

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

**ID 2141**

ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO



<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTESTO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
3.1 OGGETTO .....	7
3.2 DURATA DELLE ATTIVITÀ .....	8
3.2.1 Durata convenzione .....	8
3.2.2 Durata del Noleggio delle Apparecchiature .....	8
<b>4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE .....</b>	<b>9</b>
4.1 CANONI DI NOLEGGIO .....	9
4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE .....	9
4.2.1 Lotto 1 - Multifunzione A4 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni .....	10
4.2.2 Lotto 2 - Multifunzione A4 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni .....	11
4.2.3 Lotto 3 - Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni .....	13
4.2.4 Lotto 4 - Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medio-alte dimensioni .....	14
4.2.5 Lotto 5 - Multifunzione A3 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni .....	15
4.3 DISPOSITIVI E SERVIZI OPZIONALI .....	16
4.3.1 Dispositivo opzionale "Fax" .....	17
4.3.2 Dispositivo opzionale "Internet Fax" .....	17
4.3.3 Dispositivo opzionale "Finitore" .....	18
4.3.4 Dispositivo opzionale "Cassetto aggiuntivo" .....	18
4.3.5 Dispositivo opzionale "Cassetto alta capacità aggiuntivo" .....	18
4.3.6 Software opzionale "OCR" .....	18
4.3.7 Servizio opzionale di "Sicurezza" .....	19
4.3.8 Servizio opzionale di "Customer Support" .....	19
4.3.9 Servizio opzionale di "Gestione multiutenza" .....	19
4.3.10 Servizio opzionale di "Mobile Printing" .....	20
4.3.11 Servizio opzionale di "Stampa gestita" .....	20
4.3.12 Servizio opzionale di "Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione" .....	22
4.3.13 Servizio opzionale di "Installazione su PC Amministrazione - Standard" .....	22
4.3.14 Servizio opzionale di "Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti" .....	22
4.4 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA E RAPPORTI DI PROVA-DEFINIZIONI .....	23
4.4.1 Definizioni Caratteristiche tecniche .....	23
4.4.2 Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale .....	24
<b>5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI .....</b>	<b>25</b>
5.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE .....	25
5.1.1 Tempi di installazione standard .....	25
5.1.2 Tempi di installazione - casi particolari .....	26
5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura .....	26
5.1.4 Procedura di installazione .....	27



5.1.5	Verbale di installazione .....	27
5.2	<b>ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE.....</b>	<b>28</b>
5.2.1	Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione) .....	28
5.2.2	Call - Center .....	28
5.2.3	Assistenza tecnica e manutenzione .....	29
5.2.4	Manutenzione Straordinaria .....	30
5.2.5	Fornitura dei Materiali di consumo .....	31
5.2.6	Ritiro dei Materiali di consumo .....	32
5.2.7	Gestione da remoto .....	32
5.3	<b>SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA - L. 123/2007 E MODIFICA DELL'ART. 3 D.LGS. N. 163/2006 .....</b>	<b>32</b>
5.4	<b>CESSAZIONE ATTIVITA' - ATTIVITA' DI FINE CONTRATTO .....</b>	<b>34</b>
5.4.1	Servizio di disinstallazione.....	34
5.4.2	Conguaglio delle copie eccedenti.....	35
<b>6.</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>36</b>
6.1	TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI.....	36
6.2	GESTIONE DELLA FORNITURA .....	36
6.2.1	Reportistica .....	36
6.2.2	Responsabili .....	36
<b>7.</b>	<b>MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>37</b>
7.1	VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA .....	37
7.2	VERIFICHE ISPETTIVE .....	38
<b>8.</b>	<b>FUORI PRODUZIONE ED EVOLUZIONE TECNOLOGICAERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>	
8.1	"FUORI PRODUZIONE" ED "EVOLUZIONE TECNOLOGICA" DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE E VERIFICA - ACCETTAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>9.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>40</b>
9.1	INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE.....	40
9.2	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO.....	40



## 1. PREMESSA

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

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

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

*"Data Ordine"* si intende la data in cui l'ordinativo di fornitura è divenuto irrevocabile;

*"Fornitore"* si intende l'aggiudicatario di ciascun lotto di fornitura;

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

*"Configurazione Multifunzione Monocromatica"* si intende l'Apparecchiatura nelle configurazioni descritte ai paragrafi 4.2.1, 4.2.3 e 4.2.4;

*"Configurazione Multifunzione a Colori"* si intende l'Apparecchiatura nella configurazione descritta ai paragrafi 4.2.2 e 4.2.5;

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

*"Copia/e"* si intende ogni fotocopia o stampa prodotta dall'Apparecchiatura, se l'apparecchiatura consente, le copie F/R A4 e le copie A3 vengono contabilizzate come due copie, le copie F/R A3 vengono contabilizzate come quattro copie;

*"Data di accettazione"* si intende la data di esito positivo della verifica e di conseguente accettazione della fornitura;

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

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

*"Giorni lavorativi"* si intende tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

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

*"Responsabili del Servizio"* si intende il Responsabile del Servizio e i Responsabili Provinciali del Servizio di cui al paragrafo Responsabili;

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

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

- Appendice 1: Schede indicatori qualità



- Appendice 2: Verifiche Ispettive



## 2. CONTESTO

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



### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

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

- **Lotto 1: n. 3.000** (tremila) Multifunzione A4 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni con le caratteristiche minime di cui al paragrafo 4.2.1, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.3, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5;
- **Lotto 2: n. 2.500** (duemilacinquecento) Multifunzione A4 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni con le caratteristiche minime di cui al paragrafo 4.2.2, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.3, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5;
- **Lotto 3: n. 9.000** (novemila) Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni con le caratteristiche minime di cui al paragrafo 4.2.3, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.3, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5;
- **Lotto 4: n. 7.500** (settemilacinquecento) Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medio-alte dimensioni con le caratteristiche minime di cui ai paragrafi 4.2.4, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.3, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5;
- **Lotto 5: n. 4.000** (quattromila) Multifunzione A3 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni con le caratteristiche minime di cui al paragrafo 4.2.5, le opzioni come descritto nel paragrafo 4.3, nonché i servizi connessi, come riportato nel capitolo 5;

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

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

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

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



## 3.2 DURATA DELLE ATTIVITÀ

### 3.2.1 Durata convenzione

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

### 3.2.2 Durata del Noleggio delle Apparecchiature

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

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





## 4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE

### 4.1 CANONI DI NOLEGGIO

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

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

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

### 4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE

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

Al fine di consentire la flessibilità nella configurazione delle apparecchiature secondo le esigenze delle Amministrazioni, si richiede al Fornitore di configurare le *Apparecchiature Base*, le cui caratteristiche minime sono stabilite per ciascun lotto nei successivi paragrafi 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4 e 4.2.5, con i *Dispositivi e Servizi Opzionali* eventualmente richiesti dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura indicati nel successivo paragrafo 4.3.

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

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

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

- a) il **cavo di alimentazione elettrica** (IEC 320) e il **cavo di collegamento alla rete locale**, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- b) il **software di configurazione** (drivers) anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'istruzioni** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) i **dispositivi opzionali eventualmente** richiesti dall'Amministrazione;
- e) una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle descritte nell'Offerta, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- f) le **schede di sicurezza dei toner** anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- g) la **dotazione del materiale di consumo**, (quali toner, tamburo e punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore ecc., con la sola esclusione della carta) necessario a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

**Tabella 1: Produttività**

Lotto	produttività	Monocromatica <sup>1</sup>	Colore <sup>2</sup>
1	A	3.000 B/N	/
	B	6.000 B/N	/
	C	9.000 B/N	/
2	A	2.400 B/N	600 Colore
	B	600 B/N	2.400 Colore
	C	4.800 B/N	1.200 Colore
	D	1.200 B/N	4.800 Colore
3	A	3.000 B/N	/
	B	12.000 B/N	/
	C	21.000 B/N	/
4	A	6.000 B/N	/
	B	24.000 B/N	/
	C	42.000 B/N	/
5	A	2.400 B/N	600 Colore
	B	600 B/N	2.400 Colore
	C	4.800 B/N	1.200 Colore
	D	1.200 B/N	4.800 Colore

#### 4.2.1 Lotto 1 - Multifunzione A4 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni

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

**Tabella 2: Caratteristiche tecniche minime Lotto 1**

Caratteristica	Lista valori o range
Marca	
Modello	
Anno di introduzione in Italia	>=2012
Tipologia supporto	Con supporto da terra (carrello) o consolle o piedistallo o mobiletto
Velocità di copiatura [A4 - 600x600 - solo fronte]	>=47 pagine/minuto
Velocità di scansione [A4 - Monocromatico- 200x200 - solo fronte]	>=47 pagine/minuto
Velocità di stampa <sup>3</sup> [A4 - 600x600 - solo fronte]	>=47 pagine/minuto
Memoria RAM complessiva	>=512 MB

<sup>1</sup> Numero di pagine in conformità con la ISO 19752.

