

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 163/2006 E S.M.I., PER LA
FORNITURA IN NOLEGGIO GLOBALE, COMPRENSIVO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE,
DI APPARECCHIATURE 'PRODUCTION' PER LA STAMPA DIGITALE DEL CENTRO UNICO
PER LA FOTORIPRODUZIONE E LA STAMPA DELLA CORTE DEI CONTI
ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	PREMESSA	3
1.1	Definizioni e acronimi.....	3
2.	CONTESTO	3
2.1	La Corte dei Conti	3
2.2	Il Centro unico per la Fotoriproduzione e la stampa (CS)	4
3.	OGGETTO DELL'APPALTO	5
3.1	Descrizione Servizi Connessi	6
3.1.1	Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo.....	6
3.1.2	Assistenza e Manutenzione	7
3.1.3	Supporto tecnico specialistico On Site	8
3.1.4	Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione	9
3.1.5	Fornitura dei Materiali di consumo e pezzi di ricambio.....	10
3.1.6	Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati	10
3.1.7	Servizio di disinstallazione - fine contratto	10
3.1.8	Conteggio delle stampe eccedenti.....	11
3.2	Orari di servizio	11
3.3	Logistica	11
3.4	Canone	11
4.	CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE	12
4.1	Apparecchiatura - Sistema di Stampa "Production" Colore.....	13
4.2	Scanner	14
4.3	Postazione di lavoro	14
4.4	Requisiti tecnici e di conformità ambientale	15
5.	VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE	15
6.	Livelli di Servizio (SL)	16
6.1	Continuità operativa delle apparecchiature	16
6.2	Disponibilità del Centro di Fotoriproduzione e Stampa	16
6.3	Misurazione dei livelli di servizio e indicatori di qualità.....	16
7.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	17
7.1	Gestione della fornitura	17
7.1.1	Responsabile della Fornitura.....	17
7.1.2	Call Center	17
7.1.3	Reportistica	18
7.2	Assicurazione qualità	18
7.2.1	Piano di Qualità	19

APPENDICE (A) "Schede Indicatori di Qualità"

APPENDICE (B) "Layout Locali"



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina e descrive gli aspetti tecnici dei servizi e dei mezzi a supporto delle attività del Centro Unico per la Fotoriproduzione e la Stampa della Corte dei conti.

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

"Amministrazione" si intende la Corte dei conti;

"Fornitore" si intende l'aggiudicatario della gara;

"Apparecchiatura" o "Apparecchiature" si intende tutti i dispositivi di seguito descritti da fornire in noleggio;

"Materiali di consumo" si intende il toner, il tamburo ed ogni altro materiale necessario per il funzionamento e l'utilizzo delle Apparecchiature ad esclusione della carta; nel Materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici;

"Stampa/e" si intende ogni fotocopia e/o stampa prodotta dalla Apparecchiatura. La stampa in bianco/nero è da considerarsi con una copertura toner del 5% e la stampa a colori è da considerarsi con una copertura toner del 20%.

"Giorni lavorativi" si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

"Ore lavorative" si intendono le ore comprese negli intervalli dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì;

"Collaudo" si intende la verifica di conformità e viceversa;

"Data collaudo" si intende la data in cui il collaudo della Apparecchiatura dà esito positivo e la fornitura viene formalmente accettata dall'Amministrazione.

"RIP" (Raster Image Processor) si intende il complesso di hardware e software che effettua la generazione di un bitmap che possa essere correttamente interpretato dalla Apparecchiatura.

"CS" si intende il Centro Unico per la Fotoriproduzione e la Stampa di Corte dei conti;

"Responsabile del Servizio" si intende il Responsabile del servizio di cui al paragrafo 7.1.1;

Sono parte integrante del presente Capitolato le seguenti Appendici:

APPENDICE (A) "Schede Indicatori di Qualità"

APPENDICE (B) "Layout Locali"

2. CONTESTO

2.1 LA CORTE DEI CONTI

La Corte dei conti fu istituita agli albori dello Stato unitario (legge 14 agosto 1862, n. 800), perché vigilasse sulle amministrazioni dello Stato, così da prevenire ed impedire sperperi e cattive gestioni. In questa funzione, assunse la veste di una "magistratura", essendo emersa la necessità di concentrare il controllo preventivo e consuntivo in un



magistrato inamovibile.

