

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DEGLI ARTT. 63, COMMA 2, LETT. C) D.LGS. N. 50/2016 E 87-BIS
COMMA 2, DEL DECRETO LEGGE 17 MARZO 2020, N. 18 (CONVERTITO CON LEGGE 24 APRILE 2020, N.
27), FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UNA CONVENZIONE PER L'ACQUISTO DI PERSONAL COMPUTER
PORTATILI DESKTOP REPLACEMENT E DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI, AI SENSI DELL'ARTICOLO 26, L. 23 DICEMBRE 1999 N. 488 E S.M.I. E
DELL'ARTICOLO 58, LEGGE 23 DICEMBRE 2000 N. 388 - ID 2305**

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi degli artt. 63, comma 2, lett. c) D.Lgs. n. 50/2016 e 87-bis comma 2, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito con legge 24 aprile 2020, n. 27), finalizzata alla stipula di una Convenzione per l'acquisto di personal computer portatili desktop replacement e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'articolo 26, l. 23 dicembre 1999 n. 488 e s.m.i. e dell'articolo 58, legge 23 dicembre 2000 n. 388 - ID 2305

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



1. PREMESSA	4
2. CONTESTO	5
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1. Oggetto	6
3.2. Durata	7
3.3. Quantitativo Minimo Ordinabile ai fini del servizio di installazione	8
4. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE DI BASE	8
4.1. Personal Computer portatile desktop replacement - caratteristiche Tecniche sistema base	8
4.1.1. Unità centrale.....	9
4.1.2. HYPERLINK \l "_Toc40432593" 4.1.2	Memoria RAM9
4.1.3. Unità video.....	9
4.1.4. Unità storage.....	9
4.1.5. Dispositivi e interfacce di Input/Output	9
4.1.6. Dispositivi di collegamento in rete.....	10
4.1.7. Sicurezza	10
4.1.8. Accessori.....	11
4.1.9. Peso.....	11
4.1.10. Autonomia	11
4.1.11. Prestazioni.....	11
4.1.12. Tolleranza alle condizioni ambientali	12
4.1.13. Sistema operativo	12
5. DESCRIZIONE DEI COMPONENTI OPZIONALI	14
5.1. Personal Computer portatile desktop replacement	14
5.1.1. Dispositivo Hard Disk esterno	14
5.1.2. Unità disco ottico	15
5.1.3. Port replicator/docking station	15
5.1.4. Monitor aggiuntivo.....	15
5.1.5. Estensione servizio assistenza e manutenzione	16
6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	16
6.1. Predisposizione apparati, Installazione e collaudo	16
6.2. Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	18
6.3. Assistenza in remoto (Call Center)	19
6.3.1. Descrizione e requisiti del Call Center	19
6.3.2. Livelli di servizio del Call Center.....	20



6.3.3. Gestione delle richieste di intervento.....	21
6.4. Assistenza e manutenzione.....	21
6.4.1. Servizio di assistenza e manutenzione.....	21
6.5. Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza	22
6.6. Servizio di integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ..	23
7. MODALITA' DI ESECUZIONE.....	23
7.1. Trasmissioni dati per l'attivazione del sito internet	23
7.2. Reportistica	24
7.3. Responsabile del servizio generale	24
7.4. Assicurazione Qualità	25
7.4.1. Piano di Qualità.....	26
8. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	29
8.1. Verifica tecnica del campione delle apparecchiature	29
8.1.1. Misurazione dell'autonomia e delle prestazioni delle apparecchiature	29
8.2. Verifica delle Apparecchiature in Corso di Fornitura	30
8.3. Verifiche Ispettive.....	31
9. INDICATORI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO.....	32



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di Personal Computer portatili Desktop Replacement a ridotto impatto ambientale e componenti opzionali, nonché la prestazione dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni (Classe di fornitura "Fornitura prodotti HW e SW"); vengono, quindi, riportate, sia a livello generale che per ogni singolo componente di base ed opzionale, i *Requisiti* e le *Caratteristiche Obbligatorie minime* a cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature proposte.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **"Fornitore"**: si intende l'Impresa aggiudicataria della presente procedure negoziata;
- **"Amministrazione/i"**: si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l'Amministrazione che utilizza la Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura ed in particolare, ai sensi di quanto previsto dall'art. 87-bis, comma 2, del D.L. 18/2020, sono le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del D.Lgs. n. 165/2001, nonché degli organismi di diritto pubblico di cui all'art. 3, comma 1, lettera d), del D.Lgs. 50/2016;
- **"Apparecchiatura/e" o "PC"**: si intende il personal computer portatile o l'insieme dei personal computer portatili;
- **"Assistenza e manutenzione standard"**: si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base;
- **"Rapporto di prova"**: si intende la relazione sulla prova ovvero il documento in forma cartacea o mediante supporto elettronico emesso da laboratorio accreditato ai sensi della norma UNI EN ISO 17025 e conforme ai requisiti di cui al par. 5.10.2, 5.10.3 e 5.10.4 (ove applicabile) della norma UNI EN ISO 17025.
- **"Data ordine"**: si intende la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura, ovvero la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul Sito della Convenzione.
- **"Giorni lavorativi"**: si intende tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;
- **"Ore lavorative"**: si intende le ore comprese nell'intervallo dalle 8,30 alle 13,30 dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i "Giorni lavorativi";
- **"Collaudo"**: si intende la verifica di conformità eseguita direttamente dall'Amministrazione contraente, per le apparecchiature consegnate – componenti hardware e programmi software forniti –, con le caratteristiche tecniche e di funzionalità dichiarate in sede di offerta e che siano in grado di eseguire le funzioni di cui alla documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **"Verifica tecnica"**: si intende la verifica di conformità eseguita direttamente da Consip S.p.A. del campione delle apparecchiature offerte dall'operatore economico. La verifica avrà ad oggetto il rispetto, da parte delle apparecchiature offerte dei requisiti minimi di cui al presente Capitolato Tecnico.