<sup>2</sup> Numero di pagine in conformità con le ISO 19798 e ISO 24711.

<sup>3</sup> Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734



<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Volumi trimestrali massimi</i>	<i>&gt;=30.000 pagine</i>
<i>Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie</i>	<i>SI</i>
<i>Capacità Alimentatore automatico originali per fronte/retro</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Capacità Bypass</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Cassetti forniti (in linea)</i>	<i>&gt;=2</i>
<i>Capacità complessiva cassette</i> <i>[A4 - 75 g/mq]</i>	<i>&gt;=750 fogli</i>
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	<i>A4</i>
<i>Possibilità di stampa su Lucidi</i>	<i>SI</i>
<i>Possibilità di stampa su Carta riciclata</i>	<i>SI</i>
<i>Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature</i>	<i>SI</i>
<i>Sistema operativo supportato</i>	<i>Windows 7, Windows 8, Windows 10, LINUX</i>
<i>Interfacce</i>	<i>ETHERNET 10 base- T 100 base - T</i>
<i>Funzione stampante</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione stampante - Emulazione</i>	<i>PCL5C e/o PCL5E e/o PCL6</i>
<i>Funzione scanner</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione scanner - tipo scansione</i>	<i>Monocromatico</i>
<i>Funzione scanner - Scanner di rete</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione scanner - Formato file</i>	<i>TIFF, PDF</i>
<i>Emissioni TVOC</i>	<i>≤10 mg/h</i>
<i>Emissioni Benzene</i>	<i>&lt;0,05 mg/h</i>
<i>Emissione Stirene</i>	<i>≤1,0 mg/h</i>
<i>Emissioni Singole Sostanze COV non identificate</i>	<i>≤0,9 mg/h</i>
<i>Emissioni Ozono<sup>4</sup></i>	<i>≤1,5 mg/h</i>
<i>Emissioni Polveri<sup>4</sup></i>	<i>≤4,0 mg/h</i>

#### **4.2.2 Lotto 2 - Multifunzione A4 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni**

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

**Tabella 3: Caratteristiche tecniche minime Lotto 2**

<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Marca</i>	
<i>Modello</i>	
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	<i>&gt;=2013</i>

<sup>4</sup> solo per stampanti elettrofotografiche



<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Tipologia</i>	<i>Con supporto da terra (carrello) o consolle o piedistallo o mobiletto</i>
<i>Velocità di copiatura</i> <i>[A4 - Colore - 600x600 - solo fronte]</i>	<i>&gt;=24 pagine/minuto</i>
<i>Velocità di scansione</i> <i>[A4 - Colore - 200x200 - solo fronte]</i>	<i>&gt;=24 pagine/minuto</i>
<i>Velocità di stampa<sup>5</sup></i> <i>[A4 - Colore - 600x600 - solo fronte]</i>	<i>&gt;=24 pagine/minuto</i>
<i>RAM complessiva</i>	<i>&gt;=1024 MB</i>
<i>Volumi trimestrali massimi</i>	<i>&gt;=30.000 pagine</i>
<i>Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie</i>	<i>SI</i>
<i>Capacità Alimentatore automatico originali per fronte/retro</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Capacità Bypass</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Cassetti forniti (in linea)</i>	<i>&gt;=2</i>
<i>Capacità complessiva cassette</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=750 fogli</i>
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	<i>A4</i>
<i>Possibilità di stampa su Lucidi</i>	<i>SI</i>
<i>Possibilità di stampa su Carta riciclata</i>	<i>SI</i>
<i>Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature</i>	<i>SI</i>
<i>Sistema operativo supportato</i>	<i>Windows 7, Windows 8, Windows 10, LINUX</i>
<i>Interfacce</i>	<i>ETHERNET 10 base- T 100 base - T</i>
<i>Funzione stampante</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione stampante - Emulazione</i>	<i>PCL5C e/o PS3 e/o PCL6</i>
<i>Funzione scanner</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione Scanner - tipo scansione</i>	<i>a colori</i>
<i>Funzione scanner - Scanner di rete</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione scanner - Formato file</i>	<i>TIFF, PDF, JPEG</i>
<i>Emissioni TVOC</i>	<i>≤18 mg/h</i>
<i>Emissioni Benzene</i>	<i>&lt;0,05 mg/h</i>
<i>Emissione Stirene</i>	<i>≤1,8 mg/h</i>
<i>Emissioni Singole Sostanze COV non identificate</i>	<i>≤0,9 mg/h</i>
<i>Emissioni Ozono<sup>6</sup></i>	<i>≤3,0 mg/h</i>
<i>Emissioni Polveri<sup>6</sup></i>	<i>≤4,0 mg/h</i>

<sup>5</sup> Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734

<sup>6</sup> solo per stampanti elettrofotografiche



#### 4.2.3 Lotto 3 - Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni

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

**Tabella 4: Caratteristiche tecniche minime Lotto 3**

<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Marca</i>	
<i>Modello</i>	
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	$\geq 2012$
<i>Tipologia supporto</i>	<i>Con supporto da terra (carrello) o consolle o piedistallo o mobiletto</i>
<i>Velocità di copiatura</i> <i>[A4 - 600x600 - solo fronte]</i>	$\geq 30$ pagine/minuto
<i>Velocità di scansione</i> <i>[A4 - 200x200 - solo fronte]</i>	$\geq 30$ pagine/minuto
<i>Velocità di stampa<sup>7</sup></i> <i>[A4 - 600x600 - solo fronte]</i>	$\geq 30$ pagine/minuto
<i>Memoria RAM complessiva</i>	$\geq 1024$ MB
<i>Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa</i>	$\geq 80$ GB
<i>Volumi trimestrali massimi</i>	$\geq 30.000$ pagine
<i>Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie</i>	SI
<i>Capacità Alimentatore automatico originali per fronte/retro</i> <i>[75 g/mq]</i>	$\geq 50$ fogli
<i>Capacità Bypass</i> <i>[75 g/mq]</i>	$\geq 50$ fogli
<i>Cassetti forniti (in linea)</i>	$\geq 2$
<i>Capacità complessiva cassette</i> <i>[75 g/mq]</i>	$\geq 1.000$ fogli
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	A3
<i>Possibilità di stampa su Lucidi</i>	SI
<i>Possibilità di stampa su Carta riciclata</i>	SI
<i>Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature</i>	SI
<i>Sistema operativo supportato</i>	Windows 7, Windows 8, Windows 10, LINUX
<i>Interfacce</i>	ETHERNET 10 base- T 100 base - T
<i>Funzione stampante</i>	SI
<i>Funzione stampante - Emulazione</i>	PCL5C e/o PCL5E e/o PCL6
<i>Funzione scanner</i>	SI
<i>Funzione scanner - tipo scansione</i>	monocromatico

<sup>7</sup> Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734



<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Funzione Scanner - Scanner di rete</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione Scanner - Formato file prodotto</i>	<i>TIFF, PDF</i>
<i>Emissioni TVOC</i>	<i>≤10 mg/h</i>
<i>Emissioni Benzene</i>	<i>&lt;0,05 mg/h</i>
<i>Emissione Stirene</i>	<i>≤1,0 mg/h</i>
<i>Emissioni Singole Sostanze COV non identificate</i>	<i>≤0,9 mg/h</i>
<i>Emissioni Ozono<sup>8</sup></i>	<i>≤1,5 mg/h</i>
<i>Emissioni Polveri<sup>8</sup></i>	<i>≤4,0 mg/h</i>

