

CLASSIFICAZIONE CONSIP PUBLIC

GARA PER LA FORNITURA IN NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE DI FASCIA ALTA PER SCANSIONE, COPIA E STAMPA E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000

ID 1870

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO



1. PREMESSA	4
2. CONTESTO	5
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1 OGGETTO	5
3.2 DURATA DELLE ATTIVITÀ	6
3.2.1 Durata convenzione	6
3.2.2 Durata del Noleggio delle Apparecchiature	6
4. DESCRIZIONE REQUISITI MINIMI HARDWARE DELLE APPARECCHIATURE ..	7
4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE	7
4.2 CANONI DI NOLEGGIO	8
4.3 LOTTO 1 - MULTIFUNZIONE A3 MONOCROMATICHE PER GRUPPI DI MEDIE E GRANDI DIMENSIONI	9
4.3.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base - Lotto 1	9
4.3.2 Opzioni - Lotto 1	10
4.3.2.1 Finitore con Pinzatura	10
4.3.2.2 Cassetto aggiuntivo	10
4.3.2.3 Sicurezza	11
4.4 LOTTO 2 - MULTIFUNZIONE A3 MONOCROMATICHE DIPARTIMENTALI	11
4.4.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base - Lotto 2	11
4.4.2 Opzioni - Lotto 2	12
4.4.2.1 Finitore con Pinzatura	12
4.4.2.2 Cassetto aggiuntivo	13
4.4.2.3 Sicurezza	13
4.5 LOTTO 3 - MULTIFUNZIONE A3 A COLORI PER GRUPPI DI MEDIE E GRANDI DIMENSIONI	13
4.5.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base - Lotto 3	13
4.5.2 Opzioni - Lotto 3	15
4.5.2.1 Finitore con pinzatura	15
4.5.2.2 Cassetto aggiuntivo	15
4.5.2.3 Sicurezza	15
4.6 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA - DEFINIZIONI	16
4.6.1 Definizioni Caratteristiche tecniche	16
4.6.2 Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale	17
5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	17
5.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE	18
5.1.1 Tempi di installazione standard	18
5.1.2 Tempi di installazione - casi particolari	19
5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura	19
5.1.4 Procedura di installazione	20
5.1.5 Verbale di installazione	20
5.2 ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE	21
5.2.1 Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione)	21
5.2.2 Call - Center	21
5.2.3 Assistenza tecnica e manutenzione	22
5.2.4 Manutenzione Straordinaria	23



5.2.5	Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione	24
5.2.6	Fornitura dei Materiali di consumo	25
5.2.7	Ritiro per il trattamento dei materiali di consumo.....	25
5.2.8	Gestione da remoto	25
5.3	SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA	26
5.4	CESSAZIONE ATTIVITA' - ATTIVITA' DI FINE CONTRATTO.....	28
5.4.1	Servizio di disinstallazione	28
5.4.2	Conguaglio delle copie eccedenti.....	29
6.	DESCRIZIONE FUNZIONALITA' MINIME DEI SERVIZI	29
6.1	SERVIZIO DI STAMPA GESTITA	29
6.2	MOBILE PRINTING	31
6.3	CUSTOMER SUPPORT	31
7.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	32
7.1	TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI.....	32
7.2	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	32
7.2.1	Reportistica.....	32
7.2.2	Responsabili	33
8.	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....	33
8.1	VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA.....	33
8.2	VERIFICHE ISPETTIVE.....	34
9.	INDICATORI DI QUALITÀ	35
9.1	Indicatori di qualità della convenzione.....	36
9.2	Indicatori di qualità del singolo contratto attuativo.....	37



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in noleggio di apparecchiature Multifunzione di fascia alta per scansione, copia e stampa e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

“Amministrazione/i” si intende ciascuna Amministrazione che, sulla base della normativa vigente, è legittimata ad utilizzare la Convenzione e che utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione degli Ordinativi di Fornitura;

“Data Ordine” si intende la data in cui l’ordinativo di fornitura è divenuto irrevocabile;

“Fornitore” si intende l’aggiudicatario di ciascun lotto di fornitura;

“Apparecchiatura Base” si intende la apparecchiatura, nella configurazione base (comprensiva dei servizi connessi);

“Configurazione Multifunzione Monocromatica” si intende l’Apparecchiatura nelle configurazioni descritte ai paragrafi 4.3.1 e 4.4.1;

“Configurazione Multifunzione a Colori” si intende l’Apparecchiatura nella configurazione descritta al paragrafo 4.5.1;

“Materiali di consumo” si intende tutto il materiale necessario per il funzionamento e l’utilizzo delle Apparecchiature ad esclusione della carta; qualora nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore, nei Materiali di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici;

“Copia/e” si intende ogni fotocopia o stampa prodotta dall’Apparecchiatura, se l’apparecchiatura lo consente, le copie F/R e le copie A3 vengono contabilizzate come due copie;

“Data di accettazione” si intende la data di esito positivo della verifica dell’apparecchiatura, eventualmente comprensiva delle opzioni, e di conseguente accettazione della fornitura. Si intende altresì incluso il collegamento in rete e la predisposizione della gestione degli accessi dell’apparecchiatura;

“Opzioni” si intendono i dispositivi e servizi opzionali aggiuntivi alla fornitura iniziale, a pagamento;

“Servizio/i connessi” si intende il servizio o l’insieme dei servizi connessi alla fornitura delle Apparecchiature in oggetto, compresi nel canone trimestrale di noleggio della fornitura;

“Giorni lavorativi” si intende tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

“Ore lavorative” si intende le ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i “Giorni lavorativi”;

“Responsabili del Servizio” si intende il Responsabile Generale del Servizio e i Responsabili Provinciali del Servizio di cui al paragrafo Responsabili;

“SL - Service Level” si intende tutti i livelli di servizio previsti dal Capitolato Tecnico.

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:



- Appendice 1: “Schede Indicatori di Qualità”
- Appendice 2: “Schema Verifiche Ispettive”
- Appendice 3: “Flussi datamart” di alimentazione del Sistema

2. CONTESTO

Il progetto per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'art. 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., dal D.M. 24 Febbraio 2000, dall'art. 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha il compito di stipulare convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti. Con decreto del Ministero del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

Il Fornitore dovrà assicurare la fornitura delle seguenti Apparecchiature sino al raggiungimento dei seguenti quantitativi massimi:

- **Lotto 1: n. 7.500** (settemilacinquecento) Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di medie e grandi dimensioni con le caratteristiche minime di cui al paragrafo 4.3.1 del Capitolato Tecnico, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.3.2 del Capitolato Tecnico, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5 del Capitolato Tecnico;
- **Lotto 2: n. 4.500** (quattromilacinquecento) Multifunzione A3 monocromatiche dipartimentali con le caratteristiche minime di cui al paragrafo 4.4.1 del Capitolato Tecnico, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.4.2 del Capitolato Tecnico, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5 del Capitolato Tecnico;
- **Lotto 3: n. 3.800** (tremilaottocento) Multifunzione A3 a colori per gruppi di lavoro di medie e grandi dimensioni con le caratteristiche minime di cui ai paragrafi 4.5.1 del Capitolato Tecnico, le opzioni come



descritto nel paragrafo 4.5.2 del Capitolato Tecnico, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5 del Capitolato Tecnico;

I predetti quantitativi rappresentano i quantitativi complessivi massimi che potranno essere ordinati dalle Amministrazioni, per ciascun lotto, nel corso della durata della Convenzione così come definita al paragrafo 3.2.1 del presente Capitolato Tecnico e all'art. 5, comma 1, dello Schema di Convenzione.

