

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO
GARA PER LA FORNITURA DI ARREDI PER UFFICIO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI

INDICE

1	DISPOSIZIONI PRELIMINARI.....	3
1.1	Definizioni	4
1.2	Oggetto dell'appalto	6
1.3	Caratteristiche dei Prodotti	7
1.4	Responsabile del Servizio e supervisore dell'Amministrazione	7
2	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONVENZIONE	8
2.1	Attività preliminari e propedeutiche all'erogazione della fornitura.....	8
a)	La "Richiesta di Sopralluogo" ed il sopralluogo del Fornitore.....	8
b)	L'Analisi e la Relazione Preliminare	9
2.2	Definizione del livello di Progettazione e l'invio della Richiesta di Layout	11
2.3	Le attività di Rilievo e la definizione del Progetto	12
2.4	Valutazione del progetto e degli allegati ed emissione dell'Ordinativo di Fornitura	16
2.5	L'oggetto dell'Ordinativo di Fornitura e l'importo minimo d'ordine	16
2.6	Trasporto, consegna, montaggio e collaudo dei prodotti.....	16
2.7	Manutenzione e ricambi.....	19
2.8	Centri di assistenza.....	20
2.9	Servizio di Customer care.....	20
2.10	Revisione prezzi.....	22
2.11	Sostituzione dei prodotti.....	23
3	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA	24
4	CONTROLLI SULLA CONFORMITÀ DEI PRODOTTI.....	25
5	RECLAMI DELLE AMMINISTRAZIONI SUI PRODOTTI O SERVIZI	26
6	REPORTISTICA.....	26
7	ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	27
8	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....	28

1 Disposizioni preliminari

La presente iniziativa è finalizzata ad offrire alle Pubbliche Amministrazioni un prodotto che affianchi alla fornitura di arredi e dei suoi complementi, un servizio di progettazione ed ulteriori servizi orientati a creare efficienza attraverso la riorganizzazione e la razionalizzazione degli spazi; in tal modo si potranno creare benefici economici correlati ad un più corretto utilizzo degli spazi e alle conseguenti potenziali efficienze energetiche conseguibili.

Con la predetta iniziativa le Amministrazioni potranno richiedere al Fornitore, non solo una fornitura di arredi ma anche una proposta progettuale che, interpretando l'esigenze dell'amministrazione, rappresenti una soluzione in termini di razionalizzazione, di efficienza e cura dell'immagine.

Attraverso questa convenzione, l'Amministrazione riceverà dal Fornitore una analisi di dettaglio sull'efficienza dell'immobile in termini di occupazione degli spazi che, integrata con l'analisi del fabbisogno attuale e futuro di postazioni di lavoro, potrà costituire la base informativa per un acquisto più razionale.

L'Amministrazione potrà scegliere tra una ampia gamma di prodotti e servizi messi a disposizione da un unico Fornitore soddisfacendo le sue esigenze in termini di forniture di arredi e organizzazione degli spazi, interloquendo con unico soggetto che sarà in grado di offrire:

- i prodotti necessari all'allestimento degli uffici: arredi, complementi di arredo, segnaletica;
- servizi di consulenza e progettazione;
- servizi accessori quali i servizi di gestione cespiti, gestione sale e ritiro dell'usato

Le amministrazioni potranno utilizzare la convenzione attraverso due principali modalità di approccio derivanti dalle loro specifiche necessità:

1 - Le amministrazioni che hanno l'esigenza di sostituire gli arredi, senza avere la necessità di rivedere l'organizzazione degli spazi, potranno approvvigionarsi dei nuovi arredi nelle modalità definite dall'appalto che prevede la fornitura di postazioni di lavoro (scrivania, sedia, cassetiera), complementi di arredo e un servizio di progettazione limitato alla corretta rappresentazione e disposizione dei nuovi arredi all'interno degli spazi esistenti; questo servizio di progettazione è definito all'interno del capitolato di "livello standard".

2- Le amministrazioni che hanno l'esigenza di una riorganizzazione degli spazi, oltre a quanto previsto per il livello "standard" potranno richiedere un intervento progettuale che operi una razionalizzazione ed una riprogettazione degli ambienti esistenti.

In ogni caso, la progettazione degli spazi costituirà lo strumento attraverso il quale il Fornitore definirà, sulla base delle esigenze dell'amministrazione, il dettaglio degli arredi oggetto di fornitura.

Questo servizio di progettazione è definito all'interno del capitolato di "livello superiore".

1.1 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende per:

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

Amministrazioni Pubbliche: le pubbliche amministrazioni che - sulla base della normativa vigente - sono legittimate ad utilizzare la Convenzione, in particolare le Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché i soggetti che ai sensi della normativa vigente (es.: i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione;

Analisi: analisi dello stato degli immobili dell'Amministrazione in termini di efficienza nell'utilizzo degli spazi;

Arredi: ciascun prodotto di arredo offerto dal Fornitore, identificato da un codice ed una denominazione di vendita;

Capitolato tecnico: il presente atto compresi tutti i suoi allegati;

Catalogo dei Prodotti (o Catalogo): l'elenco dei Prodotti oggetto della Convenzione. Il Catalogo dei Prodotti comprende: (i) i Prodotti di arredo offerti dal Fornitore in sede di Gara (e riportati nella Tabella A dell'Offerta Tecnica, nonché nella Tabella A dell'Offerta Economica), in relazione a ciascun Articolo di prodotto di arredo definito da Consip e riportato nella Tabella A "Tabella per l'Offerta tecnica dei Prodotti di Arredo" di cui all'Allegato 2 del Disciplinare di Gara; (ii) i Prodotti complementari offerti dal Fornitore in sede di Gara (e riportati nella Tabella B dell'Offerta Tecnica, nonché nella Tabella B dell'Offerta Economica), in relazione a ciascun Articolo di prodotto complementare definito da Consip e riportato nella Tabella B "Tabella per l'Offerta tecnica dei Prodotti Complementari" di cui all'Allegato 2 del Disciplinare di gara;

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

Contratto di Fornitura: il contratto stipulato dall'Amministrazione Contraente con il Fornitore, mediante l'Ordinativo di Fornitura;

Convenzione: la convenzione che verrà stipulata da Consip S.p.A. con il Fornitore per la fornitura delle arredi per ufficio oggetto della presente gara;

Data di Accettazione della Fornitura: data di esito positivo del collaudo e di conseguente accettazione della fornitura;

Data di Attivazione della Convenzione: la data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 3 delle Condizioni Generali allegate allo Schema di Convenzione;

Dettaglio della Fornitura: il documento allegato all'ordinativo in cui sono indicate le quantità di prodotti, degli eventuali servizi a pagamento necessari all'esecuzione della fornitura e l'eventuale elenco degli arredi per i quali si chiede il ritiro;

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 Fornitura;

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);

Importo Minimo d'ordine: è l'importo minimo dell'ordinativo di fornitura al di sotto del quale il Fornitore ha facoltà di non dare corso all'ordinativo stesso;

Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale le Amministrazioni manifestano la loro volontà di acquistare i Prodotti di cui al Catalogo, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta;

Postazione di lavoro: insieme di arredi coordinati (costituito da seduta, scrivania, cassetiera ed eventuale pannello divisorio per le postazioni multiple), identificato da un codice ed una denominazione di vendita;

Prodotto: ciascuno dei prodotti di arredo e complementari, identificati dai diversi codici e dalle denominazioni di vendita ed offerti dal Fornitore nell'Offerta tecnica, incluso nel Catalogo. Nel caso in cui il Fornitore abbia indicato, in relazione a ciascun prodotto più di un nome, per Prodotto si intenderà il prodotto individuato da ognuno dei nomi indicati dal Fornitore;

Prodotto di arredo: le Postazioni di lavoro e gli arredi, gli arredi per archiviazione e sale lettura, di livello standard e superiore, indicati nella Tabella A "Tabella per l'Offerta tecnica dei Prodotti di Arredo" di cui all'Allegato 2 del Disciplinare di Gara.

