



“Acquisizione di n. 23 stampanti termiche per tessere in PVC e relativa manutenzione”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI N. 23 STAMPANTI TERMICHE PER TESSERE IN PVC E RELATIVA MANUTENZIONE



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
2.1	Descrizione	4
2.2	Caratteristiche tecniche	4
2.3	Consegna	4
2.4	Verifica di conformità	5
2.5	Servizio di manutenzione	6
2.6	Modalità di gestione dei malfunzionamenti	6
2.7	Livelli di servizio	7
2.8	Orario del servizio	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.9	Riservatezza	7
2.10	Adempimenti per la Sicurezza	Errore. Il segnalibro non è definito.
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	8
3.1	Responsabile della Fornitura	8
3.2	Modalità di comunicazione	8
3.3	Modalità di fatturazione	8
4	PENALI	9



1 PREMESSA

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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria;
- Amministrazione: indica l'insieme delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica;
- 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;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

2.1 Descrizione

Il presente capitolato riguarda l'acquisizione dei prodotti di seguito indicati:

- A. n. 23 stampanti termiche per tessere in PVC comprensive di 12 (dodici) mesi di manutenzione in garanzia;
- B. Servizio di manutenzione per ulteriori 48 (quarantotto) mesi, successivi ai primi 12 (dodici) mesi di garanzia.

2.2 Caratteristiche tecniche

Di seguito si riportano le caratteristiche tecniche minime dei prodotti di cui alla lettera A del paragrafo precedente:

- Stampante termica
- Stampa a ritrasferimento dual side
- Risoluzione di stampa 300 dpi
- Stampa monocromatica e a colori
- Velocità di stampa 180 cph
- Formato di stampa ISO CR-80
- Tipologia card PVC, PVC composito, PET card
- Laminatore dual side
- Connessione USB, Ethernet
- Driver certificato Microsoft Windows

2.3 Consegna

La consegna del materiale di cui al paragrafo 2.1 dovrà essere effettuata **entro 60 (sessanta) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, presso le seguenti sedi dell'Agenzia delle Entrate:

- N. 2 stampanti presso la Direzione Centrale di via Giorgione, n. 159 – 00147 Roma;
- N. 2 stampanti presso le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano;



“Acquisizione di n. 23 stampanti termiche per tessere in PVC e relativa manutenzione”

- N. 19 stampanti, 1 in ogni Direzione Regionale.

In merito agli indirizzi di consegna, al solo fornitore aggiudicatario verrà fornito dalla Sogei, in fase di stipula del contratto, il piano di distribuzione dettagliato.

La consegna dovrà essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, e comunque preventivamente concordata con i referenti delle sedi dell'Agenzia delle Entrate/Sogei.

Il piano di distribuzione, aggiornato con le date concordate, deve essere inviato alla casella di posta potenziamento@sogei.it.

Contestualmente alla consegna saranno effettuate le verifiche sulla corrispondenza delle caratteristiche dei prodotti consegnati con quanto richiesto nella presente note tecnica.

Al termine di tali attività, il fornitore dovrà compilare, congiuntamente ai referenti della sede, il “Verbale di Consegna” nel quale devono essere indicati la sede di destinazione e il codice ufficio (rilevabile dal piano di distribuzione), le quantità e la tipologia delle apparecchiature consegnate; lo stesso dovrà essere controfirmato dalle parti.

Il fornitore dovrà trasmettere le informazioni necessarie per l'inserimento della fornitura sul sistema di gestione degli Asset dei beni e, pertanto, dovrà inviare in formato elettronico ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

per gli apparati hardware: alla casella postale asset@sogei.it e potenziamento@sogei.it.

Le informazioni dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Codice ufficio	Tipo apparato	Costruttore	Modello	Serial number

2.4 Verifica di conformità

In merito ai prodotti di cui alla lettera A del paragrafo 2.1, la verifica di conformità verrà effettuata **entro 30 (trenta) giorni solari** a decorrere dalla data di consegna.

In merito ai servizi di estensione della manutenzione in garanzia per ulteriori 48 (quarantotto) mesi dopo i 12 (dodici) mesi iniziali, di cui alla lettera B del paragrafo 2.1, la verifica di conformità verrà effettuata **entro il mese successivo al trimestre di riferimento**.

A seguito di tali operazioni verrà redatto apposito “**Verbale di verifica di conformità**”. Tale verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.



“Acquisizione di n. 23 stampanti termiche per tessere in PVC e relativa manutenzione”

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati **entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari** e ripetere la verifica di conformità, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 4 "Penali".

Il "Verbale di verifica di conformità" dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

2.5 Servizio di manutenzione

A partire dalla data di consegna e conseguente positiva verifica di conformità, la società dovrà erogare, su tutti i prodotti di cui al paragrafo 2.1 lettera A, i servizi di manutenzione on-site, per un periodo complessivo di **60 (sessanta) mesi** (12+48).

Il servizio di manutenzione dovrà essere prestato da personale specializzato nella manutenzione delle apparecchiature oggetto di fornitura al fine di garantirne il funzionamento ottimale e secondo i livelli di servizio indicati al paragrafo successivo.

2.6 Modalità di gestione dei malfunzionamenti

La Società dovrà garantire, per tutta la durata contrattuale, l'intervento sul posto 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.

Sarà ammessa la sostituzione dell'intera apparecchiatura a patto che la stessa sia dello stesso modello di quella sostituita e che nella chiusura del Ticket ne venga specificata la matricola effettuando la apposita transazione di "risoluzione guasto con sostituzione".

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

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 dell'Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Il Sistema 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 TTA (Trouble Ticketing Asset) facente parte del Sistema SIGMA.



“Acquisizione di n. 23 stampanti termiche per tessere in PVC e relativa manutenzione”

Utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura l'utente segnalerà il malfunzionamento. In base alle suddette informazioni lo strumento indirizzerà opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento TTA vengono gestite e storicizzate in opportuni Data-Base tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà tramite E-Mail inviate direttamente dallo strumento TTA, a tal fine la Società dovrà fornire almeno un indirizzo di posta elettronica con il quale lo strumento potrà colloquiare; la casella di posta dovrà essere preferibilmente di tipo PEC.

2.7 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione dovranno rispettare le seguenti fasce temporali: dalle ore 08:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

La presa in carico dell'intervento dovrà avvenire **entro e non oltre 1 (un) giorno lavorativo** dalla segnalazione effettuata da Sogei/Amministrazione.

La correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire **entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi** dalla presa in carico dell'intervento.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.

2.8 Riservatezza

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei 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.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 Responsabile della Fornitura

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. 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 compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

3.3 Modalità di fatturazione

Per quanto concerne la fornitura del materiale di cui al paragrafo 2.1, lettera A, potrà essere emessa fattura successivamente alla consegna e conseguente verifica di conformità positiva.

Per quanto concerne la fornitura dei servizi di manutenzione in garanzia di 48 (quarantotto) mesi, di cui alla lettera B del paragrafo 2.1, la fatturazione dovrà essere emessa con periodicità trimestrale posticipata e conseguente verifica di conformità positiva.



4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di consegna/installazione di cui al paragrafo 2.3, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo delle verifiche di conformità di cui a paragrafo 2.4 si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la presa in carico del malfunzionamento di cui al paragrafo 2.7, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 2.7, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.