

GARA SU DELEGA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E
PRODUZIONE DOCUMENTALE INTERNA DEL CENTRO
FOTORIPRODUZIONE E STAMPA DELLA CORTE COSTITUZIONALE

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	<i>PREMESSA.....</i>	<i>4</i>
1.1	Definizioni e acronimi	4
2.	<i>CONTESTO.....</i>	<i>4</i>
3.	<i>OGGETTO DELL'APPALTO.....</i>	<i>5</i>
3.1	Durata ed inizio attività	6
3.2	Orari di prestazione del servizio.....	6
3.3	Logistica	6
3.4	Utenti	7
4.	<i>SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA.....</i>	<i>7</i>
4.1	Riproduzione documentale in bianco e nero e a colori di documenti cartacei .	8
4.1.1	Caratteristiche del servizio.....	8
4.1.2	Descrizione del processo.....	8
4.2	Scansione di documenti cartacei	8
4.2.1	Caratteristiche del servizio.....	8
4.2.2	Descrizione del processo.....	8
4.3	Stampa di documenti digitali	9
4.3.1	Caratteristiche del servizio.....	9
4.3.2	Descrizione del processo.....	9
4.4	Controlli formali sulle diverse fasi del processo	9
4.5	Altre attività	10
4.6	Tipologia dei documenti trattati	10
4.7	SERVIZI CONNESSI	10
4.7.1	Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo.....	10
4.7.2	Assistenza tecnica e manutenzione	11
4.7.3	Fornitura dei Materiali di consumo e pezzi di ricambio	12
4.7.4	Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati e parti di ricambio	13
4.7.5	Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione.....	13
4.7.6	Struttura organizzativa.....	14
4.7.7	Eventi eccezionali e periodi critici.....	15
4.7.8	Obblighi di riservatezza	15
4.7.9	Servizio di disinstallazione	15
4.7.10	Conteggio delle stampe eccedenti	16
4.7.11	Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza - l.123/2007 e modifica dell'art. 3 d.lgs. n.163/2006	16
5.	<i>CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE.....</i>	<i>17</i>
5.1	Apparecchiatura tipo "A" - Sistema di Stampa "Production"	17
5.2	Apparecchiatura tipo "B" - Multifunzione B/N	19
5.3	Apparecchiatura tipo "C" - Multifunzione a colori	20
5.4	Apparecchiatura tipo "D" - Scanner	21
5.5	Apparecchiatura tipo "E" - PDL.....	21
5.6	SW in dotazione	22
5.7	Servizi ed Attività compresi nel Canone.....	22
5.8	Requisiti tecnici e di conformità ambientale.....	23
6.	<i>VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE</i>	<i>23</i>
7.	<i>Livelli di Servizio.....</i>	<i>24</i>
7.1	Continuità operativa delle Apparecchiature.....	24



7.2	Disponibilità del Centro di Fotoriproduzione e Stampa	24
7.3	Misurazione dei livelli di servizio e indicatori di qualità.....	24
8.	MODALITA' DI ESECUZIONE.....	24
8.1	Gestione della fornitura	24
8.1.1	Responsabile del Servizio	24
8.1.2	Call Center	25
8.1.3	Reportistica	26
8.2	Assicurazione qualità	26
8.2.1	Piano di Qualità	26
8.2.2	Indice del piano della qualità:	27
APPENDICE (A)		"Layout - Palazzo della Consulta - piano terra"
APPENDICE (B)		"Layout - Palazzo della Consulta - soppalco"
APPENDICE (C)		"Schede Indicatori di Qualità"



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la struttura organizzata complessa composta di mezzi e personale che provvede all'erogazione dell'insieme di servizi di gestione documentale e dei servizi connessi interna del Centro di fotoriproduzione e stampa della Corte Costituzionale.

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- *"Amministrazione"* si intende la Corte costituzionale;
- *"Apparecchiatura"* o *"Apparecchiature"* si intende il sistema di stampa e/o la multifunzione e/o lo scanner e/o la postazione di lavoro da fornire in noleggio, nelle configurazioni e con i dispositivi di seguito previsti;
- *"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;
- *"Fornitore"* si intende l'aggiudicatario della gara;
- *"Giorni lavorativi"* si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;
- *"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 ed i materiali usati per la finitura;
- *"Ore lavorative"* si intendono le ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 14,00 e dalle 15,00 alle 19,30 dal lunedì al venerdì;
- *"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%;
- *"Referente dell'Amministrazione"* si intende il Responsabile del Centro di fotoriproduzione e stampa identificato dall'Amministrazione;
- *"Responsabile del Servizio"* si intende il Responsabile del servizio di cui al paragrafo 8.1.1.

Sono parte integrante del presente Capitolato le seguenti Appendici:

- APPENDICE (A) "Layout - piano terra";
- APPENDICE (B) "Layout - soppalco";
- APPENDICE (C) "Schede Indicatori di Qualità".