Nel capitolo 3 sono indicati i quantitativi massimi entro i quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di offerta delle apparecchiature richieste.



Nel capitolo 4 sono indicati i dati dimensionali, i requisiti minimi, nonché i requisiti di conformità cui devono rispondere le apparecchiature offerte; in ogni caso, tutte le apparecchiature offerte e la loro messa in opera dovranno rispondere perfettamente alla normativa vigente, sia italiana che europea, anche laddove non espressamente specificato.

Nel capitolo 5 sono indicate le componenti opzionali.

Nel capitolo 6 sono indicate le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura.

Nel capitolo 7 sono indicate le modalità di esecuzione della fornitura e le caratteristiche ed i compiti del responsabile del Servizio Generale.

Nel capitolo 8 sono indicate le modalità con cui il campione delle apparecchiature offerte sarà sottoposto a verifica di corrispondenza con le caratteristiche richieste nel presente Capitolato tecnico e con quanto dichiarato in sede di offerta. Sono riportate inoltre le attività necessarie al monitoraggio della fornitura.

Nel capitolo 9 sono riportati gli indicatori di qualità ed i livelli di servizio.

2. CONTESTO

In data 12 luglio 2019 è stata aggiudicata la Convenzione ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 per la fornitura di Personal computer portatili e Tablet a ridotto impatto ambientale e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni, (edizione 3) – ID 2053, suddivisa nei seguenti lotti:

- Lotto 1 - n. 17.500 (diciassettemilacinquecento) personal computer portatili per basse esigenze di mobilità
- Lotto 2 - n. 17.500 (diciassettemilacinquecento) personal computer portatili alte ed altissime esigenze di mobilità
- Lotto 3 - n. 10.000 (diecimila) tablet "2 in 1"
- Lotto 4 - n. 5.000 (cinquemila) Personal Computer portatile MacOS – MacBook

Tenuto conto dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, ai sensi della previsione di cui all'art. 18, comma 1, del D.L. 9/2020, poi recepita nell'art. 87-bis, comma 1, del D.L. 18/2020, allo scopo di agevolare l'applicazione del lavoro agile di cui alla legge 22 maggio 2017, n. 81, tanto per il Lotto 2 e quanto per il Lotto 1 è stato disposto l'incremento fino al 50% dei quantitativi massimi relativi a detti lotti.

Tuttavia, in data 30 aprile 2020 relativamente al Lotto 2 e in data 8 maggio 2020 relativamente al Lotto 1, i suddetti quantitativi massimi incrementati sono giunti a esaurimento.

E' attualmente in corso la procedura per l'affidamento della nuova Convenzione ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 avente ad oggetto fornitura di personal computer portatili e



tablet a ridotto impatto ambientale e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni (edizione 4) – ID 2191.

In particolare, tenuto conto dell'*iter* di svolgimento della suddetta procedura di affidamento, le tempistiche stimate di aggiudicazione della stessa, con particolare riferimento al nuovo lotto 1 avente oggetto corrispondente al lotto 1 della precedente edizione, non risultano compatibili con le esigenze urgenti delle PA di garantire il lavoro agile al proprio personale.

Infatti, ai sensi di quanto previsto all'art. 87, comma 1, del D.L. 18/2020, *“fino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-2019, ovvero fino ad una data antecedente stabilita con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione, il lavoro agile è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”*.

Stante quanto sopra, e tenuto conto altresì del fabbisogno di personal computer per poter adottare le misure di lavoro agile per il proprio personale atteso il perdurare dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, espressamente manifestato da numerose pubbliche amministrazioni, la Consip S.p.A., nell'ambito del Programma di razionalizzazione degli acquisti nella pubblica amministrazione, procede all'affidamento della presente procedura, avente ad oggetto una Convenzione ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 avente ad oggetto la fornitura di personal computer portatili desktop replacement e dei servizi connessi ed opzionali descritti nel presente capitolato tecnico.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1. OGGETTO

Si richiedono le seguenti apparecchiature ed i seguenti servizi:

- **Prodotti hardware e software di base:**
 - n. **17.500 (diciassettemilacinquecento)** personal computer portatili per basse esigenze di mobilità, configurati come riportato nei successivi capitoli;
- la fornitura degli oggetti previsti per i lotti sopraindicati comprende anche il trasporto e la consegna delle apparecchiature.
- **Predisposizione apparati;**
 - **Installazione (per ordinativi non inferiori alle 5 unità);**
 - **Assistenza in remoto (“Call Center”);**
 - **Assistenza e manutenzione delle apparecchiature.**



Su richiesta dell'Amministrazione ordinante il Fornitore dovrà fornire i seguenti prodotti opzionali a pagamento e/o erogare i seguenti servizi:

- **Prodotti hardware e servizi opzionali:**
 - Dispositivo Hard Disk esterno;
 - Port replicator/Docking Station;
 - Unità disco ottico;
 - Monitor 23,6”;
 - Estensione servizio di manutenzione on site per 12 o 24 mesi aggiuntivi.

