

CONSIP S.p.A. a socio unico

Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

***GARA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO
FULL-SERVICE DI MACCHINE FOTOCOPIATRICI DIGITALI DI FASCIA
ALTA E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

INDICE

1	PREMESSA	5
2	CONTESTO	6
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Oggetto	6
3.2	Durata ed inizio attività.....	7
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE FOTOCOPIATRICI DIGITALI.....	8
4.1	Lotto 1 – Fotocopiatrici digitali a 45 copie/minuto	9
4.1.1	Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Copiatrice”	10
4.1.2	Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Multifunzione”	10
4.2	Lotto 2 – Fotocopiatrici digitali a 60 copie/minuto	11
4.2.1	Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Copiatrice”	12
4.2.2	Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Multifunzione”	12
4.3	Materiali di consumo	13
4.4	Canoni di noleggio.....	14
4.5	Requisiti di conformità	14
4.6	“Fuori produzione” delle apparecchiature offerte e verifica - accettazione di nuove apparecchiature	16
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	16
5.1	Consegna e installazione.....	17
5.1.1	Tempi di installazione standard	17
5.1.2	Proroghe dei tempi di installazione	18
5.1.3	Conferma dell'ordinativo di fornitura	18
5.1.4	Verbale di consegna	19
5.1.5	Procedura di installazione.....	19
5.2	Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione).....	20
5.3	Call - Center	21
5.4	Gestione dei reclami on line	22

CONSIP S.p.A. a socio unico

Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

5.5	Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro.....	23
5.5.1	Assistenza tecnica e manutenzione.....	23
5.5.2	Fornitura dei Materiali di consumo	25
5.5.3	Struttura organizzativa ed infrastruttura tecnologica.....	25
5.6	Ritiro e smaltimento materiali di risulta.....	25
5.7	Ritiro e smaltimento fotocopiatrici usate.....	26
5.8	Richiesta del Nulla Osta Segretezza (NOS)	27
6	DESCRIZIONE DEI BENI E SERVIZI OPZIONALI.....	27
6.1	Dispositivo Opzionale “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura”	28
6.1.1	Caratteristiche minime Dispositivo Opzionale “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura”	28
6.2	Servizio opzionale di gestione da remoto	28
7	MODALITA’ DI ESECUZIONE.....	29
7.1	Trasmissioni dati per l’attivazione del sito internet delle convenzioni	30
7.2	Gestione della fornitura.....	31
7.2.1	Reportistica.....	31
7.2.2	Responsabili (generale e provinciale).....	31
7.3	Assicurazione qualità.....	32
7.3.1	Piano di Qualità	33
8	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	36
8.1	Verifiche delle APPARECCHIATURE in corso di fornitura.....	36
8.2	Verifiche ispettive.....	37
9	VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE	37
10	REQUISITI DI QUALITA’ E LIVELLI DI SERVIZIO.....	38
11	CESSAZIONE ATTIVITA’ – ATTIVITA’ DI FINE CONVENZIONE.....	39
11.1	Servizio di disinstallazione	39
11.2	Conguaglio delle copie eccedenti	40
APPENDICE (A)		"Flussi"
APPENDICE (B)		"Schema delle Verifiche Ispettive"

CONSIP S.p.A. a socio unico

*Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed
opzionali per le Pubbliche Amministrazioni*

APPENDICE (C) "Indicatori di Qualità"

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, il servizio di noleggio quadriennale di fotocopiatrici digitali in bianco/nero e a colori per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

“Fornitore” si intende l’aggiudicatario della gara;

“Amministrazione/i” si intende la/le Amministrazione/i Contraente/i, come definita/e nello Schema di Convenzione, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/utilizzano la Convenzione mediante l’emissione dell’ordinativo di fornitura;

“Apparecchiatura” si intende la fotocopiatrice o l’insieme di fotocopiatrici da fornire in noleggio, nelle configurazioni di seguito previste;

“Configurazione Copiatrice” si intende la Apparecchiatura nelle configurazioni descritte ai paragrafi 4.1.1 e 4.2.1;

“Configurazione Multifunzione” si intende la Apparecchiatura nelle configurazioni descritte ai paragrafi 4.1.2 e 4.2.2;

“Dispositivo Opzionale” si intende la “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura” prevista per il solo Lotto 1, che può essere richiesta dalle Amministrazioni nell’ordinativo di fornitura in aggiunta alla Apparecchiatura;

“Servizio Opzionale” si intende la “Gestione in remoto” prevista per tutte le configurazioni di entrambi i lotti;

“Materiali di consumo” si intende il toner, il tamburo ed ogni altro materiale necessario per il funzionamento e l’utilizzo delle Apparecchiature ad esclusione della carta;

“Copia/e” si intende ogni fotocopia prodotta dalla Apparecchiatura nella "Configurazione Copiatrice", oppure ogni fotocopia o stampa prodotta dalla Apparecchiatura nella

"Configurazione Multifunzione";

“Data Ordine” si intende la data in cui l’ordinativo di fornitura è divenuto irrevocabile;

“Data di installazione” si intende la data di verifica con esito positivo dell’Apparecchiatura;

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

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

“Responsabili del Servizio” si intendono il Responsabile Generale del Servizio e i Responsabili Provinciali del Servizio di cui al successivo paragrafo 7.2.2;

“SLA - Service Level Agreement”: si intendono tutti i livelli di servizio previsti dal Capitolato.

