

Modello Capitolato Tecnico –Parte II

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'ACQUISTO DI SCANNER E DEI SERVIZI CONNESSI PER SOGEI – ID 1944

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura in acquisto di scanner e dei servizi connessi per Sogei - ID 1944

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
2.1	Durata del contratto.....	7
2.2	Verifica dei componenti hardware e software offerti	7
3	EROGAZIONE DI SERVIZI CONNESSI	8
3.1	Consegna e installazione	8
3.2	Compilazione del Verbale di Consegna/installazione	9
3.3	Luogo di svolgimento	9
3.4	Lingua	9
4	Verifica di conformità	10
4.1	Responsabile delle attività contrattuali	10
4.2	Modalità di comunicazione	11
4.3	Sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti hardware	11
4.4	Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione	13
4.5	Manutenzione correttiva ordinaria.....	13
4.6	Manutenzione correttiva straordinaria.....	15
5	Livelli di servizio	16
5.1	Orario del servizio	16
5.2	Tempi di ripristino	16
6	Riservatezza	17
7	PENALI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

1 PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico descrive le caratteristiche minime delle apparecchiature, dei relativi software e dei servizi da acquisire attraverso gara a procedura ristretta per Sogei e impiegati presso gli Uffici del Dipartimento Finanze del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Gli scanner oggetto della fornitura verranno utilizzati per la digitalizzazione dei documenti al fine della loro protocollazione e archiviazione.

1.1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A.;
- Amministrazione: indica il Dipartimento delle Finanze, beneficiario della fornitura;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Apparecchiature: indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche, comprensive dei relativi software, documentazione, manualistica e accessori referenziati nel Capitolato tecnico che la Società deve fornire;
- Fornitura: indica, nel suo complesso, la vendita delle apparecchiature, la cessione delle licenze d'uso dei prodotti software, nonché l'erogazione dei servizi connessi;
- Malfunzionamento/i: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle apparecchiature oggetto della fornitura e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto a quanto riportato sulla documentazione tecnica e/o sulla manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Committente: Sogei S.p.A.

1.2 Prescrizioni in materia di sicurezza

La società dovrà porre in essere prima dell'inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantirne l'esecuzione in piena aderenza con le disposizioni del D.lgs 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente Capitolato, ai fini anche dell'integrazione/aggiornamento del DUVRI (Documento Unico di

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura in acquisto di scanner e dei servizi connessi per Sogei - ID 1944

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Valutazione Rischio da Interferenze) di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.

Tutte le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alla normativa vigente che ne regola la produzione, commercializzazione ed utilizzazione. In particolare, deve rispettare le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 “disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme UNI e CEI di riferimento.

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

Tutte le apparecchiature fornite devono essere nuove di fabbrica e costruite utilizzando parti nuove ed essere compatibili con gli standard di alimentazione elettrica: frequenza 50 Hz, tensione 220/240V monofase.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'acquisto riguarda n. **750 scanner** da destinare alla gestione documentale del processo telematico tributario, che dovranno permettere l'acquisizione multipagina e fronte/retro, essere forniti di software per il riconoscimento dei caratteri (OCR) e per la trasformazione in formato testo e in particolare riguarda:

- 750 Scanner piani formato A4;
- Prodotti e licenze software;
- Erogazione di servizi quali:
 - coordinamento e pianificazione;
 - consegna, installazione, configurazione e attivazione degli apparati;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria, a decorrere dalla data di positiva verifica di conformità dell'ultimo apparato installato per un periodo di 36 (trentasei) mesi.

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere i servizi richiesti saranno a cura e a carico del Fornitore, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e la risoluzione dei malfunzionamenti.

