile (IVA esclusa)
N	=	durata del noleggio espressa in mesi
Km	=	percorrenza chilometrica espressa nel contratto di noleggio

In caso di risoluzione o restituzione anticipata, a qualsiasi titolo intervenuta, ai fini del calcolo della eccedenza chilometrica, la percorrenza contrattuale sarà "riproporzionata" al periodo effettivo di detenzione dell'autoveicolo.

Il Fornitore verificherà, su base trimestrale, la percorrenza media chilometrica dei veicoli noleggiati. Nel caso in cui preveda una eccedenza del monte chilometrico superiore del 20% al monte chilometrico originariamente previsto per ogni singolo Ordinativo di Fornitura, sottoporrà eventuali proposte di modifica tariffaria. La modifica del canone potrà avvenire previa accettazione da parte dell'Amministrazione contraente.

2.15 Facoltà di proroga

L'Amministrazione contraente ha facoltà di chiedere una proroga del contratto per un periodo massimo di 6 mesi dalla data di scadenza naturale a mezzo di richiesta per iscritto e con 30 giorni solari di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto in essere.

Durante i primi tre mesi di proroga il Fornitore applicherà il canone previsto. Per i successivi tre mesi il Fornitore potrà richiedere un aggiornamento del canone in base al più recente tasso di inflazione ISTAT.

La mancata restituzione dell'autoveicolo alla data di scadenza prevista nel contratto, oltre la tolleranza di 20 giorni solari, non potrà essere in nessun caso considerata come proroga di fatto.

3 Servizi a pagamento

Dietro pagamento dei corrispettivi indicati nell'Offerta Economica del Fornitore, le Amministrazioni potranno usufruire dei servizi a pagamento di: Autoveicolo sostitutivo LOW, Autoveicolo sostitutivo TOP, Assicurazione senza franchigie, Preassegnazione facoltativa, Rottamazione, Consegna a domicilio, Inserimento apparecchiature e allestimenti aggiuntivi.

3.1 Autoveicolo sostitutivo LOW

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda tale servizio, il Fornitore, in aggiunta agli obblighi previsti per la fornitura del veicolo sostitutivo, dovrà immediatamente mettere a disposizione dell'Amministrazione richiedente un veicolo sostitutivo, quando per la riparazione sia previsto un fermo tecnico superiore alle 8 (otto) ore lavorative.

Tale servizio dovrà essere richiesto al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura e, a fronte di tale servizio, l'Amministrazione Contraente sarà tenuta al pagamento, per tutta la durata contrattuale, dell'importo mensile indicato nell'Offerta Economica del Fornitore.

3.2 Autoveicolo sostitutivo TOP

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda tale servizio, il Fornitore, in aggiunta agli obblighi previsti per la fornitura del veicolo sostitutivo, dovrà immediatamente mettere a disposizione dell'Amministrazione richiedente un veicolo sostitutivo per qualsiasi periodo di fermo tecnico, esclusa la manutenzione ordinaria di durata inferiore alle 8 ore lavorative e, a fronte di tale servizio, l'Amministrazione Contraente sarà tenuta al pagamento, per tutta la durata contrattuale, dell'importo mensile indicato nell'Offerta Economica del Fornitore.

Inoltre il veicolo sostitutivo dovrà essere di categoria pari a quello oggetto di sostituzione.

Tale servizio dovrà essere richiesto al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura.

3.3 Copertura assicurativa senza franchigie

Tale opzione ha le stesse caratteristiche della copertura assicurativa inclusa nel canone mensile base (par. 2.8), ma non prevede alcuna franchigia e/o scoperto.

Il costo del servizio della copertura assicurativa senza franchigia è comprensivo di ogni costo diretto o correlato a tale tipologia assicurativa (es. eventuali integrazioni di costo dell'autoveicolo sostitutivo).

Tale servizio dovrà essere richiesto al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura e, a fronte di tale servizio, l'Amministrazione Contraente sarà tenuta al pagamento, per tutta la durata contrattuale, dell'importo mensile indicato nell'Offerta Economica del Fornitore.

3.4 Preassegnazione facoltativa

In attesa che venga consegnato il veicolo ordinato, l'Amministrazione Contraente potrà richiedere veicoli in preassegnazione facoltativa.