L'Amministrazione dovrà, tra l'altro, specificare nell'Ordinativo di fornitura:

- a) il numero delle apparecchiature richieste;
- b) gli eventuali Dispositivi Opzionali;
- c) la durata contrattuale;
- d) la produttività / il numero di copie incluse nel canone;
- e) la sede di installazione di ogni singola apparecchiatura.

Si precisa che Dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente, ma solo come componenti della configurazione prescelta al momento dell'ordinativo iniziale; non sarà quindi possibile ordinare i Dispositivi opzionali successivamente al suddetto ordinativo, ma solo contestualmente al medesimo. La quantità massima ordinabile di ciascun Dispositivo opzionale per ciascuna Apparecchiatura, ove previsto, è pari a 1.

3.2 DURATA DELLE ATTIVITÀ

3.2.1 Durata convenzione

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei quantitativi massimi di apparecchiature definiti nel paragrafo 3.1 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione, che è di n. **12 (dodici) mesi** decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori n. **6 (sei) mesi**.

3.2.2 Durata del Noleggio delle Apparecchiature

Durante il periodo di efficacia della Convenzione, le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura per il noleggio delle apparecchiature. Il Noleggio avrà durata pari a n. **36 (trentasei) mesi, n. 48 (quarantotto) mesi** oppure n. **60 (sessanta) mesi** a decorrere dalla "Data di accettazione" di cui al successivo paragrafo 5.1.5 ed a quanto specificato nell'ordinativo di fornitura.

Il Fornitore dovrà garantire i servizi connessi di cui al capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico e la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio.



4. DESCRIZIONE REQUISITI MINIMI HARDWARE DELLE APPARECCHIATURE

4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE

Nel presente capitolo vengono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature offerte.

Al fine di consentire la flessibilità nella configurazione delle apparecchiature secondo le esigenze delle Amministrazioni, si richiede al Fornitore di configurare le *Apparecchiature Base*, le cui caratteristiche minime sono stabilite per ciascun lotto nei successivi paragrafi 4.3.1, 4.4.1 e 4.5.1, con i *Dispositivi Opzionali* eventualmente richiesti dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura indicati nei successivi paragrafi 4.3.2, 4.4.2 e 4.5.2.

La fornitura di ciascun Dispositivo opzionale deve includere tutti i prerequisiti (hardware e software) previsti per il corretto funzionamento del Dispositivo stesso.

Le Apparecchiature ed i Dispositivi opzionali, in ogni caso devono essere **nuovi di fabbrica**, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte. I dispositivi opzionali devono essere integrati nell'apparecchiatura base.

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

- a) il **cavo di alimentazione elettrica** (IEC 320) e il **cavo di collegamento alla rete locale**, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- b) il **software di configurazione** (drivers) anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'istruzioni** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) la **scheda tecnica di sicurezza del materiale di consumo** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- e) i **dispositivi opzionali eventualmente** richiesti dall'Amministrazione;
- f) la **dotazione del materiale di consumo**, (quali toner, tamburo e punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore ecc., con la sola esclusione della carta) necessario a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:



Tabella 1: Produttività

<i>Lotto</i>	<i>produttività</i>	<i>Monocromatica¹</i>	<i>Colore²</i>
1	Bassa	9.750 B/N	/
	Media	39.000 B/N	/
	Alta	68.250 B/N	/
2	Bassa	27.300 B/N	/
	Media	54.600 B/N	/
	Alta	95.550 B/N	/
3	Bassa	3.150 B/N	1.350 Colore
	Media	12.600 B/N	5.400 Colore
	Alta	22.050 B/N	9.450 Colore

- una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quella offerta, e con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- se richiesto dall'Amministrazione Contraente, le schede di sicurezza dei toner.

4.2 CANONI DI NOLEGGIO

Nel canone trimestrale di noleggio di ciascuna Apparecchiatura si intendono compresi:

- i servizi connessi di cui al capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;
- i materiali di consumo necessari a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come descritto nella Tabella 1.

Il corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti tale quantitativo, sarà fatturato dal Fornitore all'Amministrazione secondo le modalità indicate al paragrafo 5.4.2.

¹ Numero di pagine in conformità con la ISO 19752.

² Numero di pagine in conformità con le ISO 19798 e ISO 24711.



4.3 LOTTO 1 - MULTIFUNZIONE A3 MONOCROMATICHE PER GRUPPI DI MEDIE E GRANDI DIMENSIONI

4.3.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base – Lotto 1

Ogni apparecchiatura dovrà soddisfare i requisiti minimi indicati nella tabella seguente:

Caratteristiche tecniche minime Lotto 1

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore minimo</i>
Anno di introduzione in Italia	>= 2011
Velocità di copiatura e stampa (ppm) [A4 – 600x600 – solo fronte]	55
Gestione accessi per utilizzo apparecchiatura	SI, tramite Username e Password da display
Quantità accessi gestiti da apparecchiatura	Almeno 50
Gestione controllata output di stampa	SI, rilascio output di stampa solo tramite accesso
Volumi trimestrali massimi	100.000
Memoria RAM complessiva	1 GB
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	80 GB
Possibilità di crittografia del disco rigido	SI
Bypass	100 fogli
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75gr/mq]	100 fogli
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e copie [75gr/mq]	SI
Numero cassette forniti (in linea)	3
Totale carta alimentata da cassette [75gr/mq]	2.000
Fascicolazione elettronica	SI
Formati carta originali, copie e stampe	Da A5 a A3
Possibilità di utilizzo Lucidi	SI
Emulazione stampante	PCL5e e/o PCL6
Sistema operativo supportato	Windows 7, 8, 10/Linux/ Unix/MAC OS
Risoluzione standard	600 x 600 dpi
Interfacce	Ethernet 10 base – T/100 base - TX
Funzione scanner	Monocromatico
Velocità di scansione	55 ipm
Scanner di rete	SI
Scan to email	SI
Scan to folder	SI
Formato file prodotto	TIFF, PDF, JPG e PDF con testo ricercabile*



*Il requisito "PDF ricercabile" deve essere garantito in termini di funzionalità, a prescindere dalla modalità di utilizzo della stessa. Nel caso in cui la caratteristica non dovesse essere insita nella multifunzione, si rammenta che il fornitore dovrà eseguire altresì tutte le attività di installazione e configurazione del software o eventuali altri supporti, al fine di garantirne il corretto funzionamento.

