

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA IN ACQUISTO DI APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE A4 B/N E CONSUMABILI A

RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI PER LE PUBBLICHE

AMMINISTRAZIONI – ID 2551



Sommario

1	PREMESSA.....	3
1.1	CONTESTO	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
2.1	OGGETTO	5
2.1.1	<i>Oggetto principale</i>	5
2.1.2	<i>Materiali di consumo</i>	5
2.1.2.1	Starter kit	6
2.1.2.2	Materiali di consumo aggiuntivi opzionali e numero di pagine stampabili per la validità della garanzia.....	6
2.1.3	<i>Servizi</i>	7
2.2	DURATA DELLE ATTIVITÀ.....	7
2.3	ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	8
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE	9
3.1	LOTTO 1 APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE A4 B/N.....	9
3.1.1	<i>Caratteristiche Apparecchiature Multifunzione</i>	9
3.1.2	<i>Opzioni</i>	10
3.2	ULTERIORI REQUISITI DI CONFORMITA'	10
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	12
4.1	CONSEGNA E INSTALLAZIONE.....	12
4.2	SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)	15
4.2.1	<i>Servizio ritiro materiale di consumo esausto</i>	15
4.3	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE	16
4.3.1	<i>Affiancamento agli utenti</i>	16
4.3.2	<i>Call Center</i>	16
4.4	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI TROUBLE TICKETING DELL'AMMINISTRAZIONE	17
4.5	GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE	18
4.6	REPORTISTICA	18
5	MODALITA' DI ESECUZIONE.....	20
5.1	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	20
5.2	TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI.....	20
5.3	GESTIONE DELLA FORNITURA	20
5.3.1	<i>Responsabili</i>	20
5.3.1.1	Responsabile del Servizio Generale	21
5.3.1.2	Responsabile del Servizio Provinciale	21
5.4	SICUREZZA E VALUTAZIONE DEI RISCHI	21
6	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	24
6.1	VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA.....	24
6.2	VERIFICHE ISPETTIVE	25
6.3	VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE APPARECCHIATURE	25
7	VERIFICA TECNICA	27



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnico-funzionali relativi all'appalto finalizzato alla stipula di una convenzione Consip per la fornitura in acquisto di apparecchiature multifunzione A4 B/N e consumabili a ridotto impatto ambientale e dei servizi connessi ed opzionali 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 del lotto di fornitura;

“Apparecchiatura Base” si intende l'apparecchiatura multifunzione, nella configurazione base (comprensiva della dotazione iniziale dei materiali di consumo nonché dei servizi connessi);

“Materiale di consumo” previsto sia come dotazione iniziale sia come aggiuntivo opzionale, si intende ogni materiale incluso nella "Lista materiali di consumo" indicata dal Fornitore, necessario per il funzionamento e l'utilizzo delle Apparecchiature con la sola esclusione della carta;

“Opzioni” si intendono i dispositivi, i materiali di consumo ed i servizi aggiuntivi opzionali che le Amministrazioni possono richiedere a pagamento;

“Servizio/i connessi” si intende il servizio o l'insieme dei servizi connessi e accessori alla fornitura delle Apparecchiature in oggetto, compresi nel prezzo della fornitura;

“Data di accettazione” si intende la data di esito positivo della verifica dell'apparecchiatura, eventualmente comprensiva delle opzioni;

“Rapporto di prova” si intende la relazione sulla prova ovvero il documento in forma cartacea o mediante supporto elettronico conforme ai requisiti di cui al capitolo 7 emesso da un organismo di valutazione della conformità, così come definito ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. n. 50/2016.

I Fornitori dovranno garantire l'installazione delle apparecchiature in ogni ufficio/sede dell'Amministrazione richiedente secondo le indicazioni fornite nel successivo paragrafo 4.1.

1.1 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'articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'articolo 58 della Legge n. 388 del



2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Nell'ambito del progetto per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione il Ministero dell'Economia e delle Finanze, mettendo a fattor comune esigenze condivise da più Amministrazioni, realizza economie di scala attraverso la stipula di convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati con le procedure previste dalla normativa vigente 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.



2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

2.1.1 Oggetto principale

La fornitura riguarda apparecchiature multifunzione A4 B/N e consumabili a ridotto impatto ambientale ed i servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà assicurare la fornitura, sino al raggiungimento dei quantitativi complessivi massimi indicati, delle seguenti apparecchiature:

Lotto 1: n. 28.000 apparecchiature multifunzione A4 B/N, con le caratteristiche indicate al paragrafo 3.1;

Le apparecchiature potranno essere ordinate dalle Amministrazioni nel corso della durata della Convenzione entro il limite massimo complessivo sopra indicato.

Unitamente a ciascuna apparecchiatura dovrà essere prevista, intendendosi compresa nella fornitura e quindi nel corrispettivo stabilito:

- la dotazione iniziale di materiale di consumo (starter-kit);
- l'erogazione dei servizi connessi alla fornitura, descritti nel capitolo 4.