La tabella seguente indica le caratteristiche minime richieste

Componente	Caratteristiche
Tipologia	Scanner piano A/4 colore b/n con ADF
ADF (Automatic Document Feeder)	Scansione fronte/retro (F/R) automatica con un solo passaggio
ADF - Capacità	50 fogli A4
Formato Output	Possibilità salvataggio in formato PDF e PDF/ A
Risoluzione ottica	Minima: almeno 200 (H) x 200 (V) dpi; Massima: almeno 600 (H) x 600 (V) dpi;
Velocità di scansione	di almeno 25 ppm (50 ipm F/R) formato A4 a 200 dpi in bianco e nero;
Modalità di scansione	Bianco/nero, 256 livelli di grigio (8 bit/pixel) e a colori (almeno 24 bit/pixel);
Compatibilità con gli standard Twain	Si (Versione 2.0)
Compatibilità dei Driver e Software Forniti	Tutti i SW dovranno essere compatibili con il sistema operativo Microsoft Windows 7 e successivi 32\64 bit

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura in acquisto di scanner e dei servizi connessi per Sogei - ID 1944

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Interfaccia	USB 2.0
Certificazione di compatibilità ambientale	SI
Driver	<p>TWAIN 2.0 o successive. Compatibilità con libreria Ezwain3.dll (vers. 3.43).</p> <p>L'interfaccia Driver Twain dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consentire la memorizzazione delle impostazioni scelte dall'utente; • permettere all'utente di disabilitare anche eventuali funzionalità automatiche; • essere richiamabile da ActiveX (applicazione Twain) ospitato da Internet Explorer vers. 11.
Formato file in uscita	<p>PDF/A (conforme alle specifiche PDF/A-1b)</p> <p>TIFF, secondo le seguenti caratteristiche:</p> <p>File size <2GB</p> <p>Standard header</p> <p>Valid 1st IFD</p> <p>Valid ResUnit</p> <p>Valid Xres</p> <p>Valid Yres</p> <p>CCITT group IV</p> <p>ImageLenght >0</p> <p>ImageWidth >0</p> <p>Black and white</p> <p>Phoyometric</p> <p>SamplesPerPixel</p> <p>PlanarConfig</p> <p>RowsPerStrip</p> <p>StripOffsets</p> <p>StripByteCounts</p> <p>Readable</p>

L'interfaccia utente del driver Twain deve consentire all'utente di accedere a tutte le caratteristiche suddette ed inoltre deve:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione ICT, per la fornitura in acquisto di scanner e dei servizi connessi per Sogei - ID 1944

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

- consentire la memorizzazione delle impostazioni scelte dall'utente;
- avere un pannello di pre-scansione;
- permettere all'utente di disabilitare anche eventuali funzionalità automatiche;
- essere richiamabile da ActiveX (applicazione Twain vers. 2.0 compatibile) ospitato da Internet Explorer versione 11 o superiore;
- essere compatibile con la libreria "Eztwain3.dll" (versione 3.43).

Ognuna delle apparecchiature fornite dovrà essere corredata dei relativi cavi di alimentazione, dei relativi cavi USB e della copia dei driver e dei Software a corredo.

2.1 Durata del contratto

Il contratto avrà una durata massima di 36 mesi a decorrere dalla data del verbale di Verifica di conformità della fornitura. Il Fornitore infatti, dovrà garantire tutti i servizi di manutenzione descritti nel seguito, sia delle apparecchiature che dei relativi software forniti, a partire dalla data di installazione dell'ultimo apparato, secondo le modalità stabilite nel Contratto.

La SOGEI svolgerà la verifica di conformità della Fornitura entro 30 giorni solari dalla data risultante dall'ultimo verbale di installazione.

2.2 Verifica dei componenti hardware e software offerti

Prima della stipula del contratto e propedeuticamente alla stessa, e comunque entro i termini di cui all'art. 10, del capitolato d'Oneri, la Sogei effettuerà, in contraddittorio con l'aggiudicatario delle prove di conformità su un campione delle apparecchiature offerte al fine di verificarne la rispondenza a quanto richiesto ed offerto anche in termini di formato file in uscita e compatibilità con il proprio sistema di gestione documentale.

Di tale attività verrà redatto un apposito verbale di conformità.