2 CONTESTO

Il progetto per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione prende avvio nell’anno 2000 a seguito dell’introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall’articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999, dall’art. 58 della legge n. 388/2000, del D.M. 2 maggio 2001. Il Ministero dell’Economia e delle Finanze ha il compito di stipulare, tramite Consip, convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

Il Fornitore dovrà assicurare il servizio di noleggio per il quantitativo massimo di:

- Lotto 1: n. **5.000 apparecchiature digitali** configurate come riportato nel successivo

paragrafo 4.1;

- Lotto 2: n. **3.500 apparecchiature digitali** configurate come riportato nel successivo paragrafo 4.2.

I predetti quantitativi rappresentano i quantitativi complessivi massimi che potranno essere ordinati dalle Amministrazioni, per ciascun lotto, nel corso della durata della Convenzione.

Nel caso in cui, per ciascun Lotto, prima del decorso del termine di durata della Convenzione, anche prorogato, sia esaurito il quantitativo massimo suddetto, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni e corrispettivi, di incrementare il su indicato quantitativo massimo da fornire fino a concorrenza dei due quinti, ai sensi dell'art. 27, comma 3, D.M. 28 ottobre 1985.

3.2 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ

Il fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei quantitativi complessivi massimi definiti nel paragrafo 3.1 che potranno essere ordinati dalle Amministrazioni, per ciascun lotto, nel corso della durata della Convenzione, ovvero 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di attivazione della medesima. La predetta durata potrà essere prorogata, per ogni singolo Lotto, fino ad ulteriori 6 (sei) mesi.

I singoli Contratti di Noleggio che saranno stipulati dalle Amministrazioni sulla base della Convenzione avranno durata pari a n. 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla “*Data di installazione*” di cui al successivo paragrafo 5.1.

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

L’Amministrazione dovrà specificare nell’ordinativo di fornitura:

- numero di Apparecchiature;

- configurazione che intende prendere a noleggio come riportato ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.2.2;
- eventuale Dispositivo Opzionale come riportato al paragrafo 6.1;
- eventuale Servizio Opzionale come riportato al paragrafo 6.2;
- ubicazione del luogo di consegna delle Apparecchiature nuove;
- ubicazione del luogo del ritiro delle fotocopiatrici usate;
- richiesta eventuale del NOS;
- quantitativo previsto di copie prodotte in un trimestre come riportato al paragrafo 4.3.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE FOTOCOPIATRICI DIGITALI

Ogni Apparecchiatura, in ciascuna delle configurazioni previste, deve essere **nuova di fabbrica** e deve possedere le caratteristiche minime di seguito descritte.

Unitamente a ciascuna Apparecchiatura, il Fornitore dovrà consegnare:

- a) la documentazione tecnica ed il manuale d'uso in lingua italiana;
- b) dotazione del materiale di consumo (quali toner, tamburo, punti metallici ecc., con la sola esclusione della carta) necessaria ad una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

		<i>Copie</i>	
<i>Lotto</i>	<i>produttività</i>	<i>Copiatrice</i>	<i>Multifunzione</i>
<i>1</i>	<i>Bassa</i>	<i>7.500</i>	<i>7.500</i>
	<i>Media</i>	<i>30.000</i>	<i>30.000</i>
	<i>Alta</i>	<i>52.500</i>	<i>52.500</i>
<i>2</i>	<i>Bassa</i>	<i>21.000</i>	<i>21.000</i>
	<i>Media</i>	<i>42.000</i>	<i>42.000</i>
	<i>Alta</i>	<i>73.500</i>	<i>73.500</i>

- c) il cavo di collegamento ed ogni altro requisito (hardware e software) necessari per il

funzionamento della Apparecchiatura;

- d) una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle descritte nell'Offerta Tecnica ed Economica, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- e) se richiesto dall'Amministrazione Contraente, la documentazione relativa alla sicurezza dell'Apparecchiatura consegnata.

La sostituzione delle Apparecchiature nel corso della fornitura con altre di uguali caratteristiche sarà possibile solo nell'ipotesi prevista nel successivo paragrafo 4.6 del presente Capitolato Tecnico.

Le Apparecchiature potranno essere ordinate dalle Amministrazioni nelle configurazioni previste per ogni singolo lotto e che di seguito riportiamo:

- Configurazione Copiatrice;
- Configurazione Multifunzione.

Ogni configurazione proposta dal Fornitore dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime previste nei Paragrafi 4.1, 4.2.