Prodotto complementare: i complementi di arredo, la segnaletica e gli altri prodotti indicati nella Tabella B "Tabella per l'Offerta tecnica dei Prodotti Complementari" di cui all'Allegato 2 del Disciplinare di Gara.

Progetto: l'elaborato tecnico in cui si sostanzia il servizio di progettazione successivo alla fase di rilievo, sottoposto a valutazione da parte del Supervisore dell'Amministrazione (che potrà richiedere modifiche o integrazioni), e che costituirà, ove approvato, un allegato dell'ordinativo di fornitura

Richiesta di layout: il documento col quale l'Amministrazione incarica formalmente il Fornitore di procedere alla Progettazione degli ambienti

Rilievo dei fabbisogni (per differenziarlo dalla altre attività di rilievo indicate nel capitolato): l'insieme delle attività finalizzate alla raccolta dell'effettivo fabbisogno attuale e futuro dell'Amministrazione in termini di postazioni di lavoro, di spazi per archiviazione e di altri ambienti accessori;

Servizio di progettazione: il servizio di distribuzione degli spazi e di allestimento degli arredi offerto dal Fornitore in 2 livelli: standard e superiore.

1.2 Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura dei prodotti definiti nel Catalogo dei Prodotti, nel suddetto capitolato e nei suoi allegati, del servizio di progettazione e dei servizi accessori ed a pagamento specificati nel presente Capitolato e nel disciplinare di gara e suoi allegati.

Il Fornitore si obbliga ad erogare i prodotti e i servizi nei limiti dei quantitativi massimi indicati per ciascun Lotto, 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 avranno la facoltà di ordinare i Prodotti ed i servizi tra quelli offerti dai Fornitori per ciascun lotto.

L'erogazione della fornitura, preceduta dalle attività preliminari e propedeutiche disciplinate al successivo paragrafo 2.1 del presente Capitolato (sopralluogo, analisi e relazione preliminare), consta di:

- progettazione degli ambienti e layout degli arredi, incluse le attività di rilievo e di restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- ricezione degli Ordinativi di fornitura;
- organizzazione della logistica e pianificazione delle consegne;
- preparazione dei Prodotti per la consegna;
- trasporto, consegna, montaggio ed allestimento dei prodotti presso i siti indicati nel documento Ordinativo di fornitura;
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi;
- esecuzione dei controlli previsti;
- esecuzione della reportistica e delle attività idonee al monitoraggio da parte di Consip S.p.A. delle forniture e dei consumi ed al controllo della spesa, mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, attraverso strumenti di "*information technology*";
- servizio di "Customer care".

Le Amministrazioni avranno la facoltà di scegliere i Prodotti tra quelli definiti nel Catalogo e potranno usufruire, inoltre, di uno o più servizi a pagamento descritti nel presente capitolato.

1.3 Caratteristiche dei Prodotti

I Prodotti oggetto di fornitura dovranno essere conformi ai requisiti imposti dalle normative vigenti applicabili e alle caratteristiche specificate nel presente Capitolato e nell'Allegato A "Caratteristiche dei prodotti". I prodotti di arredo dovranno provenire da stabilimenti per i quali sia stata rilasciata certificazione ai sensi della norma ISO 14001 nell'ambito del settore di accreditamento 23e o registrazione EMAS; Il Fornitore dovrà fornire alle Amministrazioni, che ne facciano richiesta, copia di questa certificazione contestualmente alla consegna dei prodotti..

I prodotti di arredo e le pareti dovranno inoltre essere conformi ai requisiti specificati nelle norme tecniche di gruppo A (minimi ed obbligatori) ed a quelle di gruppo B (se offerti in sede di gara), riportate nell'allegato A "Caratteristiche dei prodotti_norme tecniche".

I prodotti 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 i prodotti siano atti all'uso cui sono destinati per l'Amministrazione Contraente, fornendo tutti i servizi previsti nel presente Capitolato.

Il prodotti potranno essere sostituiti con le modalità indicate nel par. 2.11.

1.4 Responsabile del Servizio e Supervisore dell'Amministrazione

Il Fornitore si obbliga a nominare un Responsabile del Servizio, che sarà responsabile della gestione dei rapporti contrattuali con le Amministrazioni Contraenti e, pertanto, rappresenterà a tutti gli effetti il Fornitore nei confronti di tali Amministrazioni e inoltre, per quanto d'occorrenza, nei confronti di Consip S.p.A..

Il Responsabile del Servizio sarà responsabile delle seguenti attività:

- supervisione e coordinamento del servizio;
- pianificazione delle consegne alle varie Amministrazioni contraenti;
- supervisione e coordinamento delle attività di rilievo, analisi e progettazione degli ambienti,
- 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;
- effettuazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- risoluzione dei disservizi e gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni contraenti e/o della Consip S.p.A.;
- monitoraggio di tutti i servizi affidati a terzi facenti parte del contratto di fornitura di arredi.

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

L'amministrazione dovrà nominare un Supervisore ovvero un responsabile per l'Amministrazione Contraente dei rapporti con il Fornitore e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Supervisore, sono delegate le attività preliminari di rappresentazione delle esigenze dell'amministrazione, di valutazione dei documenti preliminari consegnati dal Fornitore. In fase di fornitura sono demandate al supervisore le attività di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione delle forniture e la verifica del raggiungimento degli standard qualitativi richiesti.

2 Modalità di erogazione della fornitura dei prodotti e dei servizi oggetto della Convenzione

2.1 Attività preliminari e propedeutiche all'erogazione della fornitura

Per l'utilizzo della Convenzione, le Amministrazioni dovranno abilitarsi al Sistema Acquisti in Rete della CONSIP.

Nel presente paragrafo sono dettagliatamente disciplinate le varie fasi preliminari e propedeutiche all'erogazione della fornitura, e segnatamente:

- a) emissione di una "Richiesta di sopralluogo", cui seguirà il sopralluogo del Fornitore;
- b) Analisi e Relazione Preliminare, presentata dal fornitore;

a) La "Richiesta di Sopralluogo" ed il sopralluogo del Fornitore

La Richiesta di Sopralluogo è il documento con cui l'Amministrazione formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi ed all'acquisto delle forniture previsti in Convenzione.