2.1.2 Materiali di consumo

Per materiale di consumo si intende ogni materiale - che a titolo esemplificativo e non esaustivo comprende la cartuccia di toner o a getto di inchiostro, il tamburo, ecc. - incluso nella "Lista materiali di consumo", necessario per il funzionamento e l'utilizzo delle apparecchiature con la sola esclusione della carta.

La "Lista materiali di consumo" sarà fornita per:

- starter-kit;
- aggiuntivi opzionali tipo "Originali";
- aggiuntivi opzionali tipo "Rigenerati".

In particolare, nella suddetta "Lista materiali di consumo", dovranno essere specificati per ogni tipologia:

- la marca;
- il modello;
- la quantità;
- la descrizione;
- il codice identificativo;
- il numero di pagine stampabili per singolo codice;
- il numero massimo di pagine da produrre con l'ordinativo minimo di materiali di consumo;
- la tipologia (starter kit; originale o rigenerato).



Si applica quanto previsto al successivo paragrafo 5.1.

2.1.2.1 Starter kit

Per quanto riguarda lo **starter-kit**, che sarà necessariamente "originale", si intenderà incluso nei prezzi offerti per la fornitura principale e i materiali di consumo che lo costituiscono dovranno avere una **capacità di stampa pari almeno a 500 pagine per apparecchiatura**.

2.1.2.2 Materiali di consumo aggiuntivi opzionali e numero di pagine stampabili per la validità della garanzia

Per quanto riguarda i **materiali di consumo aggiuntivi opzionali**, i relativi prezzi devono intendersi come "prezzi addizionali" e non sono compresi in quelli offerti per la fornitura principale.

Il prezzo addizionale di ciascun materiale di consumo aggiuntivo si intende comprensivo del servizio di installazione, nel caso in cui per la sostituzione/installazione del materiale di consumo sia necessario l'intervento tecnico da parte del Fornitore.

Il Fornitore dovrà assicurare la fornitura, espressa in termini di numero di pagine che si possono stampare con i materiali di consumo aggiuntivi opzionali nei quantitativi indicati nella tabella 1:

Tabella n. 1 – Numero massimo di pagine ordinabili

Lotto	Numero massimo di pagine ordinabili con i materiali di consumo "Originali"	Numero massimo di pagine ordinabili con i materiali di consumo "Rigenerati"
	A4 b/n	A4 b/n
1	576.240.000	246.960.000

Il quantitativo di pagine stampabili per la validità della garanzia è indicato nella seguente tabella:

Tabella n. 2 – Numero massimo di pagine stampabili per apparecchiatura ai fini della validità della garanzia

Lotto	Numero massimo di pagine stampabili per apparecchiatura con i materiali di consumo
	A4 b/n ^[1]
1	70.000

Nella "Lista materiali di consumo" il fornitore dovrà indicare il quantitativo massimo di pagine stampabili, che non deve essere inferiore alle suddette soglie.

Ai fini della validità della garanzia prestata relativamente alle apparecchiature, qualora il fornitore indichi nella "Lista materiali di consumo" un quantitativo massimo di pagine

[1] Per le apparecchiature in bianco e nero la durata dei consumabili è espressa in numero di pagine in conformità con la ISO 19752.



stampabili con i materiali di consumo superiore alle soglie sopra individuate, dovrà essere garantito, il corretto funzionamento dell'apparecchiatura almeno fino al raggiungimento della soglia indicata nella "Lista materiali di consumo".

I materiali di consumo aggiuntivi opzionali potranno essere ordinati sia contestualmente all'emissione dell'ordinativo relativo alla fornitura delle apparecchiature sia successivamente e comunque non oltre i 24 mesi dalla Data di chiusura della convenzione, fino alla concorrenza del quantitativo massimo ordinabile, per ciascuna apparecchiatura e fino alla concorrenza dei quantitativi massimi ordinabili.

Tutti i materiali necessari al corretto funzionamento delle apparecchiature non inclusi nella "Lista materiali di consumo" di cui sopra saranno considerati parti di ricambio e quindi ricompresi nel servizio di manutenzione, descritto nel capitolo 4.

2.1.3 Servizi

La fornitura comprende l'erogazione di:

- **servizi connessi**, il cui corrispettivo è incluso nel prezzo offerto per le apparecchiature, meglio descritti al successivo capitolo 4, quali:
 - consegna e installazione;
 - ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche dismesse e dei materiali di consumo;
 - assistenza remota e locale;
 - integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing del Fornitore e dell'Amministrazione;
 - gestione e manutenzione per 36 mesi;
 - reportistica.
- **servizi opzionali**, a richiesta, consistenti nell'estensione del servizio di assistenza e manutenzione per ulteriori 12 o 24 mesi, ai quali sarà applicato lo specifico corrispettivo espressamente indicato.

In particolare, le Amministrazioni potranno ordinare, contestualmente all'acquisto delle apparecchiature, il servizio di assistenza e manutenzione per un ulteriore periodo di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla scadenza dei 36 (trentasei) mesi di durata del servizio connesso di manutenzione base. Tale servizio opzionale risulta caratterizzato dal medesimo contenuto e dalle medesime modalità operative, dagli stessi livelli di servizio ed è regolato dalle medesime normative previste per il servizio connesso descritto al paragrafo 4.5. e 4.3.2 del presente Capitolato Tecnico.