4.1 LOTTO 1 – FOTOCOPIATRICI DIGITALI A 45 COPIE/MINUTO

Ogni configurazione proposta dal Fornitore dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come di seguito riportato:

- Configurazione “Copiatrice”: caratteristiche minime come riportato nel paragrafo 4.1.1;
- Configurazione “Multifunzione”: caratteristiche minime come riportato nel paragrafo 4.1.2.

CONSIP S.p.A. a socio unico

Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

4.1.1 Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Copiatrice”

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore Minimo</i>
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	<i>2004 o successivo</i>
<i>Tipologia</i>	<i>con supporto da terra (carrello) o consolle</i>
<i>Lastra di esposizione</i>	<i>Fissa</i>
<i>Velocità di copiatura in A4</i>	<i>45 copie/minuto</i>
<i>Velocità di prima copia in A4</i>	<i><= 8,5 secondi</i>
<i>Volumi trimestrali consigliati</i>	<i>75.000</i>
<i>Tecnologia di stampa/copia</i>	<i>Laser/Led</i>
<i>RAM installata (funzione Copy)</i>	<i>128 MB</i>
<i>Hard Disk</i>	<i>>= 20 GB</i>
<i>Assorbimento</i>	<i><= 2 KW</i>
<i>Risoluzione in copiatura</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Scala dei grigi</i>	<i>256</i>
<i>Copie multiple</i>	<i>>=999</i>
<i>Contacopie</i>	<i>SI</i>
<i>Zoom</i>	<i>25-400 %</i>
<i>Riduzioni/ingrandimenti prefissati</i>	<i>5</i>
<i>Regolazione contrasto</i>	<i>Automatico - manuale</i>
<i>Bypass</i>	<i>50 fogli [80 g/mq]</i>
<i>Alimentatore automatico originali (capacità/formato max)</i>	<i>SI >= 50 fogli [80 g/mq]</i>
<i>Fronte retro automatico dell'originale</i>	<i>SI</i>
<i>Fronte retro automatico della copia</i>	<i>SI</i>
<i>Numero cassette forniti (in linea)</i>	<i>4</i>
<i>Totale carta alimentata da cassette</i>	<i>>=2000 fogli</i>
<i>Fascicolazione</i>	<i>SI</i>
<i>Fascicolazione automatica</i>	<i>SI</i>
<i>Formato originali</i>	<i>Max A3</i>
<i>Formato copie</i>	<i>Max A3</i>
<i>Formati carta alimentati da cassette</i>	<i>dall'A5 all' A3</i>
<i>Grammatura carta</i>	<i>64-80 gr/mq</i>
<i>Lucidi</i>	<i>SI</i>
<i>Utilizzo carta riciclata</i>	<i>SI</i>

4.1.2 Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Multifunzione”

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore Minimo</i>
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	<i>2004 o successivo</i>
<i>Tipologia</i>	<i>con supporto da terra (carrello) o consolle</i>
<i>Lastra di esposizione</i>	<i>Fissa</i>
<i>Velocità di copiatura in A4</i>	<i>45 copie/minuto</i>
<i>Velocità di prima copia in A4</i>	<i><= 8,5 secondi</i>
<i>Volumi trimestrali consigliati</i>	<i>75.000</i>
<i>Tecnologia di stampa/copia</i>	<i>Laser/Led</i>
<i>RAM installata (funzione Copy)</i>	<i>256 MB</i>

CONSIP S.p.A. a socio unico

Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

<i>Hard Disk</i>	<i>>= 20 GB</i>
<i>Assorbimento</i>	<i><= 2 KW</i>
<i>Risoluzione in copiatura</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Scala dei grigi</i>	<i>256</i>
<i>Copie multiple</i>	<i>>=999</i>
<i>Contacopie</i>	<i>SI</i>
<i>Zoom</i>	<i>25-400 %</i>
<i>Riduzioni/ingrandimenti prefissati</i>	<i>5</i>
<i>Regolazione contrasto</i>	<i>automatico - manuale</i>
<i>Bypass</i>	<i>50 fogli [80 g/mq]</i>
<i>Alimentatore automatico originali (capacità/formato max)</i>	<i>SI >= 50 fogli [80 g/mq]</i>
<i>Fronte retro automatico dell'originale</i>	<i>SI</i>
<i>Fronte retro automatico della copia</i>	<i>SI</i>
<i>Numero cassette forniti (in linea)</i>	<i>4</i>
<i>Totale carta alimentata da cassette</i>	<i>>=2000 fogli</i>
<i>Fascicolazione</i>	<i>SI</i>
<i>Fascicolazione automatica</i>	<i>SI</i>
<i>Formato originali</i>	<i>Max A3</i>
<i>Formato copie</i>	<i>Max A3</i>
<i>Formati carta alimentati da cassette</i>	<i>dall'A5 all' A3</i>
<i>Grammatura carta</i>	<i>64-80 gr/mq</i>
<i>Lucidi</i>	<i>SI</i>
<i>Utilizzo carta riciclata</i>	<i>SI</i>
<i>Caratteristica Stampante</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Emulazione</i>	<i>PCL5E e/o PCL6</i>
<i>Sistema operativo supportato</i>	<i>Windows 95/98 e ME, Windows NT 4.0, Windows 2000 P, XP e Vista</i>
<i>Risoluzione</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Interfacce</i>	<i>ETHERNET 10 base- T 100 base – TX</i>
<i>Caratteristica Scanner</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Colori/bn</i>	<i>B/N</i>
<i>Formato max carta</i>	<i>A3</i>
<i>Risoluzione scansione</i>	<i>600x600 dpi</i>
<i>Scala dei grigi</i>	<i>256</i>
<i>Scan to mail / Folder</i>	<i>SI</i>