3 EROGAZIONE DI SERVIZI CONNESSI

3.1 Consegna e installazione

La consegna dovrà essere effettuata entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di approvazione del calendario operativo presso tutte le sedi indicate nel Piano di distribuzione allegato al contratto con consegna al piano di destinazione ovvero, ferma restando la sede preventivamente indicata, nei locali concordati con il referente dell'ufficio.

Entro **5 (cinque) giorni** dalla data di stipula del contratto, prima dell'inizio delle attività di consegna delle apparecchiature, la Società dovrà mettere a disposizione di Sogei il calendario operativo e un elenco contenente i dati identificativi degli apparati, nelle modalità di seguito riportate.

Si riporta la seguente tabella, a cui la Società dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Matricola

Copia della suddetta lista andrà inviata alla casella postale asset@sogei.it.

Al momento della consegna delle apparecchiature la Società dovrà produrre una documentazione tecnica dei prodotti forniti, contenente le caratteristiche hardware e software.

La documentazione di cui sopra dovrà contenere per ciascuna tipologia di prodotto sotto elencato le seguenti ulteriori informazioni:

Oggetto	Informazioni richieste
Scanner	<ul style="list-style-type: none">– marca e modello;– data di immissione sul mercato (che deve essere precedente a quella della presentazione dell'offerta);– tipi di alimentazione, potenza assorbita, consumi, dimensioni, ingombri, raffreddamento, etc.

Al termine delle attività la Società è tenuta alla rimozione ed asporto degli imballaggi.

3.2 Compilazione del Verbale di Consegna/installazione

Al termine delle attività di consegna/installazione, la Società dovrà inviare:

- Un file in formato Excel (con estensione .XLS e .XLSX) con le informazioni delle apparecchiature consegnate/installate presso gli uffici agli indirizzi di posta elettronica:
 - Asset@sogei.it
 - potenziamento@sogei.it
- Il “**Verbale di consegna/installazione**” firmato dal tecnico indicato dalla società e dal responsabile dell’ufficio e copia del documento di trasporto (D.D.T.) al **DDE** e all’indirizzo di posta elettronica **potenziamento@sogei.it**.

Le informazioni richieste dovranno essere coerenti con il tracciato record di seguito indicato:

Tipo, Produttore, Modello, Seriale, Codice Ufficio, D.D.T., data consegna, data installazione.

Sia i verbali di consegna/installazione che i documenti di trasporto devono riportare obbligatoriamente il Repertorio di acquisto e il numero ordine comunicato da Sogei.

3.3 Luogo di svolgimento

L'esatta ubicazione delle sedi oggetto della fornitura, nonché i quantitativi previsti per ciascuna sede le priorità nelle consegne individuate dalla committente, sono indicati nel Piano di Distribuzione, fornito dalla committente in allegato al contratto.

In sede di approvazione del Calendario operativo, di cui all’art. 1S comma 5 delle condizioni speciali di contratto verranno indicate le priorità nelle consegne individuate dalla committente.

3.4 Lingua

Tutta la documentazione deve essere in lingua italiana.

4 Verifica di conformità

Entro **30 (trenta) giorni** a decorrere dalla data di installazione delle apparecchiature, risultante dal verbale di installazione dell'ultimo apparato, la Sogei procederà ad effettuare e a completare la verifica di conformità delle stesse provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche tecniche di cui al presente capitolato.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della stessa le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificati, ecc.)

Le operazioni di verifica di conformità verranno attestate dal verbale/certificato di verifica di conformità sottoscritto dagli incaricati della Sogei e della Società. Tale documento dovrà essere allegato alle fatture come indicato nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui all'apposito paragrafo, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

4.1 Responsabile delle attività contrattuali

La Società dovrà comunicare, congiuntamente alla documentazione presentata per la stipula, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile unico delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà cura del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Coordinamento delle attività di consegna ed installazione dei beni oggetto del presente capitolato;
- coordinamento del personale tecnico operante presso le strutture di assistenza tecnica al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva e risolutiva degli interventi di manutenzione correttiva;
- gestione dell'escalation di eventuali problematiche sugli strumenti guasti il cui ripristino richieda l'attivazione delle strutture di secondo livello sia Sistemistiche che Tecniche e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;
- monitoraggio dei livelli di servizio erogati;

- gestione delle comunicazioni con i responsabili della Sogei al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- capacità di intraprendere tutte le azioni correttive necessarie a migliorare il servizio.

