

**ALLEGATO 1**

**CAPITOLATO TECNICO**

**GARA TELEMATICA**

**PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER DESKTOP E  
DEI SERVIZI CONNESSI  
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

**INDICE**

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. QUANTITATIVI.....</b>	<b>5</b>
<b>3. CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PERSONAL COMPUTER.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1. Caratteristiche tecniche sistema base per il Lotto 1.....</b>	<b>7</b>
3.1.1 Prestazioni del Sistema .....	7
3.1.2 Caratteristiche Hardware .....	7
3.1.2.1 Unità Centrale .....	7
3.1.2.2 Memoria RAM installata .....	8
3.1.2.3 Unità disco base .....	8
3.1.2.4 Unità floppy disk.....	8
3.1.2.5 Unità di masterizzazione CD /Lettore DVD .....	8
3.1.2.6 Controllore grafico.....	9
3.1.2.7 Lettore di smart card.....	9
3.1.2.8 Dispositivo di collegamento alla rete locale .....	9
3.1.2.9 Tastiera.....	10
3.1.2.10 Dispositivo di puntamento.....	10
3.1.2.11 Funzionalità di gestione e sicurezza .....	10
3.1.2.12 Consumi Elettrici .....	11
3.1.2.13 Emissioni acustiche.....	11
3.1.2.14 Documentazione hardware .....	11
3.1.3 Sistema operativo .....	11
3.1.3.1 Sistemi Operativi Microsoft.....	11
3.1.3.2 Sistema Operativo Linux.....	12
<b>3.2. Caratteristiche tecniche sistema base per il Lotto 2.....</b>	<b>12</b>
3.2.1 Prestazioni del Sistema .....	12
3.2.2 Caratteristiche Hardware .....	12
3.2.2.1 Unità Centrale .....	12
3.2.2.2 Memoria RAM installata .....	13
3.2.2.3 Unità disco base .....	13
3.2.2.4 Unità floppy disk.....	13
3.2.2.5 Unità di masterizzazione CD /Lettore DVD .....	14
3.2.2.6 Controllore grafico.....	14
3.2.2.7 Lettore di smart card.....	14
3.2.2.8 Dispositivo di collegamento alla rete locale .....	15
3.2.2.9 Tastiera.....	15
3.2.2.10 Dispositivo di puntamento.....	15
3.2.2.11 Funzionalità di gestione e sicurezza .....	15
3.2.2.12 Consumi Elettrici .....	16
3.2.2.13 Emissioni acustiche.....	16
3.2.2.14 Documentazione hardware .....	16
3.2.3 Sistema operativo .....	16
3.2.3.1 Sistemi Operativi Microsoft.....	16
3.2.3.2 Sistema Operativo Linux.....	17

<b>3.3.</b>	<b>Dispositivi opzionali per i Lotti 1 e 2 .....</b>	<b>17</b>
3.3.1	Unità di masterizzazione DVD .....	18
3.3.2	Monitor LCD TFT da 17" .....	19
3.3.3	Monitor LCD TFT da 19" .....	20
3.3.4	Prodotto di protezione da virus per Sistemi Operativi Microsoft.....	21
3.3.5	Distribuzione Linux per personal computer con sistema operativo Linux .....	22
<b>4.</b>	<b>REQUISITI DI CONFORMITÀ.....</b>	<b>22</b>
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>23</b>
5.1.	Responsabile del servizio Generale.....	23
5.2.	Responsabile del servizio Nazionale .....	24
5.3.	Responsabili del servizio Provinciale.....	25
<b>6.</b>	<b>SERVIZI.....</b>	<b>25</b>
6.1.	Call Center .....	26
6.1.1	Richieste di intervento .....	27
6.1.1.1	Apertura della chiamata via telefono .....	27
6.1.1.2	Apertura della chiamata via e-mail .....	27
6.1.1.3	Apertura della chiamata via fax .....	28
6.1.2	Chiusura della chiamata .....	28
6.2.	Servizio di predisposizione apparati.....	28
6.2.1	Servizio di creazione del "Golden Disk" .....	29
6.2.2	Servizio di creazione del Master Disk .....	29
6.3.	Istituzione del Responsabile della Fornitura .....	30
6.4.	Consegna ed Installazione .....	30
6.5.	Servizio di manutenzione in garanzia .....	33
6.5.1	Struttura organizzativa ed Infrastruttura tecnologica.....	34
6.6.	Servizi opzionali per i Lotti 1 e 2 .....	34
6.6.1	Estensione di un anno del Servizio di manutenzione in garanzia.....	35
6.6.2	Estensione di due anni del Servizio di manutenzione in garanzia.....	35
6.6.3	Servizio di ritiro e smaltimento personal computer usati.....	35
6.7.	Reportistica.....	36
6.8.	Reclami On-Line .....	37
6.9.	Qualità del progetto di fornitura .....	38
6.9.1	Piano di Qualità .....	38
<b>7.</b>	<b>ELEMENTI DI QUALITÀ TECNICA E DEL SERVIZIO .....</b>	<b>41</b>
7.1.	Elementi di Qualità Tecnica .....	42
7.1.1	Rumorosità (6 punti max):.....	42
7.1.2	Emissione Elettromagnetica (4 punti max): .....	42
7.1.3	Immunità intrinseca (4 punti max): .....	43
7.2.	Elementi di Qualità del Servizio .....	44
7.2.1	Massimali di Consegna (6 punti max):.....	44
<b>8.</b>	<b>VERIFICHE ED INDICATORI DI QUALITÀ' .....</b>	<b>45</b>
8.1.	Verifica di corrispondenza delle apparecchiature .....	45
8.2.	Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura.....	45
8.3.	Verifica degli elementi di "qualità tecnica e del servizio" .....	46

<b>8.4.</b>	<b>Verifica di funzionalità delle apparecchiature .....</b>	<b>47</b>
<b>8.5.</b>	<b>Verifiche ispettive.....</b>	<b>47</b>
<b>8.6.</b>	<b>Indicatori della Qualità dei Beni e dei Servizi .....</b>	<b>48</b>
<b>9.</b>	<b>SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI .....</b>	<b>49</b>

## **1. PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in acquisto di personal computer e la prestazione dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

“*Fornitore*” si intende l’Impresa Fornitrice aggiudicataria della gara;

“*Amministrazione/i*” si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l’Amministrazione che utilizza la Convenzione mediante l’emissione dell’ordinativo di fornitura;

“*apparecchiatura/e*” o “*personal computer*”, si intende il personal computer o l’insieme dei personal computer da fornire;

“*Data ordine*” si intende la data di ricezione dell’ordinativo di fornitura, ovvero la data che comparirà nell’omonimo campo del database degli ordinativi sul Sito della Convenzione;

Nel capitolo 2 sono indicati, per ciascun lotto, i quantitativi massimi entro i quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di offerta delle apparecchiature richieste.

Nel capitolo 3 sono forniti i dati dimensionali ed i requisiti minimi cui devono rispondere le apparecchiature offerte per ciascun lotto.

Nel capitolo 4 sono specificati i requisiti di conformità che devono essere rispettati dalle apparecchiature offerte; in ogni caso, tutte le apparecchiature offerte e la loro messa in opera dovranno rispondere perfettamente alla normativa vigente, sia italiana che europea, anche laddove non espressamente specificato.

Nel capitolo 5 sono indicate le caratteristiche ed i compiti del responsabile generale del Servizio, del responsabile Nazionale del Servizio e dei responsabili provinciali del Servizio.

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

Nel capitolo 7 sono indicate le modalità di assegnazione del punteggio tecnico.

Nel capitolo 8 sono indicate le modalità di verifica delle apparecchiature offerte.

Nel capitolo 9 sono riportate le informazioni necessarie per l’implementazione del sito web delle convenzioni.

## **2. QUANTITATIVI**

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei seguenti volumi massimi di apparecchiature acquisite dalle Amministrazioni:

**Lotto 1: n. 30.000** personal computer di **Fascia Media** configurati come riportato nel successivo paragrafo 3.1;

**Lotto 2: n. 30.000** personal computer di **Fascia Alta** configurati come riportato nel successivo paragrafo 3.2.

Con riferimento a ciascun singolo Lotto, il quantitativo massimo si riferisce alla durata della Convenzione che è di 6 (sei) mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, così come definita nelle Condizioni Generali.

In sede di offerta tecnica ed economica dovranno essere dichiarate, per ognuno dei Lotti cui si partecipa, a pena di esclusione dalla gara, produttore, nome commerciale e codice prodotto di tutti i componenti del personal computer nella configurazione base e dei dispositivi opzionali richiesti quali: Processore, Motherboard, Chipset, Memoria Ram, Hard Disk, Floppy Disk, Unità di masterizzazione CD (Combo), Unità di masterizzatore DVD, Adattatore di rete, Adattatore grafico, Tastiera, Mouse, Monitor LCD TFT da 17", Monitor LCD TFT da 19", Software Antivirus, Distribuzione Linux; **tali indicazioni dovranno essere sufficienti ad individuare in maniera univoca i componenti stessi le cui caratteristiche dovranno essere dettagliatamente descritte nell'offerta tecnica.**

L'offerta dovrà essere riferita ad una unica configurazione per ognuno dei due Lotti, intesa come l'insieme delle componenti, sia per quanto riguarda il sistema in configurazione base sia per quanto riguarda i singoli dispositivi opzionali; non saranno quindi accettate offerte che presentino una possibile scelta fra due o più componenti.

Durante il corso della fornitura non potranno esserci variazioni alle configurazioni proposte ad eccezione di quanto previsto nello Schema di Convenzione relativo alla fornitura in acquisto; si rammenta che le eventuali variazioni rispetto alla componentistica dichiarata dovranno essere specificatamente approvate dalla Consip S.p.A. e le apparecchiature dovranno essere nuovamente sottoposte a verifica di funzionalità/collaudo.

Si precisa che i dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente ma solo come componenti della configurazione prescelta al momento dell'ordinativo di fornitura iniziale e non sarà quindi possibile ordinare un dispositivo opzionale successivamente al suddetto ordinativo; ciascun dispositivo, infine, potrà essere acquistato al più in quantità pari al numero di PC Desktop ordinati.