4.2 LOTTO 2 – FOTOCOPIATRICI DIGITALI A 60 COPIE/MINUTO

Ogni configurazione proposta dal Fornitore dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come di seguito riportato:

- Configurazione “Copiatrice”: caratteristiche minime come riportato nel paragrafo 4.2.1
- Configurazione “Multifunzione”: caratteristiche minime come riportato nei paragrafo

4.2.2 .

4.2.1 Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Copiatrice”

Caratteristica	Valore Minimo
Anno di introduzione in Italia	2004 o successivo
Tipologia	con supporto da terra (carrello) o consolle
Lastra di esposizione	Fissa
Velocità di copiatura in A4	60 copie/minuto
Velocità di prima copia in A4	<= 6,5 secondi
Volumi trimestrali consigliati	105.000
Tecnologia di stampa/copia	Laser/Led
RAM installata (funzione Copy)	128 MB
Hard Disk	>= 20 GB
Assorbimento	<= 2,0 KW
Risoluzione in copiatura	600 x 600 dpi
Scala dei grigi	256
Copie multiple	>=999
Contacopie	SI
Zoom	25-400 %
Riduzioni/ingrandimenti prefissati	5
Regolazione contrasto	automatico - manuale
Bypass	50 fogli [80 g/mq]
Alimentatore automatico originali (capacità/formato max)	>= 75 fogli [80 g/mq]
Fronte retro automatico dell'originale	SI
Fronte retro automatico della copia	SI
Numero cassette forniti (in linea)	4
Totale carta alimentata da cassette	>=4000 fogli
Fascicolazione elettronica	SI
Fascicolazione e pinzatura	SI; >= 50 fogli
Formato originali	Max A3
Formato copie	Max A3
Formati carta alimentati da cassette	dall'A5 all' A3
Grammatura carta	64-80 gr/mq
Lucidi	SI
Utilizzo carta riciclata	SI

4.2.2 Caratteristiche tecniche minime “Configurazione Multifunzione”

Caratteristica	Valore Minimo
Anno di introduzione in Italia	2004 o successivo
Tipologia	con supporto da terra (carrello) o consolle
Lastra di esposizione	Fissa
Velocità di copiatura in A4	60 copie/minuto
Velocità di prima copia in A4	<= 6,5 secondi

CONSIP S.p.A. a socio unico

Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

<i>Volumi trimestrali consigliati</i>	<i>105.000</i>
<i>Tecnologia di stampa/copia</i>	<i>Laser/Led</i>
<i>RAM installata (funzione Copy)</i>	<i>256 MB</i>
<i>Hard Disk</i>	<i>>= 20 GB</i>
<i>Assorbimento</i>	<i><= 2,0 KW</i>
<i>Risoluzione in copiatura</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Scala dei grigi</i>	<i>256</i>
<i>Copie multiple</i>	<i>>=999</i>
<i>Contacopie</i>	<i>SI</i>
<i>Zoom</i>	<i>25-400 %</i>
<i>Riduzioni/ingrandimenti prefissati</i>	<i>5</i>
<i>Regolazione contrasto</i>	<i>automatico - manuale</i>
<i>Bypass</i>	<i>50 fogli [80 g/mq]</i>
<i>Alimentatore automatico originali (capacità/formato max)</i>	<i>>= 75 fogli [80 g/mq]</i>
<i>Fronte retro automatico dell'originale</i>	<i>SI</i>
<i>Fronte retro automatico della copia</i>	<i>SI</i>
<i>Numero cassette forniti (in linea)</i>	<i>4</i>
<i>Totale carta alimentata da cassette</i>	<i>>=4000 fogli</i>
<i>Fascicolazione elettronica</i>	<i>SI</i>
<i>Fascicolazione e pinzatura</i>	<i>SI; >= 50 fogli</i>
<i>Formato originali</i>	<i>Max A3</i>
<i>Formato copie</i>	<i>Max A3</i>
<i>Formati carta alimentati da cassette</i>	<i>dall'A5 all' A3</i>
<i>Grammatura carta</i>	<i>64-80 gr/mq</i>
<i>Lucidi</i>	<i>SI</i>
<i>Utilizzo carta riciclata</i>	<i>SI</i>
<i>Caratteristiche Stampante</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Emulazione</i>	<i>PCL5E e/o PCL6</i>
<i>Sistema operativo supportato</i>	<i>Windows 95/98 e ME, Windows NT 4.0, Windows 2000 P, XP e Vista</i>
<i>Risoluzione</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Interfacce</i>	<i>ETHERNET 10 base- T 100 base – TX</i>
<i>Caratteristica Scanner</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Colori/bn</i>	<i>B/N</i>
<i>Formato max carta</i>	<i>A3</i>
<i>Risoluzione scansione</i>	<i>600x600 dpi</i>
<i>Scala dei grigi</i>	<i>256</i>
<i>Scan to mail / Folder</i>	<i>SI</i>