Tale servizio dovrà essere richiesto al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura.

Le categorie di veicoli in preassegnazione facoltativa sono le seguenti:

Categoria	Descrizione
Piccola	minimo 1200 cc; 5 posti; 5 porte
Media	minimo 1600 cc; 5 posti; 4/5 porte
Grande	minimo 2000 cc; 5 posti; 4 porte

I veicoli saranno messi a disposizione dal Fornitore entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente, presso il centro dedicato più vicino ed ivi saranno ritirati e riconsegnati da questa al termine della preassegnazione facoltativa.

I veicoli in preassegnazione facoltativa dovranno avere una anzianità non superiore a 6 mesi ed un chilometraggio massimo di 35.000 km e potranno avere caratteristiche diverse da quelli ordinati (allestimenti, alimentazione, colore, ecc.). Sui veicoli in preassegnazione facoltativa non potranno essere installati allestimenti od optional specifici.

In caso di indisponibilità di una vettura del gruppo richiesto, il Fornitore dovrà consegnare una vettura di gruppo superiore allo stesso prezzo, salvo poi sostituirla appena possibile con il gruppo richiesto.

Il Fornitore potrà reperire il veicolo presso società di noleggio a breve termine. In questo caso, sia le officine convenzionate che determinati aspetti del servizio (tempi e modalità di intervento su strada, riparazioni, etc.) potranno essere diversi da quelli stabiliti dal Fornitore e dal presente Capitolato.

Il Fornitore è tenuto comunque a fornire tutte le informazioni necessarie all'Amministrazione Contraente o Assegnataria sulle modalità di espletamento di tale servizio.

L'Amministrazione rimane comunque estranea al rapporto intercorrente tra il Fornitore e la società terza.

Essendo reperiti presso società di noleggio a breve termine, i veicoli potranno avere coperture e massimali assicurativi diversi da quelli previsti nel presente capitolato. I veicoli saranno comunque coperti da polizza protezione incidenti per conducenti.

Eventuali franchigie richieste dalla società di noleggio che fornisce i veicoli in preassegnazione, non saranno superiori a € 258,23 e saranno a carico dell'Amministrazione Contraente.

Il periodo di preassegnazione facoltativa non sarà considerato periodo contrattuale, che inizierà con la consegna del veicolo ordinato.

Il periodo relativo all'uso del veicolo in preassegnazione facoltativa verrà fatturato all'Amministrazione Contraente al canone mensile indicato nell'Offerta Economica del Fornitore. Per frazioni di mese verrà moltiplicato 1/30 della tariffa mensile per i giorni effettivi di utilizzo. Il primo mese sarà comunque pagato per intero.

È prevista una percorrenza di 4.000 km/mese. Alla riconsegna del veicolo, il Fornitore addebiterà i km eccedenti tale limite, con le modalità previste al paragrafo 2.14 "Eccedenze chilometriche".

Il veicolo in preassegnazione dovrà essere restituito al centro dedicato nello stesso giorno in cui viene ritirata la vettura ordinata.

In caso di restituzione successiva a 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di messa a disposizione della vettura ordinata, sarà applicata al canone una maggiorazione del 25%.

Le modalità di fatturazione e pagamento sono riportate nella Convenzione.

3.5 Rottamazione

Il Fornitore è tenuto a fornire alle Amministrazioni che ne facciano richiesta, un servizio di ritiro e rottamazione degli autoveicoli usati di proprietà, in possesso delle Amministrazioni prima della stipula della Convenzione.

Potrà essere richiesta la rottamazione di una sola autovettura per ogni vettura ordinata in noleggio.

Tale servizio dovrà essere richiesto al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura e, a fronte di tale servizio, l'Amministrazione Contraente sarà tenuta al pagamento dell'importo unitario indicato dal Fornitore nella propria Offerta Economica.

L'Amministrazione Contraente riporterà sull'Ordinativo di Fornitura l'elenco dei veicoli oggetto di ritiro indicandone il modello, la data di immatricolazione, la località di stazionamento e tutte le altre informazioni necessarie per il corretto espletamento del servizio.