4.3.2 Opzioni – Lotto 1

Con riferimento alle Apparecchiature del Lotto 1, le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere la fornitura delle seguenti opzioni:

- *Finiture con Pinzatura* aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- *Cassetto aggiuntivo* rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- *Sicurezza*, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base.

4.3.2.1 Finitore con Pinzatura

Il finitore deve consentire due tipologie di pinzatura. La pinzatura "singola angolare", posizionata in alto a sinistra del foglio e la pinzatura "doppia", posizionata sul lato sinistro del foglio.

Caratteristiche tecniche minime Finitore con pinzatura – Lotto 1

Caratteristiche	Lista valori o range
Finitore con pinzatura	in linea
Capacità totale di pinzatura [A4 – 75g/mq]	>=50 fogli
Tipologia pinzatura	Angolare e doppia

4.3.2.2 Cassetto aggiuntivo

Il requisito tecnico deve intendersi come un cassetto aggiuntivo ad alta capacità laterale per ciascuna configurazione.

Caratteristiche tecniche minime Cassetto aggiuntivo – Lotto 1

Caratteristiche	Valore minimo
Cassetto aggiuntivo	1
Capacità totale	2.500 fogli [A4 – 75gr/mq]



4.3.2.3 Sicurezza

Il servizio opzionale di sicurezza dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

Il servizio inoltre deve:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.

4.4 LOTTO 2 - MULTIFUNZIONE A3 MONOCROMATICHE DIPARTIMENTALI

4.4.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base – Lotto 2

Ogni apparecchiatura dovrà soddisfare i requisiti minimi indicati nella tabella seguente:

Caratteristiche tecniche minime Lotto 2

Caratteristica	Valore minimo
Anno di introduzione in Italia	>= 2011
Velocità di copiatura e stampa (ppm) [A4 – 600x600 – solo fronte]	70
Gestione accessi per utilizzo apparecchiatura	SI, tramite Username e Password da display
Quantità accessi gestiti da apparecchiatura	Almeno 100
Gestione controllata output di stampa	SI, rilascio output di stampa solo tramite accesso
Volumi trimestrali consigliati	200.000
Memoria RAM complessiva	1 GB
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	160 GB
Possibilità di crittografia del disco rigido	SI
Bypass	100 fogli
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75gr/mq]	100 fogli
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e	SI



copie [75gr/mq]	
Numero cassette forniti (in linea)	3
Totale carta alimentata da cassette [75gr/mq]	3.000
Fascicolazione elettronica	SI
Formati carta originali, copie e stampe	Da A5 a A3
Possibilità di utilizzo Lucidi	SI
Emulazione stampante	PCL5e e/o PCL6
Sistema operativo supportato	Windows 7, 8, 10/Linux/Unix/MAC OS
Risoluzione standard	600 x 600 dpi
Interfacce	Ethernet 10 base – T/100 base - TX
Funzione scanner	Monocromatico
Velocità di scansione	70 ipm
Scanner di rete	SI
Scan to email	SI
Scan to folder	SI
Formato file prodotto	TIFF, PDF, JPG e PDF con testo ricercabile*

*Il requisito “PDF ricercabile” deve essere garantito in termini di funzionalità, a prescindere dalla modalità di utilizzo della stessa. Nel caso in cui la caratteristica non dovesse essere insita nella multifunzione, si rammenta che il fornitore dovrà eseguire altresì tutte le attività di installazione e configurazione del software o eventuali altri supporti, al fine di garantirne il corretto funzionamento.

4.4.2 Opzioni – Lotto 2

Con riferimento alle Apparecchiature del Lotto 2, le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere la fornitura delle seguenti opzioni:

- *Finitore con Pinzature*, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- *Cassetto aggiuntivo* rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- *Sicurezza*, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base.

4.4.2.1 Finitore con Pinzatura

Il finitore deve consentire due tipologie di pinzatura. La pinzatura “singola angolare”, posizionata in alto a sinistra del foglio, e la pinzatura “doppia”, posizionata sul lato sinistro del foglio.

Caratteristiche tecniche minime Finitore con pinzatura - Lotto 2

Caratteristiche	Lista valori o range
Finitore con pinzatura	in linea



Capacità totale di pinzatura [A4 – 75g/mq]	>=50 fogli
Tipologia pinzatura	Angolare e doppia

4.4.2.2 Cassetto aggiuntivo

Il requisito tecnico deve intendersi come un cassetto aggiuntivo ad alta capacità laterale per ciascuna configurazione.

Caratteristiche tecniche minime Cassetto aggiuntivo – Lotto 2

Caratteristiche	Valore minimo
Cassetto aggiuntivo	1
Capacità totale	2.500 fogli [A4 – 75gr/mq]

4.4.2.3 Sicurezza

Il servizio opzionale di sicurezza dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

Il servizio inoltre deve:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.

4.5 LOTTO 3 - MULTIFUNZIONE A3 A COLORI PER GRUPPI DI MEDIE E GRANDI DIMENSIONI

4.5.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base – Lotto 3

Ogni apparecchiatura dovrà soddisfare i requisiti minimi indicati nella tabella seguente:



Caratteristiche tecniche minime Lotto 3

Caratteristica	Valore minimo
Anno di introduzione in Italia	>= 2011
Velocità di copiatura e stampa in quadricromia (ppm) [A4 – 600x600 – solo fronte]	40
Gestione accessi per utilizzo apparecchiatura	SI, tramite Username e Password da display
Quantità accessi gestiti da apparecchiatura	Almeno 50
Gestione controllata output di stampa	SI, rilascio output di stampa solo tramite accesso
Volumi trimestrali consigliati	50.000
Memoria RAM complessiva	1 GB
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	40 GB
Possibilità di crittografia del disco rigido	SI
Bypass	50 fogli
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75gr/mq]	50 fogli
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e copie [75gr/mq]	SI
Numero cassette forniti (in linea)	3
Totale carta alimentata da cassette [75gr/mq]	2.000
Fascicolazione elettronica	SI
Formati carta originali, copie e stampe	Da A5 a A3
Possibilità di utilizzo Lucidi	SI
Funzione stampante	quadricromia
Emulazione stampante	PCL5c e/o PCL6
Sistema operativo supportato	Windows 7, 8, 10/Linux/Unix/MAC OS
Risoluzione in quadricromia	600 x 600 dpi
Interfacce	Ethernet 10 base – T/100 base – TX
Funzione scanner	Quadricromia
Velocità di scansione	40 ipm
Scanner di rete	SI
Scan to email	SI
Scan to folder	SI
Formato file prodotto	TIFF, PDF, JPG e PDF con testo ricercabile*

*Il requisito “PDF ricercabile” deve essere garantito in termini di funzionalità, a prescindere dalla modalità di utilizzo della stessa. Nel caso in cui la caratteristica non dovesse essere insita nella multifunzione, si rammenta che il fornitore dovrà eseguire altresì tutte le attività di installazione e configurazione del software o eventuali altri supporti, al fine di garantirne il corretto funzionamento.