4.3 MATERIALI DI CONSUMO

Il fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessaria per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici nel caso

in cui l'apparecchiatura sia dotata del Dispositivo di *Fascicolazione e Pinzatura*.

Tali materiali dovranno essere consegnati in quantità tali da consentire la produzione di tutte le copie necessarie all'Amministrazione, nonché nel rispetto dei termini stabiliti nel successivo paragrafo 5.5.2.

4.4 CANONI DI NOLEGGIO

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

- i servizi connessi di cui al capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;
- i beni e servizi opzionali di cui al Capitolo 6 del presente Capitolato Tecnico;
- i materiali di consumo necessari ad una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

		<i>Copie</i>	
<i>Lotto</i>	<i>produttività</i>	<i>Copiatrice</i>	<i>Multifunzione</i>
<i>1</i>	<i>Bassa</i>	<i>7.500</i>	<i>7.500</i>
	<i>Media</i>	<i>30.000</i>	<i>30.000</i>
	<i>Alta</i>	<i>52.500</i>	<i>52.500</i>
<i>2</i>	<i>Bassa</i>	<i>21.000</i>	<i>21.000</i>
	<i>Media</i>	<i>42.000</i>	<i>42.000</i>
	<i>Alta</i>	<i>73.500</i>	<i>73.500</i>

Il corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti tale quantitativo, sarà fatturato dal Fornitore all'Amministrazione secondo le modalità indicate nel paragrafo 11.2.

4.5 REQUISITI DI CONFORMITÀ

Tutti i prodotti offerti, oggetto della presente convenzione, dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come precisato di seguito.

Il fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature offerte siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;

- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura “CE”);
- conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformi allo standard EPA ENERGY STAR o equivalenti per quanto riguarda le parti elettriche;
- conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.P.R. n. 547/1955, del D.Lgs. n. 277/1991, del D.Lgs. n. 626/1994 e successive modificazioni. Pertanto ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata da una scheda tecnica di sicurezza relativa alla:
 - emissione di ozono;
 - emissione di polveri;
 - livello di rumore;
 - emissione di calore;
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 151/2005.

Per quanto concerne i materiali di consumo, tra cui in particolare i toner, e le Apparecchiature usate da ritirare e smaltire (si veda par. 5.7 del presente Capitolato Tecnico), il fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dalla direttiva 2002/96/CE (RAEE), recepita con il D.Lgs. 151/2005.

4.6 “FUORI PRODUZIONE” DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE E VERIFICA -

ACCETTAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza della convenzione, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna delle Apparecchiature offerte a causa della messa “fuori produzione” delle stesse da parte della casa produttrice, il Fornitore dovrà comunicare tale circostanza per iscritto, con un preavviso di almeno 40 (quaranta) giorni lavorativi, alla Consip S.p.A., allegando contestualmente idonea dichiarazione contenente precisa indicazione delle Apparecchiature offerte in sostituzione, nonché l’attestazione che queste ultime hanno caratteristiche identiche o migliorative rispetto a quelle originariamente offerte e oggetto della stipulata convenzione.

Nel termine di n. 10 (dieci) giorni lavorativi dall’invio della predetta comunicazione il Fornitore dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. le apparecchiature per la effettuazione della verifica tecnica. Qualora la verifica non abbia esito positivo, il Fornitore, nei 10 (dieci) giorni lavorativi successivi al ricevimento della comunicazione dell’esito negativo della verifica, dovrà rendere disponibili a Consip S.p.A. le nuove apparecchiature per la effettuazione della seconda verifica tecnica.

In caso di mancata messa a disposizione dell’apparecchiatura sostitutiva, e, comunque, in caso di esito negativo della seconda verifica tecnica, Consip S.p.A. avrà facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nello Schema di Convenzione.

In seguito alla sostituzione delle Apparecchiature offerte, il Fornitore dovrà inviare la documentazione di cui al successivo Paragrafo 7.1 al fine di consentire l’aggiornamento del Sito Internet delle Convenzioni.

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

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

5.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo relativo a: imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità, rimozione ed asporto dell'imballaggio.

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

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

5.1.1 Tempi di installazione standard

Le installazioni (anche ripartite) delle Apparecchiature e la loro messa in funzione dovranno avvenire nei seguenti termini essenziali:

- per ordinativi di fornitura fino a 15 Apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- per ordinativi di fornitura da 16 fino a 30 Apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine";
- per ordinativi di fornitura superiori a 31 Apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine".