- **Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.);**

In ogni caso, il Fornitore dovrà eseguire quanto segue:

- **Ulteriori attività e/o adempimenti correlati alla fornitura:**
 - Sito internet delle Convenzioni;
 - Reportistica;
 - Istituzione del Responsabile del Servizio Generale;
 - Assicurazione della qualità;
 - Monitoraggio della Convenzione.

L'offerta dovrà essere riferita ad una unica configurazione, intesa come l'insieme delle componenti, sia per quanto riguarda il sistema in configurazione base sia per quanto riguarda i singoli dispositivi opzionali.

Si precisa che i dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente ma solo come componenti della configurazione prescelta al momento dell'ordinativo di fornitura iniziale ed in quantità unitaria per ogni singolo dispositivo; non sarà quindi possibile ordinare un dispositivo opzionale successivamente al suddetto ordinativo.

Le apparecchiature ed i dispositivi opzionali devono essere nuovi di fabbrica, non ricondizionati in alcuna componente hardware e/o software, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte.

3.2. DURATA



Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei quantitativi massimi delle apparecchiature definiti nel paragrafo 3.1 e comunque entro e non oltre la durata della Convenzione che è di **2 (due) mesi** decorrenti dalla “Data di stipula” e, comunque, non oltre la data di attivazione del lotto 1 della edizione 4 della Convenzione PC Portatili e Tablet (ID 2191).

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori **1 (uno) mese**.

I singoli Contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, avranno durata pari alla durata del servizio di assistenza e manutenzione (*assistenza e manutenzione standard*) pari a **36 (trentasei) mesi**. *In caso di acquisto del servizio opzionale, la durata potrà essere estesa fino a 48 (quarantotto) o 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla Data di Accettazione.*

Assistenza e manutenzione standard (mesi)	opzione per estensione a 36 mesi	opzione per estensione a 48 mesi	opzione per estensione a 60 mesi
36	-	SI	SI

3.3. QUANTITATIVO MINIMO ORDINABILE AI FINI DEL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE

Le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione, al fine di ottenere la prestazione del servizio di installazione delle apparecchiature, dovranno ordinare un quantitativo di personal computer uguale o superiore al **Quantitativo Minimo Ordinabile (QMO)**, determinato:

- in n. 5 apparecchiature,

a meno che il Fornitore, sempre ai fini del servizio di installazione, non accetti ordini per quantitativi inferiori.

Al di sotto di tale limite, il **servizio di installazione** delle apparecchiature si intende **escluso** dai Servizi Connessi.

4. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE DI BASE

Nel presente capitolo sono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature offerte e i **requisiti di conformità** che le apparecchiature devono necessariamente rispettare.

Il Fornitore dovrà configurare le apparecchiature con i dispositivi opzionali eventualmente richiesti dall’Amministrazione nell’ordinativo di fornitura e scelti tra quelli indicati nei paragrafi successivi.

4.1. PERSONAL COMPUTER PORTATILE DESKTOP REPLACEMENT - CARATTERISTICHE TECNICHE SISTEMA BASE



4.1.1. Unità centrale

L'apparecchiatura oggetto del capitolato deve possedere i seguenti requisiti:

- Microprocessore di architettura X86 a 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di power management;
- Controllore grafico in grado di supportare i monitor opzionali offerti alla loro risoluzione massima;
- Scheda audio stereo.

4.1.2. Memoria RAM

L'apparecchiatura deve possedere i seguenti requisiti:

- memoria RAM installata almeno pari a **8 GB**.

4.1.3. Unità video

L'unità video deve possedere i seguenti requisiti:

- dimensione della diagonale uguale o superiore a **15,4"**;
- risoluzione orizzontale uguale o superiore a 1366 pixel;
- risoluzione verticale uguale o superiore a 768 pixel;
- contrasto almeno 250:1;
- luminosità massima almeno 200 cd/mq;
- rispondenza alle specifiche ISO 9241 serie 30x classe 2 relativamente al numero di pixel difettosi ammessi; se, in fase di collaudo, tali specifiche non vengono rispettate, l'apparecchiatura è considerata non conforme ai requisiti minimi e deve essere pertanto sostituita; dovrà inoltre essere riparata nel caso in cui il difetto sia causa di un guasto successivo all'installazione.

4.1.4. Unità storage

L'unità storage integrata nell'apparecchiatura deve possedere i seguenti requisiti:

- capacità di almeno **1 TB** nominali.

4.1.5. Dispositivi e interfacce di Input/Output

L'apparecchiatura deve essere corredata con i seguenti dispositivi e interfacce integrati:



- tastiera standard italiana;
- dispositivo di puntamento interattivo (touchpad);
- webcam;
- 2 speaker;
- 1 microfonino integrato;
- 4 o più porte USB di cui almeno una USB 3.0 (o superiore) *ovvero* 3 o più porte USB di cui almeno una USB 3.0 (o superiore) ed una USB Type C *ovvero* 3 o più porte USB di cui almeno 2 USB 3.0 (o superiore);
- 1 jack RJ-45 per Ethernet;
- 2 porte video esterne, di cui almeno una di tipo digitale;
- 1 jack per microfono esterno e jack per cuffia esterno, ovvero, in alternativa alla disponibilità dei 2 jack differenziati, 1 jack combo 2 in 1 microfono e cuffia.