2.2 Durata delle attività

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei quantitativi massimi di apparecchiature definiti nel paragrafo 2.1.1 e comunque fino alla scadenza di ciascun ordinativo di fornitura.



La Convenzione avrà una durata di n. **12 (dodici) mesi**, da intendersi quale periodo entro cui le Amministrazioni emettere gli ordinativi di fornitura, decorrenti dalla Data di Attivazione, così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

Le Amministrazioni possono emettere Ordinativi di fornitura di ulteriore materiale di consumo per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "Data di Attivazione" della convenzione, in particolare:

- "originale" per i primi 18 mesi dall'attivazione della Convenzione,
- "originale" e/o "rigenerato" per i successivi 18 mesi.

Il termine sopraindicato per la fornitura dei materiali di consumo rigenerato, pari a 18 mesi, potrà decorrere ex novo in caso di furi produzione ed evoluzione tecnologica così come disciplinato all'art. 17 dello schema di convenzione.

I singoli contratti attuativi di Fornitura hanno durata di 36 mesi, con possibilità di estensione di ulteriori 12 o 24 mesi per il solo servizio di assistenza e manutenzione.

2.3 Attivazione della fornitura

L'Amministrazione, per procedere all'acquisto di apparecchiature nell'ambito della Convenzione, emetterà un Ordinativo di fornitura nel quale indicherà:

- numero e tipo delle apparecchiature e degli eventuali dispositivi opzionali richiesti, nonché i servizi connessi;
- gli eventuali materiali di consumo aggiuntivi rispetto alla dotazione iniziale e le relative quantità;
- l'eventuale estensione del servizio di assistenza e manutenzione.



3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE

Nel presente capitolo vengono descritte le caratteristiche della fornitura.

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) i **cavi di collegamento** al posto di lavoro e precisamente un cavo di collegamento alla rete locale Ethernet e un cavo USB per collegamenti di dispositivi con interfaccia almeno USB 2.0, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e il cavo di rete almeno cat. 5e dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- b) il **software di configurazione** (drivers);
- c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'uso** in lingua italiana anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) la **dotazione iniziale di materiali di consumo (starter-kit)**, in confezioni sigillate;
- e) ove richiesti dall'Amministrazione, i **dispositivi opzionali** ed i **materiali di consumo aggiuntivi opzionali (in confezioni sigillate)**;

Gli ulteriori **materiali di consumo aggiuntivi opzionali** dovranno essere consegnati nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 4.1.

3.1 Lotto 1 Apparecchiature Multifunzione A4 B/N

3.1.1 Caratteristiche Apparecchiature Multifunzione

Caratteristica	Valori o range
Marca	
Modello	
anno di introduzione in Italia	dal 2017
tipologia	da tavolo
lastra di esposizione	fissa
sistemi operativi	Windows 8, Windows 10, LINUX, OSX
linguaggi (stampante)	PCL5e e/o PCL6 e/o PS3 (o equivalenti)
formato originali	DIN A4
formato copie	DIN A4
grammatura carta	75-110 g/m2
capacità carta	>=500 fogli da 75 gr/m2
alimentatore automatico originali	>=50 fogli
altri dispositivi	vassoio bypass universale con 50 fogli da 75 gr/m2
unità fronte/retro integrata delle copie e delle stampe	lettura automatica dei documenti da fotocopiare e stampare in modalità fronte retro senza intervento manuale (formato A4)
velocità di copia/stampa (in conformità con la ISO/IEC 24734)	>=40 pagine/minuto
Starter-kit (numero di pagine)	>= 500
numero di pagine da produrre con i materiali di consumo [complessiva] (in conformità con la ISO 19752)	>= 70.000



Caratteristica	Valori o range
numero massimo di pagine da produrre con l'ordinativo minimo di materiali di consumo (in conformità con la ISO 19752)	<=20.000;
RAM complessiva installata (MB)	256
risoluzione in stampa	600x600 dpi reali
interfacce	USB 2.0 ETHERNET 10/100/1000 Base-T ¹
gestione remota delle apparecchiature in rete	Funzioni di verifica status apparecchiatura e stato materiali di consumo con alert automatico per esaurimento materiali di consumo
gestione diretta della stampa	da supporto di memoria di massa USB
zoom	50 - 200%
riduzioni/ingrandimenti prefissati	3
Fax	funzione fax installata
supporto LDAP	invio documenti scansionati in allegato ad e-mail ad indirizzi condivisi su server LDAP attraverso pannello touch-screen
funzione stampa sicura	pin
specifiche di sicurezza	Almeno due tra quelle in elenco: <ul style="list-style-type: none">- Filtro Indirizzo IP;- Filtro Indirizzo MAC;- IPsec;- HTTPS;- Autenticazione di rete 802.1x;- Firmware/software firmato digitalmente;- Disabilitazione di porte e protocolli di rete;- Disabilitazione delle porte fisiche (USB...);- Stampa crittografata;- IPv6;- SNMPv3;- Autenticazione SMTPs

3.1.2 Opzioni

Le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere la fornitura delle seguenti componenti opzionali:

- materiali di consumo aggiuntivi, rispetto alla dotazione iniziale compresa nella fornitura delle stampanti stesse, come descritti al precedente paragrafo 2.1.3;
- estensione del servizio di assistenza e manutenzione, come descritto al paragrafo 2.1.4.