4.5.2 Opzioni – Lotto 3

Con riferimento alle Apparecchiature del Lotto 3, le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere la fornitura delle seguenti opzioni:

- *Finiture con Pinzature*, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- *Cassetto aggiuntivo* rispetto alla configurazione della Multifunzione Base;
- *Sicurezza*, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base.

4.5.2.1 Finitore con pinzatura

Il finitore deve consentire due tipologie di pinzatura. La pinzatura “singola angolare”, posizionata in alto a sinistra del foglio, e la pinzatura “doppia”, posizionata sul lato sinistro del foglio.

Caratteristiche tecniche minime Finitore con pinzatura - Lotto 3

Caratteristiche	Lista valori o range
Finitore con pinzatura	in linea
Capacità totale di pinzatura [A4 – 75g/mq]	>=50 fogli
Tipologia pinzatura	Angolare e doppia

4.5.2.2 Cassetto aggiuntivo

Il requisito tecnico deve intendersi come un cassetto aggiuntivo ad alta capacità laterale per ciascuna configurazione.

Caratteristiche tecniche minime Cassetto aggiuntivo – Lotto 3

Caratteristiche	Valore minimo
Cassetto aggiuntivo	1
Capacità totale	1.500 fogli [A4 – 75gr/mq]

4.5.2.3 Sicurezza

Il servizio opzionale di sicurezza dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

Il servizio inoltre deve:



- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.

4.6 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA - DEFINIZIONI

4.6.1 Definizioni Caratteristiche tecniche

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

“Alimentatore automatico originali per fronte/retro” si intende il dispositivo integrato che consente all’utente di eseguire la lettura dei documenti in modalità fronte/retro senza l’intervento manuale;

“Dispositivo di finitura” si intende la funzione di pinzatura, comprensiva dei punti metallici compresi nel canone di noleggio;

“Manuale di istruzioni”: si intende la documentazione di accompagnamento al prodotto che informi sul corretto uso (anche con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature e che includa:

- le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro, per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.;
- la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner , ecc...);
- il corretto posizionamento dell’apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l’esposizione alle emissioni nocive del personale;
- informazioni sulle opzioni attivabili per un ridotto consumo di energia e sul consumo energetico massimo associato alle diverse modalità operative;
- sul servizio di assistenza e manutenzione.

Il manuale di istruzioni deve essere fornito in formato elettronico e deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

- all’accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi a tali fasi;
- ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni.

“Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa” si intende il supporto di archiviazione di dati che deve



trovarsi o all'interno dell'Apparecchiatura o comunque in configurazione tale da impedire una estrazione non autorizzata (volontaria o involontaria) dello stesso;

"Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie" si intende il dispositivo integrato che consente all'utente di eseguire la stampa dei documenti in modalità fronte/retro senza l'intervento manuale.

"Riordino automatico materiali di consumo" si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi sulla necessità di riordinare i materiali di consumo.

"Comunicazione automatica di diagnostica" si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi di problemi di funzionamento delle apparecchiature.

4.6.2 Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale

Tutti i prodotti offerti dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come indicato di seguito.

Il Fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature offerte siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- conformi al par. 7 dei Criteri Ambientali Minimi per le forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) scaricabili <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>, in relazione alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali (par.7.2 e 7.4 del CAM) munite di 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 stabiliti nel D.Lgs. n. 81/2008, nel D.lgs. n. 86/2016, nonché nelle Direttive recepite dalla suddetta normativa italiana;
- in possesso dell'etichetta EPA Energy Star "Product specification for Imaging Equipment – Version 2.0, o equivalente;
- 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;
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose ed in particolare alla direttiva 2011/65/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 27/2014;
- conformi alla normativa sui rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche ed in particolare alla direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) recepita con D.Lgs. 14-3-2014 n. 49.

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore contestualmente al servizio di noleggio delle Apparecchiature e si intendono compresi nel canone di noleggio.



5.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa e qualsiasi altra attività ad essa strumentale, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a:

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

La consegna e l'installazione delle Apparecchiature saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nel relativo ordinativo di fornitura.

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura per il noleggio potrà avvenire anche mediante consegne ed installazioni ripartite.

Tale attività è da intendersi estesa anche alle Opzioni richieste dalle Amministrazioni.

Le apparecchiature, con il relativo software per la configurazione e l'utilizzo (driver), dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'ordine di fornitura e, quindi, installate.

5.1.1 Tempi di installazione standard

Le installazioni (anche ripartite) delle Apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini essenziali:

- per ordinativi di fornitura:
 - fino a 600 Apparecchiature per il lotto 1,
 - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 2,
 - fino a 300 Apparecchiature per il lotto 3.entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla *"Data Ordine"*;
- per ordinativi di fornitura:
 - da 601 fino a 1100 Apparecchiature per il lotto 1,
 - da 401 fino a 700 Apparecchiature per il lotto 2,
 - da 301 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 3,entro e non oltre 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla *"Data Ordine"*;
- per ordinativi di fornitura:
 - superiori a 1100 Apparecchiature per il lotto 1,
 - superiori a 700 Apparecchiature per il lotto 2,
 - superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 3,entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo



alla “Data Ordine”.

L’Amministrazione ha la facoltà di revocare l’ordinativo di fornitura entro il giorno lavorativo successivo all’invio del medesimo; scaduto tale termine l’ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi esecuzione, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Scaduto il predetto termine, il Fornitore dovrà assegnare all’Ordinativo di fornitura un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell’Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all’Amministrazione ordinante tramite comunicazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all’ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo per la consegna delle apparecchiature secondo i termini di cui sopra.

5.1.2 Tempi di installazione – casi particolari

Fermo restando quanto definito al paragrafo 5.1.1 in merito ai tempi di installazione, sono contemplati i seguenti casi particolari:

- a) per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal Fornitore, subendo una proroga non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi;
- b) il Fornitore dovrà rispettare i termini indicati al paragrafo 5.1.1 fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese e precisamente:
 - a. fino a 600 Apparecchiature per il lotto 1,
 - b. fino a 400 Apparecchiature per il lotto 2,
 - c. fino a 300 Apparecchiature per il lotto 3.

Il Fornitore potrà, ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, pianificare le installazioni eccedenti tali valori massimi posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nei predetti limiti di installazioni mese; tali limiti verranno calcolati mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell’ordine all’interno dei termini di consegna di cui sopra.

5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura

Il Fornitore dovrà assegnare all’ordinativo di fornitura divenuto irrevocabile un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell’Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all’Amministrazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all’ordinativo di fornitura, la data di registrazione ed esplicitando i termini di consegna e, se del caso, la motivazione della variazione rispetto ai tempi standard.

L’Amministrazione Contraente, entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla predetta comunicazione di conferma, ha la facoltà di recedere dal contratto di fornitura qualora, per giustificati motivi di urgenza da comunicare al Fornitore, il termine massimo della consegna previsto non sia rispondente alle proprie esigenze. Per ipotesi diverse da quella in cui sussistano “giustificati motivi di urgenza”, rimane tuttavia impregiudicato quanto previsto dall’art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.



