



Consip S.p.A.

“SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA STAMPANTI BROTHER”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA STAMPANTI BROTHER



1.	PREMESSA	3
2.	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	4
3.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
4.	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	7
5.	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI	7
6.	VERIFICA DI CONFORMITÀ	7
7.	MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE	8
8.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	9
9.	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	10
10.	RISERVATEZZA	11



1. PREMESSA

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 della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli: beneficiaria;
- Dipartimento delle Finanze: beneficiario;
- Amministrazione: le strutture organizzative del Ministero dell'economia e delle finanze, della Corte dei conti, del DIPE, dell'Agenza per la Coesione Territoriale nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la società aggiudicataria che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Manutenzione in garanzia: si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base all'acquisto, mediante Convenzione, delle apparecchiature;
- Manutenzione straordinaria: si intende il servizio di assistenza e manutenzione non compreso nella manutenzione in garanzia prevista nella configurazione base all'acquisto, mediante Convenzione, delle apparecchiature, come meglio precisato nel corpo del documento;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale delle apparecchiature e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2. OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il presente documento disciplina la fornitura del servizio di manutenzione straordinaria e la fornitura delle parti di ricambio per le seguenti apparecchiature, acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulle Convenzioni Consip e fino alla scadenza della manutenzione in garanzia, come meglio dettagliato nella tabella di seguito riportata:

TIPO	COSTRUTTORE	MODELLO	CONTR_ACQ	FINE_GARANZIA	AGENZIA	Q_TÀ
STAMPANTE	BROTHER	DCP-L8450CDW	NRXN150361	01/03/2021	SOGEI	37
STAMPANTE	BROTHER	MFC-L6800DW CSP	CSQN170154	12/09/2022	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	300
STAMPANTE	BROTHER	MFC-L6800DW CSP	CSQN180303	04/07/2024	DOGANI MONOPOLI	350
STAMPANTE	BROTHER	MFC-L6800DW CSP	CSQN190147	17/09/2024	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	346
STAMPANTE	BROTHER	MFC-L6800DW CSP	CSQN170088	05/07/2022	DOGANI MONOPOLI	300
STAMPANTE	BROTHER	MFC-L6950DW CSP	CSQN190382	13/03/2023	DOGANI MONOPOLI	479
STAMPANTE	BROTHER	MFC-8950DW	CSQN150338	07/03/2021	DOGANI MONOPOLI	30
STAMPANTE	BROTHER	MFC-8950DW	CSQN150330	07/03/2021	DOGANI MONOPOLI	150
STAMPANTE	BROTHER	MFC-8950DW	CSQN160097	19/07/2021	DOGANI MONOPOLI	329

Il contratto di manutenzione straordinaria avrà validità a partire dalla data di stipula del contratto e fino alla scadenza dell'ultimo contratto di cui alla Tabella 1, nello specifico fino al 17/09/2024, salvo esaurimento anticipato del massimale complessivo previsto.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione straordinaria comprende:

- interventi per guasti causati dagli utenti o da fattori esterni (es. corto circuito, allagamento, danneggiamento, pulizia straordinaria, sostituzioni parti usurabili ecc....).

Con il servizio di assistenza tecnica su chiamata l'intervento sarà richiesto tramite gli stessi strumenti già utilizzati per la gestione delle manutenzioni in garanzia previste nei contratti di acquisto delle apparecchiature oggetto di tale servizio.

I relativi recapiti dovranno essere forniti all'atto della stipula del contratto.

La Società metterà a disposizione, a partire dalla stipula del contratto, le seguenti strutture:

- un Call Center per la ricezione delle chiamate;
- personale tecnico specializzato.

Alla ricezione della richiesta di assistenza la Società dovrà comunicare all'Amministrazione l'identificativo della richiesta di intervento (ticket) e data e ora di ricezione della richiesta.

Il servizio di manutenzione straordinaria richiesto prevede che venga ripristinata la piena funzionalità delle apparecchiature elencate al par. 2 e distribuite sull'intero territorio nazionale, laddove l'intervento non rientri nella manutenzione in garanzia prevista dai rispettivi contratti con cui sono stati acquistati, anche se il malfunzionamento o la rottura sia stato causato dagli utenti o da fattori esterni.



Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere effettuato solo attraverso personale qualificato della Società.