Nel nostro ordinamento democratico è previsto un organo di rilievo costituzionale posto in posizione di autonomia ed indipendenza rispetto al governo ed al parlamento che vigili sulla corretta gestione delle risorse pubbliche, sul rispetto degli equilibri finanziari complessivi, sulla regolarità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

La Corte dei conti è l'organo di rilievo costituzionale, autonomo ed indipendente da altri poteri dello Stato cui la Costituzione affida importanti funzioni di controllo (art. 100 costituzione) e giurisdizionali (art. 103 costituzione), definita dalla Costituzione stessa "organo ausiliario" nel senso che coadiuva gli organi titolari di funzioni legislative, di controllo ed indirizzo politico, esecutivo e di amministrazione attiva.

Il fatto che le funzioni svolte dalla Corte dei conti siano in qualche modo "a servizio" di altre funzioni, non incide sulla natura e prerogative della Corte che è considerata come Organo neutrale, indipendente ed autonomo rispetto al Parlamento ed al governo, che svolge le proprie funzioni non solo nell'interesse degli organi "ausiliari" e della pubblica amministrazione ma dello Stato collettività.

La progressiva espansione delle funzioni di controllo a scopo di referto agli organi elettivi, svolte dalla Corte dei conti, ha maggiormente accentuato la cosiddetta funzione "ausiliaria" dell'Istituto nei confronti di Camera e Senato.

In particolare la Corte dei conti svolge funzioni di controllo (art.100 Costituzione) e funzioni giurisdizionali nelle materie di contabilità pubblica e nelle altre specificate dalla legge (art.103 Costituzione).

Un elenco dettagliato delle attività si può trovare sul sito della Corte dei conti www.corteconti.it.

2.2 IL CENTRO UNICO PER LA FOTORIPRODUZIONE E LA STAMPA (CS)

La Corte dei conti attualmente dispone di un Centro per la Fotoriproduzione e la Stampa sia presso la sede di via Talli, sia presso la sede di via Baiamonti.

Si riportano, sinteticamente, le principali attività ordinariamente svolte dal Centro Stampa:

- stampa e rilegatura di tutte le pubblicazioni di carattere istituzionale richieste dai vari Uffici sia centrali che regionali (relazione sul rendiconto generale dello stato - inaugurazione anno giudiziario - referti - indagini - audizioni - discorsi - ruolo generale ecc..)
- stampa periodica di rassegne - raccolte - notiziari (ad es. "Panorama Giuridico" - "Latium" - "Pari e Dispari")
- realizzazione grafica dei modelli necessari all'attività dei vari Uffici dell'Istituto;
- progettazione grafica, stampa e confezionamento degli stampati, per il fabbisogno generale degli Uffici della Corte dei conti contenuti nel "modulario generale" (165 tipi tra cartelline, carta intestata moduli registri ecc.);
- stampa di buste, cartoncini, locandine, brochure, blocchi intestati sia per i



vari convegni organizzati che per altri scopi istituzionali;

- riproduzione CD e DVD;
- fotoriproduzione giornaliera della rassegna stampa o altra documentazione richiesta dai vari uffici (delibere, ordinanze, sentenze, decreti, manuali ecc...)

Tali documenti, prevalentemente in formato A4, sono fascicolati in vario modo, possono essere doppia faccia, sono separabili ed apribili per consentire la loro lavorazione.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

L'Amministrazione, con il presente bando di gara, intende dotarsi, attraverso la formula del noleggio, di una fornitura in grado di:

- Potenziare tecnologicamente il CS per le attività di stampa, finitura in linea e scansione;
- Migliorare la qualità di stampa;
- Ridurre i tempi di produzione generali ed in particolare dei documenti legati ai momenti di picco di produzione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: 'Parifica e Inaugurazione dell'anno giudiziario');
- Garantire la configurazione ottimale delle apparecchiature, in modo da assicurare costantemente continuità operativa, anche a seguito di un fault.

Il Fornitore dovrà garantire il **noleggio** e tutti i **servizi connessi** descritti nel presente capitolato. Tali servizi si intendono comprensivi di tutti i materiali di consumo ed i pezzi di ricambio necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del contratto.

La fornitura si compone di:

- Almeno n.2 apparecchiature "Production" colore, di cui almeno una dotata di strumenti di scansione e digitalizzazione documenti;
- Software di editing e di impaginazione professionale e di gestione di tutte le periferiche;

e dei seguenti **servizi connessi**:

- Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo;
- Disinstallazione e successiva installazione in caso di trasferimento di sede (cfr. par 3.3 Logistica);
- Assistenza e Manutenzione;
- Supporto specialistico On site;
- Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione;
- Fornitura dei materiali di consumo e pezzi di ricambio;
- Ritiro e trattamento dei materiali di consumo usati;
- Disinstallazione - fine contratto;
- Conteggio delle stampe eccedenti;



Tali attività saranno eseguite presso la sede dell'Amministrazione sita a Roma, in via Talli. L'eventuale trasferimento delle apparecchiature dalla sede di via Talli a quella di via Baiamonti è a carico del Fornitore.