Nel caso specifico della estensione del servizio di manutenzione in garanzia da un anno (configurazione base) a due o tre anni, si precisa che i pagamenti relativi a tale opzione, se ordinata, verranno effettuati mediante canoni trimestrali posticipati.

In ogni caso, il Fornitore, assumendo verso le Amministrazioni il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura; dovrà quindi garantire i servizi connessi alla fornitura presso ogni ufficio richiedente.

### **3. CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PERSONAL COMPUTER**

Nel presente capitolo, con riferimento a ciascun singolo Lotto, sono descritte le caratteristiche tecniche minime cui devono necessariamente rispondere i personal computer nella configurazione base ed i dispositivi opzionali, **pena l'esclusione dalla gara.**

Al fine di consentire la massima flessibilità nella configurazione dei personal computer secondo le esigenze delle Amministrazioni, il Fornitore dovrà configurare i personal computer base, le cui caratteristiche minime sono stabilite nei successivi paragrafi 3.1 e 3.2, con i dispositivi opzionali eventualmente richiesti dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura, scelti tra quelli indicati nel paragrafo 3.3.

I personal computer ed i dispositivi opzionali, in ogni caso, devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte.

Devono essere forniti tutti i cavi necessari al funzionamento del PC e di tutte le eventuali opzioni.

### **3.1. CARATTERISTICHE TECNICHE SISTEMA BASE PER IL LOTTO 1**

#### **3.1.1 Prestazioni del Sistema**

Le prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2004 ed indicate dal SYSmark 2004 Overall Rating (indice complessivo medio tra l'indice Internet Content Creation e l'indice Office Productivity), devono risultare pari o superiori a 150.

Per la valutazione di tale parametro verranno effettuate tre misurazioni successive ed il risultato preso in considerazione sarà rappresentato dalla media aritmetica delle tre misurazioni troncato all'unità.

#### **3.1.2 Caratteristiche Hardware**

##### *3.1.2.1 Unità Centrale*

L'unità centrale deve presentare le seguenti specifiche minime:

- chipset capace di supportare una quantità di memoria pari ad almeno 2 GB;
- almeno 4 interfacce distinte per la connessione di dispositivi di memorizzazione di massa (es.: unità disco base, unità combo, masterizzatore DVD...);
- una interfaccia separata per l'unità floppy disk;
- scheda di sistema in grado di intercettare un impulso WOL (Wake On Lan);
- supporto a livello BIOS (Anno 2000 compatibile) del bootstrap da LAN (boot-from-LAN);
- scheda audio a 16 bit;
- almeno 1 slot di espansione libero sulla scheda di sistema, al netto degli slot occupati dalle schede necessarie a soddisfare la configurazione base;

- almeno un alloggiamento di espansione libero da 5,25” accessibile dall’esterno (al netto di quelli occupati dai dispositivi per soddisfare la configurazione base);
- interfacce esterne :
  - 1 porta seriale integrata UART 16550 a 9 pin;
  - 1 porta parallela standard Centronics;
  - 6 porte USB (v.2.0 o superiore): almeno 2 porte devono essere posizionate sul lato frontale del PC ed almeno 4 (tra cui le due frontali) devono essere lasciate libere al netto della configurazione base del sistema.

#### *3.1.2.2 Memoria RAM installata*

La memoria RAM installata deve avere dimensioni minime pari a 512 MB e deve essere lasciato almeno uno slot di memoria libero per eventuali successive espansioni.

#### *3.1.2.3 Unità disco base*

L’unità disco deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- capacità di almeno 80 GB formattati;
- capace di tollerare 50.000 cicli di start/stop;
- integrata nel cabinet del sistema;
- in caso di interfaccia ATA parallela, l’unità deve essere collegata alla porta EIDE ATA in modalità master.

#### *3.1.2.4 Unità floppy disk*

L’unità floppy disk deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- formato 3,5”;
- capacità di almeno 1,44 MB formattati;
- integrata nel cabinet del sistema.

#### *3.1.2.5 Unità di masterizzazione CD /Lettore DVD*

L’unità di masterizzazione, CD-RW/DVD-ROM (Combo) deve avere le seguenti caratteristiche minime:

- Velocità di lettura DVD-ROM= 16x;
- Velocità di lettura CD-ROM= 48x;



- Velocità di scrittura CD-R= 48x;
- Velocità di scrittura CD-RW= 32x;
- Supporto Bootable CD/DVD;
- Integrato nel cabinet di sistema;

Devono essere forniti i software necessari per l'utilizzo della stessa unità con i sistemi operativi selezionati (vedi paragrafo 3.1.3) quali, ad esempio, i driver e il software per lettura dei DVD e per la masterizzazione (es. backup personale di dati) su CD.

Tale dispositivo non deve essere collegato in modalità slave dell'unità disco base.

#### *3.1.2.6 Controllore grafico*

Il controllore grafico deve supportare la risoluzione di almeno 1280 x 1024 con 16 milioni di colori a 75 Hz e deve essere dotato di un'uscita DVI-D ed una analogica 15 pin D-sub.

#### *3.1.2.7 Lettore di smart card*

Il lettore di smart card, integrato nella tastiera o separato da questa ma collegato al sistema mediante interfaccia USB, deve essere conforme agli standard internazionali e di mercato che garantiscono l'utilizzabilità delle carte istituzionali per l'accesso ai servizi in rete (CIE e CNS); deve, quindi, avere le seguenti caratteristiche:

- supporto smart card ISO 7816 Class A, B e C (5V, 3V e 1,8V);
- protezione da corto circuito;
- posizione dei contatti conformi allo standard ISO 7816/2;
- caratteristiche elettriche conformi allo standard ISO 7816/3;
- lettore conforme alle specifiche PC/SC (Personal Computer Smart Card workgroup);
- driver PC/SC per ambienti Microsoft;
- lettore e tastiera conformi alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL);
- connessione al PC tramite interfaccia USB 2.0 full speed;
- protocolli ISO 7816 supportati T=0 e T=1.

#### *3.1.2.8 Dispositivo di collegamento alla rete locale*

Il sistema deve essere configurato per la connessione alla rete locale.

Il dispositivo per il collegamento del sistema alla rete locale deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- deve rispettare i requisiti di conformità indicati nella norma ISO 8802-3 e, in particolare, IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T);
- deve essere dotato di connettore RJ45;
- deve supportare la funzionalità WOL.

Deve essere fornito il cavo di connessione per il collegamento alla rete locale, di almeno 3 metri di lunghezza con connettori pressofusi.

Devono inoltre essere forniti i software necessari per l'utilizzo dello stesso con i sistemi operativi selezionabili (si veda al successivo paragrafo 3.1.3) quali ad esempio i drivers.

#### *3.1.2.9 Tastiera*

La tastiera del sistema deve essere del tipo italiana estesa, QWERTY con tasti funzione per Windows, con tastierino numerico separato e con il tasto EURO.

In caso di connessione della tastiera al sistema via porta USB, questa non deve avvenire tramite le porte situate sul lato anteriore del sistema stesso.

#### *3.1.2.10 Dispositivo di puntamento*

Il dispositivo di puntamento del sistema (mouse) deve essere di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, non cordless.

In caso di connessione del mouse al sistema via porta USB, questa non deve avvenire tramite le porte situate sul lato anteriore del sistema stesso.

#### *3.1.2.11 Funzionalità di gestione e sicurezza*

Il sistema deve disporre di alcune funzionalità tendenti a garantirne l'integrità; si richiede:

- la disabilitazione da Bios del boot da floppy disk e da unità ottica;
- la disabilitazione, o protezione con password, del sistema;
- la disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema;
- protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS;
- rispondenza alla DMI (Desktop Management Interface) 2.0 o 2.0s;
- Motherboard e BIOS compatibili WfM 2.0;
- Certificazione Microsoft "Designed for Windows XP" Logo (W.L.P. v. 2.2.1 o successiva).

#### *3.1.2.12 Consumi Elettrici*

Le apparecchiature elettriche dovranno riportare il marchio EPA ENERGY STAR.

Il consumo tipico del PC in modalità idle-mode non deve superare gli 85 W.

#### *3.1.2.13 Emissioni acustiche*

Le apparecchiature fornite non dovranno superare i seguenti valori di livello di potenza sonora emessa (definiti e dichiarati consistentemente ed in totale rispondenza agli Standard UNI EN ISO 9296 ed UNI EN ISO 7779):

$L_{wAd}$  minore o uguale a 4.2 B (in idle mode).

Il rispetto di tale limite minimo (in termini di  $L_{wAd}$  effettivo per l'apparecchiatura in configurazione base) dovrà essere comprovato da opportuno rapporto redatto in conformità alle norme sopra citate da un Laboratorio specialistico qualificato, scelto dal Fornitore o interno alle strutture di produzione del Fornitore stesso.

#### *3.1.2.14 Documentazione hardware*

Per ogni personal computer si richiede una copia, anche in formato elettronico, della manualistica tecnica completa relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore.

La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

### **3.1.3 Sistema operativo**

Il Fornitore dovrà configurare i PC in configurazione base con i sistemi operativi scelti, tra quelli sotto descritti nei paragrafi 3.1.3.1 e 3.1.3.2, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

#### *3.1.3.1 Sistemi Operativi Microsoft*

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per il sistema operativo Microsoft Windows, ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del sistema operativo **Windows XP Professional**; sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere il precaricamento di uno fra i seguenti codici:

- Microsoft Windows XP Professional;
- Microsoft Windows 2000 Professional.

Il Fornitore dovrà garantire il perfetto funzionamento dell'apparecchiatura fornita per i sopraelencati sistemi operativi fino alla loro eventuale uscita di produzione/manutenzione da parte della Casa Produttrice.

Su ciascun personal computer dovrà essere incollata l'apposita etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza, così come previsto dalle procedure Microsoft.

Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana, dovranno avere anche installata l'ultima versione dei relativi Service Pack; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema, essere Anno 2000 compatibile e supportare il simbolo dell'EURO.

Qualora i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.

Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.

### *3.1.3.2 Sistema Operativo Linux*

Per ciascun personal computer, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Linux, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **Linux kernel v. 2.6.8 o successivo**.