2. CONTESTO

La Corte costituzionale della Repubblica Italiana è un organo previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana del 1948. Le norme del suo funzionamento sono contenute nella Costituzione stessa, nella legge costituzionale n° 1 del 9 febbraio 1948, nella legge n. 87 del 11 marzo 1953, nonché in altre disposizioni integrative e nel



regolamento generale di cui la Corte è dotata.

La Corte costituzionale emette:

- Giudizi sulla legittimità costituzionale delle leggi
- Giudizi sui conflitti di attribuzione tra lo Stato e le Regioni e tra le Regioni
- Giudizi sui conflitti di attribuzione tra i poteri dello Stato (limitatamente alla fase di merito)
- Giudizi sull'ammissibilità di referendum abrogativo
- Giudizi sulle accuse promosse contro il Presidente della Repubblica

Un elenco delle attività si può trovare sul sito della Corte costituzionale www.cortecostituzionale.it.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

L'Amministrazione con il presente bando di gara intende stipulare un contratto con il quale verranno regolamentati la fornitura in noleggio di apparecchiature per la gestione documentale interna del centro di fotoriproduzione e stampa della corte costituzionale, sito presso il "Palazzo della Consulta" di piazza del Quirinale 41 e ulteriori servizi connessi quali (tramite operatori specializzati del fornitore):

- fornitura in noleggio di Apparecchiature (comprensiva dei materiali di consumo):
 - n. 2 sistema di stampa "Production";
 - n. 2 Multifunzione B/N;
 - n. 1 Multifunzione a colori;
 - n. 2 Scanner;
 - n. 2 Postazioni di Lavoro (PDL) per scansione e digitalizzazione;
- fornitura in noleggio di prodotti software di editing e di impaginazione professionale e di gestione di tutte le periferiche;
- servizio di reportistica relativo a
 - attività effettuata presso il Centro di fotoriproduzione e stampa;
 - interventi di assistenza tecnica presso il Centro di fotoriproduzione e stampa (data ed ora chiamata, data ed ora intervento del tecnico);
- servizi con personale addetto del Fornitore:
 - riproduzione e stampa centralizzata del materiale documentale indicato dall'Amministrazione (originali cartacei/libri e documenti in formato digitale);
 - scansione degli originali cartacei/libri come indicato dall'Amministrazione ed eventuale attività di editing per il miglioramento dei documenti scansati;
 - finitura e rilegatura dei documenti prodotti, pronti per la consegna da parte dell' Amministrazione;
 - effettuazione di tutti i servizi relativi alla produzione dei documenti quali ad es. caricamento della carta, rifornimento gestione e stoccaggio dei materiali di consumo delle Apparecchiature ed interventi di primo livello per il ripristino delle Apparecchiature;
 - gestione delle chiamate di assistenza tecnica (interventi di secondo livello);



- servizi con personale del fornitore non necessariamente stabile presso la Corte:
 - formazione e addestramento;
 - interventi di manutenzione che richiedono personale specializzato (assistenza di secondo livello);
- servizi connessi.

3.1 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali per mesi n. 60 (sessanta) a decorrere dalla "Data di collaudo". La predetta durata potrà essere prorogata fino ad massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi.

3.2 ORARI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro di fotocoproduzione e stampa dovrà erogare i servizi descritti nel presente Capitolato tecnico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30.

La struttura organizzativa del Fornitore dovrà prevedere almeno:

- n. 3 operatori che abbiano esperienza nell'uso dell'hardware e del software necessario per l'adempimento delle attività previste nel presente Capitolato tecnico nei seguenti orari:
 - n. 1 operatore dalle 8,30 alle 17,00;
 - n. 1 operatore dalle 8,30 alle 12,30;
 - n. 1 operatore dalle 11,30 alle 19,30;

Gli operatori del Fornitore osserveranno un'ora di pausa pranzo dalle ore 14,00 alle ore 15,00.

Gli orari sopraindicati devono essere garantiti per tutto l'anno ad eccezione del mese di Agosto in cui deve essere garantita la presenza di un operatore dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 15,00. In tale periodo non sarà prevista la pausa pranzo.

Eventuali variazioni degli orari suindicati potranno avvenire a richiesta dell'Amministrazione in modo tale da non modificare il totale delle ore giornaliere svolte.

Per esigenze legate alla gestione/manutenzione delle Apparecchiature, si consente la presenza del personale del Fornitore anche in orari differenti da quelli sopra indicati. Tale presenza dovrà preventivamente essere autorizzata dall'Amministrazione e non potrà prolungarsi oltre gli orari indicati:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 21.30;
- il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.30.

3.3 LOGISTICA

L'Amministrazione metterà a disposizione, per lo svolgimento dei servizi, in comodato d'uso i locali del Palazzo della Consulta di Piazza del Quirinale 41, Roma, indicati nell'Appendice "A" con T22, T23 e T25 e indicati nell'Appendice "B" con S01, nella misura



strettamente necessaria all'espletamento del servizio del Centro di fotocoproduzione e stampa.