Consip S.p.A. ha facoltà di verificare la correttezza della pianificazione mensile e della pianificazione comunicata alla singola Amministrazione.

5.1.4 Procedura di installazione

Per l'installazione in rete delle Apparecchiature la procedura è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione dell'Apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati (indirizzo IP fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di copia da originale, se del caso a colori;
- effettuazione di una prova di scansione (se del caso a colori) di documento e Scan to Mail/Scan to Folder;
- effettuazione di una prova di stampa (se del caso a colori) da personal computer collegato in rete.

L'Amministrazione ordinante, al fine di permettere l'installazione in rete delle Apparecchiature, dovrà fornire le informazioni sotto elencate e dare la disponibilità dell'amministratore di rete:

- Tipo di rete;
- Sistema operativo del server o del client;
- IP Address;
- Subnet Mask;
- Gateway;
- Dominio.

I suddetti dati possono essere resi disponibili al Fornitore nei seguenti modi:

1. comunicazione contestuale all'emissione dell'ordinativo di fornitura (se i dati sono già noti);
2. l'Amministrazione renderà disponibile i dati direttamente il giorno in cui è prevista l'installazione dell'apparecchiatura.

Il fornitore dovrà rimuovere tutti gli eventuali imballaggi ed il materiale di risulta derivante dall'installazione e dalla manutenzione delle apparecchiature.

5.1.5 Verbale di installazione

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al paragrafo 5.1.4, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "*Data di accettazione*". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, e nello stesso dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di collocazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- il numero progressivo di installazione;
- il numero delle Apparecchiature oggetto del verbale;
- il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al paragrafo 5.2.1 o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.



5.2 ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE

5.2.1 Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione)

Al fine di semplificare l'uso delle Apparecchiature, il Fornitore deve organizzare al momento dell'installazione un'attività di *"affiancamento agli utenti"* volta a chiarire i seguenti punti:

- uso dell'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 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, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, ecc.);
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle funzionalità previste nel servizio di stampa gestita;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle app predisposte per il servizio di Mobile Printing.

L'affiancamento agli utenti dovrà essere completato da materiale informativo, manuali d'istruzione, ecc..

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'Amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

Ogni 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 5.1.5.

5.2.2 Call – Center

Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio di noleggio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito *"Call Center"* che funzioni da centro di ricezione degli ordinativi di fornitura oltre che di gestione delle richieste di intervento.

Il Call Center avrà un numero telefonico, uno di fax e, eventualmente, un indirizzo email dedicati alla gestione di tutti i servizi oggetto della Convenzione.

I numeri di telefono e di fax dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

Gli orari del Call Center per la ricezione delle richieste di assistenza e manutenzione mediante operatore sono le *"Ore Lavorative"*.



Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 8,30 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Il numero telefonico ed il numero di fax del Call Center saranno dedicati alla gestione dei seguenti servizi:

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordinativi di fornitura in corso e delle consegne;
- richieste di consulenza sui servizi in Convenzione;
- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- ricezione e smistamento degli ordinativi di fornitura e delle altre richieste.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- **Risposta entro 20"**, per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- **Percentuale di chiamate perdute nel mese non 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).

Consip S.p.A. si riserva di controllare i livelli di servizio utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa di Consip S.p.A. durante tutto il periodo di validità della convenzione.

I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive al messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica. Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip S.p.A., mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.

5.2.3 Assistenza tecnica 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 del noleggio a decorrere dalla *"Data di accettazione"* di cui al precedente paragrafo 5.1.5. Ad ogni richiesta ricevuta, relativa ad un malfunzionamento dell'Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di richiesta di intervento, che sarà quindi considerata quale data di apertura e segnalazione del guasto, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, 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, avanzate attraverso il Call Center.



Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito degli orari stabiliti al paragrafo 5.2.2.

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **16 (sedici) ore lavorative** successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le Apparecchiature installate nei capoluoghi di Provincia.

Per tutte le Apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale, il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **20 (venti) ore lavorative** successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura, entro **32 (trentadue) ore lavorative** successive alla richiesta, il Fornitore dovrà **provvedere alla sostituzione dell'Apparecchiatura** con una avente caratteristiche identiche o non inferiori (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.

Il fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art. 266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

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).

5.2.4 Manutenzione Straordinaria

La manutenzione straordinaria (extra Convenzione, a pagamento) comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

- Uso improprio dell'apparecchiatura da parte degli utenti;
- Sbalzi di tensione accertati e comprovati da idonee dichiarazioni della PA o dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- Cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc..

Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che debba essere eseguito un intervento "straordinario" ed, eventualmente, un preventivo di spesa. L'intervento "straordinario" potrà essere eseguito solo previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Analogamente agli interventi di manutenzione ordinaria, il ripristino della completa funzionalità



dell'apparecchiatura tramite un intervento di manutenzione straordinaria, dovrà avvenire entro i termini di cui al paragrafo 5.2.3, a decorrere dal momento (data e ora) di rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Amministrazione. Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini suindicati, saranno calcolate e applicate le relative penali definite nella Convenzione.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere 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).
- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- Firma del responsabile della PA.

La documentazione idonea a comprovare la corretta ed effettiva esecuzione di un intervento di manutenzione straordinaria, debitamente segnalato e autorizzato, dovrà essere allegata alle eventuali fatture afferenti i suddetti interventi.

Il fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

5.2.5 Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Per ordinativi di fornitura pari o superiori a 100 apparecchiature, l'Amministrazione può richiedere, in fase di ordinativo di fornitura, che il Fornitore effettui un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione. Si segnala, a tal proposito, che nel flusso dati scambiato tra l'Amministrazione ed il fornitore, dovrà essere aggiunto anche il numero di ticket eventualmente assegnato dall'Amministrazione.

In sede di Convenzione il Fornitore valuterà quale tra le seguenti integrazioni intende attivare:

- **integrazione SW dei sistemi Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing ad esempio attraverso l'utilizzo di web-services, tabelle di frontiera, procedure Extract-Transform-Load (ETL);
- **accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione:**



attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;

- **invio di email "strutturata"**: l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

5.2.6 Fornitura dei Materiali di consumo

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), ivi incluso il toner, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo anche i punti metallici

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

Le richieste di fornitura di materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro **24 (ventiquattro) ore lavorative** dalla richiesta; qualora nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore, nel Materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

Il materiale di consumo, ed in particolare il toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna.

5.2.7 Ritiro per il trattamento dei materiali di consumo

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro per la raccolta ed eventuale trattamento dei materiali di consumo usati, inclusi i toner.

Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro **20 (venti) giorni lavorativi** dalla richiesta.

Alla richiesta, da parte dell'Amministrazione, per il ritiro dei materiali di consumo usati, dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore al momento del ritiro di suddetto materiale.