3.2 ULTERIORI REQUISITI DI CONFORMITA'

I prodotti dovranno rispettare i requisiti di cui al precedente paragrafo 3.1.1, nonché gli ulteriori requisiti di conformità indicati di seguito:

- possesso di regolare marcatura "CE";

¹ La scheda di rete Ethernet deve essere interna alla stampante.



- conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri ambientali minimi per "l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio" adottati con Decreto 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) scaricabili dal sito del Ministero dell'Ambiente all'indirizzo

https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_stampanti.pdf;

- conformità alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformità 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 ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata dalla relativa scheda tecnica di sicurezza;
- conformità all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS).

I materiali di consumo forniti dovranno rispettare i requisiti di cui al precedente paragrafo 3.1.1, nonché gli ulteriori requisiti di conformità indicati di seguito:

- conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri ambientali minimi per "Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro" adottati con Decreto 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) scaricabili dal sito del Ministero dell'Ambiente all'indirizzo

https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_cartucce.pdf

Il rispetto dei suddetti requisiti (per le apparecchiature e per il materiale di consumo) sarà verificato da Consip prima dell'aggiudicazione con le modalità indicate al successivo capitolo 7 "Verifica Tecnica" del presente Capitolato tecnico.

In fase di esecuzione l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH) anche alla luce della sopravvenuta normativa, ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi e accessori alla fornitura delle apparecchiature e sono quindi prestati dal fornitore unitamente alla fornitura stessa.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo dell'apparecchiatura base.

Qualora l'amministrazione contraente ne faccia espressa richiesta tramite il relativo ordinativo, il fornitore si impegna a fornire tutti i dati identificativi del/dei prodotto/i oggetto del contratto di fornitura stesso, necessari al fine di consentirne la codificazione NATO. Ogni informazione in merito è pubblicata sul sito internet:

<http://www.difesa.it/SGD-DNA/Staff/DT/TERRARM/Documents/ClausolaStandarddiCodificazioneNATOeCodiceB arre.pdf>

4.1 Consegna e installazione

Le attività di consegna e quelle di installazione si intendono comprensive di ogni onere e spesa e qualsiasi altra attività ad esse strumentale, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- installazione;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

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

L'installazione delle apparecchiature dovrà essere eseguita solo in caso di ordini di importo uguale o superiore a € 1.000.

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

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura aventi ad oggetto quantitativi superiori ad una apparecchiatura potrà avvenire anche mediante **consegne ripartite**.

La consegna (o consegne ripartite) e l'installazione delle apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini:

- per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativi da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 75 (settantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a



quello della “Data ordine”;

- per ordinativi da n. 501 fino a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine”;
- per ordinativi superiori a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine”.

La consegna (o consegne ripartite) dell’ulteriore materiale di consumo eventualmente ordinato da parte della Amministrazioni durante il periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla Data di Accettazione dell’ordinativo relativo alla fornitura delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre n. 30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine” ovvero entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dalla medesima data qualora l’ordinativo relativo ai suddetti materiali di consumo sia superiore a 1.000 unità.

L’Amministrazione ha la facoltà di revocare l’ordinativo di fornitura entro un giorno lavorativo dall’invio e/o trasmissione del medesimo; scaduto tale termine l’ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

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 apposita 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.

Per ciascun mese saranno pianificate le seguenti quantità massime di consegna e installazione:

- 2.500 Apparecchiature.

Al raggiungimento dei suddetti quantitativi massimi, 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.

In tal caso, in sede di conferma dell’Ordinativo di Fornitura, il Fornitore dovrà comunicare all’Amministrazione Contraente che il termine massimo di consegna delle Apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, in ragione del raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previste.

L’Amministrazione Contraente, entro le 48 (quarantotto) ore successive 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.

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



Per ogni consegna dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: la "Data ordine", il numero progressivo dell'Ordinativo di fornitura, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore), il numero delle apparecchiature oggetto di consegna ed incluse nel relativo verbale ed il numero delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo. Lo stesso dovrà inoltre contenere la data dell'avvenuta consegna e installazione e l'attestazione dell'avvenuta attività del Servizio "affiancamento agli utenti" o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione.

Le apparecchiature devono essere rese funzionanti e consegnate unitamente a:

tutti gli elementi indicati al capitolo 3, quali:

- a) cavo/i di collegamento,
- b) software di configurazione (drivers),
- c) documentazione tecnica ed alla manualistica d'uso,
- d) dotazione iniziale dei materiali di consumo,
- e) eventuali materiali di consumo aggiuntivi e dispositivi opzionali richiesti,

attestazione di conformità ai requisiti di cui al precedente paragrafo 3.7.