In particolare le Apparecchiature saranno disposte nel seguente modo:

- Locale T23 n. 2 sistema di stampa "Production" tipo "A";
- Locale T23 n. 1 Multifunzione B/N tipo "B";
- Locale T26 n. 1 Multifunzione B/N tipo "B";
- Locale T22 n. 1 Multifunzione a colori tipo "C";
- Locale S01 n. 1 Scanner tipo "D";
- Locale T25 n. 1 Scanner tipo "D";
- Locale S01 n. 1 Postazione di Lavoro tipo "E";
- Locale T25 n. 1 Postazione di Lavoro tipo "E".

L'Amministrazione dichiara che i locali sono conformi alle vigenti normative in materia sanitaria, ambientale, inquinamento e di sicurezza antinfortunistica, al fine dello svolgimento delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico, nonché dell'installazione delle attrezzature necessarie.

Le forniture di energia, acqua, condizionamento locali, saranno a carico dell'Amministrazione ed eventuali adeguamenti dei locali esistenti saranno effettuati dalla medesima.

Presso i locali dove sarà erogato il servizio sarà resa disponibile una linea telefonica abilitata per le chiamate urbane ed una connessione Internet tramite LAN dell'Amministrazione.

Le spese per le pulizie dei locali adibiti allo svolgimento del servizio saranno a carico dell'Amministrazione.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, presso cui sarà svolto il servizio, sarà a carico dell'Amministrazione, fatti salvi gli eventuali danni causati per colpa o incuria del personale del Fornitore. Sarà cura del Fornitore comunicare all'Amministrazione le esigenze di manutenzione.

Nell'eventualità di un trasferimento in nuovo locale del Centro di fotocoproduzione e stampa indicato dall'Amministrazione, queste attività saranno effettuate a pagamento. L'Amministrazione dovrà richiedere al Fornitore un preventivo di spesa per tutte le necessità relative alla disinstallazione, trasporto e reinstallazione delle attrezzature dall'attuale ubicazione alla nuova, previo sopralluogo che verrà effettuato dal Fornitore.

3.4 UTENTI

Gli utenti cui sono rivolti i servizi del Centro di fotocoproduzione e stampa sono i Giudici ed i servizi/uffici della Corte costituzionale, situati nelle sedi di Roma in Via del Quirinale 41 e in via XXIV Maggio 11. Tutti i servizi saranno gestiti dal Referente dell'Amministrazione in totale autonomia.

4. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della fornitura si suddividono essenzialmente in:



- attività direttamente legate al processo documentale dell'Amministrazione:
 - riproduzione documentale in bianco e nero e a colori di documenti;
 - stampa di documenti digitali;
 - scansione di documenti;
- servizi connessi.

Il Fornitore dovrà essere in grado, in qualsiasi momento, di prevedere il rispetto dei tempi e di organizzarsi al fine del rispetto dei medesimi, pianificando le richieste in base a motivata urgenza.

4.1 RIPRODUZIONE DOCUMENTALE IN BIANCO E NERO E A COLORI DI DOCUMENTI CARTACEI

4.1.1 Caratteristiche del servizio

Il fornitore dovrà fornire un servizio di riproduzione documentale di elevato livello.

Il servizio, comprendente la riprografia per documenti in "bianco e nero" e a "colori", dovrà essere in grado di effettuare la riproduzione di documenti cartacei di formato A4 ed A3, su carta e le eventuali relative finiture.

Il fornitore dovrà essere in grado, in qualsiasi momento, di prevedere i tempi di consegna del lavoro affidato e di organizzarsi al fine del rispetto dei medesimi, pianificando le richieste.

4.1.2 Descrizione del processo

Gli operatori del Centro di fotocoproduzione e stampa ricevono dal Referente dell'Amministrazione il documento o documenti da lavorare. Il Referente dà indicazioni sul lavoro da svolgere e il numero di stampe.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa provvede alla preparazione del documento mediante l'eliminazione di punti metallici, graffette, scotch o altri elementi estranei che impediscano la corretta alimentazione dell'Apparecchiatura.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa provvede alla stampa su carta del documento originale tramite le Apparecchiature ed alla eventuale rilegatura, secondo le indicazioni del Referente dell'Amministrazione.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa mette a disposizione presso il Centro di fotocoproduzione e stampa il documento cartaceo originale e le relative stampe.

4.2 SCANSIONE DI DOCUMENTI CARTACEI

4.2.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio consiste nell'acquisizione in formato ottico (digitalizzazione) di documenti cartacei soprattutto di formato A4 ed A3 di buona qualità e con caratteristiche di editing buone e con produzione di file.

4.2.2 Descrizione del processo

Gli operatori del Centro di fotocoproduzione e stampa ricevono dal Referente



dell'Amministrazione il documento o documenti da lavorare.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa di fotocoproduzione effettua preparazione del documento mediante l'eliminazione punti metallici, graffette, scotch o altri elementi estranei che impediscano la corretta alimentazione dello scanner.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa effettua l'acquisizione ottica a mezzo di scanner documentale, con una risoluzione uguale o maggiore 300 dpi, e produce un file con l'immagine del documento. Tale documento, se necessario, viene pulito, ingrandito o rimpicciolito, spostato e migliorato nell'immagine nel suo complesso, con successivo rilascio del file in formato PDF ma del tutto conforme all'originale.