5.2.8 Gestione da remoto

Il Fornitore, per le Apparecchiature configurate in rete ed a richiesta dell'Amministrazione, dovrà organizzare una Gestione da remoto. Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete. Il sistema dovrà altresì garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password.

A richiesta dell'Amministrazione i dati raccolti sulle Apparecchiature dovranno essere classificati in un DataBase



che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole Apparecchiature.

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono indicati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

- dati anagrafici dell'Apparecchiatura: il tipo di macchina, Convenzione di riferimento, l'Amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP ecc.;
- data d'installazione e data prevista di fine locazione;
- importo dei canoni trimestrali dovuti per l'Apparecchiatura;
- contatore di copie alla data per tipo d'utilizzo;
- messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata a call center.

Dovrà essere possibile organizzare le Apparecchiature per gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano alcuni possibili Report:

- Censimento delle Apparecchiature in rete;
- Report sullo Status delle Apparecchiature;
- Report con la rilevazione cronologica dei Contatori Totalizzatori per ciascun Servizio offerto dall'Apparecchiatura.

Dovrà essere possibile schedare la raccolta dei dati cronologici per la successiva generazione di Report.

5.3 SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza prevede l'obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente e Fornitore e/o Appaltatore attraverso l'elaborazione di un "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DVRI), 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 e/o Appaltatore 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.

Oltre ai rischi immessi dalle lavorazioni stesse del Fornitore, potrebbero verificarsi rischi derivanti da:

- esecuzione del servizio oggetto di appalto;
- presenza di lavoratori di altre ditte che eseguono lavorazioni per conto della stessa Amministrazione contraente o per altri committenti;
- movimento/transito di mezzi;
- probabili interruzioni di fornitura di energia elettrica;
- probabili interventi su impianti elettrici, reti telefoniche e dati;
- utilizzo di attrezzature/macchinari di proprietà dell'Amministrazione;



- rischio di scivolamenti (pavimenti, scale, piani inclinati, rampe, ecc.);
- possibile utilizzo dei servizi igienici dell'Amministrazione contraente;
- movimentazione di materiali in zone anguste.

Premesso che la presente procedura prevede la conclusione, per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze e delle altre Pubbliche Amministrazioni, delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, si ritiene che possono essere identificate, in via preliminare, come potenziali "interferenze" le attività di seguito elencate:

- Servizio di trasporto e consegna:
 - trasporto e consegna al piano delle Apparecchiature presso la sede dell'Amministrazione;
 - consegna dei materiali di consumo;
- Servizio di ritiro:
 - ritiro materiale di consumo esausto;
 - ritiro delle Apparecchiature al termine del contratto presso la sede dell'Amministrazione;
- Servizio di manutenzione:
 - esecuzione del servizio di assistenza on-site e di manutenzione delle Apparecchiature ovvero, se necessario, di sostituzione delle Apparecchiature presso l'Amministrazione
- Installazione :
 - installazione e affiancamento agli utenti 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'Allegato XV del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. 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.

Considerando che dalla Convenzione vengono generati contratti di fornitura direttamente tra il fornitore e le singole Amministrazioni, non essendo noti a priori l'esatta destinazione delle apparecchiature ordinate e lo stato dei locali deputati a ricevere le stesse, si rinvia all'Amministrazione contraente, il compito di valutare al momento dell'emissione di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, l'esistenza o meno di "interferenze"



valutandone, se del caso, i costi a proprio carico e dandone contestuale evidenza all' interno di un "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DUVRI).

Resta invece onere di ciascun fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all' attività svolta dalla stessa.

5.4 CESSAZIONE ATTIVITA' – ATTIVITA' DI FINE CONTRATTO

Al termine del contratto di noleggio il Fornitore provvederà all'attività di disinstallazione delle Apparecchiature e contestualmente di contabilizzazione delle copie totali effettuate.

5.4.1 Servizio di disinstallazione

Il Fornitore provvederà a ritirare le Apparecchiature, a sue spese, nei termini di seguito descritti:

- per ordinativi di fornitura

- fino a 600 Apparecchiature per il lotto 1,
- fino a 400 Apparecchiature per il lotto 2,
- fino a 300 Apparecchiature per il lotto 3.

il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 20 (venti) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;

- per ordinativi di fornitura

- da 601 fino a 1100 Apparecchiature per il lotto 1,
- da 401 fino a 700 Apparecchiature per il lotto 2,
- da 301 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 3

il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;

- per ordinativi di fornitura:

- superiori a 1100 Apparecchiature per il lotto 1,
- superiori a 700 Apparecchiature per il lotto 2,
- superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 3

il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto.

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, ecc.



5.4.2 Conguaglio delle copie eccedenti

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato nel presente Capitolato Tecnico.

Previo accordo tra l'Amministrazione e il Fornitore potrà essere eseguito il conguaglio delle copie eccedenti effettuate da Apparecchiature appartenenti ad uno stesso ordine e con lo stesso livello di produttività. In caso di ordini centralizzati con fatturazioni differenziate il conguaglio sarà eseguito tra le macchine appartenenti alla stessa fattura. Pertanto, il calcolo delle copie eccedenti sarà svolto sull'ammontare totale delle copie effettuate da tutte le macchine appartenenti allo stesso ordine/fattura.

Nel caso in cui il numero delle Copie ecceda del 100% i quantitativi indicati in fase di ordine, su proposta del Fornitore e previo consenso dell'Amministrazione, potranno essere concordate modalità di fatturazione del corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti con cadenza minimo annuale dalla data d'installazione dell'Apparecchiatura.

6. DESCRIZIONE FUNZIONALITA' MINIME DEI SERVIZI

6.1 SERVIZIO DI STAMPA GESTITA

Le funzionalità di seguito riportate consentono di effettuare, tramite l'installazione di un software, il monitoraggio e la gestione delle apparecchiature oggetto di fornitura. Tale software deve essere progettato per raccogliere ed elaborare da remoto, tramite web browser, i dati e le informazioni relative alle apparecchiature multifunzione debitamente installate in rete.

Il Software dovrà consentire almeno le seguenti funzionalità:

1. rilevazione di tutti i dispositivi installati;
 2. lettura automatica dei contatori dei dispositivi;
 3. riordino automatico materiale di consumo;
 4. creazione programmata di report per analisi periodiche;
 5. definizione di strategie di assistenza pro-attiva tramite il controllo da remoto e la gestione di alert;
 6. profilazione utenti.
-
1. **Rilevazione di tutti i dispositivi installati:** La gestione delle multifunzione connesse in rete dovrà consentire la raccolta di informazioni relative al numero seriale, indirizzo IP, firmware, livello del toner e mantenerle costantemente monitorate.
 2. **Lettura automatica dei contatori:** La lettura automatica dei contatori dovrà consentire di evitare le attività manuali di raccolta dati di ciascuna apparecchiatura installata in rete e quindi di consentire anche l'attività di riordino automatico dei materiali di consumo.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire:



- modalità diversa di fatturazione limitatamente alle copie eccedenti;
- conguaglio delle copie eccedenti
- rilevazione periodica

secondo le specifiche esigenze espresse dall'ente. La periodicità può essere, ad esempio, trimestrale (in corrispondenza della fatturazione dei canoni di noleggio), annuale o biennale, ferma restando l'attività di conguaglio delle copie eccedenti a fine contratto (vedi par. 5.4.2).

