



Consip S.p.A.

Servizio di manutenzione straordinaria su apparecchiature HW

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA SU APPARECCHIATURE HW



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
2	DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	5
2.1	Oggetto del servizio.....	5
2.2	Modalità di erogazione del servizio.....	5
3	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	6
4	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI	6
5	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	7
6	RISERVATEZZA.....	7
7	LUOGO DI SVOLGIMENTO E DURATA DEL SERVIZIO.....	7
8	VERIFICA DI CONFORMITÀ	7
9	LIVELLI DI SERVIZIO	8
10	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	8
11	PENALI	8



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la società aggiudicataria che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Manutenzione in garanzia:** si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nei servizi connessi e/o opzionali dell'acquisto effettuato mediante Convenzione e/o Accordo Quadro delle apparecchiature;
- **Manutenzione straordinaria:** si intende il servizio di assistenza e manutenzione non compreso nella *manutenzione in garanzia*, come meglio precisato nel corpo del documento;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale delle apparecchiature e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Intervento:** trattasi dell'intervento a pagamento autorizzato da Sogei a fronte del preventivo presentato dalla Società;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dalla Società come interlocutore della Amministrazione beneficiaria del servizio, e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Amministrazione beneficiaria:** SOGEI, tutti i clienti della SOGEI e tutte le altre Amministrazioni verso cui SOGEI potrà erogare servizi in forza di previsioni di legge o di altri atti aventi forza di legge o di natura ;
- **Amministrazione:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione



legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.



2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

2.1 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente documento disciplina la fornitura del servizio di manutenzione straordinaria e la fornitura delle parti di ricambio per le seguenti apparecchiature, acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulla Convenzione e/o Accordo Quadro Consip e fino alla scadenza della manutenzione in garanzia, come meglio dettagliato nella tabella di seguito riportata:

Tabella 1

TIPO	COSTRUTTORE	MODELLO	CONTRATTO	ID CONSIP	AGENZIA	FINE GARANZIA	QTÀ
Monitor 27"	Lenovo	Thinkvision P27q-30	CSQN230277	2457	Entrate	28/11/2026	9.059
Laptop	Lenovo	Thinkpad L15 EN4	CSQN230250	2425	Entrate	30/04/2029	10.000
Laptop	Lenovo	Thinkpad L15 EN4	CSQN230249	2425	Entrate	30/04/2029	10.000
Laptop	Lenovo	Thinkpad L15 EN4	CSQN230295	2425	DF	30/06/2029	800
Desktop	Lenovo	All-in-One 27"	Ordine Sogei 7890591	2631	Sogei		2.404
		Contratto Sogei (in fase di definiz.)			Sogei		

All'interno del contratto di manutenzione straordinaria potranno essere eventualmente inserite anche le apparecchiature che le Amministrazioni acquisteranno, successivamente alla stipula del presente contratto, utilizzando la Convenzione e/o Accordo Quadro Consip e sempre tramite lo stesso fornitore.

Il servizio di manutenzione straordinaria potrà essere erogato su tutte le apparecchiature dove la manutenzione in garanzia della Convenzione e/o Accordo Quadro è attiva. Nel momento in cui scadrà la garanzia su un contratto, le apparecchiature fornite con tale contratto, non potranno usufruire del servizio di manutenzione straordinaria.

2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione straordinaria sarà gestito tramite gli stessi strumenti già utilizzati per la gestione delle manutenzioni in garanzia previste nei contratti di acquisto delle apparecchiature oggetto di tale servizio.

I relativi recapiti dovranno essere forniti all'atto della stipula del contratto.

Il servizio di manutenzione straordinaria richiesto prevede che venga ripristinata la piena funzionalità delle apparecchiature elencate al Par. 2.1 e distribuite sull'intero territorio nazionale, laddove l'intervento non rientri



nella manutenzione in garanzia prevista dai rispettivi contratti con cui sono stati acquistati, anche se il malfunzionamento o la rottura sia stato causato dagli utenti o da fattori esterni.

Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere effettuato solo attraverso personale qualificato della Società.

Qualora, a seguito dell'intervento previsto in garanzia, si verifichi che il guasto esula dalla garanzia, e deve essere quindi gestito a pagamento, la Società deve inviare un preventivo di spesa che evidenzi, in forma dettagliata, sia le attività da svolgere che i pezzi di ricambio previsti; in tale documento dovrà essere specificato il riferimento del Ticket ed i tempi previsti per l'esecuzione dell'attività di ripristino.

Il costo dell'intervento comprende sia quello relativo alle parti di ricambio, che deve far riferimento a quello pubblicato sui listini delle case costruttrici in vigore al momento della fornitura, che quello della manodopera.

Il suddetto preventivo verrà sottoposto al vaglio del referente dell'Amministrazione e potrà essere svolto solo dopo espressa autorizzazione di Sogei.

Sarà cura del tecnico della Società produrre un rapporto di intervento che riporti le attività svolte, i pezzi di ricambio sostituiti, la data, l'ora e la sede in cui è intervenuto.

Tale rapporto dovrà essere controfirmato dal referente dell'Amministrazione beneficiaria.

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di **componenti che contengono Software/Firmware**, i tecnici della società aggiudicataria sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature. Il Software deve essere fornito dall'Amministrazione.

3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

4 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dall'Amministrazione beneficiaria del servizio.

Sarà compito del Responsabile del Servizio curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.



5 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società si impegna alla integrale osservanza delle disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro ed in particolare del D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

La Società si impegna, inoltre a collaborare con le strutture della Amministrazione beneficiaria del servizio preposte in ordine all'attuazione delle misure di sicurezza e di emergenza adottate nella sede ove sarà eseguito il servizio.

6 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Amministrazione beneficiaria del servizio sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della Amministrazione beneficiaria.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

7 LUOGO DI SVOLGIMENTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto di manutenzione straordinaria avrà durata di 24 mesi a partire dalla data di stipula del contratto, salvo esaurimento anticipato del massimale complessivo previsto.

Il servizio di manutenzione straordinaria sulla singola apparecchiatura potrà essere erogato solo fino alla scadenza della manutenzione in garanzia prevista sulla stessa e salvo esaurimento del massimale di spesa previsto.

Le apparecchiature sono distribuite sull'intero territorio nazionale

8 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata entro il mese successivo al trimestre di riferimento sulla base degli interventi di manutenzione straordinaria effettuati.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il "Verbale di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal direttore dell'esecuzione Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.



In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Tali Verbali dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

9 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00 sull'intero territorio nazionale.

Nello stesso orario dovrà essere garantita la reperibilità ai recapiti comunicati come indicato al Paragrafo 3.

La presa in carico dell'intervento dovrà avvenire **entro e non oltre 1 (un) giorno lavorativo** dall'autorizzazione Sogei.

La correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire **entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico dell'intervento

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo termine, provvedendo a riportarlo in apposita nota. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 4 e dal Referente della Amministrazione beneficiaria.

10 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Si specifica che si tratta di un affidamento a massimale e l'importo Offerto dalla Società sarà utilizzato dalla Stazione Appaltante ai soli fini dell'aggiudicazione.

Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento e l'intervento/i a cui fa riferimento.

11 PENALI

In caso di inosservanza delle obbligazioni contrattuali la Società andrà incontro alle seguenti penalità:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico dell'intervento autorizzato, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;



- per ogni giorno di ritardo nel ripristino delle apparecchiature rispetto alle tempistiche disciplinate nel Par. 2.2, sarà applicata una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 8, si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.