La procedura di installazione prevista nella fornitura è la seguente:

Apparecchiature stand alone:

- collegamento del cavo di alimentazione della apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento al personal computer (ove disponibile) tramite cavo USB;
- effettuazione di una prova di stampa da personal computer o self test della apparecchiatura nel caso in cui non sia disponibile il personal computer.

Apparecchiature di rete:

- collegamento del cavo di alimentazione della apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati (indirizzo fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di stampa da personal computer collegato in rete.

Per le installazioni in rete l'Amministrazione ordinante dovrà dare la disponibilità dell'amministratore di rete e fornire le informazioni sotto elencate:

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

In caso di assenza di rete dati le prove verranno effettuate secondo la procedura delle apparecchiature individuali.



4.2 Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato, a proprio carico, dal Fornitore, ove richiesto nell'ambito dell'ordinativo avente ad oggetto le apparecchiature.

La prestazione del servizio in esame riguarda esclusivamente il ritiro di RAEE, finalizzato al successivo trasporto e trattamento/smaltimento nel rispetto di quanto stabilito dalle vigenti disposizioni normative (ivi compresi il D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49 e il D.Lgs 152/2006 e s.m.i.).

Resta peraltro inteso che è estranea all'oggetto della Convenzione la fase prodromica alla dismissione, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione (es.: "verbale di fuori uso" dell'U.T.E., ecc.).

Il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerente il servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso delle Amministrazioni anche prima della stipula della Convenzione dell'Amministrazione stessa.

Il servizio dovrà essere erogato entro i termini di seguito descritti:

- fino a 100 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 40 (quaranta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- da 101 fino a 500 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- da 501 a 1.000 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 70 (settanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- superiori alle 1.000 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 110 (centodieci) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine".

Si evidenzia che il numero delle apparecchiature da ritirare potrà eccedere il numero delle apparecchiature ordinate, ad eccezione dei RAEE storici (apparecchiature immesse sul mercato prima del 31 dicembre 2010) che potranno essere ritirati in numero pari alle apparecchiature fornite e con funzione equivalente.

Il Fornitore si impegna inoltre ad osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 e ss. del D.Lgs. 152/2006 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

4.2.1 Servizio ritiro materiale di consumo esausto

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato, a proprio carico, dal Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente.

Il Fornitore eseguirà su richiesta dell'amministrazione ordinante il servizio di ritiro del materiale di consumo esausto delle stampanti acquistate tramite la presente iniziativa, finalizzato al successivo trasporto e trattamento/smaltimento nel rispetto di quanto



stabilito dalle vigenti disposizioni normative (D.Lgs 152/2006 e s.m.i.).

4.3 Assistenza in remoto e in locale

4.3.1 Affiancamento agli utenti

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

- uso dell'apparecchiatura in ogni sua funzione;
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione cartucce di toner o a getto di inchiostro, ecc.);
- modalità di comunicazione (p.e. 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 prezzo.

Il servizio dovrà essere svolto nei tempi necessari per lo svolgimento dell'attività idonei ad assicurare all'utente, 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, potranno partecipare alla suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di installazione e/o il verbale di consegna debitamente sottoscritti dalle parti.

4.3.2 Call Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, entro il termine fissato per l'attivazione della Convenzione, un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione degli ordinativi di fornitura e delle chiamate relative a richieste di assistenza e in particolare:

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- richieste di intervento per manutenzione;
- ricezione e trattamento degli ordini e delle altre richieste di informazioni.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, **dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30**.

Le chiamate effettuate oltre le 17:30, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica, e si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center avrà un numero telefonico (numero Verde gratuito per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) ed un indirizzo di posta elettronica per la gestione di



tutti i servizi della Convenzione.

Ad ogni chiamata ricevuta il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo.

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

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

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

Si definisce **chiamata perduta** quella telefonata:

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

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., tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico.

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

4.4 Servizio di integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Per ordinativi di fornitura pari ad almeno 50.000 euro, 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. In sede di Convenzione il Fornitore valuterà quale tra le seguenti integrazioni intende attivare:

- a) 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);
- b) 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;

- c) 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 software possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

Si segnala che nel flusso dati scambiato tra l'Amministrazione ed il fornitore, dovrà essere aggiunto anche il numero di ticket eventualmente assegnato dall'Amministrazione.

4.5 Gestione e manutenzione delle apparecchiature

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto della fornitura, provvedendo a fornire, per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione, l'assistenza tecnica, quindi porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per un periodo di 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura", dove per malfunzionamento si intende un funzionamento del dispositivo non conforme alle specifiche tale da comprometterne o bloccare la normale attività.

Le richieste di intervento dovranno essere effettuate dall'Amministrazione nell'ambito del servizio di Call Center (cfr. paragrafo 4.3.2).

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle 48 (quarantotto) ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della chiamata al Call Center, 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 di 60 (sessanta) ore solari – esclusi sabato, domenica e festivi – successive alla ricezione della chiamata al Call Center, con le modalità sopra descritte.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il numero di installazione, il numero della chiamata, l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

4.6 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati ai fini della rendicontazione e del monitoraggio circa l'andamento della Convenzione.