La lettura dovrà, inoltre, garantire la rilevazione della quantità e tipologia di copie/stampe effettuate dall'apparecchiatura.

La lettura automatica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni sul dato:

- Copia/stampa in monocromatico;
- Copia/stampa a colori (per il solo lotto 3);
- Funzione utilizzata (stampa, fotocopia, scansione);
- Formato della copia/stampa (ad es. A4 o A3).

L'automatizzazione della lettura dei contatori dovrà, inoltre, prevedere un processo di invio automatico dei dati raccolti presso una postazione PC adeguatamente configurata e individuata dall'ente richiedente.

3. **Riordino automatico materiale di consumo:** la funzionalità dovrà consentire il riordino automatico del materiale di consumo. Tale riordino dovrà avvenire attraverso un messaggio inviato direttamente dall'apparecchiatura al servizio di assistenza del fornitore. L'ordine automatico del materiale di consumo solleva l'Amministrazione dall'attività manuale *e cartacea* di richiesta materiale di consumo. Qualora l'Amministrazione non dovesse concedere, ad es. per motivi di sicurezza, l'invio automatico di alerts e/o messaggi e/o email direttamente dall'apparecchiatura verso il fornitore, allora quest'ultimo dovrà rendere disponibile e accessibile un servizio di riordino del toner via web e/o ordine online e/o assistenza via chat. Le richieste di materiale di consumo devono essere comunque soddisfatte entro e non oltre la tempistica definita al paragrafo 5.2.6 del presente Capitolato Tecnico.
4. **Report per analisi periodiche:** La funzione di reportistica permetterà la creazione di statistiche che prevedano l'analisi di differenti aspetti legati alle apparecchiature installate, quali volumi di output, livello dei consumabili utilizzati, errori verificatisi, etc. Tali report possono essere pianificati secondo una determinata periodicità, concordata con l'amministrazione, e inviati alle persone di competenza tramite e-mail. Tramite la reportistica, inoltre, deve essere possibile anche l'analisi dell'utilizzo delle apparecchiature a livello di singola profilazione utente, coerentemente con le impostazioni obbligatorie e le impostazioni personalizzabili, di cui al successivo punto 6.
5. **Definizione di strategie di assistenza pro-attiva tramite il controllo da remoto e la gestione di alert:** In caso di mancato funzionamento di un'apparecchiatura, sia per il reintegro del toner sia per la necessità di assistenza (inceppamenti della carta e del carrello o risolvere problemi relativi alla qualità di stampa), il software deve essere in grado di inviare al gestore dei dispositivi la relativa notifica (tramite e-mail, messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri). In questo modo il problema può essere immediatamente preso in carico e gestito.
6. **Profilazione utenti:** si intende la creazione di account/profilo personalizzabili e relativi al livello di utilizzo delle funzioni disponibili sulle apparecchiature prese in noleggio. La classificazione dei profili di accesso e/o



utilizzo dovrà essere definita in accordo con l'Amministrazione. In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:

1. Impostazioni obbligatoriamente disponibili (set up di default):
 - Utilizzo fronte/retro;
 - Draft printing (modalità bozza)
2. Impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA)
 - Utilizzo del colore (solo per il lotto 3);
 - Utilizzo del formato A3/A4;
 - Livello di qualità della stampa (risoluzione);
 - Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione).

6.2 MOBILE PRINTING

La funzione di Mobile Printing consente di gestire i job di stampa provenienti da utenti dotati di dispositivi mobile, quali ad es. Smartphone e Tablet e dovrà supportare i sistemi operativi quali Android e iOS.

Pertanto tutte le apparecchiature multifunzione devono essere dotate di dispositivi WIFI e devono essere adeguatamente configurate, sulla base dei dati di rete che l'Amministrazione rende disponibile secondo quanto specificato al precedente par. 5.1.4 "Procedura di installazione".

Dovranno essere possibili almeno i seguenti metodi di stampa da mobile:

- **La stampa via email** → Il meccanismo prevede l'invio di una email ad un indirizzo email che rappresenta una stampante o la coda di una stampa, con il file da stampare in allegato. Gli utenti invieranno i documenti da stampare come allegati di una comune email ad un indirizzo prestabilito del sistema di Pull Printing, che dovrà automaticamente convertire gli allegati in file con firmati adatti per la stampa. La conversione dovrà essere possibile almeno per gli allegati quali MS Office, documenti di testo, PDF e/o comuni immagini.
- **Lo sviluppo di APP** → la stampa in mobilità prevede l'utilizzo, da parte dell'amministrazione, di APP sviluppate ad hoc per la gestione delle stampe da mobile. Le APP dovranno essere in grado di erogare numerosi servizi, quali ad es. la visualizzazione, la configurazione, il trasferimento del documento da stampare. Inoltre deve essere possibile attivare anche tramite il mobile printing un processo di stampa, nonché il suo controllo e gestione.

Si rammenta che la qualità del servizio di mobile printing non è valutabile mediante l'indicatore dedicato, qualora sussistano malfunzionamenti di qualsiasi natura non imputabili al Fornitore, quali ad es. problematiche legate alla connessione in rete.

6.3 CUSTOMER SUPPORT

Per Customer Support si intendono le attività di assistenza tecnica all'utente effettuate tramite canali di comunicazione web based. Il servizio di Customer Support si aggiunge ai canali di comunicazione tradizionali, quali il telefono, il fax e il supporto strutturato di un call center dedicato. Il Customer Support dovrà soddisfare medesime richieste informazioni e di supporto già previste nel presente Capitolato Tecnico per il Call Center. In particolare, si prevedono i seguenti canali di comunicazione web based:

- **LIVE CHAT SUPPORT** → il visitatore/utente, collegandosi al portale web del Fornitore, può avviare una sessione di chat di testo. L'operatore dell'assistenza tecnica interagisce con l'utente web, capisce



l'esigenza, risolve la query e chiude l'interazione. La modalità di comunicazione della live chat è di tipo "sincrono" e pertanto dovranno essere rispettati i livelli di servizio previsti per il Call Centre di cui al par. 5.2.2 del presente Capitolato.

- **EMAIL SUPPORT** → La posta elettronica è il mezzo principale per offrire assistenza basata sul web. La funzionalità è di immediato utilizzo e consente di mantenere traccia della corrispondenza tra il Fornitore e l'utente. La modalità di comunicazione dell'email support è di tipo "asincrono" e pertanto dovrà essere rispettato il livello di servizio definito come "N° di email ricevute con risposta entro le 8 ore lavorative nel 95% dei casi".