Nei paragrafi 3.1 e successivi saranno descritti i servizi connessi.

3.1 DESCRIZIONE SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore e si intendono compresi nel canone.

3.1.1 Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo relativo a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna *"al piano"*;
- posa in opera;
- configurazione;
- installazione;
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

La consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle Apparecchiature saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione.

Le apparecchiature dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore, presso i locali individuati dall'Amministrazione entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto.

Il collaudo, comprendente la verifica dell'avvenuta installazione e messa in esercizio e la verifica di conformità e di funzionalità delle apparecchiature dovrà essere effettuato entro i 10 (dieci) giorni successivi dall'avvenuta consegna a cura dell'Amministrazione/Consip in contraddittorio con il Fornitore.

Effettuate le operazioni di collaudo, verrà redatto apposito verbale da sottoscrivere da entrambe le parti.

Qualora, durante il collaudo, una Apparecchiatura risultasse difettosa o difforme da quella proposta, il Fornitore deve provvedere alla sua tempestiva sostituzione per poter nuovamente effettuare il collaudo entro il termine di 4 (quattro) giorni.

Anche le Apparecchiature in sostituzione verranno sottoposte a verifica, secondo le modalità di cui sopra; in caso di esito negativo di detto collaudo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto in tutto o in parte.

Al termine del positivo completamento della procedura di collaudo delle apparecchiature e dei servizi previsti, verrà redatto apposito verbale la cui data è da



considerarsi "Data di collaudo". In tale verbale, redatto in contraddittorio con l'Amministrazione/Consip, dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle Apparecchiature e la data dell'avvenuto collaudo.

Le stampe effettuate durante le attività di installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e collaudo vanno detratte dalle letture periodiche dei contatori delle apparecchiature.

3.1.2 Assistenza e Manutenzione

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata contrattuale.

Ad ogni richiesta ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento della Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax/email, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità, decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata o del fax/email, avanzate attraverso il Call Center del Fornitore.

Le stampe effettuate durante gli interventi di assistenza tecnica e manutenzione, così come le stampe o i fascicoli che presentano irregolarità a causa di malfunzionamento delle apparecchiature, ivi compresi i finitori, vanno sempre detratte dalle letture periodiche dei contatori delle apparecchiature.

Le attività di assistenza e manutenzione si possono distinguere in:

Assistenza tecnica (I livello): A seguito di malfunzionamento dell'apparecchiatura, l'Amministrazione contatterà telefonicamente il Fornitore per avere supporto di I livello.

Manutenzione (II livello): In caso di guasti o malfunzionamenti delle apparecchiature, non risolvibili con l'intervento di primo livello da parte del personale dell'Amministrazione presenti presso il Centro Stampa, il Fornitore dovrà prestare il servizio con i propri tecnici presso la sede del CS.

In ogni caso, il call center dovrà **sempre** inviare comunicazione via mail dell'apertura della richiesta e della chiusura.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito degli orari 8.00-18.00.

Indipendentemente dalla tipologia di richiesta, Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine di 6 (sei) ore lavorative successive alla registrazione.



della richiesta.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività della Apparecchiatura, entro 4 giorni lavorativi successivi alla richiesta, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della Apparecchiatura con una avente caratteristiche identiche o superiori (e in ogni caso conforme a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di questa ultima.

Per ogni intervento dovrà essere redatta una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

L'Amministrazione/Consip si riserva la facoltà di controllare a mezzo dei propri tecnici il servizio di manutenzione.

Il Fornitore sarà tenuto a segnalare i nominativi del personale addetto all'esecuzione delle prestazioni.

Nel caso in cui si rendesse indisponibile l'infrastruttura di stampa, con il servizio di supporto specialistico on site già attivato ed in occasione di eventi particolari, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo in occasione degli eventi di carattere istituzionale, l'Amministrazione si riserva la facoltà di utilizzare un Centro Stampa Esterno, preventivamente indicato dal Fornitore. L'attività di stampa erogata dal Centro Stampa Esterno viene considerata un'attività di carattere eccezionale e dovrà avvenire senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Consip. Tale servizio dovrà essere attivato entro le 2 ore successive la richiesta effettuata dall'Amministrazione; inoltre la stampa dei prodotti dovrà essere effettuata sotto la supervisione dell'Amministrazione, con le dovute garanzie di riservatezza e rispettando i livelli di produzione quantitativi e qualitativi del Centro per la Fotoriproduzione e la Stampa della Corte dei conti.