Alla fine della scansione del documento l'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa inserisce lo stesso nella cartella (di rete) indicata dal Referente dell'Amministrazione.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa rimette il documento cartaceo a disposizione del richiedente.

4.3 STAMPA DI DOCUMENTI DIGITALI

4.3.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio consiste nell'effettuare la stampa di documenti su formato A4 ed A3 e le eventuali relative finiture.

4.3.2 Descrizione del processo

Gli operatori del Centro di fotocoproduzione e stampa ricevono dal Referente il documento o documenti da lavorare tramite canale informatico. Il richiedente fornisce indicazioni sul lavoro da svolgere.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa provvede alla riproduzione su carta del documento in formato elettronico (tipo word, PDF, TIFF, ecc.) ed alla eventuale rilegatura, tramite le Apparecchiature.

L'operatore del Centro di fotocoproduzione e stampa mette a disposizione le stampe prodotte.

4.4 CONTROLLI FORMALI SULLE DIVERSE FASI DEL PROCESSO

Sarà cura dell'operatore (o degli operatori) del Centro di fotocoproduzione e stampa verificare in ogni fase del processo che la qualità dei dati e delle immagini sia sempre conforme alle richieste dell'Amministrazione, e l'eventuale segnalazione di anomalia al Referente dell'Amministrazione.

Riepilogando le fasi di controllo della qualità sono le seguenti:

- Controllo qualità del documento cartaceo (leggibilità);
- Controllo qualità immagine del documento;
- Controllo dell'avvenuto rilascio;
- Controllo dell'avvenuto caricamento nei sistemi dell'Amministrazione.



4.5 ALTRE ATTIVITÀ

Gli operatori del Centro di fotocoproduzione e stampa, in base alle indicazioni del Referente dell'Amministrazione, utilizzeranno anche Apparecchiature diverse da quelle del presente contratto (ad esempio rilegatrici a caldo di proprietà dell'Amministrazione).

4.6 TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI TRATTATI

Le applicazioni principalmente realizzate riguardano la stampa, copiatura e finitura di (elenco non esaustivo):

- Ricerche Costituzionali;
- Rassegne Stampa (quotidiana, estera, mensile e dossier);
- Riunioni assistenti;
- Lavori Cancelleria (es. stampa pronunce, fascicoli cause);
- Lavori Servizio Studi;
- Lavori Ufficio Ruolo;
- Bollettini;
- Lavori vari per il servizio Affari Generali e Ragioneria;
- Regolamenti;
- Ristampe di varie natura.

Tali documenti, prevalentemente in formato A4, sono fascicolati in vario modo, possono essere fronte/retro.

4.7 SERVIZI CONNESSI

I servizi connessi sono prestati dal Fornitore e si intendono compresi nel canone.

4.7.1 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 piena funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

La consegna, l'installazione, la messa in esercizio e la verifica di piena funzionalità delle Apparecchiature saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione il tutto in modo da garantire l'assoluta continuità del servizio con il precedente contratto.

Le Apparecchiature dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore, presso i locali individuati dall'Amministrazione, in data da concordare con l'Amministrazione, al



fine di garantire la continuità del servizio e non meno di 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 piena funzionalità delle Apparecchiature dovrà essere effettuato entro i 10 (dieci) giorni successivi dall'avvenuta consegna a cura dell'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, il tutto in modo da garantire la continuità del servizio con il precedente contratto.

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, e delle attività di verifica di cui al Capitolo 6 verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di collaudo". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione, nel quale 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.

4.7.2 Assistenza tecnica e manutenzione

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio, mantenendo in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del contratto, provvedendo a fornire per ciascuna di esse l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del contratto.

In caso di guasti o malfunzionamenti delle Apparecchiature, gli operatori presenti presso il Centro di fotocoproduzione e stampa e/o il personale dell'Amministrazione effettueranno una segnalazione al Call Center del Fornitore, che assegnerà un numero progressivo identificativo della segnalazione. 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/e-mail, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

Le attività di assistenza e manutenzione si possono distinguere in:

- Assistenza tecnica (I livello): a seguito di malfunzionamento dell'Apparecchiatura, gli operatori presenti presso il Centro di fotocoproduzione e stampa e/o il personale dell'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 degli operatori presenti presso il Centro di fotoriproduzione e stampa e/o il personale dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà prestare il servizio con tecnici specializzati.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dagli operatori presenti presso il Centro di fotoriproduzione e stampa e/o dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito dell'orario lavorativo.

Indipendentemente dalla tipologia di richiesta, Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine di 12 (dodici) ore lavorative successive alla registrazione della richiesta.

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.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura oggetto di malfunzionamento, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi alla richiesta, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione dell'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 si riserva la facoltà di controllare a mezzo dei propri tecnici il servizio di manutenzione.

4.7.3 Fornitura dei Materiali di consumo e pezzi di ricambio

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del contratto.

Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici, tutti i materiali necessari per la finitura dei fascicoli e gli eventuali altri consumabili necessari per l'erogazione dei servizi specificati nella offerta migliorativa.