Al fine di assicurare il coordinamento della fornitura e del servizio di manutenzione, il Responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 17:00, escluse le sole festività nazionali.

Tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento di tali attività saranno a cura e a carico della Società ivi compresi modem, linee TD, linee telefoniche, PC, FAX, strumentazioni, etc.

4.2 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare contestualmente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono al quale rivolgersi h24, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

4.3 Sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti hardware

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, attraverso l'utilizzo dello strumento telematico WEBMH, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento WEBMH vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà sia tramite E-Mail inviate direttamente dallo strumento WEBMH, sia mediante *web services* messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo *https* con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel *WSDL* del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all'atto della stipula del contratto. Nel

caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai “*web services*” di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

5 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione

Il servizio consiste nel mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità le apparecchiature che sono oggetto del presente capitolato tecnico.

La Società dovrà garantire l'intervento a fronte di chiamate in caso di malfunzionamento. Parte integrante di tale servizio è sia la fornitura sia la sostituzione di parti di ricambio su base di scambio con quelle sostituite. Tutte le parti di ricambio utilizzate, dovranno essere nuove, originali e identiche alle parti sostituite. Tali parti di ricambio verranno fornite senza alcun onere aggiuntivo per la Sogei, poiché il loro costo è da intendersi compreso nel corrispettivo del servizio. Le parti sostituite saranno ritirate dalla Società stessa che ne acquisirà la proprietà. Inoltre è richiesto che la Società provveda all'esecuzione delle prove funzionali ed ai controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione correttiva ordinaria;
- manutenzione correttiva straordinaria;

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori collegati alle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, le interfacce di comunicazione, integrate o esterne, la cavetteria, i microprogrammi.

Inoltre, su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà fornire ed installare i nuovi Release/Version di Firmware e/o microcodice messi a disposizione dalle case costruttrici. A tal fine la Società si dovrà avvalere di personale tecnico specializzato e certificato.

A fronte di una qualunque tipologia di intervento, il tecnico della Società dovrà effettuare la verifica del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con il responsabile dell'Ufficio o suo incaricato o con i tecnici della Sogei.

5.1 Manutenzione correttiva ordinaria

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto del presente capitolato, ivi compresi, gli accessori facenti parte delle loro eventuali configurazioni.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo "Tempi di ripristino". Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite nello strumento WEBMH tutte le informazioni di gestione del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà inserire nello strumento WEBMH tale informazione.

Al fine della risoluzione dei malfunzionamenti verrà ammessa la sostituzione dell'apparecchiatura indicando, all'atto della esecuzione della transazione di risoluzione e/o chiusura del malfunzionamento su WEBMH, la matricola del nuovo strumento che sostituisce quello guasto.

La Sogei si riserva di effettuare le opportune indagini e di seguito comunicherà alla Società la sua decisione in merito. Si riserva comunque di poter chiedere alla Società la temporanea sostituzione dell'apparecchiatura, con una equivalente.

La Sogei si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente Software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In ognuno dei suddetti casi la Società dovrà effettuare il rapportino di intervento che fra le altre cose dovrà contenere:

- data e ora di intervento;
- numero identificativo del malfunzionamento Sogei;
- modello e matricola dell'apparecchiatura ritirata;
- modello e matricola dell'apparecchiatura in sostituzione;
- timbro e firma dell'Ufficio e del tecnico.