3.1.3 Supporto tecnico specialistico On Site

L'Amministrazione/Consip potrà richiedere, nei periodi ritenuti critici per le attività di stampa, la presenza on site di un tecnico specializzato per un totale di **90 ore annuali** rispettando le seguenti condizioni:

- il 30% delle ore verrà erogato nei giorni festivi;
- per ogni intervento verranno erogate almeno 4 ore giornaliere;
- per ogni intervento verranno erogate al massimo 10 ore giornaliere, nell'orario 8,00 -18,00.

L'intervento del tecnico potrà essere richiesto con un preavviso di almeno 2 giorni



solari.

La richiesta sarà formalizzata al Call Center, indicando:

- Data e ora di inizio attività;
- Numero di ore giornaliere richieste;
- Numero di giorni richiesti;
- Eventuale indicazione delle attività da effettuare.

Il tecnico specializzato dovrà essere in grado di supportare il personale dell'Amministrazione per tutte le esigenze del presente contratto e/o effettuare tutti gli interventi di I e II livello in modo da limitare i tempi di fermo delle apparecchiature, inoltre dovrà essere in grado di operare autonomamente sui sistemi software installati. Nel caso venga offerto un numero superiore di ore di presidio, saranno rispettate tutte le condizioni sopraindicate.

Nei periodi in cui è stato richiesto supporto tecnico specialistico On Site, il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine di 4 ore solari successive al verificarsi del malfunzionamento.

3.1.4 Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione

Al fine di semplificare l'uso delle Apparecchiature, il Fornitore deve organizzare un'attività di *Formazione ed Addestramento* per un massimo di 40 ore con sessioni di 4 ore giornaliere, volta a chiarire i seguenti punti:

- uso della Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc.);
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel canone di noleggio;
- formazione specifica sui sw EFI FIERY;
- formazione sulla pianificazione degli interventi di manutenzione preventiva;
- formazione sugli interventi di I livello;
- formazione sugli eventuali interventi di II livello;
- formazione specifica sull'utilizzo delle apparecchiature in particolar modo sulla calibrazione del colore e sulla organizzazione delle stampe (impaginazione);
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle Apparecchiature ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenere il consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, ecc.).

La pianificazione del servizio di Formazione e addestramento dovrà prevedere l'inizio al momento dell'installazione delle apparecchiature e dovrà essere pianificato per tutto il



tempo necessario ad assicurare al personale dell'Amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

L'Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell'installazione, partecipino alla suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale allo scopo istituito.

Le stampe effettuate durante tale servizio vanno detratte dalle letture periodiche dei contatori delle apparecchiature.

Durante l'esecuzione contrattuale, a seguito di interventi HW (ad esempio la sostituzione di apparecchiature o periferiche) o aggiornamenti SW (ad esempio l'aggiornamento del R.I.P.), l'Amministrazione si riserva il diritto di chiedere al Fornitore ulteriori sessioni di Formazione, da erogare nelle stesse modalità esposte sopra, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Consip.

3.1.5 Fornitura dei Materiali di consumo e pezzi di ricambio

L'Amministrazione si impegna a reperire dei locali in cui conservare in modo sicuro i materiali di consumo ed eventuali pezzi di ricambio necessari per il corretto funzionamento delle apparecchiature.

Il Fornitore dovrà depositare i materiali di consumo (ad eccezione della carta) e pezzi di ricambio **per tutta la durata del noleggio ed ad ogni richiesta dell'Amministrazione per quantitativi sufficienti a garantire la produzione di almeno 300.000 pagine.**

La fornitura deve avvenire presso la sede dove è stata effettuata l'installazione delle apparecchiature.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo saranno fatte dall'Amministrazione/Consip attraverso il Call Center del Fornitore e dovranno essere comunque soddisfatte entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto), che deve contenere il codice identificativo della richiesta indicato dal Call Center.

I materiali di consumo, ed in particolare i toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna presso la sede.

3.1.6 Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati

Il Fornitore dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro ed allo smaltimento o riciclo, di tutti i materiali di consumo usati, inclusi i toner, ed eventuali parti di ricambio delle Apparecchiature oggetto del contratto.

In occasione del fine rapporto Il Fornitore dovrà porre in essere, e a proprie spese, tutte le attività necessarie per la disinstallazione ed il ritiro delle apparecchiature.

3.1.7 Servizio di disinstallazione - fine contratto

In occasione del fine rapporto Il Fornitore dovrà porre in essere, e a proprie spese, tutte le attività necessarie per la disinstallazione ed il ritiro delle apparecchiature.



Il servizio di disinstallazione comprenderà:

- la disinstallazione delle Apparecchiature;
- la contabilizzazione delle pagine e documenti totali gestiti come descritto nel paragrafo successivo;
- Il ritiro delle Apparecchiature.