L'intervento di manutenzione straordinaria prevede:

- Assistenza Remota;
- Diagnosi definitiva del guasto in loco;
- Sostituzioni parti guaste o rotte.

Diagnostica dei problemi e supporto telefonico

Il supporto telefonico è disponibile dalle 9:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e le ricorrenze.

Dopo aver inoltrato alla Società una richiesta di assistenza, questa fornirà la sua collaborazione per la diagnostica e la risoluzione del problema tramite consulenza telefonica.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, la Società analizzerà da remoto la natura del danno/malfunzionamento, valutando se la riparazione non rientra nella garanzia standard prevista dalla convenzione/contratto di riferimento e ancora attiva, come evidenziato nella Tabella 1. Ricevuta la richiesta da parte della Sogei/Amministrazione il personale dell'assistenza tecnica della Società, dopo aver analizzato da remoto l'entità e la tipologia del danno/malfunzionamento e laddove sia possibile con la sola diagnosi da remoto, deve inviare un preventivo di spesa che evidenzi, in forma dettagliata, sia le attività da svolgere che i pezzi di ricambio previsti; in tale documento dovrà essere specificato il riferimento del Ticket ed i tempi previsti per l'esecuzione dell'attività di ripristino.

Il suddetto preventivo verrà sottoposto al vaglio del responsabile delle apparecchiature dell'Amministrazione e solo dopo la ricezione dell'autorizzazione dell'Amministrazione l'intervento potrà essere eseguito.

Intervento in loco

Qualsiasi intervento in loco può essere effettuato, sull'intero territorio nazionale, dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 18:00.

Se il problema non può essere risolto telefonicamente e in collegamento remoto, la Società comunicherà all'Amministrazione data ed ora stimata dell'intervento del tecnico in loco per la risoluzione della problematica evidenziata o eventuale predisposizione di un preventivo, facendo riferimento sia per lo SLA e sia per le penali al contratto in garanzia della convenzione PRxx.

Tale intervento deve avvenire **entro 3 (tre) giorni** lavorativi dalla chiamata indipendentemente da dove si trovi l'apparecchiatura sul territorio nazionale.

Nel caso in cui per il rilascio del preventivo fosse necessario l'intervento on site di un tecnico della società e il preventivo di riparazione rilasciato dal tecnico intervenuto in loco non venisse accettato dall'Amministrazione, verrà comunque riconosciuto alla Società l'importo relativo all'intervento in loco per effettuare il preventivo.



Se il preventivo di riparazione viene invece accettato dall'Amministrazione, la Società effettuerà l'intervento in loco, sostituendo quanto preventivato, assicurando il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura in modalità Best Effort. Il Fornitore si impegna ad ordinare immediatamente la parte di ricambio e ad intervenire non appena resa disponibile dal Produttore.

Tutti i costi del servizio di manutenzione straordinaria (chiamata e manodopera), ad eccezione delle parti di ricambio, si intendono compresi nel corrispettivo del singolo intervento di manutenzione straordinaria.

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 termine, provvedendo a riportarlo in apposita nota. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al successivo paragrafo e dal Responsabile Sogei/Amministrazione.

In caso di necessità di sostituzione di parti di ricambio, che devono essere nuove ed originali, ogni sostituzione dovrà essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione beneficiaria del servizio su presentazione da parte della Società del preventivo che dovrà riportare, per ciascun ricambio, il prezzo della parte riportato sui listini delle case costruttrici in vigore al momento della fornitura.

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono Software/Firmware, i tecnici della società aggiudicataria sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

Qualora le operazioni di manutenzione comportino rimozione o sostituzione di parti, le parti sostituite dovranno essere ritirate dalla Società, che potrà così smaltirle o disporne liberamente.

La Società non è responsabile per la perdita o il danno relativo a dati contenuti nelle suddette apparecchiature.

L'Amministrazione deve provvedere a proteggere adeguatamente i programmi e in genere il contenuto dei dischi rigidi, garantendone la necessaria riservatezza

L'Amministrazione garantisce la Società da qualsiasi responsabilità inerente tutti i rischi di perdita e/o danno a programmi ed archivi di dati non rimossi e/o protetti dalle apparecchiature sottoposte al Servizio di Manutenzione.

Chiusura della chiamata

Sarà cura del tecnico della Società produrre un rapporto di intervento che riporti le attività svolte, i pezzi di ricambio sostituiti, la data, l'ora e la sede in cui è intervenuto.