#### **4.2.4 Lotto 4 - Multifunzione A3 monocromatiche per gruppi di lavoro di medio-alte dimensioni**

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

**Tabella 5: Caratteristiche tecniche minime Lotto 4**

<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Marca</i>	
<i>Modello</i>	
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	<i>&gt;=2012</i>
<i>Tipologia</i>	<i>Con supporto da terra (carrello) o consolle o piedistallo o mobiletto</i>
<i>Velocità di copiatura [A4 - 600x600 - solo fronte]</i>	<i>&gt;=45 pagine/minuto</i>
<i>Velocità di scansione [A4 - 200x200 - solo fronte]</i>	<i>&gt;=45 pagine/minuto</i>
<i>Velocità di stampa<sup>9</sup> [A4 - 600x600 - solo fronte]</i>	<i>&gt;=45 pagine/minuto</i>
<i>Memoria RAM complessiva</i>	<i>&gt;=1024 MB</i>
<i>Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa</i>	<i>&gt;=80 GB</i>
<i>Volumi trimestrali massimi</i>	<i>&gt;=60.000 pagine</i>
<i>Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie</i>	<i>SI</i>
<i>Capacità Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Capacità Bypass [75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Cassetti forniti (in linea)</i>	<i>&gt;=2</i>
<i>Capacità complessiva cassette [75 g/mq]</i>	<i>&gt;=2.000 fogli</i>

<sup>8</sup> solo per stampanti elettrofotografiche

<sup>9</sup> Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734



<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	A3
<i>Possibilità di stampa su Lucidi</i>	SI
<i>Possibilità di stampa su Carta riciclata</i>	SI
<i>Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature</i>	SI
<i>Sistema operativo supportato</i>	Windows 7, Windows 8, Windows 10, LINUX
<i>Interfacce</i>	ETHERNET 10 base- T 100 base - T
<i>Funzione stampante</i>	SI
<i>Funzione stampante - Emulazione</i>	PCL5C e/o PCL5E e/o PCL6
<i>Funzione Scanner - tipo scansione</i>	SI
<i>Funzione Scanner</i>	monocromatico
<i>Funzione scanner - Scanner di rete</i>	SI
<i>Funzione scanner - Formato file</i>	TIFF, PDF
<i>Emissioni TVOC</i>	≤10 mg/h
<i>Emissioni Benzene</i>	<0,05 mg/h
<i>Emissione Stirene</i>	≤1,0 mg/h
<i>Emissioni Singole Sostanze COV non identificate</i>	≤0,9 mg/h
<i>Emissioni Ozono<sup>10</sup></i>	≤1,5 mg/h
<i>Emissioni Polveri<sup>10</sup></i>	≤4,0 mg/h

#### 4.2.5 Lotto 5 - Multifunzione A3 colore per gruppi di lavoro di medie dimensioni

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

**Tabella 6: Caratteristiche tecniche minime Lotto 5**

<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Marca</i>	
<i>Modello</i>	
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	≥2013
<i>Tipologia</i>	Con supporto da terra (carrello) o consolle o piedistallo o mobiletto
<i>Velocità di copiatura [A4 - Colore - 600x600 - solo fronte]</i>	≥24 pagine/minuto
<i>Velocità di scansione [A4 - Colore - 200x200 - solo fronte]</i>	≥24 pagine/minuto
<i>Velocità di stampa<sup>11</sup> [A4 - 600x600 - solo fronte]</i>	≥24 pagine/minuto
<i>RAM complessiva</i>	≥1024 MB
<i>Tecnologia costruttiva basata su Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa</i>	≥80 GB

<sup>10</sup> solo per stampanti elettrofotografiche

<sup>11</sup> Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734



<i>Caratteristica</i>	<i>Lista valori o range</i>
<i>Volumi trimestrali massimi</i>	<i>&gt;=30.000 pagine</i>
<i>Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie</i>	<i>SI</i>
<i>Capacità Alimentatore automatico originali per fronte/retro</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Capacità Bypass</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=50 fogli</i>
<i>Cassetti forniti (in linea)</i>	<i>&gt;=2</i>
<i>Capacità complessiva cassette</i> <i>[75 g/mq]</i>	<i>&gt;=1.000 fogli</i>
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	<i>A3</i>
<i>Possibilità di stampa su Lucidi</i>	<i>SI</i>
<i>Possibilità di stampa su Carta riciclata</i>	<i>SI</i>
<i>Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature</i>	<i>SI</i>
<i>Sistema operativo supportato</i>	<i>Windows 7, Windows 8, Windows 10, LINUX</i>
<i>Interfacce</i>	<i>ETHERNET 10 base- T 100 base - T</i>
<i>Funzione stampante</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione stampante - Emulazione</i>	<i>PCL5C e/o PS3 e/o PCL6</i>
<i>Funzione scanner</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione Scanner - tipo scansione</i>	<i>a colori</i>
<i>Funzione scanner - Scanner di rete</i>	<i>SI</i>
<i>Funzione scanner - Formato file</i>	<i>TIFF, PDF, JPEG</i>
<i>Emissioni TVOC</i>	<i>≤18 mg/h</i>
<i>Emissioni Benzene</i>	<i>&lt;0,05 mg/h</i>
<i>Emissione Stirene</i>	<i>≤1,8 mg/h</i>
<i>Emissioni Singole Sostanze COV non identificate</i>	<i>≤0,9 mg/h</i>
<i>Emissioni Ozono<sup>12</sup></i>	<i>≤3,0 mg/h</i>
<i>Emissioni Polveri<sup>12</sup></i>	<i>≤4,0 mg/h</i>

### 4.3 DISPOSITIVI E SERVIZI OPZIONALI

Le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere la fornitura dei seguenti dispositivi, software e servizi opzionali secondo la seguente tabella:

**Tabella 7: Dispositivi e servizi opzionali ordinabili**

Opzionali	<b>Lotto 1</b>	<b>Lotto 2</b>	<b>Lotto 3</b>	<b>Lotto 4</b>	<b>Lotto 5</b>
"Fax"	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
"Internet Fax"	<i>N.A.</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>N.A.</i>

<sup>12</sup> solo per stampanti elettrofotografiche





Opzionali	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4	Lotto 5
"Finitore"	N.A.	N.A.	SI	SI	SI
"Cassetto aggiuntivo"	SI	SI	SI	SI	SI
"Cassetto alta capacità aggiuntivo"	N.A.	N.A.	SI	SI	SI
"OCR"	SI	SI	SI	SI	SI
"Sicurezza"	N.A.	N.A.	SI	SI	SI
"Customer Support"	SI	SI	SI	SI	SI
"Gestione Multiutenza"	SI	SI	SI	SI	SI
"Stampa gestita"	SI	SI	SI	SI	SI
"Mobile Printing"	SI	SI	SI	SI	SI
"Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione"	SI	SI	SI	SI	SI
"Installazione SU PC Amministrazione - Standard"	SI	SI	SI	SI	SI
"Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti"	SI	SI	SI	SI	SI

#### 4.3.1 Dispositivo opzionale "Fax"

**Tabella 8: Caratteristiche tecniche minime Fax**

Caratteristiche	Lista valori o range
Risoluzione standard	200x100 dpi
Velocità modem	33,6 Kbps

#### 4.3.2 Dispositivo opzionale "Internet Fax"

Il presente dispositivo per ogni apparecchiatura deve essere ordinato contestualmente al Dispositivo opzionale "Fax", consente agli utenti di inviare e ricevere fax tramite Internet o Intranet.

**Tabella 9: Caratteristiche tecniche minime Internet Fax**

Caratteristiche	Lista valori o range
Protocollo i-Fax	TX: SMTP; RX: POP3, TCP/IP
Interfaccia IP-Fax	Ethernet (10-Base-T/100-Base-TX/1000-Base-T)
Formato Internet Fax	TIFF



#### 4.3.3 Dispositivo opzionale "Finitore"

**Tabella 10: Caratteristiche tecniche minime Finitore**

Caratteristiche	Lista valori o range
Finitore con pinzatore	in linea
Capacità totale di pinzatura [A4 - 75 g/mq]	$\geq 50$ fogli

#### 4.3.4 Dispositivo opzionale "Cassetto aggiuntivo"

**Tabella 11: Caratteristiche tecniche minime Cassetto aggiuntivo**

Caratteristiche	Lista valori o range
Cassetti forniti (in linea)	$\geq 1$
Capacità complessiva cassetti [A4 - 75 g/mq]	$\geq 500$ fogli

In considerazione delle possibili configurazione dei prodotti offerti, è possibile proporre una ripartizione differente della carta all'interno dei singoli cassetti mantenendo invariato sia il n° totale di cassetti sia il n° totale di fogli di carta richiesti come requisiti minimi.