## **3.2. CARATTERISTICHE TECNICHE SISTEMA BASE PER IL LOTTO 2**

### **3.2.1 Prestazioni del Sistema**

Le prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2004 ed indicate dal SYSmark 2004 Overall Rating (indice complessivo medio tra l'indice Internet Content Creation e l'indice Office Productivity), devono risultare pari o superiore a 170.

Per la valutazione di tale parametro verranno effettuate tre misurazioni successive ed il risultato preso in considerazione sarà rappresentato dalla media aritmetica delle tre misurazioni troncato all'unità.

### **3.2.2 Caratteristiche Hardware**

#### *3.2.2.1 Unità Centrale*

L'unità centrale deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- chipset capace di supportare una quantità di memoria pari ad almeno 2 GB;
- la scheda di sistema dovrà avere un'interfaccia verso il sottosistema grafico con una larghezza di banda di almeno 2 GB/s;
- almeno 4 interfacce distinte per la connessione di dispositivi di memorizzazione di massa (unità disco base, combo, masterizzatore DVD...);
- una interfaccia separata per l'unità floppy disk;
- scheda di sistema in grado di intercettare un impulso WOL (Wake On Lan);

- supporto a livello BIOS (Anno 2000 compatibile) del bootstrap da LAN (boot-from-LAN);
- dotata di scheda audio a 16 bit;
- almeno 2 slot di espansione liberi sulla scheda di sistema al netto degli slot occupati dalle schede necessarie a soddisfare la configurazione base;
- almeno un alloggiamento di espansione libero da 5,25" accessibile dall'esterno (al netto di quelli occupati dai dispositivi per soddisfare la configurazione base).
- interfacce esterne:
  - 1 porta seriale integrata UART 16550 a 9;
  - 1 porta parallela standard Centronics;
  - 6 porte USB (v.2.0 o superiore): almeno 2 porte devono essere posizionate sul lato frontale del PC ed almeno 4 (tra cui le due frontali) devono essere lasciate libere al netto della configurazione base del sistema.

#### *3.2.2.2 Memoria RAM installata*

La memoria RAM installata deve avere dimensioni minime pari a 1 GB e deve essere lasciato almeno uno slot di memoria libero per eventuali successive espansioni.

#### *3.2.2.3 Unità disco base*

L'unità disco deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- capacità di almeno 160 GB formattati;
- capace di tollerare 50.000 cicli di start/stop;
- integrata nel cabinet del sistema;
- in caso di interfaccia ATA parallela, l'unità deve essere collegata alla porta EIDE ATA in modalità master.

#### *3.2.2.4 Unità floppy disk*

L'unità floppy disk deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- formato 3,5";
- capacità di almeno 1,44 MB formattati;
- integrata nel cabinet del sistema.

#### *3.2.2.5 Unità di masterizzazione CD /Lettore DVD*

L'unità di masterizzazione, CD-RW/DVD-ROM (Combo) deve avere le seguenti caratteristiche minime:

- Velocità di lettura DVD-ROM= 16x;
- Velocità di lettura CD-ROM= 48x;
- Velocità di scrittura CD-R= 48x;
- Velocità di scrittura CD-RW= 32x;
- Supporto Bootable CD/DVD;
- Integrato nel cabinet di sistema.

Devono essere forniti i software necessari per l'utilizzo della stessa unità con i sistemi operativi selezionati (vedi paragrafo 3.2.3) quali, ad esempio, i driver e il software per lettura dei DVD e per la masterizzazione (es. backup personale di dati, copia di dischi) su CD-R/RW.

Tale dispositivo non deve essere collegato in modalità slave dell'unità disco base.

#### *3.2.2.6 Controllore grafico*

Il controllore grafico deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- almeno 128 MB di memoria;
- risoluzione di almeno 1280 x 1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori;
- uscita analogica 15 pin D-sub;
- uscita digitale DVI-D.

#### *3.2.2.7 Lettore di smart card*

Il lettore di smart card, integrato nella tastiera o separato da questa ma collegato al sistema mediante interfaccia USB, deve essere conforme agli standard internazionali e di mercato che garantiscono l'utilizzabilità delle carte istituzionali per l'accesso ai servizi in rete (CIE e CNS); deve, quindi, avere le seguenti caratteristiche:

- supporto smart card ISO 7816 Class A, B e C (5V, 3V e 1,8V);
- protezione da corto circuito;
- posizione dei contatti conformi allo standard ISO 7816/2;
- caratteristiche elettriche conformi allo standard ISO 7816/3;
- lettore conforme alle specifiche PC/SC (Personal Computer Smart Card workgroup);

- driver PC/SC per ambienti Microsoft;
- lettore e tastiera conformi alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL);
- connessione al PC tramite interfaccia USB 2.0 full speed;
- protocolli ISO 7816 supportati T=0 e T=1.

#### *3.2.2.8 Dispositivo di collegamento alla rete locale*

Il sistema deve essere configurato per la connessione alla rete locale.

Il dispositivo per il collegamento del sistema alla rete locale deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- deve rispettare i requisiti di conformità indicati nella norma ISO 8802-3 e, in particolare, IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T) ;
- deve essere dotato di connettore RJ45;
- deve supportare la funzionalità WOL.

Deve essere fornito il cavo di connessione per il collegamento alla rete locale, di almeno 3 metri di lunghezza con connettori pressofusi.

Devono inoltre essere forniti i software necessari per l'utilizzo dello stesso con i sistemi operativi selezionabili (si veda al successivo paragrafo 3.2.3) quali ad esempio i drivers.

#### *3.2.2.9 Tastiera*

La tastiera del sistema deve essere del tipo italiana estesa, QWERTY con tasti funzione per Windows, con tastierino numerico separato e con il tasto EURO.

In caso di connessione della tastiera al sistema via porta USB, questa non deve avvenire tramite le porte situate sul lato anteriore del sistema stesso.

#### *3.2.2.10 Dispositivo di puntamento*

Il dispositivo di puntamento del sistema (mouse) deve essere di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, non cordless.

In caso di connessione del mouse al sistema via porta USB, questa non deve avvenire tramite le porte situate sul lato anteriore del sistema stesso.

#### *3.2.2.11 Funzionalità di gestione e sicurezza*

Il sistema deve disporre di alcune funzionalità tendenti a garantirne l'integrità; si richiede:

- la disabilitazione da Bios del boot da floppy disk e da unità ottica;

- la disabilitazione, o protezione con password, del sistema;
- la disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema;
- protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS;
- rispondenza alla DMI (Desktop Management Interface) 2.0 o 2.0s;
- Motherboard e BIOS compatibili WfM 2.0;
- Certificazione Microsoft “Designed for Windows XP” Logo (W.L.P. v. 2.2.1 o successiva).

#### *3.2.2.12 Consumi Elettrici*

Le apparecchiature elettriche dovranno riportare il marchio EPA ENERGY STAR.

Il consumo tipico del PC in modalità idle-mode non deve superare i 100 W.

#### *3.2.2.13 Emissioni acustiche*

Le apparecchiature fornite non dovranno superare i seguenti valori di livello di potenza sonora emessa (definiti e dichiarati consistentemente ed in totale rispondenza agli Standard UNI EN ISO 9296 ed UNI EN ISO 7779).

$L_{wAd}$  minore o uguale a 4.2 B (in idle mode)

Il rispetto di tale limite minimo (in termini di  $L_{wAd}$  effettivo per l'apparecchiatura in configurazione base) dovrà essere comprovato da opportuno rapporto redatto in conformità alle norme sopra citate da un Laboratorio specialistico qualificato, scelto dal Fornitore o interno alle strutture di produzione del Fornitore stesso.

#### *3.2.2.14 Documentazione hardware*

Per ogni personal computer si richiede una copia, anche in formato elettronico, della manualistica tecnica completa relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore.

La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

### **3.2.3 Sistema operativo**

Il Fornitore dovrà configurare i PC in configurazione base con i sistemi operativi scelti, tra quelli sotto descritti nei paragrafi 3.2.3.1 e 3.2.3.2, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

#### *3.2.3.1 Sistemi Operativi Microsoft*

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per il sistema operativo Microsoft Windows, ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a



tempo indeterminato del sistema operativo **Windows XP Professional**; sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere il precaricamento di uno fra i seguenti codici:

- Microsoft Windows XP Professional;
- Microsoft Windows 2000 Professional.

Il Fornitore dovrà garantire il perfetto funzionamento dell'apparecchiatura fornita per i sopraelencati sistemi operativi fino alla loro eventuale uscita di produzione/manutenzione da parte della Casa Produttrice.

Su ciascun personal computer dovrà essere incollata l'apposita etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza, così come previsto dalle procedure Microsoft.

Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana, dovranno avere anche installata l'ultima versione dei relativi Service Pack; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema, essere Anno 2000 compatibile e supportare il simbolo dell'EURO.

Qualora i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.

Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.

#### *3.2.3.2 Sistema Operativo Linux*

Per ciascun personal computer, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Linux, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **Linux kernel v. 2.6.8 o successivo**.

### **3.3. DISPOSITIVI OPZIONALI PER I LOTTI 1 E 2**

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i personal computer base con i dispositivi opzionali scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

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

### **3.3.1 Unità di masterizzazione DVD**

Fornitura, in luogo dell'unità CD-RW/DVD-ROM (combo) già integrata nel sistema base, di una unità di masterizzazione DVD con le seguenti caratteristiche minime:

- Velocità di scrittura DVD-R= 8x;
- Velocità di scrittura DVD-RW= 4x;
- Velocità di scrittura DVD+R= 8x;
- Velocità di scrittura DVD+RW= 4x;
- Velocità di scrittura CD-R= 40x;
- Velocità di scrittura CD-RW= 24x;
- Velocità di lettura DVD-Rom= 12x;
- Velocità di lettura DVD-R= 8x;
- Velocità di lettura DVD-RW= 8x;
- Velocità di lettura DVD+R= 8x;
- Velocità di lettura DVD+RW= 8x;
- Velocità di lettura CD-Rom= 40x;
- Velocità di lettura CD-R= 40x;
- Velocità di lettura CD-RW= 32x;
- Supporto Bootable CD/DVD;
- Integrato nel cabinet di sistema.