Tale servizio sarà effettuato a totale carico del Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del periodo di contratto o dal recesso dello stesso.

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro *"al piano"*, imballaggio, asporto, trasporto, facchinaggio.

3.1.8 Conteggio delle stampe eccedenti

Contestualmente al ritiro delle apparecchiature verrà effettuata la lettura dei contatori delle attività totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali attività eccedenti rispetto a quanto riportato nel paragrafo 3.4 del presente Capitolato Tecnico.

Il verbale e/o rapporto di consegna, sottoscritto da un rappresentante di entrambe le parti contraenti, dovrà riportare la lettura finale dei contatori a cui verrà sottratto il numero delle stampe non oggetto di contabilizzazione, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: stampe effettuate durante assistenza e manutenzione, stampe non conformi dovuti a malfunzionamento della stampante e/o del finitore, ecc.

3.2 ORARI DI SERVIZIO

Il CS eroga i propri servizi dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Si consente la presenza del personale del Fornitore relativamente alle attività di assistenza tecnica e manutenzione anche in orari differenti da quelli sopra indicati.

Tale presenza dovrà preventivamente essere autorizzata dall'Amministrazione.

3.3 LOGISTICA

Le apparecchiature verranno installate presso i locali dell'Amministrazione indicate in appendice B.

In caso di trasferimento di sede, Il Fornitore si impegna a procedere al trasferimento delle apparecchiature, dei materiali di consumo e dei pezzi di ricambio presso la nuova sede. Con il trasferimento si procederà all'attività di disinstallazione e saranno ripetute le procedure di cui al paragrafo 3.1.1 presso i nuovi locali.

Il trasferimento dovrà avvenire senza soluzione di continuità di servizio per il Centro Stampa, in accordo con l'Amministrazione/Consip e comunque l'attività dovrà completarsi entro 7 giorni lavorativi dalla data concordata di inizio del trasferimento.

3.4 CANONE

Nel canone del servizio si intendono compresi i seguenti servizi da effettuare:



- Riproduzione e stampa - B/N;
- Riproduzione e stampa - Colore;
- Scansione di documenti cartacei;
- I servizi connessi di cui al capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico;

i materiali di consumo, ricambi ed assistenza necessari a una gestione di documenti come specificato nella tabella successiva.

Tabella 1 - Quantità totale dei documenti inclusi nella fornitura

Tipologia documento	unità di misura	quantità di documenti
Riproduzione e stampa - B/N	pagine	12.000.000
Riproduzione e stampa - Colore	pagine	12.000.000
Scansione di documenti cartacei	pagine	4.000.000
Rilegatura a punti metallici	documenti	200.000
Finitura fascicoli a sella	documenti	100.000

La lettura dei contatori deve essere fatta almeno una volta all'anno, al termine di ogni anno di durata contrattuale, in presenza di un addetto incaricato dell'Amministrazione. Il corrispettivo relativo al numero di pagine e documenti eccedenti il quantitativo di cui alla tabella 1 sarà fatturato dal Fornitore in base alle tariffe offerte al termine del contratto di noleggio.

Il canone sarà dovuto a decorrenza dalla Data di collaudo.

4. CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE

Tutte le Apparecchiature offerte dovranno essere dotate di tutte le connessioni alla rete dell' Amministrazione, di software di gestione, ivi compresi tutti i drivers, e di piattaforme per la gestione delle code di stampa.

Il complesso di apparecchiature dovrà prevedere almeno:

- n. 2 Sistemi di stampa "Production" Colore con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.1 e almeno un sistema di scansione e digitalizzazione documenti indicato al paragrafo 4.2;
- n.1 postazione di lavoro con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.3.

Il complesso delle apparecchiature offerte dovrà essere dotate di software per:

- Correzione della grafica;
- Impaginazione;
- Editing avanzato dei file (PDF) scansionati;
- Archiviazione dei lavori in formato PDF;
- Possibilità di migrare i lavori di stampa ad una apparecchiatura diversa;
- Possibilità di gestire centralmente tutte le attività descritte nel presente capitolato tecnico tramite la Postazione di Lavoro.

Il quantitativo delle apparecchiature e le caratteristiche tecniche valutate delle stesse



saranno oggetto di valutazione tecnica premiante come meglio descritto nel disciplinare di gara e dovranno soddisfare gli indicatori di qualità ed i livelli di servizio indicato nel presente capitolato.