Tali rapportini di intervento dovranno pervenire all'assistenza tecnica che dovrà riportare tali indicazioni sul report periodico che lo stesso è tenuto a fare a Sogei.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società dovrà richiedere al referente presso l'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il tecnico della Società dovrà comunicare appena possibile alla struttura di presidio i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- immettere i dati nel sistema SIGMA;
- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al "Tempi di ripristino", e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, la Società dovrà introdurre nel SIGMA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

Le suddette informazioni dovranno essere aggiornate tempestivamente e costantemente a cura di tutte le strutture della Società stessa.

A fronte di ritardi nel ripristino dei malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili alla Società, la stessa dovrà descrivere tale inconveniente nel rapportino di intervento che dovrà essere firmato e timbrato dall'Ufficio.

Tali rapportino dovranno pervenire alla casella di posta sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it entro i successivi 60 gg dalla data di chiusura del guasto, per essere visionati ed eventualmente presi in considerazione ai fini della contabilizzazione delle penali, i rapportini giunti in ritardo non saranno presi in considerazione.

5.2 Manutenzione correttiva straordinaria

La manutenzione correttiva straordinaria consiste in interventi per il ripristino degli strumenti che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura da parte del personale dell'Amministrazione o di Sogei;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria la Società dovrà giustificare le motivazioni tecniche e dovrà inoltre produrre un preventivo per la riparazione dell'apparecchiatura riportante il numero di malfunzionamento, l'Ufficio, la data, le cause dell'inconveniente, il tipo di intervento, le parti di ricambio necessarie e i tempi previsti.

Tale preventivo dovrà pervenire alla Sogei per l'accettazione entro 24 ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

Verranno riconosciuti alla Società gli oneri per i suddetti interventi i cui importi, onnicomprensivi dell'intervento dei tecnici e delle spese di viaggio, sono stati oggetto di valutazione economica dello stesso capitolato tecnico.

Nei casi in cui i guasti siano da ricondurre a dispositivi e/o parti di ricambio non comprese nella suddetta valutazione, la Società dovrà produrre un preventivo e spedirlo alla casella di posta sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it. Tale preventivo verrà vagliato dai referenti Sogei ed in caso di approvazione si darà opportuna comunicazione alla Società al fine di procedere alla riparazione.

Al termine di ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" sul quale dovrà riportare le seguenti informazioni:

- numero identificativo del malfunzionamento (SIGMA);
- giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- denominazione dell'Ufficio;
- tipo di Ufficio (Demanio, Territorio, Dogane, ecc);
- tipo di attività effettuata;
- timbro dell'ufficio e firma del responsabile;
- causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- elenco delle componenti sostituite;
- eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

Il responsabile della fornitura avrà il compito di raccogliere i suddetti verbali e consegnarli a Sogei entro e non oltre la settimana successiva alla risoluzione dei malfunzionamenti.

6 Livelli di servizio

Il ripristino della piena funzionalità degli apparati che avranno malfunzionamenti dovrà avvenire entro i tempi di seguito specificati, pena l'applicazione delle opportune penali che verranno specificate nel contratto.

Si ricorda che ai fini del controllo dei livelli di servizio saranno prese in considerazione gli orari e le date presenti sul sistema informativo dei malfunzionamenti (SIGMA).

Le penali saranno applicate così come normato contrattualmente.

6.1 Orario del servizio

Le ore lavorative sono da intendersi:

- dalle ore **08.00** alle ore **16.00**, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

6.2 Tempi di ripristino

Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **12 (dodici) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, la Società dovrà documentare tali circostanze sul sistema informativo dei malfunzionamenti (SIGMA) o attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio; detti rapporti dovranno essere inviati al presidio centrale che provvederà alla consegna alla Sogei.

Possono rientrare in tali casi:

1. manifestata indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;
2. indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata presso l'Ufficio, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
3. mancanza di alimentazione elettrica nei locali dell'ufficio al momento dell'intervento;
4. ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

7 Riservatezza

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei/Agenzia delle Entrate sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i prodotti software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.