#### 4.3.5 Dispositivo opzionale "Cassetto alta capacità aggiuntivo"

Il presente dispositivo per ogni apparecchiatura deve essere ordinato contestualmente al Dispositivo opzionale "Cassetto aggiuntivo",

**Tabella 12: Caratteristiche tecniche minime Cassetto alta capacità aggiuntivo**

Caratteristiche	Lista valori o range
Capacità [A4 - 75 g/mq]	$\geq 1.500$ fogli

In considerazione delle possibili configurazione dei prodotti offerti, è possibile proporre una ripartizione differente della carta all'interno dei singoli cassetti mantenendo invariato sia il n° totale di cassetti sia il n° totale di fogli di carta richiesti come requisiti minimi.

#### 4.3.6 Software opzionale "OCR"

Il software OCR (Optical Character Recognition) consente di effettuare il riconoscimento ottico dei caratteri: tramite i software per OCR è possibile trasformare immagini e scansioni in testi modificabili in maniera tanto semplice quanto rapida.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il software OCR deve consentire di:

- migliorare i processi di digitalizzazione dei documenti;



- effettuare scansioni ed ottenere documenti di testo modificabili, convertire PDF in file di Word e file di testo semplici, catturare testi da immagini;
- garantire la sicurezza dei file PDF salvati dopo la scansione dall'apparecchiatura multifunzione attraverso un sistema di protezione del documento. Garantire la possibilità di assegnare una password di sblocco del documento per aprire, copiare, modificare, stampare e/o estrarre dati specifici dallo stesso.

#### **4.3.7 Servizio opzionale di "Sicurezza"**

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

Il servizio inoltre deve:

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

#### **4.3.8 Servizio opzionale di "Customer Support"**

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

- **EMAIL SUPPORT** → La posta elettronica è il mezzo principale per offrire assistenza basata sul web. La funzionalità è di immediato utilizzo e consente di mantenere traccia della corrispondenza tra il Fornitore e l'utente.

#### **4.3.9 Servizio opzionale di "Gestione multiutenza"**

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, la Gestione multiutenza.

Questo servizio può consentire solo agli utenti riconosciuti l'utilizzo delle Apparecchiature, garantendo la protezione e riservatezza dei documenti la flessibilità di utilizzo delle Apparecchiature stesse, consentendo almeno:

- l'autenticazione dell'utente sull'Apparecchiatura (tramite badge e tramite PIN);
- rilascio del lavoro di stampa all'utente in qualsiasi Apparecchiatura oggetto della fornitura e appartenenti allo stesso "ambiente".



#### 4.3.10 Servizio opzionale di "Mobile Printing"

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, il servizio di "Mobile Printing" che deve consentire di gestire i job di stampa provenienti da utenti dotati di dispositivi mobile, quali ad es. Smartphone e Tablet e dovrà supportare i sistemi operativi Android e iOS. Si prevede che tutte le apparecchiature multifunzione oggetto della fornitura siano adeguatamente configurate, sulla base dei dati di rete che l'Amministrazione rende disponibile secondo quanto specificato al precedente par. 5.1.4 "Procedura di installazione".

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

- La **stampa via email** → Il meccanismo prevede l'invio di una email ad un indirizzo email che rappresenta una stampante o la coda di una stampa, con il file da stampare in allegato. Gli utenti invieranno i documenti da stampare come allegati di una comune email ad un indirizzo prestabilito del sistema di Pull Printing, che dovrà automaticamente convertire gli allegati in file con formati adatti per la stampa. Gli allegati possono essere documenti MS Office, documenti di testo, PDF e/o comuni immagini. La "stampa via email" deve essere garantita su tutte le apparecchiature.
- L'**utilizzo di APP** → la stampa in mobilità prevede l'utilizzo di APP, integrate con i Sistemi della Amministrazione richiedente. Le APP, gratuite e disponibili agli Utenti identificati delle amministrazioni richiedenti, dovranno essere in grado di erogare numerosi servizi, quali ad es. la visualizzazione, la configurazione, il trasferimento del documento da stampare. Inoltre deve essere possibile attivare anche tramite il mobile printing un processo di stampa, nonché il suo controllo e gestione.

#### 4.3.11 Servizio opzionale di "Stampa gestita"

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

Il Software dovrà consentire almeno le seguenti funzionalità:

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

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire:

- conguaglio delle copie eccedenti



- rilevazione periodica

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

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

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

- Copia/stampa in monocromatico;
- Copia/stampa a colori (per i lotti 2 e 5);
- Funzione utilizzata (stampa, fotocopia, scansione);
- Formato della copia/stampa (ad es. A4 o A3).

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

- c) **Riordino automatico materiale di consumo:** la funzionalità dovrà consentire il riordino automatico del materiale di consumo. Tale riordino dovrà avvenire attraverso un messaggio inviato direttamente dall'apparecchiatura verso il servizio di assistenza del Fornitore. L'ordine automatico del materiale di consumo solleva l'Amministrazione dall'attività manuale e cartacea di richiesta materiale di consumo. Le richieste di materiale di consumo devono essere comunque soddisfatte entro e non oltre la tempistica definita al paragrafo 5.2.5 del presente Capitolato Tecnico.
- d) **Report per analisi periodiche:** la funzione di reportistica permetterà la creazione di statistiche che prevedano l'analisi di differenti aspetti legati alle apparecchiature installate, quali volumi di output per formato e tipologia di stampa, analisi del livello di consumabile, errori verificatisi, etc. Tali report possono essere pianificati secondo una determinata periodicità, concordata con l'amministrazione, e inviati alle persone di competenza tramite email. Tramite la reportistica, inoltre, deve essere possibile anche l'analisi dell'utilizzo delle apparecchiature a livello di singola profilazione utente, coerentemente con le impostazioni obbligatorie e le impostazioni personalizzabili, di cui al successivo punto 6.
- e) **Definizione di strategie di assistenza pro-attiva tramite il controllo da remoto e la gestione di alert:** in caso di mancato funzionamento di un'apparecchiatura, sia per il reintegro del toner sia per la necessità di assistenza (inceppamenti della carta e del carrello o risolvere problemi relativi alla qualità di stampa), il software deve essere in grado di inviare al gestore dei dispositivi la relativa notifica (tramite e-mail, messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri). In questo modo il problema può essere immediatamente preso in carico e gestito.
- f) **Profilazione utenti:** si intende la creazione di account/profilo personalizzabili e relativi al livello di utilizzo delle funzioni disponibili sulle apparecchiature prese in noleggio. La classificazione dei profili di accesso e/o utilizzo dovrà essere definita in accordo con l'Amministrazione. In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:
1. Impostazioni obbligatoriamente disponibili (set up di default):
    - a. Utilizzo fronte/retro;
    - b. Draft printing (modalità bozza)

La configurazione del driver di stampa deve essere impostata di default su modalità bozza, al fine di consentire il risparmio di toner per tutti gli output di stampa. Si rammenta, a tal proposito,



che tutte le attività legate alla profilazione utenti dovranno essere, in ogni caso, definite in accordo con l'amministrazione.

2. Impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA) come ad esempio:
  - a. Utilizzo del colore (solo per i lotti 2 e 5);
  - b. Utilizzo del formato A3/A4 (se previsto dall'Apparecchiatura la stampa del formato A3);
  - c. Livello di qualità della stampa (es. risoluzione utilizzata);
  - d. Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione).

#### **4.3.12 Servizio opzionale di "Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione"**

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 100 apparecchiature che il Fornitore effettui un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione.

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione dare tutte le informazioni per effettuare l'attività

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

- **integrazione SW dei sistemi Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing ad esempio attraverso l'utilizzo di web-services, tabelle di frontiera, procedure Extract-Transform-Load (ETL);
- **accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;
- **invio di email "strutturata":** l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.

#### **4.3.13 Servizio opzionale di "Installazione su PC Amministrazione - Standard"**

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, che il Fornitore effettui la "Installazione su PC Amministrazione - Standard" per un numero di utenti specificati nell'ordinativo di fornitura, tale attività dovrà essere tale da permettere la fruibilità di tutti i servizi connessi.

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione dare tutte le informazioni per effettuare l'attività

#### **4.3.14 Servizio opzionale di "Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti"**

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, che il Fornitore effettui la "Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti" per un numero di utenti specificati nell'ordinativo di fornitura, tale attività dovrà essere tale da permettere la fruibilità di tutti i servizi opzionali richiesti.