4.1 APPARECCHIATURA - SISTEMA DI STAMPA "PRODUCTION" COLORE

Le Apparecchiature proposte dal Fornitore dovranno essere identiche e singolarmente ogni Apparecchiatura dovrà garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella

Tabella 2, di un Server di stampa (RIP) esterno per ogni Apparecchiatura offerta (per esterno deve intendersi come un'attrezzatura autonoma dalla macchina principale, anche se, eventualmente, strutturalmente collegata alla stessa) e garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 3. Si precisa che il software per la gestione delle singole periferiche deve essere EFI Fiery.

Tabella 2 - Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura - Sistema di Stampa "Production" colore

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore o intervallo Minimo</i>
<i>Velocità [colore -A4 - 600x600 dpi - 300g/mq]</i>	<i>70 [ppm]</i>
<i>Risoluzione in stampa colore</i>	<i>1200 x 1200 [dpi x dpi]</i>
<i>Formato della stampa colore da cassetto</i>	<i>da 210X297 [mmxmm] (A4) a 330X487 [mmxmm]</i>
<i>Fronte/Retro Automatico della stampa colore da file</i>	<i>SI - tutti i formati fino al 330X487 [mmxmm] a 300g/mq</i>
<i>Grammatura carta</i>	<i>da 70 g/mq a 300 g/mq</i>
<i>Registro di stampa in fronte/retro</i>	<i>Accuratezza +/- 0,5 mm</i>
<i>Capacità Cassetto Universale [330x487 mmxmm - 300 g/mq]</i>	<i>200 fogli</i>
<i>Totale fogli alimentati da uno o più cassette [A4 - 80 g/mq]</i>	<i>4.000 fogli</i>
<i>Impilatore ad alta capacità con carrello rimovibile</i>	<i>SI</i>
<i>Totale fogli gestiti da uno o più impilatori ad alta capacità con carrelli rimovibili [A4 - 80 g/mq]</i>	<i>5.000 fogli</i>
<i>Tipo di carta</i>	<i>opaca - lucida - patinata - etichette</i>
<i>Linguaggi di stampa</i>	<i>Adobe PostScript 3 (no emulazione) e PDF</i>
<i>Contatore</i>	<i>effettua un solo scatto per copia/stampa prodotta e non conteggia copertine e fogli separatori</i>
<i>Copertine, fogli separatori e interposer</i>	<i>Possibilità di inserire copertine e fogli separatori anche a colori in modo da poter realizzare un percorso post stampa</i>
<i>Densitometro e software per calibrazione colori</i>	<i>Si</i>
<i>Finitura in linea - Pinzatura angolare e doppia [A4 - 80 g/mq]</i>	<i>100 fogli</i>



<i>Caratteristica</i>	<i>Valore o intervallo Minimo</i>
<i>Finitura in linea - Pinzatura a sella [A3 - 80 g/mq]</i>	<i>15 fogli</i>

Nella fornitura deve prevedersi, oltre ai carrelli previsti per le apparecchiature, un carrello rimovibile per impilatore ad alta capacità.

Tabella 3 - Caratteristiche tecniche minime (HW e SW) - Server di Stampa - RIP EFI Fiere

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore o intervallo Minimo</i>
<i>Processore</i>	<i>Intel Xeon Quad Core X5560</i>
<i>Tecnologia costruttiva basata su Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa</i>	<i>250 GB totali per SO a cui vanno aggiunti 1 TB totali per gestione dati</i>
<i>RAM</i>	<i>4 GB</i>
<i>SW</i>	<i>Graphic Art Package Premium Edition Efi SEEquence Impose Efi SEEquence Compose Efi Color Profile</i>

4.2 SCANNER

Nella tabella successiva vengono indicate le caratteristiche minime dello scanner.

Tabella 4 - Caratteristiche tecniche minime (eventualmente fuori linea dal sistema di Stampa "Production" colore) - scanner

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore o intervallo Minimo</i>
<i>Funzione Scanner a colori</i>	<i>SI</i>
<i>Formato degli originali</i>	<i>da A4 ad A3</i>
<i>Risoluzione in scansione</i>	<i>600 [dpi]</i>
<i>Velocità di scansione [A4 - 200 dpi]</i>	<i>50 ipm</i>
<i>Scanner di rete</i>	<i>SI</i>
<i>Lastra piana di acquisizione in formato A3</i>	<i>SI</i>
<i>Alimentatore automatico originale per Fronte/Retro [A4 - 80g/mq]</i>	<i>50 fogli</i>
<i>Scan-to-mail</i>	<i>SI</i>
<i>Scan-to-folder</i>	<i>SI</i>
<i>Formato file prodotto</i>	<i>TIFF, PDF, JPEG</i>

4.3 POSTAZIONE DI LAVORO

La Postazione di lavoro proposta dal Fornitore dovrà essere in grado di gestire i RIP, gli scanner ed in generale tutta l'infrastruttura di stampa proposta, il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 5.