Si rammenta che la qualità del servizio di customer support non è valutabile mediante gli indicatori dedicati, qualora sussistano malfunzionamenti di qualsiasi natura non imputabili al Fornitore, quali ad es. problematiche legate alla connessione in rete.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE

7.1 TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI

La Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre la sezione del Sito prevista per la Convenzione con tutte le informazioni utili agli utenti.

L'Aggiudicatario dovrà compilare il catalogo messo a disposizione dalla Consip S.p.A. così come indicato nel capitolo 9 del Disciplinare di gara.

La compilazione del catalogo da parte dell'Aggiudicatario è, difatti, propedeutica all'attivazione della Convenzione e alla fruibilità dei beni/servizi oggetto della Convenzione medesima da parte delle Amministrazioni.

Prima della relativa pubblicazione, il catalogo compilato dall'Aggiudicatario nonché ogni sua variazione (modifica/aggiornamento) dovrà essere sottoscritto, nella sua versione di file .pdf, con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore.

Il catalogo delle apparecchiature in fornitura e dei servizi oggetto della Convenzione sarà visualizzato in una pagina WEB con i relativi prezzi e termini contrattuali.

7.2 GESTIONE DELLA FORNITURA

7.2.1 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. alcuni dati a fini di rendicontazione e monitoraggio dell'andamento della Convenzione.

I dati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, come indicato nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Flussi Datamart".

L'invio dovrà essere effettuato tramite l'apposita procedura di acquisizione residente sul Portale degli acquisti della Pubblica Amministrazione (www.acquistinretepa.it). I dati necessari all'utilizzo di tale procedura (indirizzo,



utenza, ecc.) verranno resi noti all'atto della stipula della Convenzione. Qualora tale modalità non fosse possibile, potrà essere concordata una modalità alternativa (invio tramite mail, supporto magnetico o ottico).

I Tempi dell'invio dei dati richiesti sono indicati nell'allegato al Capitolato Tecnico "Flussi Datamart".

7.2.2 Responsabili

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di stipula della convenzione, dovrà comunicare a Consip S.p.A. le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) del "Responsabile Generale del Servizio", nonché dei "Responsabile Provinciale del Servizio", indicando i rispettivi recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e l'indirizzo di posta elettronica.

I predetti soggetti saranno responsabili, rispettivamente a livello nazionale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della singola Convenzione, a decorrere dalla data di attivazione.

Fermo restando che il Fornitore dovrà nominare un Responsabile Provinciale del Servizio per ciascuna Provincia, si precisa che il Fornitore potrà nominare la medesima persona per una o più Province.

I Responsabili del Servizio dovranno avere almeno 3 (tre) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovranno svolgere le seguenti attività:

- supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura, alla gestione degli eventuali reclami da parte di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione fino al ritiro delle Apparecchiature al termine del periodo di noleggio;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza 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.

Qualora uno o più curricula presentati non siano rispondenti alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere all'impresa offerente l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio Generale e/o Responsabile del Servizio Provinciale e la presentazione del relativo curriculum.

8. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

Nei seguenti paragrafi sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione dei servizi, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

8.1 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA

Il Fornitore si obbliga a consentire alla Consip S.p.A., l'esecuzione, anche senza preavviso e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, di verifiche delle Apparecchiature offerte e consegnate alle Amministrazioni Contraenti, fino ad un massimo di n. 10 (dieci) verifiche a campione (di seguito, anche "Prime Verifiche"), effettuate dal Laboratorio di prova accreditato, scelto dal Fornitore, sulla base di una lista proposta



da Consip S.p.A., su un campione di Apparecchiature consegnato alle Amministrazioni Contraenti. A tal fine, il Fornitore si obbliga a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche ed ad accettare incondizionatamente ed insindacabilmente, ora per allora, i relativi risultati.

Consip S.p.A. ha facoltà di scegliere il campione da sottoporre a verifica tra le Apparecchiature relative a forniture per le quali non sia stato effettuato il collaudo da parte dell'Amministrazione Contraente, ciò comportando, peraltro, la sospensione dei tempi di verifica.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese ed oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente anche prelevandolo presso l'Amministrazione Contraente se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l'Amministrazione Contraente entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima, risultante dal relativo verbale.

Qualora una Prima Verifica abbia esito negativo (ove per negativo si intende anche il riscontro di parziali differenze nei requisiti di prodotto fornito rispetto a quelli offerti):

- Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

Inoltre, e salvo in ogni caso quanto sopra stabilito, qualora abbiano esito negativo almeno 3 (tre) verifiche (sia Prime Verifiche che Ulteriori Verifiche), Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere di diritto la Convenzione, in conformità a quanto stabilito nella medesima.

Resta inteso che tutti gli oneri e le spese per le Prime ed Ulteriori Verifiche, ivi incluse quelle relative alle analisi effettuate dal laboratorio, nonché quelle di imballaggio, trasporto e consegna dei campioni, saranno ad esclusivo carico del Fornitore.

8.2 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare –avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione incaricato nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura relativa al pagamento delle verifiche



ispettive svolte, sarà inviata dal suddetto Organismo al fornitore previa emissione di benestare alla fatturazione da parte di Consip S.p.A., allegato a detta fattura.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive non potranno superare lo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi, a valere sulla Convenzione al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione

Come regolato nel paragrafo 10.2 del Disciplinare di Gara, per ogni singolo Lotto, i costi previsti a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno indicativamente pari a:

Lotto 1: **Euro 31.500,00**

Lotto 2: **Euro 30.600,00**

Lotto 3: **Euro 30.050,00**

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato Tecnico e nei suoi allegati (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive).

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive) non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'ordine).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Per ciclo di verifiche ispettive si intende il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

9. INDICATORI DI QUALITÀ

In coerenza con il documento "Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione", è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura delle Apparecchiature e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati in appendice. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche



ispettive.

9.1 Indicatori di qualità della convenzione

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	7.2.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RQIPM	Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese	5.1.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	5.2.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle live chat avviate	6.3
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute	5.2.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Live chat perdute	6.3
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRE	Tempestività di risposta alle email	6.3
Gestione operativa	/	Efficienza	Conformità	COV	Conformità degli ordinativi verificati	8.2



9.2 Indicatori di qualità del singolo contratto attuativo

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCMC	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.6
Manutenzione	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza nei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza al di fuori dei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione	Prodotto hardware	Affidabilità	Ripristinabilità	TRA3	Tempo di ripristino delle Apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)	5.2.3
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTPMI	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature pianificate nel mese	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSMC	Rispetto dei tempi contrattuali di ritiro del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.7
Funzionalità minime	/	Soddisfazione	Soddisfazione dell'utente	GSUSSG	Grado di soddisfazione complessiva dell'utenza per il servizio di stampa gestita	6.1
Funzionalità minime	/	Soddisfazione	Soddisfazione dell'utente	GSUSMP	Grado di soddisfazione complessiva dell'utenza per il servizio di Mobile Printing	6.2

APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

Multifunzione 29 - Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Schede Indicatori di Qualità";

Multifunzione 29 - Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Schema Verifiche Ispettive";

Multifunzione 29 - Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Flussi Datamart".