Per ordinativi di apparecchiature superiori alle 500 unità effettuati complessivamente da una stessa Amministrazione, questa potrà richiedere l'emissione dei seguenti report, in forma di foglio elettronico:

- ✓ consegna delle apparecchiature: da inviare all'Amministrazione ordinante, con periodicità decennale, fino alla completa consegna ed installazione di tutte le



apparecchiature ordinate, in cui siano riportati i seguenti dati: Riferimento ordine, Numero apparecchiature consegnate, indirizzo di consegna, data consegna prevista, data effettiva di consegna, eventuali note;

- ✓ assistenza: da inviare all'Amministrazione ordinante, con periodicità mensile, fino allo scadere del periodo di assistenza, in cui siano riportati i seguenti dati: n. ticket, Riferimento apparecchiatura (serial number), Soggetto richiedente, Riferimento amministrazione e località, Data ed ora di ricezione della richiesta di intervento al Call Center, Data e ora del ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, Descrizione breve del problema, eventuali note.

Il Fornitore dovrà altresì garantire la consegna di eventuali report "ad hoc" richiesti da Consip via e-mail entro i termini indicati da Consip nella richiesta del report specifico, con un massimo di 5 report "ad hoc" al mese.

Il Fornitore, infine, dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni contraenti e a Consip S.p.A., alla scadenza di ciascun contratto attuativo, almeno i seguenti elementi necessari allo svolgimento del servizio di assistenza e manutenzione da parte di soggetti terzi:

- numero degli interventi;
- per ciascun intervento:
 - numero di ticket;
 - sede;
 - tipologia di intervento e relativa apparecchiatura.



5 MODALITA' DI ESECUZIONE

5.1 Caratteristiche della Fornitura

Prima della stipula del contratto il Fornitore dovrà trasmettere alla Consip i documenti denominati "Elenco apparecchiature" e "Lista materiali di consumo", contenenti quanto previsto ai precedenti paragrafi 2.1.3 e 3.

I prodotti indicati nei suddetti documenti dovranno presentare le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, marca e modello, di quelli indicati in sede di offerta e che sono stati oggetto di verifica tecnica ai sensi del successivo capitolo 7, ivi comprese le funzionalità e le componenti di dettaglio.

Ciascun concorrente garantisce a tal fine, per il caso in cui risultasse aggiudicatario, la fornitura dei prodotti indicati in offerta e oggetto di verifica tecnica.

I suddetti documenti dovranno essere approvati dalla Consip S.p.A. e potranno essere variati nei casi di cui all'art. 17 della Convenzione.

Si precisa che, nei casi di cui a tali articoli, i nuovi prodotti e le relative componenti dovranno possedere caratteristiche tecniche identiche o superiori rispetto a quelle dei prodotti indicati in sede di offerta e che sono stati oggetto di verifica tecnica.

5.2 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 al paragrafo 22.1 del Disciplinare di gara. Tale catalogo dovrà essere coerente con i documenti denominati "Elenco apparecchiature" e "Lista materiali di consumo".

La compilazione del catalogo da parte dell'Aggiudicatario è 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.

5.3 Gestione della Fornitura

5.3.1 Responsabili

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile del Servizio Generale* nonché un gruppo di *Responsabili del Servizio Provinciale* ognuno dei quali potrà coprire fino ad un massimo di 10 (dieci)



Province, distinte da quelle ricoperte dagli altri Responsabili provinciali, garantendo l'intera copertura nazionale.

Per ogni persona rappresentante i suddetti ruoli, entro 15 giorni dall'aggiudicazione definitiva, il Fornitore dovrà rendere noti e specificare a Consip S.p.A. le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) nonché i rispettivi recapiti telefonici, incluso telefono cellulare, e l'indirizzo di posta elettronica.

Se durante la vigenza della Convenzione le persone individuate e selezionate non saranno disponibili, per qualsiasi ragione ed anche se in via temporanea, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirle garantendo in ogni caso la continuità dei servizi, con figure professionali con profilo almeno equivalente a quello delle figure originariamente indicate, seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

I Responsabili del Servizio avranno i requisiti, i compiti e le responsabilità di seguito riportate.

5.3.1.1 Responsabile del Servizio Generale

Il Responsabile del Servizio Generale dovrà avere almeno 3 (tre) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste ed avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- supervisione e coordinamento delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- pianificazione delle installazioni;
- risoluzione dei disservizi e gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

5.3.1.2 Responsabile del Servizio Provinciale

I Responsabili del Servizio Provinciale saranno i referenti per le Amministrazioni per le problematiche relative alle fasi di installazione, verifica di funzionalità, assistenza e manutenzione delle apparecchiature oggetto di fornitura.

Fermo restando che il Fornitore dovrà nominare un responsabile per ciascuna provincia, potrà nominare la medesima persona per una o più province.

5.4 Sicurezza e valutazione dei rischi

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 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 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.