La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione dare tutte le informazioni per effettuare l'attività

## 4.4 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA E RAPPORTI DI PROVA-DEFINIZIONI

### 4.4.1 Definizioni Caratteristiche tecniche

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- "*Alimentatore automatico originali per fronte/retro*" si intende il dispositivo integrato che consente all'utente di eseguire la lettura dei documenti in modalità fronte/retro senza l'intervento manuale;
- "*Carta Riciclata*" si intende la carta costituita da fibre di cellulosa riciclata così come definita nei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di carta riciclata (Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013), tale carta deve essere conforme ai requisiti prestazionali indicati nel punto 4.2 del suddetto Decreto;. La *Carta Riciclata* non è da confondersi con la carta già usata precedentemente per vari scopi a esempio stampata su un solo lato che, altrimenti, sarebbe destinata al macero;
- "*Dispositivo di finitura*" si intende la funzione di pinzatura, comprensiva dei punti metallici compresi nel canone di noleggio;
- "*Emissioni di TVOC*" - (TVOC - Total Volatile Organic Compounds): si intende la quantità di composti organici volatili emessa dall'Apparecchiatura così come definito nella norma The Blue Angel RAL UZ 171 o RAL UZ 205;
- "*Emissioni di ozono*" si intende la quantità di ozono emesso dall'Apparecchiatura così come definito nella norma The Blue Angel RAL UZ 171 o RAL UZ 205;
- "*Emissioni di polveri*" si intende la quantità di polveri emesse dall'Apparecchiatura così come definito nella norma The Blue Angel RAL UZ 171 o RAL UZ 205;
- "*Emissioni di benzene*" si intende la quantità di benzene emesse dall'Apparecchiatura così come definito nella norma The Blue Angel RAL UZ 171 o RAL UZ 205;
- "*Emissioni di stirene*" si intende la quantità di stirene emesse dall'Apparecchiatura così come definito nella norma The Blue Angel RAL UZ 171 o RAL UZ 205;
- "Emissioni di singole sostanze COV non identificate" si intende la quantità di singole sostanze COV non identificate dall'Apparecchiatura così come definito nella norma The Blue Angel RAL UZ 171 o RAL UZ 205;
- "*Rapporto di prova*" si intende il documento rilasciato ai sensi dell'art. 82 del D.lgs. n. 50/2016;
- "*Manuale di istruzioni*": si intende la documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, che informi sul corretto uso (anche con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature e che includa così come definito nel par. 7 dei Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014):
  - le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro, per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.;
  - la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner , ecc...);



- il corretto posizionamento dell'apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione alle emissioni nocive del personale;
- informazioni sulle opzioni attivabili per un ridotto consumo di energia; sul servizio di assistenza e manutenzione.
- Il manuale di istruzioni deve essere fornito in formato elettronico e deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:
- all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi a tali fasi;
- ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni;
- "*Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa*" si intende il supporto di archiviazione di dati che deve trovarsi o all'interno dell'Apparecchiatura o comunque in configurazione tale da impedire una estrazione non autorizzata (volontaria o involontaria) dello stesso;
- "*Internet fax*" si intende la funzionalità che permette l'invio di un facsimile ad un indirizzo di posta elettronica;
- "*Unità Fronte/Retro Automatica per le stampe e le copie*" si intende il dispositivo integrato che consente all'utente di eseguire la stampa dei documenti in modalità fronte/retro senza l'intervento manuale;
- "*Riordino automatico materiali di consumo*" si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi sulla necessità di riordinare i materiali di consumo.;
- "*Comunicazione automatica di diagnostica*" si intende la possibilità da parte della apparecchiatura di inviare una comunicazione (tramite messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri) che informi di problemi di funzionamento delle apparecchiature.

#### **4.4.2 Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale**

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

Il Fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature offerte siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- conformi al par. 7.2 e 7.4 dei Criteri Ambientali Minimi per forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) scaricabile dal sito [http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP\\_CAM\\_IT.pdf](http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf)
- munite di regolare marcatura "CE";
- conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformi ai requisiti stabiliti nel D.Lgs. n. 81/2008, nel D.lgs. n. 86/2016, nonché nelle Direttive recepite dalla suddetta normativa italiana;
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose ed in particolare alla direttiva 2011/65/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 27/2014;
- conformi alla normativa sui rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche ed in particolare alla direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) recepita con D.Lgs. 14-3-2014 n. 49.





## 5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

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

### 5.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE

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

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

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

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

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

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

#### 5.1.1 Tempi di installazione standard

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

- entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura:
  - fino a 300 Apparecchiature per il lotto 1,
  - fino a 250 Apparecchiature per il lotto 2
  - fino a 900 Apparecchiature per il lotto 3,
  - fino a 750 Apparecchiature per il lotto 4,
  - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 5,
- entro e non oltre 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura:
  - da 301 fino a 600 Apparecchiature per il lotto 1,
  - da 251 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 2,
  - da 901 fino a 1.800 Apparecchiature per il lotto 3,
  - da 751 fino a 1.500 Apparecchiature per il lotto 4,



- da 401 fino a 800 Apparecchiature per il lotto 5,
- entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura:
  - superiori a 600 Apparecchiature per il lotto 1,
  - superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 2
  - superiori a 1.800 Apparecchiature per il lotto 3,
  - superiori a 1.500 Apparecchiature per il lotto 4,
  - superiori a 800 Apparecchiature per il lotto 5.

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

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

### 5.1.2 Tempi di installazione - casi particolari

Fermo restando quanto definito al paragrafo 5.1.1 in merito ai tempi di installazione, si applicheranno i due seguenti casi particolari:

- a) per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal Fornitore, subendo una proroga non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi;
- b) il Fornitore dovrà rispettare i termini indicati al paragrafo 5.1.1 fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese e precisamente:
  - a. fino a 300 Apparecchiature per il lotto 1,
  - b. fino a 250 Apparecchiature per il lotto 2.
  - c. fino a 900 Apparecchiature per il lotto 3,
  - d. fino a 750 Apparecchiature per il lotto 4,
  - e. fino a 400 Apparecchiature per il lotto 5,

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

### 5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura

Il Fornitore dovrà assegnare all'ordinativo di fornitura divenuto irrevocabile un numero progressivo e sarà tenuto, **entro il giorno lavorativo** successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura, la data di registrazione ed



esplicitando i termini di consegna e, se del caso, la motivazione della variazione rispetto ai tempi standard.

L'Amministrazione Contraente, entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla predetta comunicazione di conferma, ha la facoltà di recedere dal contratto di fornitura qualora, per giustificati motivi di urgenza da comunicare al Fornitore, il termine massimo della consegna previsto non sia rispondente alle proprie esigenze.

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

#### **5.1.4 Procedura di installazione**

Al fine di semplificare la Procedura di installazione, il Fornitore deve comunicare all'amministrazione la programmazione delle installazioni da effettuare per ogni ordine ricevuto.

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

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

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

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

Suddetti dati, oltre a tutti i dati necessari per l'attivazione dei servizi opzionali, devono essere resi disponibili al Fornitore nei seguenti modi alternativi:

1. Comunicazione contestuale all'emissione dell'ordinativo di fornitura (se i dati sono già noti);
2. L'Amministrazione renderà disponibile i dati direttamente almeno 20 giorni lavorativi precedenti il giorno in cui è prevista l'installazione dell'apparecchiatura.

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

#### **5.1.5 Verbale di installazione**

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al paragrafo 5.1.4, verrà redatto apposito verbale di installazione e contestuale verifica di conformità, che attesterà l'avvenuta installazione ed il positivo superamento delle verifiche di funzionalità nonché la conformità della fornitura alle prescrizioni della Convenzione, del Capitolato Tecnico e dell'offerta la cui data è da considerarsi "*Data di accettazione della fornitura*". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione



Contraente, e nello stesso dovrà essere dato atto dell' idoneità dei luoghi di collocazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

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

## 5.2 ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE

### 5.2.1 Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione)

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

- uso dell' Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc.);
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel canone di noleggio;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle Apparecchiature ai fini della razionalizzazione dell' uso dei materiali di consumo (es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell' intensità, ecc.).

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

Ogni Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell' installazione, partecipino alla suddetta attività.

Per l' attestazione dell' avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell' Amministrazione farà fede il verbale di cui al precedente paragrafo 5.1.5.

### 5.2.2 Call - Center

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

Il Call Center avrà un numero telefonico ed uno di fax dedicati alla gestione di tutti i servizi oggetto della Convenzione.