La Richiesta deve essere inoltrata utilizzando i canali fax ed e-mail messi a disposizione dal Fornitore nell'ambito del servizio di *Customer care*, secondo quanto descritto più avanti al par. 2.9 Nella richiesta di sopralluogo, che non vincola in alcun modo l'Amministrazione ad emettere l'Ordinativo di Fornitura, dovranno necessariamente essere contenute le seguenti informazioni:

- L'immobile o gli immobili oggetto di sopralluogo
- il Supervisore o una persona che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo/i agli immobili
- un'indicazione di massima in merito alle quantità di prodotti oggetto di interesse.

Entro e non oltre n. 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della richiesta, il Fornitore ha l'obbligo di inviare un fax all'Amministrazione (nella persona indicata dalla stessa) con la proposta di una data per il sopralluogo congiunto con il Supervisore, da effettuarsi entro 15 (quindici) giorni naturali consecutivi dalla data di emissione della Richiesta di Sopralluogo, salvo diversi accordi tra le parti.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati determina l'applicazione delle penali previste nella Convenzione.

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore dovrà prendere conoscenza della consistenza degli spazi e degli arredi esistenti e dovrà individuare tutti i dati necessari alla redazione della Relazione Preliminare.

Partendo da quanto indicato nella Richiesta di Sopralluogo in termini di fabbisogno immediato, durante la fase di sopralluogo il Fornitore dovrà allargare il campo di indagine eseguendo un *audit* finalizzato a rilevare sia l'effettivo fabbisogno attuale che quello futuro in termini di postazioni di lavoro, di spazi per archiviazione e di altri ambienti accessori.

Le informazioni saranno raccolte principalmente attraverso interviste al Supervisore (con l'eventuale ausilio di questionari) e la raccolta di planimetrie e altri documenti; il Fornitore avrà facoltà di eseguire, qualora li ritenga necessari per la predisposizione della Relazione preliminare, attività di rilievo nell'immobile utili a verificare la rispondenza tra le planimetrie fornite e lo stato reale.

Le informazioni raccolte e questo primo confronto con la P.A. costituiranno la base informativa per la definizione dell'ambito dell'intervento progettuale. In questa fase il Fornitore potrà inoltre rilevare eventuale interesse da parte della P.A. per i servizi opzionali disponibili in Convenzione.

Le attività eseguite dal Fornitore durante il sopralluogo non prevedono l'erogazione di alcun corrispettivo a carico dell'Amministrazione.

b) L'Analisi e la Relazione Preliminare

Tutte le informazioni, ricavate in fase di sopralluogo e sulla base delle planimetrie fornite dall'Amministrazione, dovranno essere oggetto di analisi e dovranno condurre all'individuazione di indici quantitativi e qualitativi significativi. La Relazione Preliminare redatta dal Fornitore costituisce il documento tecnico di analisi dello stato attuale dell'immobile in termini di efficienza nell'utilizzo degli spazi.

Il Fornitore è tenuto a trasmettere all'Amministrazione la Relazione preliminare entro 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, salvo diversi accordi tra le parti. Il mancato rispetto di tale termine determinerà l'applicazione delle penali previste nella Convenzione.

La Relazione Preliminare riporterà quindi i risultati dell'analisi condotta e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

1. Descrizione dell'immobile

Una descrizione dell'immobile e degli spazi con specifico riferimento a quelli interessati alla fornitura. Potranno essere allegate le planimetrie che riporteranno la restituzione di eventuali rilievi eseguiti in fase di sopralluogo.

2. Indice di efficienza dell'immobile

Dovrà essere illustrato il procedimento di determinazione dell'indice di efficienza dell'immobile, dato dal rapporto tra Area Utilizzabile ed Area Affittabile dello stesso (mq/mq, espresso con un numero decimale compreso tra 0 e 1) e dovranno essere forniti ed evidenziati in planimetria i dati quantitativi a supporto dell'indice rilevato.

Per Area Affittabile si intende la superficie lorda interna dell'edificio (esclusi i muri perimetrali, compresi i tramezzi) alla quale si deve detrarre l'area occupata dai collegamenti verticali (vani scala e ascensori) mentre per Area Utilizzabile si intende quella costituita dall'Area Affittabile alla quale si devono detrarre le aree di servizio non utilizzabili a livello operativo quali: circolazione primaria (corridoi, ingressi, sbarchi ascensore, reception, ecc) e locali di servizio (locali igienici, locali caldaie ecc). Le aree di servizio riconvertibili ad uso operativo sono denominate Area di Supporto (sale riunioni, archivi di piano, zone break, etc.) e sono considerate nell'Area Utilizzabile.

Tale indice dovrà essere posto a confronto con analoghi dati medi ricavati da studi in ambito pubblico e privato, nazionali ed internazionali e nella Relazione dovranno essere fornite le prime indicazioni sugli ambiti di miglioramento dello stesso.

3. Indice di occupazione dell'immobile

Dovrà essere illustrato il procedimento di determinazione dell'indice di occupazione dell'immobile espresso in mq e dato dal rapporto tra Area Utilizzabile e Postazioni di Lavoro e dovranno essere forniti ed evidenziati in planimetria i dati quantitativi a supporto dell'indice rilevato. Tale indice dovrà essere posto a confronto con gli analoghi dati medi ricavati da studi in ambito pubblico e privato, nazionali ed internazionali e nella Relazione dovranno essere fornite le prime indicazioni sugli ambiti di miglioramento dello stesso.

4. Altre analisi

Potranno essere riportate altre analisi ed altre elaborazioni dei dati rilevati e potranno essere inoltre fornite le analisi dei rapporti tra le aree ed il numero di dipendenti e tra i numero di postazioni ed i dipendenti.

5. Ambiti di Ottimizzazione e miglioramento

Sulla base di quanto emerso dalla determinazione degli indici, dall'analisi delle esigenze dell'Amministrazione e da specifiche valutazioni tecniche dovranno essere illustrati gli interventi che possono portare ad un miglioramento dell'uso degli spazi.

6. Risparmi conseguibili

Dovranno essere illustrati i risparmi conseguibili attraverso l'ottimizzazione dell'utilizzo degli spazi.

Le attività di analisi eseguite dal Fornitore, compresa la redazione della Relazione Preliminare, non comportano l'erogazione di alcun corrispettivo a carico dell'Amministrazione.

2.2 Definizione del livello di Progettazione e l'invio della Richiesta di Layout

Sulla base delle esigenze rappresentate dall'Amministrazione e di quanto emerso in fase di analisi ed esplicitato nella Relazione Preliminare, il Supervisore ed il Responsabile del Servizio sono chiamati a definire la strategia che si intende perseguire con particolare riguardo al livello di dettaglio della progettazione.

Sono previsti 2 differenti livelli di progettazione: livello standard (incluso nella fornitura) e livello superiore (a pagamento).

Livello standard: nel caso in cui l'Amministrazione intenda semplicemente sostituire gli arredi esistenti o arredare una parte dell'immobile, la progettazione si limiterà alla semplice rappresentazione su pianta dei prodotti presenti in catalogo che saranno oggetto di fornitura.