Devono essere forniti i software necessari per l'utilizzo della stessa unità con i sistemi operativi selezionati (vedi paragrafi 3.1.3 o 3.2.3) quali, ad esempio, i driver e il software per lettura dei DVD e per la masterizzazione (es. backup personale di dati, copia di dischi) su DVD±R/RW.

Tale dispositivo non deve essere collegato in modalità slave dell'unità disco base.

### **3.3.2 Monitor LCD TFT da 17"**

Fornitura di un monitor a schermo piatto da 17" con le seguenti caratteristiche minime:

- video a colori con diagonale da 17" LCD a matrice attiva TFT;
- risoluzione massima non inferiore a 1280 x 1024 @ 75 Hz;
- dovrà supportare un numero di colori non inferiore a 16 milioni;
- pixel pitch non superiore a 0,264 x 0,264 mm;
- contrasto 430:1;
- luminosità 250 cd/mq;
- visualizzazione orizzontale 140°;
- visualizzazione verticale 130°;
- range di frequenza orizzontale comprendente il range 32~80 KHz;
- range di frequenza verticale comprendente il range 56~75 Hz;
- dovrà avere un consumo energetico non superiore a 55 W in modalità di massimo consumo di energia e 5 W in modalità "sleep";
- ingresso video digitale DVI-D;
- casse acustiche integrate;
- rispondenza alle specifiche MPRII, TCO99, Energy Star, UNI ISO 13406-2, attestati da opportuna certificazione, laddove prevista;
- rispetto della norma ISO 13406-2 per la classe di difettosità II; oltre tale limite l'apparato viene considerato non conforme alle specifiche minime; inoltre, nel caso in cui il suddetto limite venga superato successivamente all'installazione del monitor, lo stesso deve essere riparato/sostituito;
- trattamento antiriflesso della superficie dello schermo;
- base inclinabile;
- disporre di controlli di luminosità, contrasto e regolazione del quadro;
- Controlli OSD (on screen display);
- dovrà essere predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio /antifurto di tipo Kensington;

- compatibilità con il sistema nella configurazione base descritta in precedenza.

Deve essere fornito in dotazione il cavo per la trasmissione in digitale del segnale video tra PC e monitor (DVI-D/DVI-D).

### **3.3.3 Monitor LCD TFT da 19"**

Fornitura di un monitor a schermo piatto da 19" con le seguenti caratteristiche minime:

- video a colori con diagonale da 19" LCD a matrice attiva TFT;
- risoluzione massima non inferiore a 1280 x 1024 @ 75 Hz;
- dovrà supportare un numero di colori non inferiore a 16 milioni;
- pixel pitch non superiore a 0,294 x 0,294 mm;
- contrasto 500:1;
- luminosità 250 cd/mq;
- visualizzazione orizzontale 160°;
- visualizzazione verticale 160°;
- range di frequenza orizzontale comprendente il range 32~80 KHz;
- range di frequenza verticale comprendente il range 56~75 Hz;
- dovrà avere un consumo energetico non superiore a 60 W in modalità di massimo consumo di energia e 5 W in modalità "sleep";
- ingresso video digitale DVI-D;
- casse acustiche integrate;
- rispondenza alle specifiche MPRII, TCO99, Energy Star, UNI ISO 13406-2, attestati da opportuna certificazione, laddove prevista;
- rispetto della norma ISO 13406-2 per la classe di difettosità II; oltre tale limite l'apparato viene considerato non conforme alle specifiche minime; inoltre, nel caso in cui il suddetto limite venga superato successivamente all'installazione del monitor, lo stesso deve essere riparato/sostituito;
- trattamento antiriflesso della superficie dello schermo;
- base inclinabile;
- disporre di controlli di luminosità, contrasto e regolazione del quadro;

- Controlli OSD (on screen display);
- dovrà essere predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio /antifurto di tipo Kensington;
- compatibilità con il sistema nella configurazione base descritta in precedenza.

Deve essere fornito in dotazione il cavo per la trasmissione in digitale del segnale video tra PC e monitor (DVI-D/DVI-D).

### **3.3.4 Prodotto di protezione da virus per Sistemi Operativi Microsoft**

Su richiesta dell'Amministrazione, ciascun personal computer nella configurazione base con sistema operativo Microsoft, deve essere corredato della licenza di uno dei seguenti prodotti antivirus (nella versione indicata o superiore), scelti dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura:

- Norton AntiVirus;
- Mac Afee VirusScan;
- Panda Antivirus Platinum;
- Trend Micro PC Cillin;
- Kaspersky Anti-Virus Personal;
- Computer Associates Etrust EZ Armor Antivirus;
- NOD32 Antivirus.

Tali prodotti, se acquisiti mediante la Convenzione, dovranno essere forniti nella loro ultima versione (per desktop), compatibili con i sistemi operativi Microsoft richiesti e, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione ordinante, in lingua italiana.

Ognuno di essi deve agire sul singolo personal computer, e deve essere aggiornabile via rete.

Il canone della licenza d'uso del prodotto antivirus deve intendersi comprensivo dell'aggiornamento della base di conoscenza dei virus per un periodo di 3 anni, con cadenza almeno trimestrale.

Qualora l'Amministrazione richiedente sia già in possesso della licenza, potrà richiedere la preinstallazione del software dichiarando il numero di licenze possedute e indicando al fornitore l'eventuale codice da utilizzare per le installazioni. In tale ultima ipotesi il servizio di installazione sarà compreso nel prezzo del personal computer base.

I prodotti sopra specificati dovranno essere preinstallati nelle apparecchiature, a cura del Fornitore e nei propri locali, sia nell'ipotesi di acquisto della relativa

licenza che nell'ipotesi di richiesta, da parte dell'Amministrazione, di installazione di software con licenze possedute.

### **3.3.5 Distribuzione Linux per personal computer con sistema operativo Linux**

Ciascun personal computer configurato con il Kernel Linux, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere corredato di una licenza del sistema operativo Linux distribuito da una delle "Major Linux Distributions" presenti sul mercato, nonché di un prodotto antivirus perfettamente compatibile con un sistema operativo Linux.

Sarà cura del Fornitore individuare la Distribuzione Linux e relativo prodotto antivirus più consoni all'apparecchiatura proposta in gara, ovvero, la Distribuzione Linux – comprensiva del prodotto antivirus – scelta dal Fornitore dovrà garantire, la conformità alle funzionalità delle componenti hardware presenti nel personal computer offerto in Convenzione.

Tutte le componenti hardware del PC dovranno essere verificate nella loro funzionalità ed in fase di presentazione delle offerte, in particolare nell'Offerta tecnica ed economica, il Fornitore dovrà dichiarare quali componenti siano perfettamente funzionanti e specificare le componenti hardware per le quali non si garantisce la funzionalità con la Distribuzione proposta. Per componenti hardware si intendono i dispositivi interni al PC e le funzionalità ottenibili dagli stessi anche attraverso le interfacce esterne descritte in questo capitolato. A titolo esemplificativo e non esaustivo per dispositivi hardware interni all'apparecchiatura si intendono: cpu, ram, scheda grafica, modem, cd-dvd, porte usb/parallela, connessioni lan con filo, disco fisso, ecc..

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

## **4. REQUISITI DI CONFORMITÀ**

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

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- i requisiti stabiliti nel D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626;

- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alle Direttive di Compatibilità Elettromagnetica (89/336 e 92/31 - EMC) e conseguentemente essere marchiate e certificate CE;
- i requisiti di immunità definiti dalla EN55024.

Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite.

## **5. RESPONSABILI DEL SERVIZIO**

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile del Servizio Generale*, un *Responsabile del Servizio Nazionale*, nonché dei *Responsabili del Servizio Provinciale* sulla base di quanto specificato, rispettivamente, nei successivi paragrafi 5.1, 5.2 e 5.3.

Per ogni persona rappresentante i ruoli suddetti, in sede di offerta tecnica il Fornitore dovrà rendere noti e specificare a Consip S.p.A.: il ruolo previsto, le generalità della persona, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte), i recapiti telefonici, incluso telefono cellulare e l'indirizzo di posta elettronica.

Se nel corso della Convenzione le persone individuate e selezionate non saranno disponibili, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirle tempestivamente, anche se in via temporanea, con figure professionali adeguate seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

I Responsabili del Servizio dovranno essere lavoratori subordinati, con contratto a tempo indeterminato, del Fornitore.

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

### **5.1. RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE**

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

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- curerà solo i rapporti con la Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni ordinanti, fatto salvo un suo diretto ed eventuale interessamento di natura discrezionale, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta di Consip;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- coordinamento del Responsabile del Servizio Nazionale e dei Responsabili del Servizio Provinciale e supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati tra i Responsabili del Servizio Nazionale e Provinciale con le Amministrazioni ordinanti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto successivamente nel paragrafo 6.7;
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A..

## **5.2. RESPONSABILE DEL SERVIZIO NAZIONALE**

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 7 (sette) anni di lavoro di cui 2 (due) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro di cui 2 (due) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- il Responsabile del servizio Nazionale sarà il referente per tutte quelle Amministrazioni che effettueranno ordini per consegne su tutto il territorio nazionale;
- risponderà in termini organizzativi/funzionali al Responsabile del Servizio Generale condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- risponderà alle Amministrazioni per tutte le attività e le problematiche relative alle fasi di pianificazione concordate preventivamente con il Responsabile del servizio generale, consegna, installazione, verifica di funzionalità o collaudo del



personal computer, assistenza e manutenzione delle apparecchiature oggetto di fornitura;

- implementerà le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- risponderà per la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A..