Tali materiali dovranno essere in quantità tali da consentire la produzione di tutte le stampe necessarie all'Amministrazione.



Le richieste di fornitura di materiali di consumo saranno fatte da gli operatori presenti presso il Centro di fotocoproduzione e stampa e/o il personale dell'Amministrazione attraverso il Call Center del Fornitore e dovranno essere comunque soddisfatte entro 3 (tre) 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.

4.7.4 Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati e parti di ricambio

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 connesse al ritiro e trattamento dei materiali di consumo usati e parti di ricambio.

4.7.5 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 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 sulla pianificazione degli interventi di manutenzione preventiva:
 - a carico degli operatori con interventi di I livello;
 - a carico di tecnici specializzati con interventi di II livello;
- 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 di cui al precedente paragrafo 4.7.1.

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, 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.

4.7.6 Struttura organizzativa

Gli operatori del Fornitore impiegati nel servizio oggetto del presente capitolato tecnico dovranno firmare, all'inizio ed al termine del lavoro, apposito registro di presenza, custodito dal Referente dell'Amministrazione del Centro di fotoriproduzione e stampa.

Prima dell'inizio delle attività all'Amministrazione dovranno essere comunicati, con lettera formale tutti i dati (nome, cognome e curriculum) delle risorse individuate. L'Amministrazione si impegna a comunicare l'accettazione di tali risorse entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione dei dati, con lettera formale al fornitore. In mancanza di tale comunicazione entro i termini predetti le risorse si ritengono implicitamente accettate dalla Amministrazione.

In caso di assenza o impedimento di uno o più degli operatori, il Fornitore si impegna:

- a sostituire l'operatore con altro di simili competenze ed esperienze, appositamente formato sul contesto dell'Amministrazione e sullo specifico progetto;
- di comunicare, prima dell'inizio delle attività o in caso di sostituzione, all'Amministrazione con lettera formale tutti i dati (nome, cognome e curriculum) degli operatori individuati.

Tutti gli operatori (titolari ed eventuali sostituti) incaricati dal Fornitore dovranno:

- risultare di gradimento dell'Amministrazione;
- aver sostenuto 5 (cinque) giorni di formazione con valutazione finale da parte dell'Amministrazione;
- essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore od equipollente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di risorse diverse e la presentazione dei relativi curriculum, in tal caso il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione delle stesse entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione.

Il Fornitore deve essere in grado di qualificare gli operatori attraverso formazione e sviluppo professionale ed essere preparato con propria struttura a dialogare con tutte le parti sociali. Si obbliga ad utilizzare, per le prestazioni previste dal presente capitolato, personale altamente specializzato in grado di dare un servizio di "document consulting" (consulenze operative), regolarmente assunto alle sue dirette dipendenze o tramite società di lavoro interinale autorizzate. In ogni caso Il Fornitore s'impegna alla



rigorosa osservanza di tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore s'impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente contratto, le norme regolamentari di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Fornitore sarà tenuto a segnalare preventivamente i nominativi di personale diverso dagli operatori presenti presso il centro di fotoriproduzione e stampa quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, i tecnici specializzati addetti all'esecuzione delle attività di manutenzione.

4.7.7 Eventi eccezionali e periodi critici

Nel caso di esigenze specifiche dell'Amministrazione, e su indicazioni del Referente dell'Amministrazione, il personale dell'Amministrazione utilizzerà autonomamente le Apparecchiature.

L'Amministrazione potrà richiedere, nei periodi ritenuti critici per le attività di stampa, la presenza degli operatori per un totale di ulteriori 48 (quarantotto) ore annuali.

Tale richiesta avverrà con un preavviso di almeno 2 (due) giorni solari e sarà formalizzata indicando:

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

4.7.8 Obblighi di riservatezza

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo.

Il Fornitore si impegna ad assicurare, previe formali intese con l'Amministrazione, modalità tecnico-operative di ricevimento di materiale dall'Amministrazione e trattamento in remoto dello stesso idonee a garantire, in via costante e continuativa, la piena sicurezza e riservatezza della gestione dei dati del sistema.

Tutte le notizie concernenti l'attività della Corte costituzionale o comunque venute a conoscenza del personale del Fornitore e tutte le informazioni che transiteranno per i sistemi di elaborazione dei dati non debbono essere in alcun modo ed in qualsiasi forma comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate sia da parte del Fornitore sia da parte di chiunque altro collabori al suo lavoro.

4.7.9 Servizio di disinstallazione

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

Il servizio di disinstallazione delle Apparecchiature 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 in data da concordare con l'Amministrazione non inferiore ai 15 (quindici) giorni e non oltre 45 (quarantacinque) 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, il tutto in modo da garantire la continuità del servizio con il successivo contratto.

4.7.10 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 5.7 del presente Capitolato Tecnico. Il verbale e/o rapporto di ritiro, sottoscritto da un rappresentante di entrambe le parti contraenti, dovrà riportare la lettura finale dei contatori cui verrà sottratto il numero delle stampe non oggetto di contabilizzazione che di seguito si riportano 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.