4.1.6. Dispositivi di collegamento in rete

L'apparecchiatura deve essere corredata con i seguenti dispositivi di collegamento in rete:

- dispositivo per il collegamento dell'apparecchiatura ad una rete locale in modalità cablata (LAN), conforme allo standard Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T plug and play, integrato nel portatile (ovvero non collegato esternamente via porta USB, slot PCMCIA o simili); deve essere fornito il cavo per il collegamento alla rete locale di lunghezza di almeno 3 mt. e con connettori RJ 45 pressofusi;
- dispositivo per il collegamento dell'apparecchiatura ad una rete locale in modalità wireless (WLAN), conforme al protocollo IEEE 802.11b/g/n/ac o superiore, integrato nel portatile (ovvero non collegato esternamente via porta USB, slot PCMCIA o simili), certificato WI-FI;
- dispositivo per il collegamento dell'apparecchiatura ad una rete personale senza fili (WPAN), conforme allo standard Bluetooth 4.0 o superiore.

4.1.7. Sicurezza

In merito agli aspetti relativi alla sicurezza ed all'inaccessibilità del Personal Computer Portatile e nell'ottica della riduzione dei potenziali rischi conseguenti a manomissioni, anche involontarie, da parte di personale non qualificato o non addetto, si identificano i seguenti requisiti obbligatori:

- presenza del security slot per il cavo di bloccaggio;
- protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS;



- protezione dati TPM (Trusted Platform Module) almeno V 2.0.

4.1.8. Accessori

Le apparecchiature dovranno essere complete di:

- mouse esterno a tecnologia ottica con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile ad una delle porte del computer;
- cavo di bloccaggio con chiave;
- borsa da viaggio in materiale antiurto predisposta al loro trasporto.

In particolare, la borsa da viaggio dovrà presentare le seguenti caratteristiche:

- essere dotata di almeno 2 scomparti completamente separati: uno scomparto, dedicato alla custodia del computer, deve essere rinforzato, imbottito, foderato e deve essere accessibile mediante cerniera lampo; l'altro deve permettere di alloggiare tutti gli accessori del computer e deve essere accessibile mediante apertura con cerniera lampo o velcro;
- disporre di manici rinforzati;
- disporre di tracolla antiscivolo, allungabile e rimovibile;
- avere una protezione sul fondo per attutire eventuali urti;
- mantenere la propria forma anche se vuota.

4.1.9. Peso

Le apparecchiature dovranno avere un peso non superiore ai **2,20** Kg. in configurazione base completa, hard disk, RAM, unità video e batteria installati.

4.1.10. Autonomia

La batteria prevista dovrà garantire un'autonomia di almeno **600** minuti nella modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2014, così come indicato al paragrafo 8.1.1.

4.1.11. Prestazioni

L'apparecchiatura dovrà avere un indice prestazionale pari ad almeno il valore indice di **1700** riscontrabile nella modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2014, così come indicato al paragrafo 8.1.1.



4.1.12. Tolleranza alle condizioni ambientali

In previsione delle possibili localizzazioni geografiche dei Computer Portatili e degli ambienti in cui si troveranno a lavorare (locali non climatizzati), si definiscono i limiti minimo e massimo di temperatura ed umidità ambientale per il Computer Portatile:

- temperatura ambientale, min-max: 15-35°C;
- umidità ambientale relativa, min-max: 20-75%.

I limiti sopra esposti si riferiscono al Computer Portatile in condizioni operative, cioè in funzione.

4.1.13. Sistema operativo

Il Fornitore dovrà configurare le apparecchiature con il sistema operativo scelto, tra quelli sotto descritti, dalla Amministrazione nell'ordinativo di fornitura. Di ogni prodotto software fornito si richiede una copia completa della documentazione tecnica e d'uso (ove esistente sul mercato) in formato elettronico per ogni ordine di fornitura; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

4.1.13.1. Sistema Operativo Microsoft Windows

Ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con sistemi operativi Microsoft, dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del sistema operativo **Windows di tipo Professional** (OEM, preinstallata dal produttore dell'apparecchiatura) nell'ultima versione disponibile al momento dell'ordinativo; sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere il precaricamento di una versione precedente, sulla base dei diritti di downgrade garantiti da Microsoft al momento dell'ordine.

Il sistema operativo dovrà essere fornito nell'ultima versione ed in lingua italiana, dovrà avere anche installata l'ultima versione dei relativi Service Pack; dovranno essere inclusi tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

4.1.13.2. Sistema Operativo Linux

Ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con sistema operativo Linux, dovrà essere corredato di una licenza del sistema operativo Linux distribuito da una delle "Major Linux Distributions" presenti sul mercato, nell'ultima versione stabile disponibile.



La distribuzione installata dovrà comprendere, oltre al kernel del sistema operativo, almeno i seguenti software open source:

- un browser per la navigazione internet;
- una suite di prodotti software di produttività personale per la scrittura testi, la creazione di fogli di calcolo, la creazione di presentazioni;
- un software client per funzioni di posta elettronica.

Sarà cura del Fornitore individuare la Distribuzione Linux più consona all'apparecchiatura proposta in gara; il sistema Linux installato dovrà garantire il corretto funzionamento almeno dei seguenti dispositivi:

- controllore grafico;
- scheda audio;
- hard disk;
- masterizzatore DVD;
- scheda di rete LAN;
- scheda di rete WLAN.

Nella fase di configurazione del PC portatile il Fornitore dovrà preinstallare nelle apparecchiature il software Linux della Distribuzione individuata. Per ogni licenza fornita, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione, oltre al PC portatile configurato, tutta la documentazione originale della Distribuzione scelta.