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

presente Capitolato Tecnico, dalle Condizioni Generali e dalla Convenzione.

5.1.2 Proroghe dei tempi di installazione

Per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal fornitore, subendo una proroga non superiore a 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi.

Il fornitore dovrà rispettare i termini indicati fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese pari a:

- 800 installazioni per il Lotto 1;
- 550 installazioni per il Lotto 2.

Le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo potranno essere posticipate ai mesi successivi, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nel limite di pianificazione di cui sopra.

Il numero massimo pianificato di installazioni potrà essere ridotto nel primo mese di attivazione della convenzione a:

- 400 installazioni per il Lotto 1;
- 200 installazioni per il Lotto 2.

5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura

Il Fornitore dovrà assegnare all'ordinativo di fornitura divenuto irrevocabile un numero progressivo e sarà tenuto, **entro il giorno lavorativo** successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione tramite comunicazione via fax, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura, la data di registrazione e esplicitare i termini di consegna e, se del caso, la motivazione della variazione rispetto ai tempi standard.

5.1.4 Verbale di consegna

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al paragrafo 5.1 e delle attività di verifica di cui al capitolo 9, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi *“Data di installazione”*. Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- il numero delle Apparecchiature oggetto del verbale;
- il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al paragrafo 5.2 o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.

5.1.5 Procedura di installazione

Per l'installazione della Apparecchiatura in configurazione "Copiatrice" la procedura è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione della apparecchiatura alla rete elettrica;
- effettuazione di una prova di copia da originale.

Per l'installazione in rete della Apparecchiatura in configurazione "Multifunzione" la procedura è la seguente:

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

- Effettuazione di una prova di scanner;

L' Amministrazione ordinante, per l'installazione della Apparecchiatura in configurazione "Multifunzione", dovrà fornire le informazioni sotto elencate e dare la disponibilità dell'amministratore di rete.

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

5.2 AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI (AL MOMENTO DELL'INSTALLAZIONE)

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

- uso della Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc...);
- procedure per la risoluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...);
- modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel canone di noleggio.

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

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

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di cui al precedente paragrafo 5.1.

5.3 CALL - CENTER

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

Il Call Center avrà un numero telefonico ed uno di fax (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) dedicati per la gestione di tutti i servizi oggetto della Convenzione.

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

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

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

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordinativi di fornitura in corso e delle consegne;
- richieste di consulenza sui servizi in Convenzione;
- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- richieste di ritiro e smaltimento di fotocopiatrici usate e/o dei materiali di risulta;

- ricezione e smistamento degli ordinativi di fornitura e delle altre richieste.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- 1) **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.
- 2) **Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.**

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 saranno effettuabili a campione su iniziativa Consip durante tutto il periodo di validità della convenzione con cadenza semestrale.

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

5.4 GESTIONE DEI RECLAMI ON LINE

Obiettivo dello strumento di monitoraggio "*Reclamo on-line*" è il recupero di indicazioni e suggerimenti provenienti dalle Amministrazioni.

Lo strumento sarà disponibile sul sito, www.acquistinretepa.it, e sarà destinato a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo:

- Punti Ordinanti;
- Fornitori;
- Consip.

All'atto della stipula della Convenzione, Consip S.p.A. si impegna a comunicare al Fornitore il Nome Utente e la Password di accesso e identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il

manuale utente sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

Il Fornitore avrà l'obbligo di rispondere, nei tempi stabiliti, a eventuali reclami inviati dalle Amministrazioni. Tali modalità possono essere riassunte nel seguente modo:

- Il Fornitore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un nuovo reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale, 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.
- 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.
- La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro n. 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica.

5.5 GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

5.5.1 Assistenza tecnica e manutenzione

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio, pari a 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla "Data di installazione" di cui al precedente paragrafo 5.1. Ad ogni richiesta ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento della Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di registrazione, dovrà essere

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

I termini di erogazione dei servizi decorreranno dalla registrazione della richiesta.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call-Center", nell'ambito degli orari stabiliti precedentemente.

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **48 (quarantotto) ore** solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le Apparecchiature installate nei capoluoghi di Provincia.

Per tutte le Apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale, il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **60 (sessanta) ore** solari – esclusi sabato, domenica e festivi – successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività della Apparecchiatura, entro **96 (novantasei) ore** solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla richiesta, il Fornitore dovrà **provvedere alla sostituzione della Apparecchiatura** con caratteristiche identiche o non inferiori (e in ogni caso conforme a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di questa ultima.