Livello superiore: oltre a quanto previsto per il livello standard, potrà essere richiesto un intervento progettuale che interessi la ridistribuzione degli spazi che operi una razionalizzazione ed una riprogettazione degli ambienti esistenti. Il Fornitore può essere incaricato di effettuare uno studio approfondito finalizzato a definire una politica di utilizzo degli spazi con l'individuazione di standard di riferimento. La progettazione in questo caso sarà affiancata da una approfondita relazione illustrativa propedeutica alle ipotesi proposte.

In ogni caso, la progettazione degli spazi costituisce lo strumento attraverso il quale il Fornitore definisce il dettaglio degli arredi oggetto di fornitura (mediante il documento Dettaglio della fornitura).

Sulla base di quanto emerso dalle analisi e dalla relazione, il Responsabile del Servizio individuerà anche l'importo massimo che la successiva fornitura ed allestimento di prodotti potranno avere.

Pertanto, con l'invio della Richiesta di Layout l'Amministrazione incarica formalmente il Fornitore di procedere alla Progettazione degli ambienti indicando la tipologia e le quantità dei prodotti (di arredo e, eventualmente, complementari) che prevede di ordinare.

La Richiesta di Layout dovrà essere inoltrata utilizzando il canale fax messo a disposizione dal Fornitore nell'ambito del servizio di *Customer care*, secondo quanto descritto più avanti al par. 2.9 Nella richiesta di Layout dovranno necessariamente essere contenute le seguenti informazioni:

- l'immobile (o gli immobili) e le superfici coinvolte dalla progettazione richiesta;
- il livello di progettazione richiesto;
- l'indicazione delle tipologie e delle quantità di prodotti (postazioni di lavoro e/o altri arredi e prodotti complementari) oggetto di interesse, anche sulla base dei dati emersi in fase di analisi;

- il Supervisore o la persona che supporti il Fornitore nelle fasi di rilievo più avanti descritte.

Si precisa, peraltro, che l'emissione della Richiesta di *layout* non obbliga l'Amministrazione a ordinare i prodotti indicati nella Richiesta medesima ma solamente a corrispondere al Fornitore un corrispettivo per il progetto richiesto (standard o superiore). Tale corrispettivo, determinato con le modalità indicate nel successivo paragrafo, verrà riconosciuto dall'Amministrazione al Fornitore anche nell'ipotesi in cui l'Amministrazione decida di non dare corso all'Ordinativo di fornitura.

2.3 Le attività di Rilievo e la definizione del Progetto

Quali attività propedeutiche alla redazione dei progetti dovranno essere eseguite le seguenti attività:

- Rilievo Architettonico dei locali interessati dalla progettazione
- Rilievo Inventariale degli arredi dei locali interessati dalla progettazione
- Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici riferite alle attività di rilievo architettonico ed inventariale

Rilevo Architettonico

Il fornitore dovrà eseguire i rilievi interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato della P.A., individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote e procedendo alla misurazione completa dei piani. Il tutto ad integrazione della documentazione cartacea o vettoriale eventualmente già fornita dalla P.A..

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- superfici nette e lorde;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- dimensioni dei singoli locali;
- quote interpiano;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature.

Rilievo inventariale

Il rilievo inventariale consiste nel rilievo degli arredi presenti nell'immobile.

Il rilievo consentirà al fornitore di poter operare, in fase di progetto, alla eventuale ricollocazione di arredi esistenti e di consentire all'Amministrazione l'acquisizione di dati sul patrimonio degli arredi. Le informazioni minime oggetto di rilievo, e necessarie per la successiva fase di restituzione grafica, sono:

- ubicazione postazioni di lavoro

- tipologia arredi
- dimensione arredi
- tipologia apparecchiature
- terminali TLC

Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici

A seguito dell'attività di rilievo architettonico ed inventariale verrà effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata, comprensiva di inserimento a sistema in ottica relazionale delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire in un Sistema Informativo.

L'attività di restituzione deve prevedere al minimo le planimetrie di tutti i piani dell'edificio interessati dall'intervento progettuale.

Gli elaborati grafici devono essere forniti all'amministrazione, contestualmente alla consegna dei progetti, in formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato ed in formato cartaceo (almeno 3 copie).

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme tecniche di riferimento.

Modalità di erogazione della progettazione livello standard

Il progetto dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla Richiesta di Layout, pena l'applicazione delle penali stabilite nella Convenzione. Gli elaborati progettuali dovranno essere redatti in scala adeguata e dovranno riportare la pianta degli ambienti rappresentata, secondo quanto definito nel presente paragrafo. Gli elaborati dovranno essere accompagnati dal dettaglio dei prodotti necessari all'allestimento proposto.

Il progetto sarà oggetto di valutazione da parte del Supervisore che, entro n. 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento del progetto, potrà richiedere modifiche o integrazioni da formalizzare per iscritto al Fornitore, il quale dovrà, a sua volta, apportare gli opportuni interventi e trasmettere il documento rettificato entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della relativa richiesta (; ove l'Amministrazione, tramite il Supervisore, entro il suddetto termine di n. 30 (trenta) giorni solari, non dia al Fornitore alcuna risposta, il progetto si riterrà approvato e l'Amministrazione, qualora non proceda con l'emissione dell'ordinativo di fornitura entro i successivi n. 30 (trenta) giorni solari, dovrà provvedere al pagamento del progetto stesso secondo quanto previsto di seguito in questo stesso paragrafo.

Modalità di erogazione della progettazione livello superiore

Oltre a quanto previsto per il livello standard, potrà essere richiesto un intervento progettuale che interessi la redistribuzione degli spazi operando una razionalizzazione ed una riprogettazione degli ambienti esistenti, con l'individuazione di standard di riferimento. La progettazione in questo caso sarà affiancata da una approfondita relazione illustrativa propedeutica alle ipotesi proposte.

Il "progetto preliminare" (come definito nella tabella B del D.M. 04/04/2001) dovrà essere consegnato all'Amministrazione per l'approvazione entro 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi dalla Richiesta di Layout.

Il "progetto preliminare" sarà oggetto di valutazione da parte del Supervisore che potrà richiedere, entro n. 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento del progetto, modifiche o integrazioni da formalizzare per iscritto al Fornitore, il quale, dovrà, a sua volta, apportare gli opportuni interventi e trasmettere il documento rettificato entro n. 15 (quindici) giorni lavorativi dalla richiesta scritta; ove l'Amministrazione, tramite il Supervisore, entro il nominato termine di n. 30 (trenta) giorni solari, non dia al Fornitore alcuna risposta, il progetto si riterrà approvato e l'Amministrazione dovrà provvedere al pagamento del progetto stesso secondo quanto previsto di seguito in questo stesso paragrafo.

Considerando che la Progettazione di livello superiore prevede anche opere murarie e/o impiantistiche (che non sono oggetto della presente fornitura), in fase di approvazione del progetto stesso l'Amministrazione dovrà indicare un termine indicativo non vincolante (necessario all'Amministrazione per procedere all'esecuzione dei lavori di cui sopra), e non superiore alla data di scadenza della convenzione (comprese eventuali proroghe) entro il quale sarà formalizzato l'Ordinativo di fornitura.