In via preliminare possono essere identificate come potenziali “interferenze” le attività di seguito elencate:

- Servizio di trasporto e consegna:
- consegna delle Apparecchiature presso la sede dell’Amministrazione
- Servizio di ritiro
 - o ritiro delle Apparecchiature usate presso la sede dell’Amministrazione
 - o ritiro materiale di consumo esausto
- Servizio di manutenzione:
 - o esecuzione del servizio di assistenza ovvero, se necessario, di sostituzione delle Apparecchiature presso l’Amministrazione
- Installazione:
 - o 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’Allegato XV del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e nello specifico:

- gli apprestamenti (come ponteggi, trabattelli, etc.);
- le misure preventive e protettive e dei dispositivi di protezione individuale eventualmente necessari per eliminare o ridurre al minimo i rischi da lavorazioni interferenti;
- 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);
- i mezzi e servizi di protezione collettiva (come segnaletica di sicurezza, avvisatori acustici, etc.);
- le procedure previste per specifici motivi di sicurezza;
- gli eventuali interventi finalizzati alla sicurezza e richiesti per lo sfasamento spaziale o temporale delle lavorazioni interferenti;
- 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.



6 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.

6.1 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 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 e 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 indicati nei documenti di cui al paragrafo 5.1):

- 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 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate stabilite nel Capitolato Tecnico e comunque indicate nei documenti di cui al precedente paragrafo 5.1, 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 nei relativi atti.

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.

6.2 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 anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente a Consip nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da Consip corredata del relativo documento di rendicontazione analitica delle attività ispettive svolte dall'Organismo di Ispezione incaricato.

I costi per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono a carico del fornitore, nei limiti degli importi previsti al par. 2.6 del Disciplinare di gara. È facoltà di Consip assumere in proprio i costi relativi a eventuali, ulteriori verifiche ispettive ove gli oneri a carico del fornitore siano stati integralmente erosi in precedenti cicli ispettivi.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice 2 - Schema 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 utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico e prevedono una scala di valutazione a 3 o a 5 livelli.

Dette modalità di valutazione, ove le scale di valutazione a tre o a cinque livelli previste nel Capitolato Tecnico non risultino applicabili, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), nel caso, a titolo di 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.

6.3 Verifica di Conformità' delle Apparecchiature

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna (di cui al precedente paragrafo 4.1), le apparecchiature fornite (sia le apparecchiature base sia i singoli dispositivi opzionali) verranno sottoposte a verifica di conformità dall'Amministrazione, in contraddittorio con il Fornitore, nel rispetto di quanto espressamente previsto nello



Schema di Convenzione; peraltro, è facoltà dell'Amministrazione effettuare verifiche di conformità a campione.

La verifica di conformità, quale verifica di funzionalità delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura, è intesa a verificare la non difformità con la documentazione tecnica e manualistica d'uso, oltre che con le caratteristiche tecniche e di funzionalità richieste nel presente documento e comunque indicate nei documenti di cui al precedente paragrafo 5.1.

Al positivo completamento delle attività di verifica di conformità, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di accettazione".



7 VERIFICA TECNICA

Nell'ambito della verifica tecnica di cui al paragrafo 21 del Disciplinare di Gara, il concorrente dovrà comprovare, per ciascuna delle apparecchiature individuate con marca e modello in sede di offerta e per ciascun consumabile indicato nella "Lista materiali di consumo", le caratteristiche descritte al precedente capitolo 3, con le modalità indicate nella seguente tabella:

Caratteristica tecnica	Modalità di verifica tecnica
marca e modello	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
anno di introduzione in Italia	Documentazione tecnica del fabbricante o Documentazione tecnica del distributore in Italia
tipologia (da tavolo)	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
lastra di esposizione	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
sistemi operativi	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
linguaggi	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
formato carta/originali	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
formato copie	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
grammatura carta	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
capacità carta	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
alimentatore automatico originali	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
unità fronte/retro integrata delle copie e delle stampe	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
Velocità di stampa	(in conformità con la ISO/IEC 24734) Rapporto di prova ai sensi dell'art. 82 del D.lgs. n. 50/2016
quantitativi massimi di stampa di cui al par. 2.1.3 della "Lista materiali di consumo" (starter-kit iniziale, materiali di consumo aggiuntivi "originali", materiali di consumo aggiuntivi "rigenerati") (la verifica avrà ad	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione



Caratteristica tecnica	Modalità di verifica tecnica
oggetto, tra l'altro, la quantità, il codice identificativo e il numero di pagine stampabili per singolo codice)	
RAM complessiva installata	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
risoluzione	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
Interfacce (ivi compresa la scheda ethernet interna alla stampante)	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
funzioni di verifica status apparecchiatura e stato materiali di consumo con alert automatico per esaurimento materiali di consumo	Documentazione tecnica del fabbricante e/o Documentazione tecnica del concorrente e/o verifica su campione
gestione diretta della stampa da supporto di memoria di massa USB	Documentazione tecnica del fabbricante e/o Documentazione tecnica del concorrente e/o verifica su campione
funzione stampa sicura	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
specifiche di sicurezza	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
zoom	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
riduzioni/ingrandimenti prefissati	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
funzione fax	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
supporto LDAP	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
Presenza di un cavo di collegamento alla rete locale Ethernet almeno cat. 5e e completo di connettori pressofusi, e di un cavo USB per collegamenti di dispositivi con interfaccia almeno USB 2.0, entrambi di lunghezza non inferiore a 3 metri	Documentazione tecnica del fabbricante e/o verifica su campione
Presenza di software di configurazione (drivers)	Verifica su campione
Presenza di documentazione tecnica e del manuale d'uso in lingua italiana anche su supporto informatico o scaricabile dal sito	Documentazione tecnica del fabbricante o Documentazione tecnica del distributore in Italia
Possesso regolare marcatura "CE"	Verifica in merito alla presenza sul prodotto della regolare marcatura "CE", eventualmente accompagnata dalla documentazione attestante il rispetto della normativa di riferimento