Per ogni intervento dovrà essere redatta una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero dell'ordinativo di fornitura, il numero dell'installazione, il numero della richiesta, l'ora ed il giorno della richiesta, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

5.5.2 Fornitura dei Materiali di consumo

Il fornitore dovrà fornire, ad ogni richiesta dalla Amministrazione, tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessaria per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del noleggio.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo, effettuate mediante apposito ordinativo di fornitura, dovranno essere comunque soddisfatte entro **24 (ventiquattro) ore lavorative** dalla richiesta; qualora l'Amministrazione abbia richiesto il Dispositivo Opzionale "Funzione di Fascicolazione e Pinzatura", previsto esclusivamente per le configurazioni del Lotto 1, nel Materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

5.5.3 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 costituirla entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione provvisoria.

5.6 RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro, per attività di smaltimento o riciclo, dei materiali di consumo usati, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle Apparecchiature oggetto del contratto di noleggio.

A tal fine è richiesto il possesso, da parte dell'esecutore del servizio, dei requisiti previsti dal D. Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e successive modifiche, nonché del D. Lgs. 151/2005.

Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro **40 (quaranta) ore lavorative** dalla richiesta.

Alla richiesta, da parte dell'Amministrazione, per il ritiro dei materiali di consumo usati,

dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e il fornitore al momento del ritiro di suddetto materiale.

5.7 RITIRO E SMALTIMENTO FOTOCOPIATRICI USATE

Il servizio in esame è un servizio connesso e dovrà essere prestato dal Fornitore, se espressamente richiesto dall'Amministrazione, contestualmente alla fornitura; pertanto, il suo costo è da intendersi compreso nel canone di noleggio della Apparecchiatura in configurazione base.

Al fine del ritiro e smaltimento delle fotocopiatrici usate è richiesto in capo al Fornitore il possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e successive modifiche ovvero, il Fornitore dovrà dichiarare in sede di offerta di subappaltare tale servizio ad impresa in possesso dei predetti requisiti.

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.).

Le Fotocopiatrici usate da ritirare e smaltire potranno essere di qualsiasi marca o modello ma equivalenti per caratteristiche di peso e dimensione alle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura. Tale obbligo del Fornitore è da intendersi nelle quantità pari al numero di apparecchiature ordinate; tuttavia, in caso di Apparecchiature non paragonabili per fascia di prodotto varrà il principio di equivalenza (ad esempio: due fotocopiatrici da 30 pagine/minuto potranno essere ritirate a fronte di un ordinativo di fornitura di una nuova apparecchiatura da 60 pagine/minuto).

Il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti la rimozione e lo smaltimento delle fotocopiatrici usate, anche se in possesso dell'Amministrazione medesima prima della stipula della Convenzione.

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

- per ordinativi di fornitura fino a 15 Apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”;
- per ordinativi di fornitura da 16 fino a n. 30 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 ordinativi di fornitura da 31 Apparecchiature e oltre, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”.

5.8 RICHIESTA DEL NULLA OSTA SEGRETEZZA (NOS)

Qualora una specifica Amministrazione, che ne abbia diritto, faccia richiesta al Fornitore, nell’ ordinativo di fornitura, del Nulla Osta di Segretezza (NOS) per l'effettuazione delle attività previste contrattualmente, dovrà essere impiegato dal Fornitore personale in possesso di Nulla Osta di Segretezza (NOS).

6 DESCRIZIONE DEI BENI E SERVIZI OPZIONALI

I Beni e Servizi Opzionali potranno essere ordinati dall’Amministrazione unicamente con riferimento alla relativa Apparecchiatura, e solo contestualmente all’ordinativo di fornitura concernente la medesima; il Fornitore non è quindi obbligato ad accettare ordinativi di fornitura relativi ai Beni e Servizi Opzionali non contestuali a quello della Apparecchiatura.

Ogni Bene Opzionale dovrà essere fornito corredato di tutti gli eventuali prerequisiti (hardware e software) necessari per la sua installazione e per il suo funzionamento.

Il canone per ogni Bene e Servizio Opzionale non è compreso nel canone della Apparecchiatura e dovrà essere quotato dal Fornitore nell’offerta distintamente da quest’ultimo; in particolare, il canone trimestrale di ciascun Bene e Servizio Opzionale è da

intendersi come “*canone addizionale*” al canone trimestrale della Apparecchiatura.

6.1 DISPOSITIVO OPZIONALE “FUNZIONE DI FASCICOLAZIONE E PINZATURA”

Relativamente alle tre configurazioni del Lotto 1, la Apparecchiatura dovrà essere corredata, se richiesto dall’Amministrazione, del Dispositivo Opzionale “*funzione di fascicolazione e pinzatura*” che dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come di seguito riportato.

Nel canone trimestrale di noleggio del Dispositivo Opzionale “*Funzione di Fascicolazione e Pinzatura*” si intendono compresi i relativi punti metallici.

6.1.1 Caratteristiche minime Dispositivo Opzionale “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura”

<i>Caratteristiche</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Finitore con pinzatura</i>	<i>In linea</i>
<i>Capacità di pinzatura</i>	<i>≥ 30 fogli</i>

6.2 SERVIZIO OPZIONALE DI GESTIONE DA REMOTO

Il Fornitore, per le apparecchiature configurate in rete, ossia per la sola configurazione “*Multifunzione*” relativa al Lotto 1 e Lotto 2, su richiesta dell’amministrazione, dovrà organizzare una assistenza da remoto.