Il progetto dovrà essere redatto da un tecnico iscritto all'albo professionale degli architetti o degli ingegneri.

Tutti i progetti dovranno essere presentati anche con elaborati tridimensionali (assonometrico o in rendering 3D) esemplificativi delle proposte progettuali.

Modalità di remunerazione della progettazione livello standard/superiore

Il servizio di Progettazione degli Spazi per il livello standard, comprensivo delle attività propedeutiche di rilievo architettonico, rilievo inventariale e restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici è da intendersi compreso nel prezzo della fornitura come risultante dal successivo ordinativo dell'Amministrazione ovvero, qualora l'Amministrazione decida di non dare corso ad alcun Ordinativo, verrà determinato in misura pari a 2,00 Euro (IVA esclusa) per m² relativamente alle superfici interessate dall'intervento progettuale.

Il corrispettivo per la progettazione prevista per il livello superiore sarà determinato, indipendentemente dall'emissione o meno del successivo Ordinativo di fornitura, dall'applicazione

della percentuale - stabilita dalla tariffa professionale per opere pubbliche¹ di ingegneri ed architetti (tabella A - categoria Id) per le attività effettivamente svolte relative alla voce “Progetto Preliminare” - calcolata sull’importo delle opere, stimato sulla base dei prezziari regionali vigenti, con esclusione degli importi relative alla fornitura degli articoli oggetto del presente appalto. Qualora, oltre alla progettazione di livello superiore, venga richiesto anche il servizio di Progettazione di immagine degli interni, il corrispettivo sarà calcolato come più avanti indicato.

Al progetto sarà allegato il “Dettaglio della fornitura” nel quale dovranno essere individuati i codici dei prodotti oggetto di fornitura. Una volta approvato il progetto l’Amministrazione dovrà provvedere al pagamento dello stesso; il progetto e l’allegato “Dettaglio della fornitura” costituiranno parte integrante dell’Ordinativo di fornitura.

Progettazione di immagine degli interni

Il servizio prevede una estensione della attività progettuale prevista ad una progettazione grafica che contribuisca a promuovere l’immagine coordinata dell’Amministrazione.

Il Fornitore potrà gestire l’immagine coordinata dell’Amministrazione partendo dalla analisi del logo dell’Amministrazione medesima.

Tale servizio potrà essere erogato solo nel caso sia stata richiesta la progettazione di livello superiore, le modalità e le tempistiche per la redazione e l’approvazione dello stesso sono coincidenti con quelle previste per la progettazione di livello superiore.

L’analisi distributiva ed ergonomica che sta alla base della progettazione degli spazi viene arricchita con la progettazione di interni orientata all’illuminotecnica, allo studio dei materiali e dei colori e sull’utilizzo di complementi di arredo di design. Il tutto in coerenza con l’immagine coordinata che l’Amministrazione intende comunicare all’esterno.

L’Amministrazione potrà inoltre richiedere la progettazione degli arredi di ambienti di rappresentanza caratterizzati dalla necessità di essere allestiti su misura con finiture di particolare pregio.

Il corrispettivo per l’attività di progettazione di livello superiore e di progettazione di immagine degli interni sarà determinato dall’applicazione della percentuale - stabilita dalla tariffa professionale per opere pubbliche² di ingegneri ed architetti (tabella A - categoria Ie) per le attività di “Progetto Preliminare” (come definito nella tabella B del D.M. 04/04/2001) - calcolata sull’importo delle opere, stimato sulla base dei prezziari regionali vigenti, con esclusione degli importi relative alla fornitura degli articoli oggetto del presente appalto.

¹ Tariffa architetti e ingegneri per opere pubbliche (D.M. 04/04/2001) per costruzioni edilizie e impianti.

² Tariffa architetti e ingegneri per opere pubbliche (D.M. 04/04/2001) per costruzioni edilizie e impianti.

Progettazione segnaletica interna ed esterna

Tale servizio potrà essere erogato solo nel caso sia stata richiesta la fornitura di prodotti di segnaletica.

Il Fornitore, unitamente alla specifica progettazione finalizzata alla fornitura degli arredi prevista in Convenzione, dovrà, se richiesto dell'Amministrazione, studiare la segnaletica interna ed esterna.

Dovrà quindi interfacciarsi con il Supervisore per acquisire le specifiche informazioni necessarie a definire sul progetto le rappresentazioni della segnaletica da fornire.

Sulla base di quanto previsto dovrà fornire i progetti grafici esecutivi.

Non è previsto un compenso per l'attività di progettazione grafica della segnaletica, che dovrà considerarsi compresa nel corrispettivo previsto per la fornitura della segnaletica stessa.

2.4 Valutazione del progetto e degli allegati ed emissione dell'Ordinativo di Fornitura

Dopo aver valutato ed approvato il Progetto ed il Dettaglio della Fornitura, l'Amministrazione emetterà l'Ordinativo di Fornitura. Nell'ordinativo verranno indicate le quantità esatte di prodotti e degli eventuali servizi a pagamento necessari all'esecuzione della fornitura e concordati col Fornitore nelle fasi preliminari.

2.5 L'oggetto dell'Ordinativo di Fornitura e l'importo minimo d'ordine

L'oggetto dell'Ordinativo di Fornitura sarà dato dall'elenco dei prodotti di arredo e complementari e dei servizi a pagamento necessari all'Amministrazione ed elencati nel Dettaglio della Fornitura approvato e che dovrà essere allegato allo stesso Ordinativo.

L'Ordinativo di Fornitura dovrà avere ad oggetto forniture di prodotti di arredo per un importo minimo non inferiore ad Euro 20.000,00 (ventimila/00) al netto dell'IVA; in difetto, il Fornitore ha facoltà di non dare esecuzione all'Ordinativo stesso, dandone comunicazione per iscritto all'Amministrazione interessata.

2.6 Trasporto, consegna, montaggio e collaudo dei prodotti

I prodotti saranno consegnati nel luogo e nei locali concordati col Fornitore ed indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo di Fornitura. La consegna dovrà avvenire nei giorni e nelle fasce orarie concordati con l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore dovrà consegnare i prodotti oggetto dell'Ordinativo di Fornitura entro il termine perentorio di n. 50 (cinquanta) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura (salvo specifici accordi con l'Amministrazione). Nella conferma dell'ordinativo di fornitura il Fornitore dovrà indicare i giorni necessari per l'allestimento dei locali secondo il progetto approvato; tale periodo dovrà essere contenuto in n. 30 (trenta) giorni dalla data di consegna.

I tempi massimi di consegna potranno essere prorogati di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi (quindi n. 65 giorni complessivi) 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 20 Dicembre al 6 Gennaio).

In caso di ordinativi di fornitura di importo superiore ai 200.000,00 Euro, il Fornitore potrà chiedere all'Amministrazione Contraente di pattuire la suddivisione della consegna ed installazione in più fasi differite. Tale accordo dovrà essere definito in fase di elaborazione del progetto, riportato nel progetto stesso e indicato, a cura dell'Amministrazione, nell'Ordinativo di fornitura.