4.2. REQUISITI DI CONFORMITÀ

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature fornite dovranno in particolare:

- i. le apparecchiature del lotto 1, dovranno assicurare la conformità, secondo quanto di seguito specificato, ai Criteri Ambientali Minimi per PC Portatili adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili alla pagina http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf



- ii. e in particolare ai requisiti: 4.2.1. "Consumo energetico" 4.2.2. "Aggiornabilità delle componenti"; 4.2.3 "Contenuto di mercurio nei monitor LCD"; 4.2.4 "Emissioni sonore"; 4.2.5. "Riciclabilità"; 4.2.6. "Manuale di istruzioni"; 4.2.7. "Informazioni sul prodotto"; 4.2.8. "Requisiti dell'imballaggio"; 4.4.1. "Garanzia sulla disponibilità di parti di ricambio"; 4.4.2. "Gestione rifiuti elettrici ed elettronici";
- iii. rispettare i requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE e s.m.i. recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 194 e s.m.i.;
- iv. essere conformi 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),
- v. essere conformi al D. Lgs. 188/2008 e s.m.i., che recepisce la direttiva 2006/66/CE e s.m.i. concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti;
- vi. essere conformi al regolamento (UE) n. 617/2013 del 26 giugno 2013 s.m.i. in merito alla progettazione ecocompatibile di computer e server informatici.

5. DESCRIZIONE DEI COMPONENTI OPZIONALI

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare le apparecchiature in configurazione base con i dispositivi opzionali scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura. Tutti i componenti opzionali dovranno rispettare, ove applicabili, i requisiti di conformità definiti nel paragrafo 4.7.

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo dell'apparecchiatura base e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest'ultimo; in particolare, il prezzo di ciascun dispositivo opzionale richiesto dall'Amministrazione è da intendersi come "prezzo addizionale" al prezzo dell'apparecchiatura portatile base.

5.1. PERSONAL COMPUTER PORTATILE DESKTOP REPLACEMENT

5.1.1. Dispositivo Hard Disk esterno

Il dispositivo deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- modalità di connessione al PC portatile attraverso interfaccia USB 3.0 (o superiore);
- capacità di almeno 1 TB;
- alimentazione tramite porta USB da PC.

Deve essere inoltre dotato di cavo di collegamento.



5.1.2. Unità disco ottico

Il dispositivo deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- masterizzatore CD/DVD compatibile con i supporti DVD-R/-RW, DVD+R/+RW, DVD+R DL. L'apparecchiatura deve essere collegabile all'apparecchiatura mediante porta USB.

5.1.3. Port replicator/docking station

Il dispositivo, con funzioni di port replication/docking station, deve essere collegabile al personal computer mediante porta specifica proprietaria dedicata ad alta velocità ovvero tramite connessione fisica diretta senza cavi/adattatori ovvero tramite porta USB Type C. Tale dispositivo dovrà consentire la ricarica della batteria del personal computer direttamente tramite una delle connessioni suddette ovvero tramite cavo di alimentazione/adattatore alimentato dallo stesso.

Il dispositivo deve inoltre prevedere le seguenti porte di connessione (al netto di quella eventuale necessaria per il collegamento al personal computer):

- una porta RJ-45 per il collegamento in rete LAN;
- una porta VGA;
- una porta digitale (display port e/o DVI e/o HDMI);
- almeno tre porte USB di cui almeno una USB 3.0 e/o una USB Type C;
- uscita jack per cuffia/altoparlanti.

5.1.4. Monitor aggiuntivo

Il dispositivo deve possedere le seguenti caratteristiche minime:

- video a colori con diagonale da 23,6 wide;
- retroilluminazione LED;
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 1920;
- risoluzione massima verticale non inferiore a 1080;
- contrasto statico: 800:1;
- luminosità 250 cd/mq;
- angolo di visuale orizzontale almeno 150°;
- angolo di visualizzazione verticale almeno 150°;
- ingresso digitale;
- rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307;
- rispetto della norma ISO 9241-307 per la classe di difettosità II;
- Controlli OSD (on screen display);
- regolabile in altezza;



- predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington;
- compatibilità con i sistemi nelle configurazioni base descritte in precedenza.

Devono essere forniti in dotazione il cavo per la trasmissione del segnale video digitale tra PC e monitor ed il cavo di alimentazione elettrica; quest'ultimo deve essere collegato al monitor mediante presa esterna, ovvero non integrato al monitor.

5.1.5. Estensione servizio assistenza e manutenzione

Le Amministrazioni potranno richiedere contestualmente all'acquisto delle apparecchiature, di poter usufruire di un 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 punto 6.4 del presente Capitolato Tecnico.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi ed accessori alla fornitura dei personal computer portatili e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo dei personal computer.

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

6.1. PREDISPOSIZIONE APPARATI, INSTALLAZIONE E COLLAUDO

La predisposizione degli apparati, di esclusiva competenza del fornitore, comprende il trasporto e la consegna di tutti i componenti.

Le apparecchiature consegnate dovranno essere già pronte all'uso, e comprensive degli eventuali dispositivi opzionali e sistemi operativi richiesti dalla medesima Amministrazione in fase di emissione dell'ordine, assicurando il corretto funzionamento dell'intera configurazione.



Per gli ordinativi uguali o superiori ai **5 pc portatili**, il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione il servizio di installazione delle apparecchiature.