Tabella 5 - Caratteristiche tecniche minime (HW e SW) - postazione per la gestione dei



Server di Stampa e scanner.

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore o intervallo Minimo</i>
<i>SO</i>	<i>Windows</i>
<i>Video a colori</i>	<i>28"</i>
<i>RAM</i>	<i>4 GB</i>
<i>HD</i>	<i>250 GB</i>
<i>Tastiera</i>	<i>QWERTY con tasti funzione per Windows</i>
<i>Dispositivo di puntamento (mouse)</i>	<i>di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, non cordless</i>

4.4 REQUISITI TECNICI E DI CONFORMITÀ AMBIENTALE

Tutti i prodotti utilizzati per l'erogazione dei servizi offerti, oggetto del presente contratto, dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come precisato di seguito.

Il Fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE");
- conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformi ai requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n.142 (prescrizioni di sicurezza e salute per le attività lavorative svolte su attrezzature munite di videotermini) e nel D.Lgs. n. 81/2008;
- conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. n 81/2008 e successive modificazioni. Pertanto unitamente a ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere consegnata per i materiali di consumo una scheda tecnica di sicurezza;
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 151/2005.

Per quanto concerne i materiali di consumo, tra cui in particolare i toner, il Fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dalla direttiva 2002/96/CE (RAEE), recepita con il D.Lgs. 152/2006.

5. VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE

Il Fornitore all'atto della consegna rilascerà un documento attestante la conformità delle Apparecchiature a quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica ed Economica.

L'Amministrazione/Consip potrà effettuare verifiche sulla totalità delle



Apparecchiature oggetto della Fornitura, anche dopo la Data di collaudo, in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica è intesa quale controllo di:

- conformità delle Apparecchiature fornite con le caratteristiche dichiarate in sede di Offerta Tecnica ed Economica;
- funzionalità rispetto a quanto previsto, oltre che nell'Offerta Tecnica ed Economica, nella documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se le Apparecchiature oggetto della stessa risultino funzionare correttamente.

6. Livelli di Servizio (SL)

Le attività di manutenzione pianificata e programmata dovranno essere effettuate senza interruzioni di servizio, dovranno quindi essere effettuate fuori dell'orario di servizio.

Eventuali interventi urgenti straordinari possono essere effettuati durante l'orario di servizio purché la durata unitaria dell'interruzione non sia superiore ai 15 minuti.

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta gli strumenti, automatici e non, e le modalità di documentazione che prevede di fornire per certificare il livello di servizio effettivamente erogato.

Le singole Apparecchiature dovranno essere disponibili secondo l'orario indicato al paragrafo 3.2 Orari di servizio.

6.1 CONTINUITÀ OPERATIVA DELLE APPARECCHIATURE

L'indicatore del livello trimestrale di Continuità operativa delle singole apparecchiature IQ3 deve essere maggiore o uguale al 80%. Nel caso in cui tale indicatore sia inferiore al 50% il Fornitore è tenuto alla sostituzione della apparecchiatura.

6.2 DISPONIBILITÀ DEL CENTRO DI FOTORIPRODUZIONE E STAMPA

Il livello trimestrale di disponibilità delle singole apparecchiature dovrà essere maggiore o uguale al 80%, calcolato come rapporto tra disponibilità effettiva (disponibilità teorica meno il tempo di fermo dovuto a guasti e/o malfunzionamenti) e disponibilità teorica nel periodo.

Nel caso il livello trimestrale di disponibilità della singola apparecchiatura sia inferiore al 50% il Fornitore è tenuto alla sostituzione della apparecchiatura.

6.3 MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta gli strumenti, automatici e non, e le modalità di documentazione che prevede di fornire per certificare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità effettivamente erogati.



7. MODALITÀ DI ESECUZIONE

7.1 GESTIONE DELLA FORNITURA

7.1.1 Responsabile della Fornitura

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura precedentemente identificato e nominato con le modalità di cui oltre, che sarà responsabile di tutte le attività contrattuali.

Il Responsabile della Fornitura dovrà avere almeno n. 8 (otto) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile della Fornitura dovrà risultare di gradimento dell'Amministrazione/Consip, ai quali dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati ed il curriculum; l'Amministrazione/Consip si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile della Fornitura e la presentazione del relativo curriculum.

7.1.2 Call Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione/Consip, entro n. 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 163/2006, un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative a:

- richieste di intervento per assistenza e manutenzione;
- richieste di fornitura di materiali di consumo e pezzi di ricambio;
- richieste di ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di risulta;
- richieste di supporto specialistico On Site;
- richieste di informazioni.