Caratteristica tecnica	Modalità di verifica tecnica
Conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di stampa gestita; l'affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio; l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio" - Decreto 17 ottobre 2019 - G.U. n. 261 del 7 novembre 2019	Documentazione attestante la conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei criteri ambientali minimi (CAM) comprovata con le modalità previste dal decreto di cui al paragrafo 3.6 del presente Capitolato Tecnico
Conformità alle specifiche tecniche dei prodotti indicati nella "Lista dei materiali di consumo" e alle clausole contrattuali dei "Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro; criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste, preparazione per il riutilizzo e la fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerate" - Decreto 17 ottobre 2019 - G.U. n. 261 del 7 novembre 2019	Documentazione attestante la conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei criteri ambientali minimi (CAM) comprovata con le modalità previste dal decreto di cui al paragrafo 3.6 del presente Capitolato Tecnico
<ul style="list-style-type: none">✓ Conformità alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;✓ conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;✓ conformità 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;✓ conformità all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS).	<ul style="list-style-type: none">✓ Autodichiarazione del fabbricante e/o del concorrente✓ Schede tecniche di sicurezza.



Ai fini delle verifiche di cui sopra, il concorrente dovrà consegnare la documentazione specificamente indicata nella precedente tabella in corrispondenza di ciascun requisito. La documentazione prevista nella precedente tabella in termini eventuali potrà essere trasmessa dal concorrente qualora ritenuta necessaria o utile per la comprova del corrispondente requisito. La Stazione Appaltante avrà comunque la facoltà di richiedere ogni documentazione integrativa ritenuta utile o necessaria.

Si aggiunge che:

- nel caso si produca "Documentazione tecnica del fabbricante" e/o "Documentazione tecnica del distributore in Italia" a tale documentazione tecnica deve essere allegata la dichiarazione del concorrente, resa ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, che dichiari la conformità all'originale della predetta documentazione ed il suo contenuto;
- nel caso si produca "Documentazione tecnica del concorrente" la stessa dovrà essere prodotta in formato originale;
- nel caso si produca "Rapporto di prova", questo deve essere fornito ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. n. 50/2016.
- nel caso si producano certificazioni, alle stesse deve essere allegata la dichiarazione del concorrente, resa ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, che dichiari la conformità all'originale della predetta documentazione ed il suo contenuto.

Tutta la documentazione prodotta ai fini della verifica tecnica deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana.

Per la documentazione redatta in lingua inglese è ammessa la traduzione semplice.

In particolare, per quanto attiene alle verifiche di conformità delle specifiche tecniche dei CAM per l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e dei CAM per la fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro, si ritengono conformi i prodotti in possesso di un'etichetta ambientale di tipo I quali, ad esempio Der Blaue Engel, Nordic Swan, o un'altra etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, che abbia i requisiti richiesti all'interno del proprio disciplinare tecnico. Per i prodotti privi di etichettature, sarà necessario allegare la documentazione richiesta dai CAM nei singoli criteri.

Solo per l'attestazione dei requisiti relativi alle cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerati, è prevista la possibilità di presentare in sede di offerta tecnica una dichiarazione contenente l'impegno a presentare le certificazioni obbligatorie di conformità del prodotto al CAM per le forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro in sede di stipula per le necessarie verifiche, laddove invece i prodotti siano già in possesso di tutte le certificazioni previste dalla norma, dovranno essere allegate a sistema.

INDICATORI DI QUALITA'

In coerenza con il documento "Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la



definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”, è stato scelto un sottoinsieme degli indicatori di qualità ritenuti più significativi tra quelli 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.

Attività/Prodotti/Indicatori di qualità

Attività a cura di Consip

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	5.2.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RQIPM	Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese	4.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	4.4.2
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute	4.4.2
Gestione operativa		Efficienza	Conformità	NCOV	Conformità degli ordinativi verificati	6.2

Ed inoltre specificamente a cura delle Amministrazioni ordinanti:



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)	4.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCSACNSO	Rispetto dei tempi contrattuali di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo (per singolo ordine)	4.1
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia)	4.5.1
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia)	4.5.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTPMI	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature pianificate nel mese	4.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSU	Rispetto dei tempi di ritiro per raccolta e trattamento dei rifiuti ed apparecchiature elettriche ed elettroniche	4.3

APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

Stampanti 19 - Allegato 5 – Appendice 1 Schede indicatori qualità

Stampanti 19 - Allegato 5 - Appendice 2 Schema verifiche Ispettive