Il Fornitore dovrà verificare la completezza della documentazione fornita ed eventualmente richiedere la sua integrazione. Una volta ricevute tali integrazioni, il ritiro dei veicoli oggetto di rottamazione dovrà avvenire entro 15 Giorni lavorativi, salvo accordi presi direttamente con il Fornitore.

Il mancato ritiro entro i tempi stabiliti comporterà l'addebito delle penali al Fornitore previste nello schema di Convenzione.

Il servizio di ritiro e rottamazione sarà regolato da procedure a parte previamente concordate con il Fornitore.

Gli autoveicoli dovranno essere ritirati dal Fornitore o da un altro soggetto al quale il Fornitore abbia affidato, nel rispetto delle norme sul subappalto, il servizio di rottamazione.. Resta ferma la completa responsabilità del Fornitore nei confronti dell'Amministrazione Contraente.

Gli autoveicoli usati saranno consegnati privi di coperture assicurative. Il Fornitore, o il soggetto al quale sia stato affidato il servizio di rottamazione, dichiarerà per iscritto di assumersi ogni responsabilità civile e penale all'atto del ritiro, sollevando l'Amministrazione Contraente da ogni responsabilità.

Il Fornitore provvederà a tutti gli adempimenti necessari per la radiazione e fornirà all'Amministrazione Contraente o Assegnataria copia della documentazione comprovante l'avvenuta radiazione.

Il pagamento del servizio di rottamazione degli autoveicoli ritirati sarà fatturato dal Fornitore separatamente.

3.6 Consegna a domicilio

L'Amministrazione Contraente può chiedere la consegna dei veicoli "a domicilio", presso la sede dell'Amministrazione Assegnataria.

Il costo di questo servizio è pari a € 100,00 più IVA per veicolo, a titolo di rimborso spese forfetario e onnicomprensivo.

Tale servizio dovrà essere richiesto al Fornitore al momento dell'Ordinativo di Fornitura.

3.7 Inserimento apparecchiature e allestimenti aggiuntivi

Qualora l'Amministrazione Contraente o l'Assegnataria ritenesse di aver bisogno di un allestimento particolare, potrà rivolgersi al Fornitore per concordare le soluzioni ottimali, oppure approvvigionarsi tramite altre società, dopo aver informato il Fornitore sulle modifiche da apportare.

I veicoli potrebbero essere oggetto di modifiche "speciali" all'allestimento interno o essere oggetto di inserimento di apparecchiature particolari di interesse dell'Amministrazione Contraente o Assegnataria.

L'Amministrazione Contraente o Assegnataria potrà:

- installare apparecchiature ricetrasmittenti;
- installare sistemi di trasmissione dati;
- installare sistemi di rilevazione satellitari o similari;
- installare antenne;
- installare punti luce interni od esterni;
- installare cavi elettrici per il funzionamento delle apparecchiature punti di presa di corrente;
- apportare modifiche ai pannelli interni, cruscotto, cielo, sedili in relazione al montaggio di apparecchiature;
- applicare scritte adesive amovibili che identifichino l'Amministrazione.

L'Amministrazione Contraente o Assegnataria non potrà comunque:

- apportare modifiche alle componenti meccaniche od elettroniche del veicolo che ne modifichino, anche migliorandole, le prestazioni, ivi inclusi pneumatici di misura differente da quelli indicati sulla carta di circolazione;

- modificare od eliminare sistemi di sicurezza installati (es. Air Bag, ABS) od altri sistemi di sicurezza installati dalla fabbrica;
- sostituire i cristalli con altri, anche se blindati, o comunque apportare blindature di alcun tipo al veicolo;
- cambiare il colore esterno del veicolo con un altro, anche se con colori ufficiali della casa costruttrice;
- apportare modifiche che alterino l'omologazione del veicolo.

Qualora l'allestimento speciale richiesto dall'Amministrazione Contraente sia effettuato dal Fornitore, l'immatricolazione dei veicoli con allestimenti speciali sarà eseguita da questi, secondo la normativa vigente.

Nel caso l'allestimento speciale richiesto comporti un allungamento dei termini massimi di consegna (di cui al precedente par. 2.1), tali termini potranno essere derogati mediante uno specifico accordo tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente. Tale accordo dovrà essere menzionato nell'Ordinativo di fornitura e confermato nella comunicazione di conferma dell'ordinativo. In questo caso, la seconda data di consegna (di cui al precedente par. 2.2), decorrerà dal nuovo termine pattuito.