In caso di mancato rispetto dei termini di consegna dei prodotti oggetto dell'Ordinativo di Fornitura sono previste penali come meglio stabilito nella Convenzione.

La consegna e l'installazione dei prodotti sarà effettuata a cura e spese del Fornitore.

L'Amministrazione si impegna a rendere tali locali liberi da ogni impedimento che ostacoli la ricezione e l'installazione (consegna ed eventuale fissaggio a terra o a parete dei prodotti) o il montaggio (montaggio in loco dei vari componenti delle prodotti stessi) dei prodotti ordinati nei termini stabiliti; in caso contrario l'Amministrazione dovrà avvertire, anche via fax o posta elettronica, il Fornitore almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima della data fissata per la consegna. Qualora tale avviso non venga dato tempestivamente il ritardo nella consegna non sarà imputabile al Fornitore.

I prodotti dovranno essere imballati in maniera adeguata a prevenire qualunque danneggiamento degli stessi durante il trasporto e le fasi successive. Gli imballaggi dovranno essere realizzati con materiali riciclati o materiali ricavati da risorse rinnovabili. Tutti i materiali utilizzati per gli imballaggi devono facilmente essere separabili a mano in parti riciclabili mono-materiale (cartone, carta, plastica, tessuto).

La fase di consegna comprende altresì la consegna ai piani, il montaggio, l'installazione, l'asportazione ed il trasporto ai centri di raccolta pubblici dei materiali di risulta e degli imballaggi, da eseguirsi nel rispetto della normativa vigente.

Le parti possono stabilire modalità di consegna differenti da quelle previste.

Qualora al Fornitore pervengano Ordinativi di Fornitura da consegnare entro lo stesso mese, il cui importo complessivo determini il superamento dell'8,5% del valore massimo del lotto, Il Fornitore ha la facoltà di posticipare la consegna per quegli Ordinativi pervenuti dopo il superamento della suddetta percentuale (avuto riguardo all'ordine cronologico con il quale gli sono pervenuti gli Ordinativi).

In tale ipotesi, il Fornitore è tenuto a comunicare alle Amministrazioni Contraenti l'impossibilità di rispettare l'iniziale termine di consegna e la nuova data di consegna il cui termine di 50 giorni naturali e consecutivi decorre dal primo giorno del mese successivo a quello in cui è stato superato il tetto massimo di importo.

La Consip S.p.A. ha facoltà di verificare la correttezza della imputazione degli Ordinativi di Fornitura su base mensile e la/e data/e di consegna indicata nella predetta comunicazione all'Amministrazione interessata.

All'atto della consegna (o delle diverse fasi consegna, in caso di consegne differite per ordinativi superiori a 200.000,00 Euro) dovrà essere sottoscritto il verbale di consegna dall'incaricato del Fornitore e da quello dell'Amministrazione Contraente. Tale documento dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- la "Data ordine", il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura,
- la data del sopralluogo (se previsto),
- la data dell'avvenuta consegna e posa in opera,
- la verifica dell'assenza di vizi apparenti,
- il numero progressivo della consegna (assegnato dal Fornitore),
- l'elenco degli arredi oggetto dell'Ordinativo,
- il numero degli arredi (suddivisi per tipologia) oggetto del verbale di consegna.

Il Fornitore si impegna a sostituire i Prodotti che, a seguito di verifiche effettuate dalle Amministrazioni Contraenti all'atto della consegna dei Prodotti stessi, risultino non conformi ai requisiti previsti nel Disciplinare, nelle schede tecniche di prodotto e nel presente Capitolato Tecnico, oltre che nell'Offerta Tecnica, se migliorativi.

Tale eventualità dovrà essere annotata nel verbale di consegna sottoscritto dalle parti.

Entro il termine di n. 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla data della consegna (o dalle diverse date delle consegne differite, nel caso di ordinativi superiori a 200.000,00 Euro), l'Amministrazione Contraente potrà sottoporre a collaudo i prodotti consegnati.

Il collaudo è inteso quale verifica che i prodotti forniti siano conformi alle caratteristiche indicate nel Capitolato tecnico e dichiarate in sede di Offerta Tecnica e che siano in grado di eseguire le funzioni di cui alla documentazione tecnica ove prevista nel Capitolato tecnico (informazioni sull'uso previsto, istruzioni sulla manutenzione) e che i prodotti siano stati allestiti e collocati conformemente al progetto approvato.

Il collaudo, che potrà riguardare la totalità dei prodotti oggetto del Contratto di Fornitura o solo parte di essi, dovrà avvenire alla presenza del Fornitore, che deve essere avvertito con congruo anticipo. Il collaudo si intende positivamente superato solo se tutti i prodotti collaudati risultino in possesso delle predette caratteristiche e risultino funzionare correttamente e siano stati allestiti e collocati conformemente al progetto approvato.

Delle operazioni verrà redatto apposito verbale di collaudo, firmato da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e controfirmato da un incaricato del Fornitore, se presente. In caso di

collaudo positivo, la data del relativo verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura”. Il collaudo si intenderà positivo anche nel caso in cui, entro il termine di n. 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla data della consegna (o dalle diverse date delle consegne differite, nel caso di ordinativi superiori a 200.000,00 Euro), l’Amministrazione Contraente non sottoponga i prodotti al collaudo.

2.7 Manutenzione e ricambi

A decorrere dalla Data di Accettazione della Fornitura, il Fornitore dovrà garantire il perfetto funzionamento dei prodotti oggetto della fornitura mediante la prestazione del servizio di assistenza e manutenzione per un periodo di n. 24 (ventiquattro) mesi o per il maggior periodo, relativo ai soli prodotti di arredo, indicato nell’Offerta Tecnica.

La garanzia comprende la prestazione della mano d’opera ed ogni attività necessaria a garantire il ripristino del perfetto funzionamento del bene, compresa la sostituzione dei pezzi di ricambio. Il Fornitore dovrà comunque garantire la reperibilità di tutte le parti di ricambio per un periodo non inferiore a n. 5 (cinque) anni dalla Data di Accettazione della Fornitura o per un periodo pari alla durata della garanzia qualora sia stato offerto un periodo superiore.

La fornitura delle parti di ricambio nel periodo successivo alla scadenza del periodo di validità della garanzia sarà effettuata ai prezzi dei listini del Fornitore in vigore alla data della fornitura.

La garanzia non comprende difetti causati da:

- 1) normale usura nel tempo;
- 2) uso improprio e scorretto e/o manomissione dei prodotti;
- 3) stoccaggio, montaggio o uso in ambienti non conformi agli standard per i quali i prodotti sono stati concepiti;
- 4) esecuzione di alcune fasi della fornitura da parte di persone non autorizzate o in modo difforme dalle istruzioni;
- 5) cause di forza maggiore.