4.7.11 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza - l.123/2007 e modifica dell'art. 3 d.lgs. n.163/2006

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza, come di recente modificato dalla legge n. 123/2007, prevede l'obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente e Fornitore attraverso l'elaborazione di un *"documento unico di valutazione dei rischi"* (DUVRI), che indichi le misure adottate per l'eliminazione delle c.d. "interferenze".

Si parla di "interferenza" nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello del Fornitore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. In linea di principio, occorre mettere in relazione i rischi presenti nei luoghi in cui verrà espletato il servizio o la fornitura con i rischi derivanti dall'esecuzione del contratto.

Si ritiene che possono essere identificate, in via preliminare, come potenziali "interferenze" le attività di seguito elencate:

- Servizio di trasporto e consegna:
 - consegna delle Apparecchiature presso la sede dell'Amministrazione
 - Servizio di ritiro
 - ritiro materiale di consumo esausto
- Servizio di manutenzione :



- esecuzione del servizio di assistenza ovvero, se necessario, di sostituzione delle Apparecchiature presso l'Amministrazione
- Installazione :
 - installazione presso la sede dell'Amministrazione.

Nella valutazione dei costi aggiuntivi per la sicurezza derivanti da interferenza sono state considerate, per quanto applicabili, le voci di cui all'art. 7, comma 1 del DPR n. 222/2003 e, nello specifico:

- a) gli apprestamenti (come ponteggi, trabattelli, etc.);
- b) le misure preventive e protettive e dei dispositivi di protezione individuale eventualmente necessari per eliminare o ridurre al minimo i rischi da lavorazioni interferenti;
- c) gli eventuali impianti di terra e di protezione contro le scariche atmosferiche, degli impianti antincendio, degli impianti di evacuazione fumi (se non presenti o inadeguati all'esecuzione del contratto presso i locali/luoghi del datore di lavoro committente);
- d) i mezzi e servizi di protezione collettiva (come segnaletica di sicurezza, avvisatori acustici, etc.);
- e) le procedure previste per specifici motivi di sicurezza;
- f) gli eventuali interventi finalizzati alla sicurezza e richiesti per lo sfasamento spaziale o temporale delle lavorazioni interferenti;
- g) le misure di coordinamento relative all'uso comune di apprestamenti, attrezzature, infrastrutture, mezzi e servizi di protezione collettiva.

In ogni caso, prima dell'inizio dei lavori oggetto della gara, Il Fornitore e l'Amministrazione si impegnano ad effettuare un sopralluogo congiunto, al fine di informarsi reciprocamente in merito ai rischi specifici esistenti negli ambienti, alle misure di prevenzione e di emergenza adottate dal committente in relazione all'attività che si svolge nella sede, alle modalità di esecuzione del contratto con specifica delle attività previste, delle attrezzature e delle sostanze utilizzate dal Fornitore, ai rischi connessi allo svolgimento delle eventuali diverse attività presenti, compresi quelli derivanti da possibili interferenze e di valutare e preordinare idonee misure di prevenzione e protezione. Al termine di tale sopralluogo verrà stilato e sottoscritto dal Fornitore e dall'Amministrazione un apposito verbale di cooperazione e coordinamento in cui si darà atto di quanto sopra riportato.

5. CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE

Tutte le Apparecchiature offerte dovranno essere nuove di fabbrica e dotate di tutte le connessioni alla rete dell'Amministrazione, di software di gestione delle stampanti (drivers) e di piattaforme per la gestione delle code di stampa.

5.1 APPARECCHIATURA TIPO "A" - SISTEMA DI STAMPA "PRODUCTION"

Le n.2 Apparecchiature, identificate con A1 ed A2, proposte dal Fornitore dovranno singolarmente garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione riportata nella *Tabella 1*, essere dotate di un Server di stampa (RIP) esterno



(per esterno deve intendersi come un'attrezzatura autonoma dalla macchina principale, anche se, eventualmente, strutturalmente collegata alla stessa).

L'Apparecchiatura A1 dovrà essere equipaggiata almeno con il finitore in linea indicato nella *Tabella 2*, l'Apparecchiatura A2 dovrà essere equipaggiata almeno con il finitore in linea indicato nella *Tabella 3*.

Tabella 1 - Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura tipo "A" - Sistema di Stampa "Production"

Caratteristica	Valore o intervallo Minimo
Anno di introduzione in Italia	2008
Velocità di stampa [ppm - A4 - 600x600 dpi]	180
Risoluzione in stampa [dpi x dpi]	600 x 600
Formato della stampa	da A4 ad A3
Unità Fronte/Retro Automatica	SI
Grammatura carta [g/mq]	da 70 a 170
Numero cassette forniti (in linea)	4
Capacità minima singolo cassetto [fogli - A4 - 80 g/mq]	500
Totale carta alimentata da cassette [fogli - A4 - 80 g/mq]	4.500
Capacità carta in uscita [fogli - A4 - 80 g/mq]	3.000
Lucidi	SI
Carta riciclata	SI
Linguaggi di stampa	PCL6 e Adobe PostScript 3 (no emulazione), PDF
Contatore	effettua un solo scatto per copia/stampa prodotta e non conteggia copertine e fogli separatori