### **5.3. RESPONSABILI DEL SERVIZIO PROVINCIALE**

Il Fornitore dovrà organizzare e mettere a disposizione un gruppo di Responsabili del Servizio Provinciale in grado di garantire la copertura di tutte le Province del territorio nazionale, tenendo presente che ciascuno dei Responsabili del Servizio Provinciale potrà essere assegnatario di un **massimo di 10 (dieci) province** distinte da quelle assegnate agli altri responsabili provinciali, dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 7 (sette) anni di lavoro di cui 2 (due) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro di cui 2 (due) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avranno la responsabilità delle seguenti attività:

- saranno i referenti per tutte quelle Amministrazioni che effettueranno ordini per consegne nell'ambito della provincia assegnata;
- risponderanno in termini organizzativi/funzionali al Responsabile del Servizio Generale condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- risponderanno alle Amministrazioni per tutte le attività e le problematiche relative alle fasi di pianificazione concordate preventivamente con il Responsabile del servizio generale, consegna, installazione, verifica di funzionalità o collaudo del personal computer, assistenza e manutenzione delle apparecchiature oggetto di fornitura;
- implementeranno le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- risponderanno per la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A..

## **6. SERVIZI**

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi alla fornitura dei personal computer e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo, fatta eccezione per i servizi opzionali di cui al par. 6.6, è ricompreso nel prezzo dei personal computer.

Qualora una specifica Amministrazione ne faccia richiesta, per l'esecuzione delle attività previste contrattualmente, dovrà essere impiegato personale in possesso di Nulla Osta di Segretezza (NOS); qualora il Fornitore non avesse tale certificazione, o nell'attesa del rilascio della stessa da parte delle competenti autorità, il Fornitore stesso potrà subappaltare le attività richieste dalla specifica Amministrazione ad apposita ditta il cui personale possieda la certificazione NOS.

### **6.1. CALL CENTER**

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

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

Nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione provvisoria, il Fornitore dovrà comunicare:

- un numero telefonico dedicato;
- un indirizzo di e-mail dedicato;
- un numero di fax dedicato.

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

La richiesta di assistenza potrà essere effettuata via telefono, via e-mail o via fax.

I numeri di telefono e di fax dedicati 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 di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30;
- il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30;

dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 4%.

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip, tramite opportuni report, in forma di foglio elettronico, come descritto nel par. 6.7 punto b.

La Consip si riserva di controllare i livelli di servizio dichiarati dal fornitore in sede di offerta, utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa Consip con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della convenzione, incluso il periodo di 2 o 3 anni di manutenzione dei personal computer, qualora l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di estensione della manutenzione in garanzia a 2 o 3 anni.

#### **6.1.1 Richieste di intervento**

L'apertura delle chiamate di assistenza al Call Center può essere effettuata esclusivamente via telefono, via e-mail e via fax.

##### *6.1.1.1 Apertura della chiamata via telefono*

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione se da questa indicato.

I termini di erogazione del servizio di manutenzione in garanzia (cfr. par. 6.5) decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

##### *6.1.1.2 Apertura della chiamata via e-mail*

Un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento inviata dalla Amministrazione; entro e non oltre 4 ore dalla ricezione della e-mail di richiesta intervento il Fornitore dovrà comunicare via e-mail all'Amministrazione un numero progressivo di chiamata

(identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa.

I termini di erogazione del servizio di manutenzione in garanzia (cfr. par. 6.5) decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

#### **6.1.1.3 Apertura della chiamata via fax**

Il Fornitore dovrà comunicare via fax un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa, entro e non oltre le 4 ore successive alla ricezione del fax dell'Amministrazione e da questo momento (cioè dall'avvenuta comunicazione del numero di chiamata) decorreranno i termini di erogazione del servizio di manutenzione in garanzia (cfr. par. 6.5).

#### **6.1.2 Chiusura della chiamata**

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, indipendentemente o meno dall'essere stato necessario effettuare un intervento *in situ*, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministratore contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- via telefono e via e-mail (se comunicata dall'Amministrazione al momento dell'apertura del "case") per le chiamate aperte via telefono;
- via e-mail per le chiamate aperte via e-mail;
- via fax per le chiamate aperte via fax.

### **6.2. SERVIZIO DI PREDISPOSIZIONE APPARATI**

Per ciascuna apparecchiatura richiesta il Fornitore dovrà procedere, oltre che alla configurazione del personal computer con i dispositivi opzionali scelti dall'Amministrazione tra quelli indicati in sede di offerta, a precaricare e rendere funzionanti il Sistema Operativo prescelto dall'Amministrazione ed eventualmente un prodotto di protezione da virus (ove acquistato essendo opzionale), nonché un prodotto di automazione d'ufficio (es.: Microsoft Office, Lotus Smart Suite, Sun Star Office).

L'Amministrazione nel richiedere la preinstallazione del software di cui sopra qualora si trattasse di software non ordinato contestualmente al personal computer, dovrà dichiarare il numero di licenze possedute ed indicare al fornitore l'eventuale codice da utilizzare per le installazioni.

L'installazione dei predetti prodotti hardware e software sarà eseguita dal Fornitore, nei suoi locali, al momento della preconfigurazione della macchina.

### **6.2.1 Servizio di creazione del “Golden Disk”**

Per ciascuna apparecchiatura da fornire deve essere creato un CD-ROM (“Golden disk”) contenente una procedura di installazione automatica di tutto il software richiesto dall’Amministrazione (il sistema operativo, l’eventuale Distribuzione di Linux e il prodotto di protezione da virus, se ordinato); inoltre devono essere forniti una copia del sistema operativo ed una copia dei drivers dei dispositivi presenti nell’apparecchiatura, se non inclusi nel sistema operativo su apposito supporto (CD-Rom o DVD-Rom).

La fase di predisposizione del “Golden disk” deve comprendere i test di integrazione atti a garantire sia la compatibilità dei software in esso contenuti che la compatibilità degli stessi con l’anno 2000 e con il simbolo dell’Euro.

Sarà onere del Fornitore realizzare materialmente i “Golden disk” che costituiranno la base di partenza per l’installazione standard di tutte le apparecchiature.

Di ogni prodotto software fornito si richiede una copia completa della documentazione tecnica e d’uso (ove esistente sul mercato) in formato elettronico ogni dieci apparecchiature richieste; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

Nel caso di variazioni della procedura di installazione, effettuate dall’Amministrazione, successive alla predisposizione e consegna delle apparecchiature, sarà cura dell’Amministrazione stessa inviare al Fornitore, il Kit personalizzato aggiornato, per consentire la corretta esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione.

### **6.2.2 Servizio di creazione del Master Disk**

In alternativa al “Golden disk”, **per singoli ordini superiori a 1.000 apparecchiature**, l’Amministrazione può richiedere la fornitura di un CD-ROM (“Kit personalizzato”) contenente una procedura di installazione di tutto il software che dovrà essere installato sul PC, creato, nella versione “master”, dall’Amministrazione stessa. La richiesta al Fornitore dovrà essere effettuata al momento dell’ordine; il fornitore, entro 15 giorni solari dalla data dell’ordine, provvederà, a proprie spese e rischi e con le stesse modalità previste per la consegna nel par. 6.4, a fornire all’Amministrazione richiedente i PC necessari alla creazione del master disk. L’Amministrazione ha tempo 7 giorni per rispedire i PC al fornitore a spese di quest’ultimo.

Qualora fosse richiesto questo servizio, i tempi massimi per la consegna saranno posticipati di 30 giorni solari.

Il Fornitore sarà tenuto alla creazione di una sola copia del Kit personalizzato, per ogni apparecchiatura fornita.

Nel caso di variazioni della procedura di installazione effettuate dall’Amministrazione, successive alla predisposizione e consegna delle apparecchiature, sarà cura dell’Amministrazione stessa inviare al Fornitore, il Kit

personalizzato aggiornato, per consentire la corretta esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione.

### **6.3. ISTITUZIONE DEL RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

Il Responsabile della Fornitura verrà nominato **per singoli ordinativi pari o superiori alle 3.000 unità** e dovrà essere una persona distinta dai Responsabili nominati dal Fornitore in relazione a quanto specificato al paragrafo 5; dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro, di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile della Fornitura dovrà lavorare in accordo con un incaricato dall'Amministrazione per tutte le attività legate alla pianificazione ed al controllo della fornitura; tale Responsabile sarà l'interlocutore principale dell'Amministrazione ed il punto di riferimento dell'incaricato da quest'ultima.

In particolare, il Responsabile della fornitura dovrà curare l'organizzazione, la pianificazione ed il coordinamento delle attività di seguito specificate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- preparazione delle apparecchiature;
- trasporto e consegna;
- gestione dell'intero processo d'installazione;
- disinstallazione delle apparecchiature obsolete.

Mediante l'utilizzo di tecniche di project management si dovranno fornire degli elaborati che costituiranno uno strumento da utilizzare per le attività di pianificazione e controllo ritenute determinanti per la realizzazione del progetto nei modi e nei tempi prefissati.

Il Responsabile della fornitura dovrà, infine, redigere e consegnare all'incaricato dall'Amministrazione degli Stati di Avanzamento Lavori (SAL) quindicinali comprendenti eventuali piani correttivi a fronte di eventuali ritardi e/o problemi riscontrati.

### **6.4. CONSEGNA ED INSTALLAZIONE**

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di

funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature, con il relativo software già installato mediante un apposito "golden disk" (cfr. 6.2.1), dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo di fornitura.

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura non potrà avvenire mediante consegne e installazioni ripartite, salvo diverso espresso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione ordinante; tale accordo scritto dovrà comprendere anche un piano dettagliato di consegna fornito dalla Amministrazione ordinante.

**Ciascun Ordinativo di fornitura emesso dalle Amministrazioni dovrà prevedere la fornitura di un numero minimo di personal computer pari a 11 unità.**

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

- per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";
- per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'ordinativo di fornitura entro il termine di **un giorno lavorativo** dall'invio del medesimo; scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile con conseguenti obblighi di darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione, salvo quanto oltre previsto.

Spirato il predetto termine, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo all'Ordinativo di Fornitura ed è altresì tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura a dare conferma all'Amministrazione Contraente, mediante comunicazione a mezzo fax, dell'Ordinativo di Fornitura ricevuto, indicando in tale contesto il numero progressivo assegnato all'Ordinativo medesimo ed il termine massimo di consegna anche in ragione di quanto sotto stabilito.

L'Amministrazione Contraente, entro le **48 (quarantotto) ore** successive alla comunicazione del Fornitore, ha la facoltà di recedere dal contratto qualora, per

giustificati motivi di urgenza da comunicare al Fornitore, il termine massimo della consegna previsto non sia rispondente alle proprie esigenze.

Ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese (nel seguito, per brevità, denominato CAP) pari a 7.000 per il Lotto 1 e per il Lotto 2 (calcolato mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell'ordine all'interno dei termini di cui sopra), il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nel limite di pianificazione di cui sopra.

In questo caso, in sede di conferma dell'ordine, il Fornitore dovrà esplicitare che il termine massimo di consegna delle apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, causa il raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previsto, indicando i nuovi termini di consegna.

Solo per le consegne da effettuare nel primo mese dall'attivazione della Convenzione tale limite (CAP) verrà abbassato di 2.000 installazioni per il Lotto 1 e per il Lotto 2.

Per ogni consegna, da effettuare con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato, dovrà essere redatto un apposito **verbale di consegna**, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature nonché dovranno essere riportati: la "Data ordine", la data o le date dell'avvenuta consegna ed installazione (le date, riportate sullo stesso modulo o verbale, dovranno essere distinte se l'installazione non avverrà contestualmente alla consegna), il numero progressivo dell'ordinativo di fornitura, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore), il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo.

Le apparecchiature devono essere consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software), nonché all'attestazione di conformità di cui al precedente Capitolo 4; inoltre su ogni apparecchiatura consegnata dovrà essere apposta una etichetta riportante un "Codice identificativo Consip" che verrà comunicato al Fornitore in sede di stipula della Convenzione.

Le apparecchiature devono essere installate contestualmente all'atto della consegna e devono essere sottoposte a verifica di funzionalità da intendersi quale attestazione **(i)** dell'avvenuta accensione e del funzionamento del/i personal computer (completo/i di tutti i dispositivi sia base che opzionali) **(ii)** nonché del caricamento dei software preinstallati.

Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile da parte dell'Amministrazione effettuare anche la verifica di funzionalità del PC, il Fornitore e l'Amministrazione stabiliranno la data in cui poter procedere alla verifica di funzionalità.

In ogni caso, nelle ipotesi in cui l'Amministrazione contraente non possa procedere, contestualmente alla consegna delle apparecchiature, anche alla loro installazione ed alla relativa verifica di funzionalità, secondo quanto sopra disposto nel presente



paragrafo, l'apertura del pacco sigillato contenente il PC e le eventuali opzioni dovrà essere effettuata dall'Amministrazione necessariamente alla presenza del Fornitore.

## **6.5. SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN GARANZIA**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto della fornitura per un periodo di **12 (dodici)** mesi a partire dalla data di accettazione/collaudato della stessa, provvedendo a fornire per ciascuna di esse, e su richiesta dell'Amministrazione, l'**assistenza tecnica on-site** e ponendo quindi in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware in esecuzione dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso; non è prevista assistenza sul software (sia esso sistema operativo od altro precaricato). Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione interessata entro 30 giorni dalla data di ritiro, a meno di differenti accordi con l'Amministrazione interessata.

Inoltre, in caso di sostituzione del personal computer, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il fornitore dovrà procedere allo spostamento del disco fisso dal personal computer guasto a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

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

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il "Call Center" di cui al precedente paragrafo 6.1.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine perentorio di **24 (ventiquattro) ore solari**, esclusi il sabato, domenica e festivi, successive alla richiesta di intervento al Call Center.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il "Codice identificativo Consip" dell'apparecchiatura stessa, il numero di installazione, il numero della chiamata, l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta delle Amministrazioni, tramite opportuni report da inviare

all'Amministrazione stessa con cadenza decennale, in forma di foglio elettronico, come descritto nel par. 6.7 lettera b).

#### **6.5.1 Struttura organizzativa ed Infrastruttura tecnologica**

Il Fornitore dovrà possedere una rete di centri di assistenza tecnica (diretti o autorizzati) in almeno 90 province italiane; in difetto, si impegnerà a costituirli entro 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione provvisoria.

Dovrà, altresì, essere esistente ed attivo al momento della presentazione dell'offerta un apposito sistema informativo che, collegato e, comunque, collegabile a tutti i predetti centri di assistenza tecnica ed in futuro anche al Call Center (si veda il par. 6.1), avrà il compito di inoltrare la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione richiedente al centro di assistenza di competenza e di reperire tutte le informazioni relative allo stato della richiesta di intervento.

Il sistema informativo di cui sopra, dovrà essere in grado di tenere traccia delle varie richieste di intervento e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà registrare informazioni (coerentemente con quanto indicato successivamente al par. 6.7) su: Amministrazione richiedente, numero progressivo di richiesta di intervento, data e ora di apertura della richiesta di intervento, data ed ora di ripristino dell'apparecchiatura, nome del tecnico che ha effettuato l'intervento, tipologia del guasto, stato della richiesta di intervento (aperta / in lavorazione / chiusa) e di tutte le altre informazioni necessarie per poter ricostruire lo svolgersi delle attività effettuate (segnalazione di inconvenienti/impedimenti nello svolgimento dell'attività di ripristino, segnalazione di criticità nella disponibilità/approvvisionamento parti di ricambio, ecc.).

Del sistema informativo sopra richiamato dovrà in sede di offerta essere data una approfondita descrizione, comprendente tra l'altro la descrizione del flusso delle operazioni che vengono effettuate, quali ad esempio quelle che vanno dalla richiesta di intervento da parte delle Amministrazioni fino alla chiusura dell'intervento stesso da parte del tecnico di manutenzione, con l'indicazione delle funzioni aziendali impegnate nelle varie fasi con le attività svolte.

#### **6.6. SERVIZI OPZIONALI PER I LOTTI 1 E 2**

Su richiesta dell'Amministrazione il Fornitore dovrà fornire, oltre ai servizi base di cui al paragrafo 6, i servizi opzionali scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

Il prezzo dei servizi opzionali non è ricompreso nel prezzo dei personal computer base di ogni lotto e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest'ultimo; in particolare, il prezzo di ciascun servizio opzionale richiesto dall'Amministrazione è da intendersi come "prezzo addizionale" al prezzo del personal computer base.

#### **6.6.1 Estensione di un anno del Servizio di manutenzione in garanzia**

Estensione del Servizio di manutenzione in garanzia di cui al paragrafo 6.5 di un ulteriore anno per un totale di 2 anni di assistenza in garanzia a partire dalla data di accettazione/collaudato della fornitura.

Il pagamento relativo a tale estensione avverrà con canoni trimestrali posticipati.

#### **6.6.2 Estensione di due anni del Servizio di manutenzione in garanzia**

Estensione del Servizio di manutenzione in garanzia di cui al paragrafo 6.5 di ulteriori due anni per un totale di 3 anni di assistenza in garanzia a partire dalla data di accettazione/collaudato della fornitura.

Il pagamento relativo a tale estensione avverrà con canoni trimestrali posticipati.

#### **6.6.3 Servizio di ritiro e smaltimento personal computer usati**

Il Fornitore dovrà prestare il servizio di ritiro e smaltimento dei personal computer usati, eventualmente comprensivi del monitor, anche se in possesso dell'Amministrazione prima della stipula della Convenzione.

Il servizio di ritiro e smaltimento dei personal computer usati potrà essere richiesto solo al momento dell'ordine iniziale di fornitura; non sarà quindi possibile richiedere il servizio successivamente al suddetto ordine.

Il numero dei personal computer usati da ritirare non potrà eccedere il numero dei personal computer ordinati.

I personal computer usati da ritirare e smaltire potranno essere di qualsiasi marca o modello ma della tipologia e dimensione tipica dei personal computer (small form factor, desktop, tower, minitower).

Il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni e qualsiasi onere o spesa inerenti la rimozione dei personal computer usati.

**La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro e allo smaltimento delle apparecchiature usate in conformità a quanto stabilito dalle disposizioni del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e successive modifiche.**

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

- per ordini fino a 100 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- per ordini da 101 fino a 500 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";

- per ordini da 501 a 1.000 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 80 (ottanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”.
- per ordini superiori alle 1.000 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 120 (centoventi) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”.

Al fine del ritiro delle apparecchiature usate è richiesto in capo al Fornitore il possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e successive modifiche. In subordine, il Fornitore stesso dovrà subappaltare tale servizio ad impresa in possesso dei predetti requisiti, avendo indicato tale volontà in sede di offerta.

Resta peraltro inteso, che è estraneo all’oggetto della stipulanda Convenzione la fase prodromica della dismissione delle apparecchiature usate, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione (es.: “verbale di fuori uso” dell’U.T.E., ecc.).

## **6.7. REPORTISTICA**

La reportistica riguardante la Convenzione dovrà essere strutturata come di seguito descritto:

- a) il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati ai fini di rendicontazione e monitoring.

I flussi richiesti dovranno essere inviati con cadenza mensile e dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello di pertinenza dei dati (ovvero i dati degli ordini emessi nel mese N dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese N+1).

La modalità di invio dei flussi verrà comunicata al fornitore aggiudicatario successivamente all’aggiudicazione stessa,

- b) Per ordinativi di personal computer superiori alle 500 unità effettuati complessivamente da una stessa Amministrazione, questa potrà richiedere l’emissione dei seguenti report, in forma di foglio elettronico:

consegna delle apparecchiature: da inviare all’Amministrazione ordinante, con periodicità decadale, fino alla completa consegna ed installazione di tutte le apparecchiature ordinate, in cui siano riportati i seguenti dati: Riferimento ordine, Numero di personal computer consegnati, indirizzo di consegna, data consegna prevista nel fax di conferma ordine, data effettiva di consegna, eventuali note;

assistenza: da inviare all’Amministrazione ordinante, con periodicità mensile, fino allo scadere del periodo di assistenza, in cui siano riportati i seguenti dati: Numero chiamata definito dal Call center, Riferimento apparecchiatura (serial/number), Soggetto richiedente, Riferimento amministrazione e località, Data ed ora di ricezione della richiesta di intervento al Call Center, Data e ora

del ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, Descrizione breve del problema, eventuali note.

- c) Il Fornitore dovrà altresì garantire la consegna di eventuali report “ad hoc” richiesti da Consip via e-mail o fax (basati comunque sulla banca dati del Sistema Informativo della Convenzione) entro i termini indicati da Consip nella richiesta del report specifico, con un massimo di 5 report “ad hoc” al mese.