Saranno a totale carico dell'Amministrazione i costi di allestimento del veicolo. I costi addebitati dal Fornitore in relazione ad un veicolo con allestimento speciale saranno comprensivi delle spese di immatricolazione/omologazione.

Ogni spesa necessaria per ricondurre il veicolo alle condizioni originarie od ogni modifica non ripristinata prima della riconsegna, saranno addebitate dal Fornitore all'Amministrazione Contraente, previo riconoscimento di congruità da parte di questa. In caso di necessità le parti nomineranno un perito il cui giudizio sarà vincolante.

Tale tipologia di ripristino non è riconducibile a quanto previsto nel paragrafo 2.13 del presente Capitolato.

3.8 Optional

L'Amministrazione Contraente o Assegnataria può richiedere, in fase di Ordinativo di Fornitura, optional o accessori aggiuntivi, previsti dalle case costruttrici, rispetto alle dotazioni già presenti in convenzione per ogni veicolo.

L'aumento del canone conseguente alla richiesta di optional sarà effettuato con le modalità riportate nell'Allegato B al presente Capitolato tecnico.

3.9 Inserimento di dispositivi per la gestione della flotta

Qualora l'Amministrazione Contraente o l'Assegnataria ritenesse di aver bisogno di dispositivi per la gestione della flotta, potrà rivolgersi al Fornitore per concordare le soluzioni ottimali, oppure approvvigionarsi tramite altre società, dopo aver informato il Fornitore sulle modifiche da apportare.

Per dispositivi per la gestione della flotta si intendono sistemi che, ad esempio:

- consentano di rilevare le percorrenze dei veicoli ed opzionalmente il tracciamento della posizione del veicolo stesso e/o;
- consentano di associare l'uso del veicolo al conducente e/o;
- consentano di memorizzare, in locale o trasmettendolo a remoto, le percorrenze delle vetture e/o;
- consentano l'inibizione dell'uso dei veicoli a persone non autorizzate e/o;
- siano dotati della possibilità di interfacciarsi con sistemi informatici (in locale ed in remoto) atti alla gestione dei dati rilevati da tali sistemi.

Il Fornitore, a titolo informativo, dovrà inviare alla Consip copia delle soluzioni tecniche proposte, volta per volta, per soddisfare le richieste manifestate dalle amministrazioni.

L'aumento del canone conseguente alla richiesta di tale dispositivo sarà effettuato con le modalità previste per gli optional aggiuntivi e riportate nell'Allegato B al presente Capitolato tecnico.

Ogni spesa necessaria per ricondurre il veicolo alle condizioni originarie od ogni modifica non ripristinata prima della riconsegna, saranno addebitate dal Fornitore all'Amministrazione Contraente, previo riconoscimento di congruità da parte di questa. In caso di necessità le parti nomineranno un perito il cui giudizio sarà vincolante.

4 Monitoraggio della fornitura

Fermo restando il diritto delle Amministrazioni di effettuare verifiche, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante l'efficacia dei contratti di fornitura, sull'adempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui al presente Capitolato, la Consip S.p.A. effettuerà - anche avvalendosi di

Organismi di Ispezione (selezionati dalla Consip) accreditati secondo le norme EN 45004- apposite verifiche ispettive.

Il Fornitore è obbligato a consentire, all'Organismo di ispezione selezionato dalla Consip, l'effettuazione dei cicli delle verifiche ispettive previste nell'Allegato C al presente Capitolato Tecnico.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore, fino agli importi massimi previsti nel Disciplinare di Gara.

Qualora l'Organismo di ispezione rilevi carenze tali da comportare l'emissione di Richieste di Azioni Correttive Maggiori e/o Minori per le attività ispettive, il Fornitore dovrà porre in essere le opportune azioni volte alla risoluzione sia delle carenze riscontrate che delle cause che hanno portato alla carenza. Inoltre provvederà a predisporre opportuna documentazione al fine di conseguire formale evidenza delle attività eseguite, comprendendo in queste le verifiche di completamento e risoluzione definitiva delle carenze.