Tabella 2 - Caratteristiche tecniche minime - Finitore per Apparecchiatura "A1"

Caratteristica	Valore o intervallo Minimo
Pinzatore 1 e 2 punti [fogli - A4 - 80g/mq]	70

Tabella 3 - Caratteristiche tecniche minime - Finitore per Apparecchiatura "A2"

Caratteristica	Valore o intervallo Minimo
termorilegatura [fogli - A4 - 80g/mq]	120



5.2 APPARECCHIATURA TIPO "B" - MULTIFUNZIONE B/N

Ogni configurazione proposta dal Fornitore dovrà garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 4.

Tabella 4 - Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura tipo "B" - Multifunzione B/N

Caratteristica	Valore o intervallo Minimo
Anno di introduzione in Italia	2008
Velocità di copiatura e stampa [ppm - A4 - 600x600]	90
Formato originali	da A4 a A3
Formato copie e stampe	da A4 a A3
Risoluzione in copiatura e in stampa [dpi x dpi]	600 x 600
Grammatura carta [g/mq]	da 70 a 170
Fronte retro dell'originale, della copia e della stampa	SI
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [fogli - A4 - 80g/mq]	100
Numero cassette forniti (in linea)	4
Totale carta alimentata da cassette [fogli - A4 - 80g/mq]	4.000
Formati carta alimentati da cassette	da A4 a A3
Bypass [fogli - A4 - 80g/mq]	50
Lucidi	SI
Carta riciclata	SI
Funzione stampante	SI
Funzione Scanner	SI
Velocità di scansione [ipm - A4 - B/N - 200x200]	50
Risoluzione ottica di scansione [dpi x dpi]	300x300
Scanner di rete	SI
Scanner a Colori	SI
Formato file	TIFF, PDF, JPG
Pinzatore 1 e 2 punti [fogli - A4 - 80g/mq]	70
Pinzatore a sella [fogli - A3 - 80g/mq]	15



5.3 APPARECCHIATURA TIPO "C" - MULTIFUNZIONE A COLORI

Le n.2 Apparecchiature proposte dal Fornitore dovranno garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 5.

Tabella 5 - Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura tipo "C" - Multifunzione a colori

Caratteristica	Valore o intervallo Minimo
Anno di introduzione in Italia	2008
Velocità di copiatura e stampa [ppm - A4 - Colore - 600x600]	50
Formato originali	da A4 a A3
Formato copie e stampe	da A4 a A3
Risoluzione in copiatura e in stampa [dpi x dpi]	600 x 600
Grammatura carta [g/mq]	da 70 a 170
Fronte retro dell'originale, della copia e della stampa	SI
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [fogli - A4 - 80g/mq]	100
Numero cassette forniti (in linea)	4
Totale carta alimentata da cassette [fogli - A4 - 80g/mq]	3.000
Formati carta alimentati da cassette	da A4 a A3
Bypass [fogli - A4 - 80g/mq]	50
Lucidi	SI
Carta riciclata	SI
Funzione stampante	SI
Funzione Scanner	SI
Velocità di scansione [ipm - colore - A4 - 200 dpi]	50
Scanner di rete	SI
Risoluzione ottica di scansione [dpi]	300
Scanner a Colori	SI
Formato file	TIFF, PDF, JPEG
Pinzatore 1 e 2 punti [fogli - A4 - 80g/mq]	50
Pinzatore a sella [fogli - A3 - 80g/mq]	15



5.4 APPARECCHIATURA TIPO "D" - SCANNER

Le n.2 Apparecchiature proposte dal Fornitore dovranno garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 6.

Tabella 6 - Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura tipo "D" - Scanner

Caratteristica	Valore o intervallo Minimo
Anno di introduzione in Italia	2008
Velocità di scansione [ipm - A4 - 200 dpi]	60
Formato originali	da A4 a A3
Risoluzione ottica di scansione	300 [dpi]
Lastra piana di acquisizione in formato A3	SI
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [fogli - A4 - 80 g/mq]	100
Grammatura carta [g/mq]	da 70 a 170
Scanner a Colori	SI
Formato file	TIFF, PDF, JPEG

5.5 APPARECCHIATURA TIPO "E" - PDL

Le n.2 Apparecchiature proposte dal Fornitore, composta almeno di PC, schermo e tastiera, dovranno garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 7.

Tabella 7 - Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura tipo "E" - PDL

Caratteristica	Valore Minimo
Anno di introduzione in Italia	2008
SO	Windows 7 Professional e Linux
SYSmark 2007 Preview	170
Video a colori	19"
Risoluzione Video	1280 x 768
RAM	4 GB
HD	250 GB
Tastiera	QWERTY con tasti funzione per Windows
Dispositivo di puntamento (mouse)	di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, non cordless
EPA ENERGY STAR	ver. 5.0 o equivalente.