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

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

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

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

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

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- **Risposta entro 20"**, per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- **Percentuale di chiamate perse nel mese non superiore al 4%.**  
Si definisce **chiamata perduta** quella telefonata:
  1. che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
  2. a cui segue il segnale di occupato;
  3. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
  4. viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

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

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip S.p.A., mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.

### 5.2.3 Assistenza tecnica e manutenzione

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" di cui al precedente paragrafo 5.1.5.

Ad ogni richiesta ricevuta, relativa ad un malfunzionamento dell'Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di richiesta di intervento, che sarà quindi considerata quale data di apertura e segnalazione del



guasto, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità, decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata o del fax, avanzate attraverso il Call Center. Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito degli orari stabiliti al paragrafo 5.2.2.

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

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

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura, entro **32 (trentadue) ore lavorative** successive alla richiesta, il Fornitore dovrà **provvedere alla sostituzione dell'Apparecchiatura** con una avente caratteristiche identiche o non inferiori (e in ogni caso conforme a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di questa ultima.

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

Per ogni intervento dovrà essere redatta una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

#### 5.2.4 Manutenzione Straordinaria

La manutenzione straordinaria (i cui costi non sono previsti all'interno della Convenzione) comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

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

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

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



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

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).
- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- Firma del responsabile della PA.

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

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

### 5.2.5 Fornitura dei Materiali di consumo

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), ivi incluso il toner, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore.

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

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

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto). Unitamente ai materiali di consumo, dovranno essere fornite le **schede di sicurezza dei toner**, anche su supporto informatico o scaricabile dal sito.



### 5.2.6 Ritiro dei Materiali di consumo

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico del ritiro per il trattamento adeguato, ambientalmente compatibile dei materiali di consumo usati secondo quanto previsto dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i..

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

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

### 5.2.7 Gestione da remoto

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

A richiesta dell'Amministrazione i dati raccolti sulle Apparecchiature dovranno essere classificati in un DataBase che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole Apparecchiature.

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

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

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

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

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

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

## 5.3 SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA - L. 123/2007 E MODIFICA DELL'ART. 3 D.LGS. N. 163/2006

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza, come di recente modificato dalla legge n. 123/2007, prevede l'obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il





coordinamento tra committente e Fornitore e/o Appaltatore attraverso l'elaborazione di un "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DURI), che indichi le misure adottate per l'eliminazione delle c.d. "interferenze".

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

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

- esecuzione del servizio oggetto di appalto;
- presenza di lavoratori di altre ditte che eseguono lavorazioni per conto della stessa Amministrazione contraente o per altri committenti;
- movimento/transito di mezzi;
- probabili interruzioni di fornitura di energia elettrica;
- probabili interventi su impianti elettrici, reti telefoniche e dati;
- utilizzo di attrezzature/macchinari di proprietà dell'Amministrazione;
- rischio di scivolamenti (pavimenti, scale, piani inclinati, rampe, ecc.);
- possibile utilizzo dei servizi igienici dell'Amministrazione contraente;
- movimentazione di materiali in zone anguste.

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

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

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



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

Considerando che dalla Convenzione vengono generati contratti di fornitura direttamente tra il Fornitore e le singole Amministrazioni, non essendo noti a priori l'esatta destinazione delle apparecchiature ordinate e lo stato dei locali deputati a ricevere le stesse, si rinvia all'Amministrazione contraente, il compito di valutare al momento dell'emissione di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, l'esistenza o meno di "interferenze" valutandone, se del caso, i costi a proprio carico e dandone contestuale evidenza all'interno di un "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DUVRI).

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

## **5.4 CESSAZIONE ATTIVITA' - ATTIVITA' DI FINE CONTRATTO**

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

### **5.4.1 Servizio di disinstallazione**

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

- per ordinativi di fornitura
    - fino a 300 Apparecchiature per il lotto 1,
    - fino a 250 Apparecchiature per il lotto 2
    - fino a 900 Apparecchiature per il lotto 3,
    - fino a 750 Apparecchiature per il lotto 4,
    - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 5,
- il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 20 (venti) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
- per ordinativi di fornitura
    - da 301 fino a 60 Apparecchiature per il lotto 1,
    - da 251 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 2



- o da 901 fino a 1.800 Apparecchiature per il lotto 3,
- o da 751 fino a 1.500 Apparecchiature per il lotto 4,
- o da 401 fino a 800 Apparecchiature per il lotto 5,

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

- per ordinativi di fornitura

- o superiori a 600 Apparecchiature per il lotto 1,
- o superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 2
- o superiori a 1.800 Apparecchiature per il lotto 3,
- o superiori a 1.500 Apparecchiature per il lotto 4,
- o superiori a 800 Apparecchiature per il lotto 5,

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

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro "al piano", imballaggio, asporto, trasporto, facchinaggio, ecc..

#### 5.4.2 Conguaglio delle copie eccedenti

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato al paragrafo 4.1 del presente Capitolato Tecnico.

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

Se il Fornitore ha reso disponibile alla Amministrazione un software che permette di stimare la copertura media delle copie effettuate e quindi di fornire la **copertura media stimata** (distinta tra monocromatica e colore) per tutto il periodo di riferimento, nel caso avvenga contemporaneamente che:

- 1) le copie totali effettuate siano superiori al numero copie incluse;
- 2) la **copertura media stimata** sia superiore al 5%;

il **Numero copie eccedenti** sarà determinato secondo il seguente algoritmo:

<b>Numero copie eccedenti</b>	<b>=</b>	<b>(</b>	<b>copie totali effettuate</b>	<b>*</b>	<b>Copertura media stimata</b>	<b>/</b>	<b>5</b>	<b>)</b>	<b>-</b>	<b>numero copie incluse</b>
---------------------------------------	----------	----------	--	----------	--	----------	----------	----------	----------	-------------------------------------



## **6. MODALITÀ DI ESECUZIONE**

### **6.1 TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI**

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

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

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

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

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

### **6.2 GESTIONE DELLA FORNITURA**

#### **6.2.1 Reportistica**

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

L'invio dovrà essere effettuato tramite invio tramite mail, supporto magnetico o ottico.

#### **6.2.2 Responsabili**

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

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

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

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



- supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura, alla gestione degli eventuali reclami da parte di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione fino al ritiro delle Apparecchiature al termine del periodo di noleggio;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

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

## **7. 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.

### **7.1 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA**

Il Fornitore si obbliga a consentire alla Consip S.p.A., l'esecuzione, anche senza preavviso e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, di verifiche delle Apparecchiature offerte e consegnate alle Amministrazioni Contraenti, fino ad un massimo di n. 10 (dieci) verifiche a campione (di seguito, anche "Prime Verifiche"), effettuate dal Laboratorio di prova accreditato, scelto dal Fornitore, sulla base di una lista proposta da Consip S.p.A., su un campione di Apparecchiature consegnato alle Amministrazioni Contraenti. A tal fine, il Fornitore si obbliga a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche ed ad accettare incondizionatamente ed insindacabilmente, ora per allora, i relativi risultati.

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

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

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

- Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con



Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

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

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

## **7.2 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, nell'Offerta 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 in corso di validità - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli a Consip S.p.A. nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive svolte, sarà inviata da Consip S.p.A..

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. In caso di raggiungimento dei suddetti costi massimi, la Consip si riserva di effettuare ulteriori verifiche ispettive assumendone in proprio le relative spese. Come indicato nel paragrafo 3.1 del Disciplinare di Gara per ogni singolo lotto, i costi previsti a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno indicativamente pari a:

Euro 38.200 per il Lotto 1;

Euro 36.850 per il Lotto 2;

Euro 41.550 per il Lotto 3;

Euro 41.550 per il Lotto 4;

Euro 39.550 per il Lotto 5.

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

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 gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.