Nel caso in cui vengano riscontrate ripetutamente le medesime carenze, e quindi l'inefficacia delle azioni correttive intraprese dal Fornitore, la Consip potrà applicare le penali di cui alla Convenzione.

5 Gestione delle contestazioni

5.1 Reclami delle Amministrazioni sui prodotti o servizi

Qualora lo ritengano opportuno, in aggiunta a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, le Amministrazioni potranno segnalare per iscritto al Fornitore, e per conoscenza alla Consip, le carenze riscontrate relative ai Prodotti forniti o servizi resi.

A tale scopo potrà essere utilizzato il modulo "Reclamo relativo alle prestazioni erogate dal fornitore" allegato D al presente Capitolato Tecnico. In ogni caso dovranno essere fornite almeno le informazioni che nel predetto modulo sono contrassegnate con l'asterisco.

Il Fornitore è tenuto a inviare alle Amministrazioni Contraenti o Amministrazioni Assegnatarie le proprie deduzioni entro 5 Giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

In mancanza di tali deduzioni il reclamo si intenderà accettato.

5.2 Gestione dei reclami on line

Lo strumento sarà disponibile sul sito www.acquistinretepa.it e sarà destinato alle Amministrazioni Contraenti, alle Amministrazioni Assegnatarie ed al Fornitore.

Il Fornitore aggiudicatario della Convenzione, avrà l'obbligo di rispondere, nei tempi stabiliti, a eventuali reclami inviati dalla P.A.

La gestione dei reclami on line avverrà come di seguito descritto.

Il Fornitore riceverà una e-mail in cui verrà notificata la presenza di un nuovo reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accederà all'applicazione partendo dalla home page del portale, si identificherà (fornendo al sistema "Nome Utente" e "Password" per l'autenticazione) ed accederà alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami (ricevuti in ordine di data decrescente).

I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si troveranno nello stato "APERTO", i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta saranno nello stato "IN LAVORAZIONE" ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto saranno nello stato "CHIUSO". Quando il Fornitore selezionerà un reclamo "APERTO", lo stato del reclamo passerà "IN LAVORAZIONE" e verrà visualizzata la pagina di dettaglio del reclamo.

La chiusura del reclamo da parte del Fornitore dovrà avvenire entro 5 (cinque) Giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica.

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore aggiudicatario il "Nome Utente" e la "Password" di accesso e identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

6 Reportistica

Il Fornitore renderà disponibili a Consip dati ed informazioni relative alla erogazione del servizio secondo le modalità di seguito specificate.

- a) Informazioni sulle contestazioni sollevate dalle Amministrazioni Contraenti o Assegnatarie. Il Fornitore invierà per conoscenza alla Consip copia delle risposte elaborate a seguito di reclami sui prodotti o servizi, richieste di chiarimenti e lamentele pervenutigli per iscritto dalle Amministrazioni Contraenti o Assegnatarie, unitamente a copia della reclamo, richiesta o lamentela pervenuti.

Tali risposte dovranno essere inviate a Consip nei 20 giorni successivi alla ricezione da parte del Fornitore delle richieste di chiarimenti.

b) Flusso dati verso il sistema informatico Consip. Il Fornitore dovrà inviare, in conformità a quanto specificato nell'allegato E "Flusso dati di alimentazione del sistema", le informazioni relative agli Ordinativi di Fornitura relativi al lotto di cui sia risultato aggiudicatario.

Eventuali ulteriori richieste in termini di flusso di dati saranno concordate con il Fornitore.

Tali dati saranno resi disponibili a Consip nelle modalità definite nell'allegato E.

L'invio parziale dei dati richiesti alle lettere a) e b) verrà considerato come mancato invio ai fini delle applicazioni delle penali previste.

7 Allegati al capitolato tecnico

La Consip si riserva la facoltà, anche dopo la aggiudicazione della gara, di revisionare, modificare o integrare i moduli di cui agli allegati al presente Capitolato Tecnico.

- "A" Caratteristiche tecniche dei veicoli
- "B" Adeguamento e rivalutazione dei canoni
- "C" Monitoraggio della fornitura
- "D" Reclamo relativo alle prestazioni erogate dal fornitore
- "E" Flusso dati di alimentazione del sistema
- "F" Ordinativo di fornitura