In sede di attribuzione del punteggio tecnico verranno valutate le caratteristiche



migliorative.

5.6 SW IN DOTAZIONE

I software di editing e di impaginazione professionale e di gestione di tutte le periferiche dovranno consentire l'utilizzo di tutte le Apparecchiature e di soddisfare le esigenze dell'amministrazione descritte nel presente Capitolato tecnico.

5.7 SERVIZI ED ATTIVITÀ COMPRESI NEL CANONE

Nel canone si intendono compresi:

- Servizio di riproduzione e stampa - B/N;
- Servizio di riproduzione e stampa - Colore;
- Servizio di scansione di documenti cartacei;
- Servizio di rilegatura a punti metallici;
- Servizio di termorilegatura fascicoli;
- Servizio di finitura fascicoli a sella;
- servizi connessi;
- materiali di consumo, ricambi ed assistenza necessari a una gestione di documenti come specificato nella Tabella 8 - Quantità dei documenti da trattare.

Tabella 8 - Quantità dei documenti da trattare

<i>Tipologia documento</i>	<i>unità di misura</i>	<i>quantità annua</i>	<i>Valori max giornalieri</i>
<i>Riproduzione e stampa - B/N</i>	<i>pagine</i>	<i>12.000.000</i>	<i>200.000</i>
<i>Riproduzione e stampa - Colore</i>	<i>pagine</i>	<i>120.000</i>	<i>3.000</i>
<i>Scansione di documenti cartacei</i>	<i>pagine</i>	<i>70.000</i>	<i>2.500</i>
<i>Rilegatura a punti metallici</i>	<i>documenti</i>	<i>100.000</i>	<i>240</i>
<i>Termorilegatura fascicoli</i>	<i>documenti</i>	<i>13.000</i>	<i>400</i>
<i>Finitura fascicoli a sella</i>	<i>documenti</i>	<i>12.000</i>	<i>120</i>

La lettura dei contatori deve essere fatta almeno una volta all'anno, al termine di ogni anno solare, in presenza di un operatore incaricato del Centro di fotoriproduzione e stampa e di un incaricato dell'Amministrazione.

Tale attività è volta alla verifica, e conseguente addebito, di eventuali pagine e documenti eccedenti il minimo garantito, la cui quantificazione è data dalla differenza tra il volume di pagine e documenti gestite cumulativamente da tutte le Apparecchiature nei 12 mesi e la quantità annua delle pagine e dei documenti indicati in Tabella 8.

Il corrispettivo relativo al numero di pagine e documenti eccedenti tale quantitativo, sarà fatturato dal Fornitore all'Amministrazione in base alle tariffe offerte.

Il canone sarà dovuto a decorrenza dalla Data di collaudo.



5.8 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 videoterminali) e nel D.Lgs. n. 81/2008;
- in possesso dell'etichetta EPA ENERGY STAR, nell'ultima versione approvata, o equivalenti;
- 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.

6. VERIFICA 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 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.



7. Livelli di Servizio

Le attività di manutenzione pianificata e programmata dovranno essere effettuate senza interruzioni 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 prestazione del servizio.

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE

8.1 GESTIONE DELLA FORNITURA

8.1.1 Responsabile del Servizio

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile del Servizio precedentemente identificato e nominato con le modalità di cui oltre, che sarà responsabile delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto del contratto.

Il Responsabile del Servizio dovrà avere almeno n. 5 (cinque) 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 del Servizio dovrà risultare di gradimento dell'Amministrazione, alla quale dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati ed il curriculum;



L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio e la presentazione del relativo curriculum.

8.1.2 Call Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni dalla stipula, un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative a richieste di:

- assistenza e manutenzione;
- fornitura di materiali di consumo e pezzi di ricambio;
- ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di risulta;
- 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.

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 all'inizio della prima ora lavorativa successiva.

L'operatore presente presso il Centro di fotocoproduzione e stampa e/o il personale dell'Amministrazione concorderà con l'operatore del Call Center il tipo di richiesta; verrà assegnato, e quindi comunicato all'utente, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta) con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione dei servizi decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta.

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).

L'Amministrazione 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 l'Amministrazione provvederà ad applicare opportune penali. Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa dell'Amministrazione con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità del Contratto.



8.1.3 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione 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.

8.2 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di stipula del contratto dovrà predisporre e fornire all'Amministrazione il Piano di Qualità del progetto di fornitura.

Tale Piano di Qualità sarà valutato dall'Amministrazione e dovrà essere esplicitamente approvato od emendato all'Amministrazione stessa entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di consegna; gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà accettare, in corso di vigenza Contrattuale, eventuali verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte) effettuate dall'organismo di ispezione designato all'Amministrazione, 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 all'Amministrazione e dal proprio sistema qualità.

8.2.1 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 e l'Amministrazione.

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



8.2.2 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**
Devono essere identificati, codificati, referenziati sia tutti i documenti contrattualmente vincolanti, che tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscano 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, reportistica, consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità, assistenza tecnica e manutenzione etc.).
- 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) **SEGNALAZIONE 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.