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

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

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

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



## 8. INDICATORI DI QUALITÀ

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 stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura delle Apparecchiature e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati in appendice. Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

### 8.1 INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	6.2.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RQIPM	Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese	5.1.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	5.2.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perse	5.2.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Conformità	COV	Conformità degli ordinativi verificati	7.2

### 8.2 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCMC	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.5
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza nei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza al di fuori dei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione	Prodotto hardware	Affidabilità	Ripristinabilità	TRA3	Tempo di ripristino delle Apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)	5.2.3
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTPMI	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature pianificate nel mese	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSMC	Rispetto dei tempi contrattuali di ritiro del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.6





## **ALLEGATO A**

### **APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO**

#### **INDICATORI DI QUALITÀ**

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

**ID 2141**



<b>1.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1.	RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA 3	
1.2.	RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA’ DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE... 4	
1.3.	TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE..... 5	
1.4.	CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE..... 6	
1.5.	COV –CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI..... 7	
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO .....</b>	<b>8</b>
2.1.	RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)..... 8	
2.2.	RTCCMC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (PER SINGOLO ORDINE)..... 9	
2.3.	TRA1 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN’APPARECCHIATURA NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA .....	10
2.4.	TRA2 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN’APPARECCHIATURA AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA .....	11
2.5.	TRA3 – TEMPO DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO .....	12
2.6.	RTPMI – RISPETTO DEI TEMPI DELLE INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE .....	13
2.7.	RTRSMC – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI MATERIALI DI CONSUMO USATI ..	14



## 1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE

### 1.1. RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Documenti di consegna dei report
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata Convenzione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Dopo ogni consegna di report
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>	Consip		
<b>Applicabilità</b>	Ad ogni report contrattuale		
<b>Dati elementari da rilevare</b>	1. Data effettiva di consegna reportistica (data_cons) 2. Data prevista consegna (data_prev)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RTCCR = data\_cons - data\_prev$		
<b>Valore di soglia</b>	RTCCR ≤ 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 1.2. RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto delle quantità contrattuali delle installazioni delle apparecchiature		
<b>Unità di misura</b>	Quantità apparecchiature	<b>Fonte dati</b>	Manca il documento di pianificazione delle consegne nel mese Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>		Consip	
<b>Applicabilità</b>		Ad ogni report di pianificazione del Fornitore	
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantità di installazioni effettuate (inst_eff)</li><li>• Quantità totale pianificata (inst_pian)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le installazioni del periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RTPMI = inst\_pian - inst\_eff$		
<b>Valore di soglia</b>	RQIPM $\leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 1.3. TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di risposta alle chiamate telefoniche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Responsabile della rilevazione dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° chiamate ricevute con risposta entro i 20" (n_risp);</li><li>• N° totale di chiamate ricevute (n_chiam).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRCT = \frac{n\_ risp}{n\_ chiam} \times 100$		
Valore di soglia	TRCT ≥ 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



#### 1.4. CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di chiamate telefoniche perdute		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Responsabile della rilevazione dell'indicatore	Consip		
Applicabilità	Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° di chiamate perdute (n_perd)</li><li>• N° di chiamate ricevute (n_chiam)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTP = \frac{n\_perd}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	CTP ≤ 4%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



### 1.5. COV –CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Conformità
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei livelli di servizio e degli adempimenti contrattuali oggetto di verifica		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Rapporti di ispezione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	<b>Frequenza di misurazione</b>	Random
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>	Consip		
<b>Applicabilità</b>	Per ogni campione di ordinativi di fornitura verificato da Consip e/o da Organismo di Ispezione preposto		
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° di ordinativi con non conformità gravi (n_non_conf_gr)</li><li>• N° di ordinativi verificati (n_ord)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Saranno definite da Consip durante la fornitura sulla base del budget disponibile alla data del campionamento		
<b>Formula</b>	$NCOV = \frac{n\_non\_conf\_gr}{n\_ord} \times 100$		
<b>Valore di soglia</b>	NCOV ≤ 30%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO

### 2.1. RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per ogni ordinativo di fornitura)		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione Fornitore e verbale di consegna
<b>Periodo di riferimento</b>	Dall'emissione ordine fino al completamento delle consegne e delle installazioni	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni consegna di apparecchiature
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>	Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine		
<b>Applicabilità</b>	Ogni singolo ordine		
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data di effettiva consegna di un'apparecchiatura (data_consegna_app<sub>i</sub>)</li> <li>• Data di consegna pianificata di un'apparecchiatura (data_pian_cons_app<sub>i</sub>)</li> <li>• Numero apparecchiature da consegnare (n)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vengono considerate solo le consegne relative ad un ordine specifico		
<b>Formula</b>	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ <p>dove</p> $Ritardo_i = \begin{cases} 0 & \text{(se } data\_consegna\_app_i \leq data\_pian\_consegna\_app_i) \\ data\_consegna\_app_i - data\_pian\_consegna\_app_i & \text{(se } data\_consegna\_app_i > data\_pian\_consegna\_app_i) \end{cases}$		
<b>Valore di soglia</b>	RTCCASO = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		





## 2.2. RTCCMC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di consegna del materiale di consumo.		
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorativa <i>(ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)</i>	<b>Fonte dati</b>	- Documentazione Pubblica Amministrazione (data ora richiesta materiale di consumo) - modulo di consegna dei materiali di consumo
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre solare. (Dalla installazione delle apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	<b>Frequenza di misurazione</b>	A fronte di consegna di materiali di consumo (per singolo ordine)
<b>Owner della verifica dell'indicatore</b>	Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine		
<b>Applicabilità</b>	Ogni singolo ordine		
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Data / ora di richiesta dei materiali di consumo (data_richi); Data / ora consegna dei materiali di consumo (data_cons); Numero di richieste soddisfatte nel periodo di riferimento (n).		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RTCCMC = \sum_{i=1}^n Ritardo\_cons_i$ <p>data_pian_consegna<sub>i</sub> = data richiesta + 24 ore lavorative  Ritardo_cons<sub>i</sub> = 0  (se data_consegna<sub>i</sub> ≤ data_pian_consegna<sub>i</sub>)  Ritardo_cons<sub>i</sub> = data_consegna<sub>i</sub> - data_pian_consegna<sub>i</sub>  (se data_consegna<sub>i</sub> &gt; data_pian_consegna<sub>i</sub>)</p>		
<b>Valore di soglia</b>	RTCCMC = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 2.3. TRA1 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN'APPARECCHIATURA NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature (entro 16 ore lavorative)		
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorativa	<b>Fonte dati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA</li><li>• Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza</li></ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione dati	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni richiesta di intervento
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
<b>Applicabilità</b>		Ogni singola richiesta	
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA)</li><li>• Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TRAG\_1 = OC - OA$		
<b>Valore di soglia</b>	$TRAG\_1 \leq 16$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 2.4. TRA2 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN'APPARECCHIATURA AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature (entro 20 ore lavorative)		
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorativa	<b>Fonte dati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA</li><li>• Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza</li></ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione dati	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni richiesta di intervento
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
<b>Applicabilità</b>		Ogni singola richiesta	
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA)</li><li>• Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TRAG\_2 = OC - OA$		
<b>Valore di soglia</b>	$TRAG\_2 \leq 20$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.5. TRA3 – TEMPO DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
<b>Aspetto da valutare</b>	Misura la tempestività di sostituzione delle apparecchiature relative al singolo ordinativo. Va valutato il tempo di sostituzione delle apparecchiature relative al singolo ordinativo a seguito di difettosità delle apparecchiature.		
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorativa (ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	<b>Fonte dati</b>	- Documentazione di segnalazione guasto della PA (data ora richiesta); - Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre solare. (Dalla installazione delle apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine degli interventi di rimozione dei malfunzionamenti
<b>Owner della verifica dell'indicatore</b>		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
<b>Applicabilità</b>		Ogni singolo ordine	
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Data / ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA <sub>i</sub> ) data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC <sub>i</sub> ) Numero interventi chiusi nel periodo di riferimento (n)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formola per ogni singola apparecchiatura</b>	$TRA3 = \sum_{i=1}^n Ritardo\_ripr_i$ dove $Ritardo\_ripr_i = 0$ (se $OC_i - OA_i \leq 32$ ore lavorative) $Ritardo\_ripr_i = OC_i - OA_i - 32$ (se $OC_i - OA_i > 32$ ore lavorative)		
<b>Valore di soglia</b>	TRA3 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.6. RTPMI – RISPETTO DEI TEMPI DELLE INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature		
<b>Unità di misura</b>	Quantità apparecchiature	<b>Fonte dati</b>	Report del fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	<b>Frequenza di misurazione</b>	Bimestrale
<b>Responsabile della rilevazione dell'indicatore</b>	Consip		
<b>Applicabilità</b>	Ad ogni report del fornitore		
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantità di installazioni previste (qtà_prev_inst);</li> <li>• Quantità di installazioni effettive (qtà_eff_inst);</li> <li>• Numero di installazioni di apparecchiature pianificate nel periodo di riferimento (n)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Tutte le installazioni nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RTPMI = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } qtà\_eff\_inst_i \geq qtà\_prev\_inst_i) \\ qtà\_prev\_inst_i - qtà\_eff\_inst_i & (\text{se } qtà\_eff\_inst_i < qtà\_prev\_inst_i) \end{cases}$		
<b>Valore di soglia</b>	RTPMI=0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.7. RTRSMC – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI MATERIALI DI CONSUMO USATI