Il servizio di installazione si intende comprensivo delle attività di messa in opera e verifica di funzionalità delle apparecchiature (collegamento dei dispositivi opzionali acquistati, accensione del PC e caricamento dei software preinstallati), asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. Si ricorda che l'asporto dell'imballaggio deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura relativi a più di una apparecchiatura potrà avvenire anche mediante consegne e installazioni ripartite.

In ogni caso, l'installazione e messa in esercizio delle apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini:

- per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura;
- per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno lavorativo del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura;
- per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno lavorativo del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura;
- per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 75 (settantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno lavorativo del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura.

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'ordinativo di fornitura nelle modalità e termini previsti dall'art. 3 delle Condizioni generali.

Per ogni consegna, da effettuare con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato, dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature nonché dovranno essere riportati: la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura, la data o le date dell'avvenuta consegna ed installazione, estremi del Ddt (Documento di trasporto) di consegna, il numero dell'ordinativo di fornitura, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore), il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo.



Le apparecchiature devono essere comprensive della manualistica tecnica d'uso (hardware e software), nonché all'attestazione di conformità di cui ai precedenti capitoli; inoltre su ogni apparecchiatura consegnata dovrà essere apposta una etichetta riportante un "Codice identificativo Consip" riportante la seguente dicitura: **"Procedura d'urgenza per la fornitura di PC Portatili desktop replacement e servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni, n. verde assistenza tecnica <numero>"**.

Le apparecchiature per ordinativi superiori alle 5 unità devono essere installate successivamente all'atto della consegna e devono essere sottoposte a verifica di funzionalità da intendersi quale attestazione

- (i) dell'avvenuta accensione e del funzionamento del/i personal computer (completo/i di tutti i dispositivi sia base che opzionali);
- (ii) nonché del caricamento dei software preinstallati.

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna, tutte le apparecchiature fornite verranno sottoposte a **Collaudo** (intesa come verifica di conformità eseguita direttamente dall'Amministrazione contraente, per le apparecchiature consegnate – componenti hardware e programmi software forniti –, con le caratteristiche tecniche dichiarate in sede di offerta e che siano in grado di eseguire le funzioni di cui alla documentazione tecnica e manualistica d'uso) da parte dell'Amministrazione, in contraddittorio con il Fornitore.

Il collaudo dovrà riguardare la totalità delle apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, salvo il caso in cui l'Amministrazione Contraente non si sia riservata il collaudo a campione.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

6.2. RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.)

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore se espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei RAEE professionali secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 24 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

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



A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla **Ragioneria Generale dello Stato**, rispettivamente nella **circolare n. 43** del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella **circolare n. 33** del 29 dicembre 2009 (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella **circolare n. 4** del 26 gennaio 2010.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per il loro trasporto e trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative.

Ai sensi di legge, il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti il servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell'Amministrazione medesima.

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".
- superiore 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 1 gennaio 2011) che potranno essere ritirati in numero pari alle apparecchiature fornite.

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

Riguardo alle attività di ritiro dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. 188/2008 e s.m.i.

6.3. ASSISTENZA IN REMOTO (CALL CENTER)

6.3.1. Descrizione e requisiti del Call Center

Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla Data di Attivazione della Convenzione, un apposito Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione ed assistenza tecnica per la gestione degli ordini e il malfunzionamento delle apparecchiature; in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:



- richieste di informazioni circa la convenzione;
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione;
- richieste relative allo stato delle consegne;
- richieste di intervento per manutenzione ed assistenza tecnica.

La richiesta di informazioni ed assistenza potrà essere effettuata via telefono o via e-mail.

I numeri di telefono 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). Tali numeri sono denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi.

Le chiamate al Call Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

6.3.2. Livelli di servizio del Call Center

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

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

Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.

Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4% delle chiamate ricevute. Si definisce chiamata perduta la chiamata che non ottiene risposta da un operatore perché:

- la linea non è disponibile,
- la chiamata riceve un segnale di occupato,
- viene trasmesso un messaggio pre-registrato senza possibilità di selezionare la scelta di contatto con l'operatore,
- l'utente viene messo in contatto con la segreteria telefonica;
- la richiesta di contatto viene abbandonata prima di ricevere risposta dall'operatore.



La Consip si riserva di controllare i livelli di servizio, utilizzando il supporto di una Società esterna. Tali verifiche potranno essere effettuate anche a campione con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione e dei contratti attuativi.

6.3.3. Gestione delle richieste di intervento

Apertura della chiamata via telefono, e-mail.

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per l'inoltro della richiesta di intervento o con altra modalità, tra quelle indicate al presente paragrafo, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento.

Chiusura della chiamata.

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

6.4. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

6.4.1. Servizio di assistenza e manutenzione

Il servizio di assistenza e manutenzione consiste nell'erogare assistenza on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell'apparecchiatura ed al ripristino dell'operatività.