## **6.8. RECLAMI ON-LINE**

Sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) sarà disponibile un'apposita sezione destinata alla gestione dei Reclami on-line; tale sezione è destinata a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo, ciascuno per la propria competenza:

- Punti Ordinanti
- Fornitori
- Consip S.p.A.

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore aggiudicatario il Nome Utente e la Password di accesso ed identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente, che conterrà nel dettaglio le modalità per l'utilizzo dell'applicazione, sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

Il Fornitore aggiudicatario della Convenzione avrà l'obbligo di rispondere a eventuali reclami inviati dalla P.A., nei tempi di seguito indicati.

Oltre a quanto più dettagliatamente descritto nel Manuale Utente, le modalità di gestione dei reclami on-line saranno le seguenti:

1. Il Fornitore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.
2. I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando il Fornitore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.
3. La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica, pena l'applicazione di una penale da parte di Consip S.p.A. pari a 50,00 Euro per ogni giorno di ritardo non imputabile a comprovate cause di forza maggiore.

## **6.9. QUALITÀ DEL PROGETTO DI FORNITURA**

Il Fornitore, entro 5 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo 6.9.1.

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

Il Fornitore dovrà accettare, in corso di convenzione, le verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte) effettuate dall'organismo di ispezione designato dalla Consip, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 10011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà conformarsi a quanto previsto dal piano della qualità approvato da Consip e dal proprio sistema qualità.

### **6.9.1 Piano di Qualità**

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà rispondere all'esigenza di:

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

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

#### **INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ**

##### **1) SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ**

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

**2) DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO**

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

**3) GLOSSARIO**

**4) PIANO DI PROGETTO**

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

**5) GESTIONE**

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

**6) DOCUMENTAZIONE**

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

**7) OBIETTIVI DI QUALITÀ**

- a. Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:

*i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;*

*gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;*

*le metriche con cui misurare gli attributi identificati;*

*i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.*

- b. Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio

*Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di*

*misura, modalità di calcolo ed aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.*

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

**c. Verifiche ispettive**

*Devono essere definite le modalità con cui effettuare le visite ispettive in conformità alla norma ISO 10011, le motivazioni che possono richiederne l'uso estemporaneo, la quantità e la pianificazione.*

**d. Informazioni di Qualità ed Archiviazioni**

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

**8) RIESAMI E REVISIONI**

*Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione dei servizi adottato e descritto nel Piano di Progetto.*

**9) PROVE E COLLAUDI**

*Devono essere indicate le attività di test e verifica e le relative modalità di esecuzione.*

**10) SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE**

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

**11) STRUMENTI, TECNICHE E METODI**

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

**12) CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI**

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

**13) RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI**



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

## **7. ELEMENTI DI QUALITÀ TECNICA E DEL SERVIZIO**

In sede di attribuzione del “Punteggio Tecnico” verranno calcolati nella misura indicata, i punteggi relativi agli Elementi di Qualità Tecnica ed agli Elementi di Qualità del Servizio individuati e definiti secondo i criteri riportati nella tabella sottostante.

Tali punteggi saranno calcolati:

- sulla base di Autocertificazione da parte del Fornitore per quanto riguarda il servizio di assistenza e manutenzione;
- sulla base degli opportuni rapporti relativi alla rumorosità, alle emissioni elettromagnetiche ed alla suscettività rilasciati da Laboratori specialistici qualificati, scelti dal Fornitore od interni alle strutture di produzione del Fornitore stesso.

<b><i>Componente di Qualità Tecnica</i></b>	<b><i>Punteggio max</i></b>	<b><i>Criterio di attribuzione</i></b>	<b><i>Modalità di attribuzione</i></b>
<i>Rumorosità</i>	<b>6</b>	<i>Rapporto di Laboratorio redatto secondo le Normative Standard Internazionali UNI EN ISO 9296, 3741 e 7779</i>	<i>Secondo una distribuzione non lineare a fasce (si veda tabella A)</i>
<i>Emissione Elettromagnetica</i>	<b>4</b>	<i>Rapporto di Laboratorio redatto secondo le Normative Standard Internazionali EN 55022:1998 e EN 55022/A1:2001 “Apparecchi per tecnologia dell’informazione- I.T.E.”</i>	<i>Per il superamento migliorativo dei limiti minimi previsti per il marchio CE (si veda tabella B)</i>
<i>Immunità Intrinseca</i>	<b>4</b>	<i>Rapporto di Laboratorio redatto secondo le Normative Standard Internazionali EN 55024:1999 “Apparecchi per la tecnologia dell’informazione- Caratteristiche di immunità - I.T.E.”</i>	<i>Appartenenza alle diverse classi di prestazione (si veda tabella C)</i>
<b><i>Componente di Qualità del servizio</i></b>	<b><i>Punteggio max</i></b>	<b><i>Criterio di attribuzione</i></b>	<b><i>Modalità di attribuzione</i></b>
<i>Massimali di consegna</i>	<b>6</b>	<i>Incremento del numero massimo di unità/mese installabili (CAP)</i>	<i>Per l’incremento migliorativo delle unità/mese installabili rispetto ai valori massimi previsti. (si veda tabella D)</i>

Al fine di consentire una corretta valutazione delle componenti sopra elencate, in sede di offerta tecnica ed economica dovranno essere dettagliatamente trattate le modalità di erogazione del servizio di consegna, le caratteristiche della struttura utilizzata per la produzione, l'immagazzinamento, la spedizione e la consegna dei personal computer.

### **7.1. ELEMENTI DI QUALITÀ TECNICA**

Per gli *Elementi di Qualità Tecnica*, si procederà all'assegnazione del "Punteggio Tecnico" con la seguente modalità:

#### **7.1.1 Rumorosità (6 punti max):**

Nel rispetto del valore di livello di potenza sonora  $L_{wAd}$  emessa dall'apparecchiatura offerta in configurazione base **in funzionalità idle mode**, definito e dichiarato dal Fornitore (consistentemente ed in totale rispondenza agli Standard UNI EN ISO 9296, UNI EN ISO 3741 ed UNI EN ISO 7779), comprovata con la presentazione del rapporto di un Laboratorio specialistico qualificato scelto dal Fornitore o di un laboratorio interno alle strutture di produzione del Fornitore stesso, verranno assegnati fino a 6 punti per la diminuzione del valore di  $L_{wAd}$  rispetto al valore massimo stabilito di 4,0 B per il Lotto 1 e per il Lotto 2 (parr. 3.1.2.13 e 3.2.2.13), secondo il seguente schema:

**Tabella A**

<b><i>L<sub>wAd</sub> (in Bels)</i></b>	<b><i>Punteggio</i></b>
Per $L_{wAd}$ uguale a 4,0 Bels	0
Per $L_{wAd}$ minore di 4,0 Bels e maggiore o uguale a 3,6 Bels	0,6
Per $L_{wAd}$ minore di 3,6 Bels e maggiore o uguale a 3,3 Bels	1,8
Per $L_{wAd}$ minore di 3,3 Bels e maggiore o uguale a 3,0 Bels	3,6
Per $L_{wAd}$ minore di 3,0 Bels	6

Il Fornitore si impegna ad accettare, nel caso si richieda di sottoporre le apparecchiature offerte a verifica di corrispondenza con il livello di rumorosità dichiarato nell'Offerta Tecnica, il referto positivo o negativo del Laboratorio accreditato scelto dallo stesso fornitore, secondo una lista proposta dalla Consip S.p.A., ovvero dalla Commissione di gara.

#### **7.1.2 Emissione Elettromagnetica (4 punti max):**

Per poter accedere all'attribuzione dell'ulteriore "punteggio tecnico" (max 4 punti), le apparecchiature in configurazione base offerte dovranno essere corredate da un rapporto redatto da un Laboratorio specialistico qualificato scelto dal Fornitore o da un laboratorio interno alle strutture di produzione del Fornitore stesso, che attesti i valori di Emissione Elettromagnetica misurati, **in funzionalità idle mode**, in base

alle norme EN 55022:1998 e EN 55022/A1:2001 “*Apparecchi per tecnologia dell'informazione- I.T.E.*”:

- emissioni irradiate (con misure effettuate a 10 metri, in camera semianecoica, ed in termini di valori di picco e di quasi-picco);
- emissioni condotte (ai morsetti di alimentazione ed alle porte di telecomunicazione, in termini di quasi-picco e valor medio);

Pertanto, verranno assegnati fino a 4 punti per la diminuzione del valore di tali emissioni rispetto ai limiti fissati per la marcatura CE, secondo il seguente schema:

**Tabella B**

<b><i>Emissioni irradiate</i></b>	<b><i>Punteggio</i></b>
Rispetto dei limiti fissati per la marcatura CE	0
Per valori in quasi-picco delle emissioni irradiate che risultino inferiori di 4 dB ai limiti fissati per la marcatura CE	1
Per valori in quasi-picco delle emissioni irradiate che risultino inferiori di 8 dB ai limiti fissati per la marcatura CE	2
<b><i>Emissioni condotte</i></b>	<b><i>Punteggio</i></b>
Rispetto dei limiti fissati per la marcatura CE	0
Per valori in quasi-picco delle emissioni condotte che risultino inferiori di 4 dB ai limiti fissati per la marcatura CE	1
Per valori in quasi-picco delle emissioni condotte che risultino inferiori di 8 dB ai limiti fissati per la marcatura CE	2

Il fornitore si impegna ad accettare (nel caso si richieda di sottoporre le apparecchiature offerte a verifica di corrispondenza con il livello di emissioni irradiate e condotte dichiarato nell’Offerta Tecnica) il referto positivo o negativo del Laboratorio accreditato (scelto dallo stesso Fornitore, secondo una lista proposta dalla Commissione di gara).