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro dei materiali di consumo usati		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi (tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	<b>Fonte dati</b>	- Documentazione di richiesta della PA (data ora richiesta); - documento di ritiro del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre solare. (Dalla installazione delle apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	<b>Frequenza di misurazione</b>	Dopo ogni ritiro di materiale di consumo usato
<b>Owner della verifica dell'indicatore</b>		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
<b>Applicabilità</b>		Relativamente ad ogni ordine in cui è richiesto il servizio	
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Data di richiesta di ritiro del materiale di consumo (data_ric <sub>i</sub> ); Data di ritiro effettiva del materiale di consumo (data_rit <sub>i</sub> ); Numero di richieste di ritiro del materiale di consumo soddisfatte nel periodo di riferimento (n).		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le richieste effettuate relative a un determinato ordine		
<b>Formula</b>	$RTRSMC = \sum_{i=1}^n Ritardo\_rit_i$ dove Ritardo_rit <sub>i</sub> = 0 (se data_ric <sub>i</sub> – data_rit <sub>i</sub> ≤ 20 giorni lavorativi) Ritardo_rit <sub>i</sub> = OC <sub>i</sub> – OA <sub>i</sub> – 20 (se data_ric <sub>i</sub> – data_rit <sub>i</sub> > 20 giorni lavorativi)		
<b>Valore di soglia</b>	RTRSMC = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## Allegato A - Appendice 2 - Schema delle Verifiche Ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna e installazione apparecchiature	per ordini fino a 300 apparecchiature per il lotto 1, fino a 900 apparecchiature per il lotto 2, fino a 750 apparecchiature per il lotto 3, fino a 400 apparecchiature per il lotto 4 e fino a 250 apparecchiature per il lotto 5: tempo di consegna ≤ 20 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 5.1.2	confronto tra data irrevocabilità ordine e data di consegna e installazione	modulo d'ordine, (Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambe le parti "Amm.ne - Fornitore"	per ordini fino a 300 apparecchiature per il lotto 1, fino a 900 apparecchiature per il lotto 2, fino a 750 apparecchiature per il lotto 3, fino a 400 apparecchiature per il lotto 4 e fino a 250 apparecchiature per il lotto 5: Conformità: T < 20gg lavorativi Conforme con osservazioni: T = 20gg lavorativi Non Conformità Lieve: 20gg<T ≤ 25gg lavorativi Non Conformità Importante: 25gg <T ≤ 30gg giorni lavorativi Non Conformità Grave: T >30gg lavorativi	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
		per ordini da 301 fino a 500 apparecchiature per il lotto 1, da 901 fino a 1500 apparecchiature per il lotto 2, da 751 fino a 1200 apparecchiature per il lotto 3, da 401 fino a 700 apparecchiature per il lotto 4 e da 251 fino a 450 apparecchiature per il lotto 5: tempo di consegna ≤ 40 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine				per ordini da 301 fino a 500 apparecchiature per il lotto 1, da 901 fino a 1500 apparecchiature per il lotto 2, da 751 fino a 1200 apparecchiature per il lotto 3, da 401 fino a 700 apparecchiature per il lotto 4 e da 251 fino a 450 apparecchiature per il lotto 5: Conformità: T < 40gg lavorativi Conforme con osservazioni: T = 40gg lavorativi Non Conformità Lieve: 40gg<T ≤ 45gg lavorativi Non Conformità Importante: 45gg <T ≤ 50gg lavorativi Non Conformità Grave: T >50gg lavorativi		
		per ordini superiori a 500 apparecchiature per il lotto 1, superiori a 1500 apparecchiature per il lotto 2, superiori a 1200 apparecchiature per il lotto 3, superiori a 700 apparecchiature per il lotto 4 e superiori a 450 apparecchiature per il lotto 5: tempo di consegna ≤ 60 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine				per ordini superiori a 500 apparecchiature per il lotto 1, superiori a 1500 apparecchiature per il lotto 2, superiori a 1200 apparecchiature per il lotto 3, superiori a 700 apparecchiature per il lotto 4 e superiori a 450 apparecchiature per il lotto 5: Conformità: T < 60gg lavorativi Conforme con osservazioni: T = 60gg lavorativi Non Conformità Lieve: 60gg<T ≤ 65gg lavorativi Non Conformità Importante: 65gg <T ≤ 70gg lavorativi Non Conformità Grave: T >70gg lavorativi		
		Per gli ordini effettuati entro i primi 20 giorni lavorativi dall'attivazione della convenzione i termini suddetti possono subire una proroga non superiore a 20 gg lavorativi.						
	A.2 Consegna materiale di consumo	Entro le 24 ore lavorative successive dalla richiesta al fornitore	Capitolato § 5.2.5	confronto tra data invio ordine materiale di consumo e data di consegna dello stesso	Modulo d'ordine materiale di consumo e (documento di trasporto)*	<b>Conformità (on):</b> T ≤ 24 ore lavorative <b>Non Conformità Grave (off):</b> T > 24 ore lavorative	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 4	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	<b>Conformità (on):</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in offerta e dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione <b>Non conformità grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	NO	

## Allegato A - Appendice 2 - Schema delle Verifiche Ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
D. Qualità del call center del Fornitore	D.1 Chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%	Capitolato § 5.2.2	Verifica in blind test; una campagna per fornitore	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore	<b>Conformità (on):</b> <= 4% <b>Non conformità grave (off):</b> > 4%	SI	
	D.2 Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento dell'apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).	Capitolato § 5.2.3	tramite intervista alla PA o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	<b>Conformità (on):</b> numero chiamata assegnato <b>Non Conformità Grave (off):</b> numero chiamata non assegnato	SI	
	D.3 Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta alle chiamate ricevute entro 20"	Capitolato § 5.2.2	Verifica attraverso telefonate in blind test; una campagna per fornitore	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore	<b>Conformità (on):</b> <= 20" <b>Non conformità grave (off):</b> > 20"	SI	



## Allegato A - Appendice 2 - Schema delle Verifiche Ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
E. Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 16 ore lavorative successive alla registrazione della chiamata, per le apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia (T1); entro 20 ore lavorative per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale.(T2)	Capitolato § 5.2.3	confronto tra la data e l'ora di invio della richiesta d'intervento tecnico e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta intervento, Rapporto d'intervento tecnico	<b>Conformità:</b> T1 : T< 16 h lavorative T2 : T< 20 h lavorative <b>Conforme con osservazione:</b> T1 : T= 16 h lavorative T2 : T= 20 h lavorative <b>Non conformità lieve:</b> T1 : 16 h<T≤ 20 h lavorative T2 : 20 h<T≤ 24 h lavorative <b>Non conformità importante:</b> T1 : 20 h<T≤ 24 h lavorative T2: 24 h<T≤ 28 h lavorative <b>Non conformità grave:</b> T1 : T> 24 h lavorative T2 : T> 28 h lavorative	SI	
	E.2 Tempi di consegna macchina sostitutiva	Sostituzione dell'apparecchiatura malfunzionante con una di caratteristiche identiche qualora l'entità del danno non consenta il ripristino entro 32 ore lavorative dalla richiesta.	Capitolato § 5.2.3	confronto tra la data e l'ora di invio della richiesta d'intervento tecnico e la data e l'ora di consegna apparecchiatura sostitutiva	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta intervento, Rapporto d'intervento tecnico e documento di trasporto relativo all'apparecchiatura sostitutiva	<b>Conformità (on):</b> T ≤ 32 ore lavorative <b>Non Conformità Grave (off):</b> T> 32 ore lavorative	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	E.3 Ritiro per smaltimento materiali di consumo	Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta.	Capitolato § 5.2.6	confronto tra la data e l'ora di invio della richiesta di ritiro e la data e l'ora di ritiro	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta ritiro, documento di trasporto relativo al materiale esausto	<b>Conformità (on):</b> T≤ 20 gg lavorativi <b>Non Conformità Grave (off):</b> T> 20 gg lavorativi	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)