Il servizio deve essere assicurato dal Fornitore a partire dalla data di accettazione della fornitura per un periodo di 36 (trentasei) mesi, ovvero, a fronte di ordinativo che preveda l'adesione all'**opzione di estensione** per ulteriori 12 (dodici) mesi, per un periodo complessivo quindi di 48 (quarantotto) mesi, o 24 (ventiquattro) mesi



per un periodo complessivo quindi di 60 (sessanta) mesi. Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il "Call Center" di cui ai precedenti paragrafi. I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware (sia nella configurazione base, che per i singoli eventuali dispositivi opzionali) dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il servizio non comprende assistenza sul software (sia esso sistema operativo od altro preinstallato). La batteria è considerata elemento consumabile e pertanto è coperta dalla sola garanzia commerciale.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché, laddove riparabile, l'apparecchiatura originale riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione interessata entro 30 giorni dalla data di ritiro, a meno di differenti accordi con l'Amministrazione interessata. Inoltre, in caso di sostituzione dell'apparecchiatura, qualora la memoria di massa fosse asportabile e sostituibile e il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità di memoria di massa stessa, il fornitore dovrà procedere allo spostamento di detta memoria dall'apparecchiatura guasta a quella in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

In caso di sostituzione di componenti dell'apparecchiatura, deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

Il Fornitore è obbligato a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura, mediante l'eliminazione del malfunzionamento o mediante la sostituzione temporanea dell'apparecchiatura con altra equivalente, entro il termine perentorio di 8 (otto) ore lavorative dalla ricezione della richiesta di intervento.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel 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 serial number, il "Codice identificativo Consip", il numero di installazione, il numero di ticket, la data e l'ora di apertura della chiamata, il numero dell'intervento, la data e l'ora dell'intervento, la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento).

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta delle Amministrazioni, secondo quanto previsto nel presente Capitolato, tramite opportuni report da inviare all'Amministrazione stessa con cadenza mensile, in forma di foglio elettronico.

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

Classificazione del documento: Consip Public

22 di 33

Procedura negoziata ai sensi degli artt. 63, comma 2, lett. c) D.Lgs. n. 50/2016 e 87-bis comma 2, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito con legge 24 aprile 2020, n. 27), finalizzata alla stipula di una Convenzione per l'acquisto di personal computer portatili desktop replacement e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'articolo 26, l. 23 dicembre 1999 n. 488 e s.m.i. e dell'articolo 58, legge 23 dicembre 2000 n. 388 - ID 2305

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



Ai sensi dell'art. 26, comma 3 ter, del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, la Consip ha redatto il "**Documento di valutazione dei potenziali rischi da interferenze**" – Allegato 9 al quale per questo si rimanda e che qui deve intendersi integralmente trascritto.

All'atto dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura l'Amministrazione contraente dovrà integrare il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto. Tale integrazione, che dovrà essere sottoscritta per accettazione dall'affidatario costituisce integrazione degli atti contrattuali.

6.6. SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI TROUBLE TICKETING DELL'AMMINISTRAZIONE

Per ordinativi di fornitura pari o superiori a 1.000 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. 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 SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

La scelta del fornitore di attivare una delle tre soluzioni sopra indicate è da intendersi per singolo ordinativo di fornitura, in base al sistema di trouble ticketing e su richiesta dell'Amministrazione richiedente, la quale dovrà ulteriormente indicare il numero di ticket eventualmente assegnato.

7. MODALITA' DI ESECUZIONE

7.1. TRASMISSIONI DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET

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

Il Fornitore dovrà compilare il catalogo messo a disposizione dalla Consip S.p.A.

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

Tali dati dovranno essere inviati tramite l'apposita procedura presente sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. e disponibile agli utenti abilitati dei fornitori aggiudicatari, fatta salva la possibilità di Consip di richiedere l'invio in altra analoga modalità (es. invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica).

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.

7.3. RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile del Servizio Generale*.

In sede di consegna dei documenti per la stipula, il Fornitore dovrà rendere noti e specificare a Consip S.p.A.: le generalità della persona, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).



Se nel corso della Convenzione la persona individuata e nominata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Il Responsabile del Servizio generale dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con la Consip S.p.A. e con le Amministrazioni ordinanti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati con le Amministrazioni ordinanti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto precedentemente;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A.

7.4. ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità, approvato da Consip, e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Fornitore, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. alla data di stipula, il Piano di Qualità, descritto di seguito, per rispondere all'esigenze di:



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

Il Piano della Qualità dovrà indicare come le attività richieste si eseguano, riferendosi, ove appropriato, a procedure documentate o ad altri documenti del Sistema di Gestione della qualità certificato.

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

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

7.4.1. Piano di Qualità

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

1. SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ

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

2. DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

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

3. GLOSSARIO



4. ORGANIZZAZIONE

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

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Devono essere indicate e descritte le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio (Call Center , predisposizione apparati, consegna, installazione, assistenza e manutenzione, reportistica)

6. DOCUMENTAZIONE

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

7. OBIETTIVI DI QUALITÀ

- a) Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:
- *i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;*
 - *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;*
 - *le metriche con cui misurare gli attributi identificati;*
 - *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.*
- b) Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio

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

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



c) Verifiche ispettive

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

d) Informazioni di Qualità ed Archiviazioni

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

8. CONTROLLI QUALITA'

Devono essere identificate le attività di controllo (riesami, verifiche, validazioni) e le relative modalità di esecuzione

9. SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

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

10. STRUMENTI, TECNICHE E METODI

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

11. CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

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

12. RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

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

13. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO



Devono essere indicate e descritte le attività di formazione inerenti il contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto (inclusi gli operatori del Call Center), sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti.

8. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

8.1. VERIFICA TECNICO- FUNZIONALE DEL CAMPIONE DELLE APPARECCHIATURE

La verifica tecnico- funzionale, relativa al rispetto, da parte delle apparecchiature offerte da codesto RTI dei requisiti minimi di cui al presente Capitolato Tecnico, verrà effettuata dall'apposita Commissione incaricata dalla Consip in contraddittorio con il Fornitore, con le modalità indicate al paragrafo 3 della Richiesta di Offerta e nei successivi paragrafi; sarà responsabilità del Fornitore predisporre le apparecchiature e tutte le procedure – ivi inclusi eventuali programmi software di verifica – per lo scopo.

8.1.1. Misurazione dell'autonomia e delle prestazioni delle apparecchiature

Il test per la misurazione dell'autonomia e delle prestazioni delle apparecchiature dovrà essere effettuato utilizzando il **benchmark BAPCO MobileMark 2014 (nell'ultima versione disponibile) con il Sistema operativo MS Windows 10 Pro, nello Scenario Office Productivity.**

I valori risultanti che verranno presi in considerazione ai fini della verifica di cui al presente paragrafo sono:

- Valore di **Battery Life Rating**;
- Valore di **Performance Qualification Rating globale** (risultante dalla media delle singole iterazioni).

Le modalità da seguire dovranno essere conformi a quelle definite dalla BAPCO nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

In particolare:

- la risoluzione del video dovrà essere impostata ad un valore non inferiore a quanto richiesto come requisito minimo per l'apparecchiatura;
- la luminosità dello schermo, relativa ad una schermata bianca con l'apparecchiatura alimentata a batteria, dovrà essere impostata secondo quanto previsto dal benchmark sopraindicato.

Le Modalità da seguire per l'esecuzione del benchmark sono indicate nella documentazione ufficiale pubblicata dalla BAPCO sul proprio sito.

Verrà avviato contestualmente un ciclo di test e i risultati ottenuti saranno utilizzati sia per la verifica dei requisiti dichiarati.

Dovranno essere raggiunti:

Classificazione del documento: Consip Public

29 di 33

Procedura negoziata ai sensi degli artt. 63, comma 2, lett. c) D.Lgs. n. 50/2016 e 87-bis comma 2, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito con legge 24 aprile 2020, n. 27), finalizzata alla stipula di una Convenzione per l'acquisto di personal computer portatili desktop replacement e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'articolo 26, l. 23 dicembre 1999 n. 488 e s.m.i. e dell'articolo 58, legge 23 dicembre 2000 n. 388 - ID 2305

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



- il valore minimo di autonomia indicato al paragrafo 4.1.11;
- il valore minimo di indice prestazionale indicato al paragrafo 4.1.12.

Verrà tenuto conto del migliore dei risultati ottenuti tra le tre apparecchiature sottoposte a verifica. Si precisa che i valori di autonomia (“battery life rating”) e indice prestazionale (“performance qualification”) previsti dovranno essere ottenuti nell’ambito della stessa esecuzione del benchmark.

Nei cicli di test sono compresi:

- le esecuzioni del benchmark che si concludono con un report di riepilogo del test BAPCO in cui sono presenti i valori di “battery life rating” e “performance qualification”;
- le esecuzioni del benchmark che si concludono con un report di riepilogo del test BAPCO in cui non sono presenti i valori di “battery life rating” e/o “performance qualification” (a titolo di esempio, al posto dei valori numerici potrebbero essere riportati messaggi di errore).

Ai fini dell’esecuzione dei test suddetti, è responsabilità dell’operatore economico garantire che i campioni dei prodotti consegnati siano perfettamente funzionanti; i campioni non potranno essere sostituiti, né potranno essere sostituite parti di essi.

8.2. VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA

Oltre a quanto sopra, 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.

La 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 collaudo.

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):

- la 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 e a consegnare, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi del termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel presente 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), la 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.

8.3. 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 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 Ordinatori di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione, al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione.

I costi previsti per l'esecuzione di dette verifiche ispettive sono pari ad Euro 26.900,00.



Per detti costi il Fornitore, al momento della stipula della Convenzione, è inoltre tenuto a costituire in favore della Consip S.p.A. una fideiussione di pari importo, a garanzia dell'adempimento del relativo obbligo pagamento.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), nel qual 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 inviato 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 dalle Amministrazioni. Per ciclo di verifiche s'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 al momento dell'incarico per lo svolgimento delle verifiche stesse.

9. INDICATORI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO

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", sono stati scelti gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura dei Personal computer portatili nell'ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente.

Il rispetto dei valori di soglia di tali indicatori verificati verrà verificato in sede di verifiche ispettive.

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCIASO	rispetto dei tempi contrattuali di installazione delle apparecchiature	6.1
Collaudo	Prodotto	Efficienza	Efficienza	RTCSACNSO	rispetto dei tempi	6.1



Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
	hardware		temporale		contrattuali di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo	
Conformità apparecchiature	Prodotto Hardware	Funzionalità	Accuratezza	ASTAO	aderenza alle specifiche tecniche delle apparecchiature offerte	8.2
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRAG	tempo di ripristino delle apparecchiature in garanzia	6.4
Ritiro rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)"		Efficienza	Efficienza temporale	RTRSU	rispetto dei tempi di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)"	6.2
Conformità apparecchiature		Efficienza	Efficienza temporale	RTCRASV	rispetto dei tempi contrattuali di riconsegna delle apparecchiature sottoposte a verifica	8.2
Distribuzione e conservazione documentazione		Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	7.2
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RQIPM	Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese	6.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	6.3
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate Telefoniche Perdute	6.3
Gestione operativa		Efficienza	Conformità	COV	Conformità ordinativi verificati	8.3