Il Call Center avrà un numero telefonico (numero Verde gratuito per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa), uno di fax ed un indirizzo di posta elettronica dedicati per la gestione di tutti i servizi.

Le richieste al Call center potranno essere inviate tramite telefono e/o fax e/o posta elettronica. Ad ogni richiesta ricevuta il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo.

Gli orari di ricezione delle richieste saranno le ore lavorative (tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00).

Le richieste telefoniche effettuate al di fuori delle ore lavorative, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Tutte le richieste ricevute al di fuori dell'orario lavorativo si intenderanno come ricevute alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo.



L'utente concorderà con l'operatore del Call Center il tipo di intervento da eseguire; verrà assegnato, e quindi comunicato all'utente, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione dei servizi decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute;
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- 1) che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- 2) a cui segue il segnale di occupato;
- 3) a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- 4) viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

La Consip S.p.A. si riserva di controllare il rispetto, da parte del Fornitore, dei livelli di servizio precedentemente indicati utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Nel caso in cui i valori rilevati dalla Società si dovessero discostare da quelli minimi obbligatori la Consip S.p.A. provvederà ad applicare opportune penali. Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa della Consip S.p.A. con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione.

7.1.3 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione/Consip S.p.A. tutti i dati rilevanti ai fini di rendicontazione e monitoraggio dell'andamento della fornitura.

La modalità di invio e le tempistiche di tali informazioni verrà comunicata al Fornitore successivamente all'aggiudicazione.

Tale modalità potrà essere: invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica, upload tramite apposita procedura sul Portale o altra analoga modalità.

7.2 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a) del D.Lgs. n. 163/2006, dovrà predisporre e fornire all'Amministrazione/ Consip S.p.A. il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo.

Tale Piano di Qualità sarà valutato da Consip S.p.A. e dovrà essere esplicitamente approvato od emendato dalla Consip stessa entro n. 15 giorni lavorativi dalla data di consegna; gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà accettare, in corso di convenzione, le verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte) effettuate dall'organismo di ispezione designato da Consip, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà conformarsi a quanto previsto dal piano della qualità approvato da Consip e dal



proprio sistema qualità.

7.2.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento od a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, od a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, le Amministrazioni e Consip S.p.A..

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo l'indice di seguito proposto.

INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ:

1) SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ

Deve essere definita l'organizzazione del documento e le notazioni adottate.

2) DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

Debbono essere identificati, codificati, referenziati sia tutti i documenti contrattualmente vincolanti, che tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscono un riferimento per quanto esposto.

3) GLOSSARIO

4) PIANO DI PROGETTO

Devono essere indicate e descritte le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio (call center,, consegna, installazione, disinstallazione, assistenza e manutenzione, reportistica).

5) GESTIONE

Devono essere fornite indicazioni riguardanti l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto. Deve essere definito l'organigramma; a ciascun ruolo professionale indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che per ciascun componente del gruppo di lavoro siano ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto.

6) DOCUMENTAZIONE

Deve essere definito l'insieme della documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto. Detta documentazione assume il ruolo di evidenza oggettiva dell'esecuzione delle attività da cui è generata.



7) OBIETTIVI DI QUALITÀ

Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:

- i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;
- gli attributi di qualità relativi a ciascun prodotto e/o servizio;
- le metriche con cui misurare gli attributi identificati;
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.

8) RIESAMI E REVISIONI

Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione dei servizi adottato e descritto nel Piano di Progetto.

9) PROVE E COLLAUDI

Devono essere indicate le attività di test e verifica e le relative modalità di esecuzione.

10) SEGNALE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

Devono essere riportate o referenziate le specifiche procedure previste per la gestione di problemi e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte.

11) STRUMENTI, TECNICHE E METODI

Devono essere indicate per le attività di erogazione dei servizi e produzione della documentazione, le Apparecchiature e le metodologie adottate.

12) CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

Devono essere delineate le procedure e gli accorgimenti da adottare quando alla erogazione dei servizi partecipano sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva, sia di controllo di quanto da questi fornito.

13) RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

Deve essere descritta la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione

14) PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DI UN PRODOTTO/SERVIZIO

Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di misura, modalità di calcolo ed aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.

Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.

15) VERIFICHE ISPETTIVE

Devono essere definite le modalità con cui effettuare le visite ispettive in conformità alla norma ISO 19011, le motivazioni che possono richiederne l'uso estemporaneo, la quantità e la pianificazione.

16) INFORMAZIONI DI QUALITÀ ED ARCHIVIAZIONI



Devono essere identificate tutte le registrazioni di qualità, sia del sistema qualità adottato, che specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supporto delle attività di gestione del contratto ed assicurazione della qualità.