Tale rapporto dovrà essere controfirmato dal responsabile dell'Amministrazione per l'apparecchiatura.



A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura del ticket dovrà essere comunicata via e-mail dalla Società sia al referente dell'Amministrazione contraente che ha fatto la richiesta di intervento sia al Responsabile del contratto Sogei.

4. 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.

5. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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.

6. VERIFICA DI CONFORMITÀ

Per ogni intervento dovrà essere redatto un apposito **rapporto di intervento tecnico**, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato della Società, nel quale dovranno essere registrati:

- Il serial number dell'apparecchiatura;
- il numero di ticket assegnato;
- la descrizione del malfunzionamento;
- la data e l'ora di apertura della chiamata;



- la data e l'ora dell'intervento on site;
- le eventuali parti di ricambio necessarie al ripristino dell'apparecchiatura;
- la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura.
- A fronte della verifica del corretto intervento da parte del referente contrattuale (verifica di conformità), l'Amministrazione autorizzerà la Società ad emettere fattura.
- I rapporti degli interventi tecnici effettuati nel trimestre di riferimento dovranno essere allegati alla fattura che la Società emetterà con cadenza trimestrale.
- La 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.
- In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei/Amministrazione, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei/Amministrazione procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei/Amministrazione avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti

7. MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

Tutti i costi del servizio di manutenzione straordinaria (chiamata e manodopera), ad eccezione delle parti di ricambio, si intendono compresi nel corrispettivo del singolo intervento di manutenzione straordinaria.

La sostituzione del materiale di ricambio potrà essere effettuata solo previa autorizzazione della Sogei/Amministrazione.



A fronte della verifica del corretto intervento da parte del referente contrattuale (verifica di conformità), l'Amministrazione autorizzerà la Società ad emettere fattura.

I rapporti degli interventi tecnici effettuati nel mese solare dovranno essere allegati alla fattura che la Società emetterà con cadenza trimestrale.

Si specifica che si tratta di un affidamento a massimale e l'importo Offerto dalla Società sarà utilizzato dalla Stazione Appaltante ai soli fini dell'aggiudicazione.

Gli interventi di manutenzione straordinaria effettuati e le parti di ricambio saranno consuntivati trimestralmente fino al raggiungimento del massimale di spesa previsto.

Ai fini del pagamento del corrispettivo la Società potrà emettere fattura successivamente all'approvazione da parte dell'Amministrazione del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva dei singoli interventi. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento e l'intervento/i a cui fa riferimento.

Le fatture dovranno contenere:

- il costo degli interventi di manutenzione straordinaria eseguiti;
- il costo delle parti di ricambio eventualmente sostituite;
- I rapporti degli interventi tecnici effettuati nel periodo di riferimento.

8. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Ai fini del pagamento del corrispettivo la Società potrà emettere fattura successivamente all'approvazione da parte dell'Amministrazione del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva dei singoli interventi. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.



Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento e l'intervento/i a cui fa riferimento.

Le fatture dovranno contenere:

- il costo degli interventi di manutenzione straordinaria eseguiti;
- il costo delle parti di ricambio eventualmente sostituite;
- I rapporti degli interventi tecnici effettuati nel periodo di riferimento

9. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società si impegna alla integrale osservanza delle disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro ed in particolare del D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

La Società si impegna, inoltre:

- a) a collaborare con le strutture Sogei preposte in ordine all'attuazione delle misure di sicurezza e di emergenza adottate nella sede ove sarà eseguito il servizio;
- b) ad effettuare, prima dell'inizio delle attività contrattuali, assieme al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione della Sogei, un sopralluogo preventivo negli ambienti in cui si dovranno svolgere le attività di cui al presente capitolato, allo scopo d'informarsi sugli eventuali rischi specifici ivi esistenti, affinché possa adottare le opportune precauzioni e renderne edotti i propri dipendenti.

Il personale incaricato dalla Società per effettuare gli interventi oggetto della presente fornitura, dovrà:

- essere regolarmente inquadrato, assunto ed iscritto nel libro matricola della Società, la quale dovrà produrre adeguata documentazione;
- essere regolarmente assicurato come previsto dalle normative vigenti;
- i nominativi dovranno essere comunicati all'avvio del contratto. La Sogei si riserva di chiedere la sostituzione del personale, se ritenuto non idoneo.



10. 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.