Gli interventi in garanzia atti ad assicurare la funzionalità del prodotto devono essere effettuati entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta d’intervento, pena l’applicazione di penali stabilite nella Convenzione. L’Amministrazione Contraente potrà inoltrare tale richiesta nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle ore 17:00 al numero di fax del Fornitore. Nella richiesta dovrà essere specificata la natura dell’intervento richiesto. Qualora possibile, l’Amministrazione Contraente invierà al Fornitore un’immagine, in formato elettronico, inerente il guasto oggetto dell’intervento.

Nel caso in cui il prodotto oggetto dell'intervento non sia utilizzabile, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Contraente un prodotto simile a quello oggetto dell'intervento, che dovrà essere rimosso contestualmente al ripristino delle funzionalità del prodotto oggetto di riparazione. Nel caso in cui non fosse possibile l'immediato ripristino dell'efficienza del bene prodotto, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione del bene o delle parti di ricambio entro n. 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data dell'intervento, pena l'applicazione delle penali stabilite nella Convenzione.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: l'ora, il giorno ed il numero della chiamata, il numero dell'Ordinativo di Fornitura, la descrizione dell'intervento, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o dell'ultimazione dell'intervento).

Nulla potrà essere addebitato all'Amministrazione Contraente per gli interventi sopra descritti.

2.8 Centri di assistenza

I servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, potranno essere prestati direttamente dal Fornitore o anche attraverso la rete dei centri di assistenza eventualmente proposti in fase di gara.

Il numero e la dislocazione dei Centri di assistenza convenzionati (in attuazione degli obblighi eventualmente assunti in sede di Offerta Tecnica) devono rimanere invariati per tutta la durata della Convenzione.

Nel caso in cui si dovessero verificare dei casi di disdetta da parte di uno o più Centro di assistenza convenzionati, il Fornitore s'impegna a sostituire tali Centri, entro n. 30 (trenta) giorni lavorativi dalla disdetta, con altri Centri di assistenza affinché restino invariati il numero totale e la dislocazione dei Centri di assistenza convenzionati.

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

2.9 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:

- Informazioni sui prodotti;
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- 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 finestre di erogazione definite nella tabella sottostante:

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 il Fornitore potrà proporre in sede di offerta la *finestra di erogazione estesa*, ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di gara per il servizio di Customer Care.

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.

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.

Il Fornitore ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di gara, potrà proporre in sede di offerta 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 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).

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 <i>Customer Care</i>	Servizio base (caratteristica obbligatoria): $T \leq 20''$ di attesa per il 90% delle chiamate
Percentuale delle chiamate entranti perse	Percentuale delle chiamate pervenute al <i>Customer Care</i> 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 n. 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.

Il mancato rispetto di detti livelli di servizio determina l'applicazione delle penali previste nella Convenzione.

2.10 Revisione prezzi

I prezzi dei prodotti rimarranno invariati per la durata di n. 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della Convenzione. Trascorso tale termine, limitatamente agli Ordinativi di Fornitura emessi dopo tale data e quindi senza alcun effetto sui prodotti già ordinati, è previsto un adeguamento dei prezzi.

Tale adeguamento è previsto anche in caso di proroga della Convenzione.

Ai prezzi in vigore verrà applicato l'“Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) - Variazioni percentuali indici NIC, per Gruppi”, calcolato dall'Istituto nazionale di statistica e pubblicato nel mese di adeguamento.

Il Capitolo di spesa di origine dell'indice sarà quello relativo a “Mobili, articoli e servizi per la casa” ed il Gruppo di prodotti sarà quello relativo a “Mobili ed altri articoli di arredamento”.

Tale indice è disponibile sul sito internet dell'Istituto nazionale di statistica.

Qualora non fosse disponibile l'“Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) - Variazioni percentuali indici NIC, per Gruppi”, si farà riferimento all'“Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC)” pubblicato nel mese di adeguamento.

2.11 Sostituzione dei prodotti

Qualora sopraggiunga l'indisponibilità di uno o più Prodotti, il Fornitore ha la facoltà di chiederne la sostituzione - previa approvazione di Consip - proponendo un nuovo prodotto con caratteristiche uguali o superiori a quelle del Prodotto indisponibile. Il nuovo prodotto potrà essere anche di una linea differente da quello precedente.

Nell'eventualità della sostituzione, il Fornitore dovrà dare immediata comunicazione a Consip S.p.A. ed inoltrare una proposta di nuovo prodotto. La proposta di sostituzione sarà accompagnata dalla scheda tecnica del prodotto proposto e dalla documentazione comprovante il possesso di caratteristiche equivalenti o superiori rispetto al Prodotto da sostituire (come definite nel presente capitolato e nei suoi allegati o proposte dal Fornitore in sede di offerta).

Consip S.p.A. si riserva la facoltà di valutare la richiesta e di effettuare, o far effettuare, le prove ritenute opportune di caso in caso, volte a confermare il possesso, da parte del Prodotto offerto in sostituzione, di caratteristiche equivalenti o superiori rispetto al Prodotto da sostituire. Qualora Consip S.p.A. ritenga opportuno incaricare degli organismi di controllo per l'esecuzione di determinazioni analitiche o di verifiche ispettive, i costi di tali analisi saranno a carico del Fornitore. La Consip S.p.A. provvederà a comunicare al Fornitore l'organismo di controllo prescelto ed il Fornitore provvederà ad emettere il relativo incarico all'ente indicato, specificando che gli esiti delle valutazioni dovranno essere messi a disposizione di Consip S.p.A..

Al termine della valutazione, Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore se avrà approvato o meno la sostituzione di prodotto richiesta.

La sostituzione non darà in nessun caso diritto al Fornitore di pretendere variazioni in aumento del prezzo unitario del prodotto, fatti salvi gli adeguamenti di cui al paragrafo precedente.

3 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, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

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

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nell'allegato B "Schema delle Verifiche Ispettive, ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni di Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione.

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.

Per "azione correttiva" si intende, ai sensi del paragrafo 3.6.5 della norma UNI EN ISO 9000:2000, l'azione per eliminare la causa di una non conformità (come definita dal paragrafo 3.6.2 della medesima norma) rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

L'azione correttiva si adotta per prevenire la ripetizione di una non conformità.

Il Fornitore è tenuto a consegnare, all'organismo di ispezione indicato da Consip, le informazioni necessarie all'espletamento dell'attività di controllo. Il Fornitore è tenuto inoltre a consentire il libero accesso alle proprie strutture o mezzi, quando questo sia necessario per l'espletamento delle attività di cui sopra.

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

4 Controlli sulla conformità dei prodotti

Al raggiungimento di un valore pari al 30% dell'importo massimo stabilito per ciascun lotto (sulla base degli Ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti), Consip S.p.A. provvederà ad attivare il sistema di controllo analitico sulle caratteristiche dei prodotti offerti, sulla base degli ordinativi ricevuti dal fornitore, e da questi comunicati a Consip (vedi par. 6).

Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore l'inizio delle attività di controllo ed in seguito a tale comunicazione il Fornitore è tenuto, entro il termine di n. 10 (dieci) giorni lavorativi, a segnalare uno o più laboratori di analisi, accreditato ai sensi della norma europea EN ISO/IEC 17025 da parte di un Organismo di Accreditamento (aderente all'EA - *European co-operation for Accreditation* e/o all'ILAC - *International Laboratory Accreditation Cooperation*), per l'esecuzione dei controlli finalizzati a verificare la conformità dei Prodotti ai requisiti definiti nel presente Capitolato e nei suoi allegati e la rispondenza dei prodotti ai requisiti specificati nelle norme tecniche di gruppo A o B (se offerte in sede di gara) riportate nelle tabelle contenute nell'Allegato A "Caratteristiche dei prodotti_norme tecniche" al presente capitolato.

I controlli saranno così effettuati:

- 1) Consip indicherà al fornitore quale sarà l'ordinativo (o gli ordinativi), tra quelli da consegnare, che sarà oggetto di verifica. Comunicherà altresì i prodotti di arredo che saranno oggetto di verifica, le prove da effettuare e i conseguenti rapporti di prova (con riferimento ai requisiti indicati nelle tabelle delle norme tecniche dell'Allegato A "Caratteristiche dei prodotti_norme tecniche");
- 2) a tale scopo, il fornitore predisporrà una unità in più di ciascuno dei prodotti di arredo da verificare e le invierà in consegna all'Amministrazione contraente con il resto dell'ordine;
- 3) in fase di consegna, prima dello scarico dal mezzo di trasporto, l'incaricato del Fornitore, un rappresentante dell'Amministrazione contraente, l'incaricato del laboratorio ed, eventualmente, un rappresentante di Consip, individueranno i campioni da inviare al laboratorio tra quelli indicati nella comunicazione di cui al punto 1), marcandolo in maniera univoca (es. sigillo, etichetta, etc.);
- 4) una volta terminata la fase di consegna dell'ordine presso l'Amministrazione, il Fornitore provvederà al trasporto e montaggio degli arredi prescelti presso la sede del laboratorio entro n. 3 Giorni lavorativi;
- 5) effettuate le prove previste, il laboratorio farà pervenire i risultati a Consip, nel termine massimo di n. 40 (quaranta) giorni dall'effettuazione della consegna di cui al punto precedente.

Ai fini della accettabilità dei risultati dei test analitici condotti sui prodotti, i rapporti di prova presentati dovranno essere emessi in regime di accreditamento a fronte della norma europea EN ISO/IEC 17025 da parte di un Organismo di Accreditamento (aderente all'EA - *European co-operation for Accreditation* e/o all'ILAC - *International Laboratory Accreditation Cooperation*). Il Fornitore potrà

produrre un numero massimo di rapporti di prova non emessi in regime del suddetto accreditamento non superiore al 20% del totale dei rapporti di prova emessi in ciascun ciclo di verifiche analitiche (con arrotondamento all'unità superiore).

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore, fino agli importi massimi previsti nel Disciplinare di Gara (e comunque non superiore allo 0,5% del valore massimo della fornitura).

Nel caso in cui i controlli eseguiti diano esiti negativi (Prodotti non conformi), Consip farà pervenire per iscritto al Fornitore le contestazioni rilevate. Su autorizzazione dell'Amministrazione contraente, Consip potrà chiedere la ripetizione del test, per i quali è stata riscontrata la non conformità, su un altro prodotto, avente stesso codice, facente parte dell'Ordinativo di fornitura campionato ed il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione del prodotto oggetto del secondo controllo.

In caso di ulteriore esito negativo delle verifiche, la Consip farà pervenire per iscritto al Fornitore le contestazioni rilevate e saranno applicate le penali previste nello Schema di convenzione. L'Amministrazione contraente potrà, in questo caso, risolvere di diritto il contratto.

In caso di esito negativo, resta salva la facoltà di Consip di procedere ad un secondo ciclo di verifiche. Qualora anche questo dia doppio esito negativo, i cicli di verifica potranno essere portati a tre e, in caso di ennesimo doppio esito negativo, si applicherà quanto previsto nelle Condizioni generali.

5 Reclami delle Amministrazioni sui prodotti o servizi

Qualora lo ritengano opportuno, le Amministrazioni potranno segnalare per iscritto al Fornitore, e per conoscenza a Consip, le carenze riscontrate relative ai Prodotti forniti o servizi resi.

Il Fornitore è tenuto ad inviare alle Amministrazioni Contraenti e per conoscenza alla Consip le proprie deduzioni entro n. 5 Giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

In mancanza di tali deduzioni il reclamo si intenderà accettato.

6 Reportistica

Il Fornitore renderà disponibili a Consip dati ed informazioni relative alla erogazione della fornitura, secondo le modalità di seguito specificate.

- a) Informazioni sulle contestazioni sollevate dalle Amministrazioni Contraenti. 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 Unità Approvvigionanti, unitamente a copia del reclamo, richiesta o lamentela pervenuti.
- Tali risposte dovranno essere inviate a Consip nei n. 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 C "Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto", le informazioni relative agli Ordinativi di Fornitura relativi al lotto di cui sia risultato aggiudicatario. Il Fornitore invierà inoltre, con cadenza mensile, un file Excel riepilogativo degli ordinativi ricevuti in cui siano riportate le seguenti informazioni: Amministrazione contraente, data dell'ordine, quantità ed importo dei prodotti ordinati.

7 Allegati al Capitolato tecnico

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.

Allegato A - "Caratteristiche dei prodotti"

Allegato B - "Schema delle verifiche ispettive"

Allegato C - "Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Acquisto"

8 Processo di attivazione della fornitura

L'Amministrazione, per utilizzare la Convenzione e attivare la fornitura e i relativi servizi, deve seguire il seguente iter procedurale:

- a) effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione (Sito delle Convenzioni³): <http://www.acquistinretepa.it>;
- b) emettere una Richiesta di Sopralluogo (paragrafo 2.1 lett. a);
- c) valutare la Relazione Preliminare consegnata dal Fornitore ed emettere la Richiesta di Layout (paragrafo 2.2);
- d) valutare il Progetto e/o il Dettaglio della fornitura del Fornitore e emettere l'Ordinativo di Fornitura (paragrafo 2.4);
- e) formalizzare il Verbale di Consegna (paragrafo 2.6).

Dal canto suo, il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Sopralluogo deve:

- a) verificare la correttezza ed il rispetto dei requisiti;
- b) comunicare la validità formale ed il rispetto dei requisiti (e comunque prestare il supporto necessario per la corretta formalizzazione) e concordare la data per il sopralluogo (paragrafo 2.1 lett. a);
- c) effettuare il sopralluogo (paragrafo 2.1 lett. a);
- d) elaborare e trasmettere all'Amministrazione la Relazione Preliminare (paragrafo 2.1 lett. b);
- e) recepire nel Progetto e/o il Dettaglio della fornitura le richieste dell'Amministrazione (paragrafo 2.3);
- f) formalizzare il Verbale di Consegna (paragrafo 2.6).

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione ed il contenuto di ognuno dei documenti sopra riportati.

³ Lo spazio web dedicato al sistema delle Convenzioni delineato dall'articolo 26 della Legge n. 488/1999, gestito da Consip S.p.A., contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione stipulata dalla medesima Consip S.p.A., ivi inclusa la presente.