#### **7.1.3 Immunità intrinseca (4 punti max):**

Per poter accedere all’attribuzione dell’ulteriore “punteggio tecnico” (max 4 punti), le apparecchiature in configurazione base offerte dovranno essere corredate da un rapporto redatto da un Laboratorio specialistico qualificato, scelto dal Fornitore o interno alle strutture di produzione del Fornitore stesso, che attesti, in base alla norma EN 55024:1999 “*Apparecchiature per la tecnologia dell'informazione- Caratteristiche di immunità – Limiti e metodi di isura - I.T.E.*”, il criterio di prestazione cui appartengono i PC desktop forniti (case, monitor, tastiera e mouse) sottoposti, **in funzionalità idle mode**, alle seguenti prove, previste dalla menzionata norma:

- Scariche elettrostatiche (riferimento EN 61000-4-2);
- Disturbi irradiati continui (riferimento EN 61000-4-3) con livello di immunità di 6 V/m;

- Transitori elettrici veloci (riferimento EN 61000-4-4);
- Impulsi (modalità prova contenute in EN 61000-4-5);
- Disturbi condotti continui in radiofrequenza (riferimento EN 61000-4-6) con livello di immunità di 6 V/m;
- Campi elettromagnetici a frequenza di rete (riferimento EN 61000-4-8) con valori di campo di 3 A/m;
- Buchi e interruzioni di tensione (riferimento EN 61000-4-11) solo per la parte riguardante i buchi di tensione maggiori del 95% per ½ periodo (10 ms).

Il criterio di prestazione (A, B o C) è considerato esteso a tutte le porte del sistema da testare (così come descritto dalla norma EN 55024) e non ai singoli apparati che lo compongono (es. mouse, tastiera, monitor ...).

Pertanto, verranno assegnati fino a 4 punti secondo il seguente schema:

**Tabella C**

<b>Immunità intrinseca</b>	<b>Punteggio</b>
Rispetto dei limiti fissati per la marcatura CE	0
Appartenenza al criterio di prestazione A per solo 2 delle norme di base sopra descritte	1,6
Appartenenza al criterio di prestazione A per tutte le norme di base sopra descritte	4

Il fornitore si impegna ad accettare (nel caso si richieda di sottoporre le apparecchiature offerte a verifica di corrispondenza con i livelli di Immunità intrinseca dichiarati nell'Offerta Tecnica) il referto positivo o negativo del Laboratorio accreditato (scelto dallo stesso Fornitore, secondo una lista proposta dalla Commissione di gara).

## **7.2. ELEMENTI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Per gli *elementi di Qualità del Servizio* si procederà all'assegnazione del punteggio Tecnico nella seguente modalità:

### **7.2.1 Massimali di Consegna (6 punti max):**

Verranno assegnati per l'incremento del numero massimo di installazioni pianificate (CAP), i seguenti punteggi:

**Tabella D**

<b>Lotto 1 - Lotto 2</b>	
<b>Numero massimo di installazioni pianificate (CAP)</b>	<b>Punteggio</b>
Per CAP fino a 7.000 unità/mese	0

Per incremento del CAP fino a 10.000 unità/mese	1,8
Per incremento del CAP fino a 11.000 unità/mese	3,6
Per incremento del CAP fino a 12.000 unità/mese o oltre	6

## **8. VERIFICHE ED INDICATORI DI QUALITA'**

### **8.1. VERIFICA DI CORRISPONDENZA DELLE APPARECCHIATURE**

Il campione delle apparecchiature offerte (sia del personal computer in configurazione base che dei singoli dispositivi opzionali) potrà essere richiesto dalla Consip S.p.A., o per essa dalla Commissione di gara, al concorrente che abbia effettuato la migliore offerta valida e confermata, come meglio stabilito nel Disciplinare di gara, e dovrà essere consegnato da questi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla relativa richiesta per essere sottoposto a verifica di corrispondenza con le tipologie (intese come marca e modello), caratteristiche e funzionalità dichiarate in sede di offerta, pena l'esclusione dalla gara.

La verifica di funzionalità verrà effettuata da persona incaricata dal concorrente, a cura ed onere dello stesso, in contraddittorio con la Consip S.p.A., o per essa dalla Commissione di gara; sarà, quindi, responsabilità dell'offerente predisporre le apparecchiature e tutte le procedure, ivi inclusi eventuali programmi software di verifica, necessarie allo scopo.

E' data facoltà alla Consip S.p.A., o per essa dalla Commissione di gara, di richiedere al concorrente, a sua cura e spese, specifiche certificazioni, relative alle caratteristiche prestazionali e di qualità tecnica delle apparecchiature offerte, rilasciate da Istituti e/o Enti indipendenti selezionati dal Fornitore stesso sulla base di una lista proposta da Consip S.p.A..

La consegna del campione delle apparecchiature offerte, unitamente ai dispositivi opzionali, ed il loro ritiro sono a cura e spese del concorrente. E' data facoltà alla Consip S.p.A. di trattenere il campione delle apparecchiature offerte, per un periodo non superiore ad 8 (otto) mesi solari, al fine di poter effettuare, eventuali verifiche di corrispondenza con le apparecchiature consegnate alle Amministrazioni.

In caso di mancata consegna delle apparecchiature nel termine stabilito, nonché in caso di esito negativo della verifica, il concorrente sarà escluso dalla procedura.

### **8.2. 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.

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

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

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

- la Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature e consegnare, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi del 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), la Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere di diritto la Convenzione, in conformità a quanto stabilito nella medesima.

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

### **8.3. VERIFICA DEGLI ELEMENTI DI "QUALITÀ TECNICA E DEL SERVIZIO"**

Durante le fasi di gara e comunque entro la data di stipulazione della Convenzione, la Consip S.p.A. o la Commissione giudicatrice si riservano di procedere alla verifica di corrispondenza di quanto dichiarato in sede di offerta relativamente agli elementi di "Qualità tecnica e del Servizio".

**8.4. VERIFICA DI FUNZIONALITÀ DELLE APPARECCHIATURE**

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna (di cui al precedente paragrafo 6.4), tutte le apparecchiature fornite verranno sottoposte a Collaudo (inteso come verifica di non difformità in esecuzione di quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso) da parte del Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà comunque, in alternativa, procedere al collaudo a campione sulle apparecchiature fornite; resta, però, inteso che il collaudo potrà essere effettuato anche sull'ultima parte della fornitura, qualora la consegna venga ripartita.

**8.5. 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, nella Relazione Tecnica 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 le norme EN 45004 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi a valere sulla Convenzione, fino ad un importo massimo pari a:

Lotto	Importo massimo (€)
Lotto 1	60.000,00
Lotto 2	70.000,00

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

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.

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. Tale ciclo è 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.

#### **8.6. INDICATORI DELLA QUALITÀ DEI BENI E DEI SERVIZI**

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 dei Personal computer Desktop e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell'appendice 2.

Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.



**Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori**

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Funzionalità	Accuratezza	AST01	Aderenza alle specifiche tecniche Verifiche in sede di aggiudicazione	8.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Funzionalità	Accuratezza	AST02	Aderenza alle specifiche tecniche dell'apparecchiatura offerta	8.4
Installazione e Test	Prodotto hardware	Funzionalità	Accuratezza	AST03	Aderenza ai requisiti di conformità dell'apparecchiatura offerta	8.2
Installazione e Test		Funzionalità	Accuratezza	AST04	Aderenza effettiva alle specifiche tecniche di servizio richieste nel capitolato tecnico	8.3
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RSC01	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna	6.4
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRSP01	Tempestività del ripristino delle apparecchiature su richieste di intervento	6.5
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRT01	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	6.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRT02	Efficacia di risposta alle chiamate telefoniche	6.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRT03	Tempestività di risposta ai reclami On-line	6.8
Distribuzione e conservazione documentazione		Efficienza	Efficienza temporale	END01	Rispetto tempi di consegna reportistica	6.7
Gestione operativa	Documento approvato	Funzionalità	Accuratezza	RSD01	Rispetto del Piano di qualità	6.9.1

## 9. SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI

La Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre il “Sito Internet delle Convenzioni” con tutte le informazioni utili agli utenti.

A tal fine il Fornitore, nel termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione provvisoria, dovrà mettere a disposizione:

- marca e modello dell'apparecchiatura base e di ogni singola opzione;

- un'immagine dell'apparecchiatura base in formato GIF o JPEG, con risoluzione di 300 x 300 punti, su sfondo bianco;
- descrizione fisica dell'apparecchiatura e di ogni singola opzione e loro caratteristiche tecniche (cfr. precedente capitolo 3);

Nel caso in cui il prodotto offerto non fosse più disponibile e venisse sostituito con altro di qualità non inferiore, dovranno essere forniti, anche per il nuovo prodotto, i dati necessari all'aggiornamento del sito.

Le specifiche del formato da utilizzare per l'invio dei dati verranno comunicate dalla Consip S.p.A. all'atto della stipula della Convenzione.

Il Fornitore dovrà inoltre rendere noti nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione provvisoria:

- il nominativo, i numeri di telefono e l'indirizzo di e-mail del Responsabile del Servizio Generale, e tutta la documentazione richiesta (vedi precedente paragrafo 5.1 e successivi sottoparagrafi) per il Responsabile del Servizio Generale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;
- i nominativi, i numeri di telefono e gli indirizzi di e-mail del Responsabile del Servizio Nazionale, e tutta la documentazione richiesta (vedi precedente paragrafo 5.2 e successivi sottoparagrafi) per il Responsabile del Servizio Nazionale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;
- i nominativi, i numeri di telefono e gli indirizzi di e-mail dei Responsabili del Servizio Provinciale, e tutta la documentazione richiesta (vedi precedente paragrafo 5.3 e successivi sottoparagrafi) per il Responsabile del Servizio Provinciale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;
- il numero telefonico dedicato, l'indirizzo di e-mail dedicato, il numero di fax dedicato del Call Center (vedi precedente paragrafo 6.1).

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.

In tale pagina sarà possibile scegliere il tipo e la quantità delle apparecchiature da ordinare con relativo costo globale, inviare un ordinativo in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordine.

Il Fornitore dovrà predisporre, nel termine di **15 (quindici) giorni** naturali e consecutivi dalla stipula della Convenzione e secondo le modalità comunicate dalla Consip S.p.A., un collegamento con il "Sito Internet delle Convenzioni" al fine di:

- monitorare costantemente il data base degli ordinativi;
- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica (vedi paragrafo 6.7).