L’assistenza da remoto dovrà essere utilizzata almeno per la segnalazione guasti e per la richiesta toner.

Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete.

Il sistema dovrà altresì garantire il pieno, continuo ed incondizionato accesso a tale sistema attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell’utente tramite user ID e password.

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

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

- dati anagrafici dell'apparecchiatura: il tipo di macchina, lotto di appartenenza, l'amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP etc.;
- la data d'installazione e la data prevista di fine locazione;
- l'importo dei canoni mensili dovuti per la macchina e per gli accessori installati singolarmente;
- il contatore alla data per tipo d'utilizzo (fotocopiatrice, stampante)
- messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata a call center;

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo se ne descrivono alcuni:

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

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

7 MODALITA' DI ESECUZIONE

Per ciascun Lotto, il Fornitore assume verso l'Amministrazione il ruolo di **fornitore globale**, garantendo la completezza e la omogeneità di esecuzione del servizio. Pertanto, il Fornitore dovrà garantire l'installazione e la messa in opera delle Apparecchiature in ogni ufficio richiedente.

7.1 TRASMISSIONI DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL 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 per ciascuna Apparecchiatura offerta in noleggio:

- un'immagine della Apparecchiatura in formato GIF o JPEG, con risoluzione di 300 x 300 punti;
- descrizione fisica della Apparecchiatura e sue caratteristiche tecniche (cfr. capitolo 4);
- la marca e il modello della Apparecchiatura offerta;

Il Fornitore dovrà inoltre rendere noti:

- i recapiti telefonici, incluso telefono cellulare, e l'indirizzo di posta elettronica del Responsabile Generale del Servizio e dei Responsabili Provinciali del Servizio;
- l'elenco dei centri di assistenza;
- i numeri di telefono e fax del “Call Center” (così come definiti nel precedente paragrafo 5.3).

Le specifiche del formato da utilizzare per l'invio dei dati verranno comunicate dalla Consip S.p.A. contestualmente alla comunicazione di aggiudicazione provvisoria.

Un catalogo, in cui verranno inserite le Apparecchiature in noleggio con i relativi costi e tutti i termini contrattuali, sarà visualizzato in una pagina WEB. In un'altra sezione del sito WEB (negoziario elettronico accessibile immettendo una propria USER ID e PASSWORD) sarà possibile scegliere il tipo e la quantità dei beni da ordinare in noleggio con relativo canone, inviare un ordinativo di fornitura in formato elettronico al Fornitore e stampare copia cartacea dell'ordinativo stesso.

Nel caso in cui il responsabile dell'ufficio richiedente, previamente registrato con le modalità

descritte nel Disciplinare di gara, non fosse in possesso di *USER ID* e *PASSWORD*, potrà farne richiesta alla Consip S.p.A. compilando gli appositi campi siti nella pagina di *Login*, nei quali dovrà specificare i propri dati.

Le *USER ID* e *PASSWORD* generate dal sistema verranno spedite all'indirizzo e-mail del richiedente, saranno univoche e personali (riferite al funzionario che ne ha fatto richiesta).

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 il data base delle certificazioni sul sito della Convenzione;
- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica (cfr. Appendice (A) del Capitolato Tecnico).

7.2 GESTIONE DELLA FORNITURA

7.2.1 Reportistica

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

La modalità di invio dei flussi verrà comunicata al Fornitore successivamente all'aggiudicazione, insieme agli elementi per eseguire l'invio (indirizzi, logon).

Tale modalità potrà essere: invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica, upload tramite apposita procedura sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A., altra analoga modalità.

Per la tempistica dell'invio dei dati richiesti nonché per ulteriori indicazioni concernenti i dati di alimentazione del Sistema si rinvia all'Appendice (A) al presente Capitolato Tecnico.

7.2.2 Responsabili (generale e provinciale)

Dalla data di stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un responsabile generale dei servizi ("**Responsabile Generale del Servizio**"), nonché un responsabile provinciale dei servizi per ciascuna Provincia ("**Responsabile Provinciale del**

Servizio”), precedentemente identificati e nominati con le modalità di cui oltre, che saranno responsabili, rispettivamente a livello nazionale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

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

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

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

Le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l’esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) dei Responsabili del Servizio nonché i loro recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e l’indirizzo di posta elettronica dovranno essere indicati nel documento “Offerta Tecnica ed Economica”.

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

7.3 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari 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.

Tale Piano di Qualità sarà valutato dalla Consip S.p.A. e dovrà essere esplicitamente approvato od emendato dalla Consip stessa entro 15 giorni lavorativi 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 19011, 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.

7.3.1 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

8 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

8.1 VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA

Le Amministrazioni Contraenti, ed eventualmente anche Consip, per quanto di propria competenza, hanno facoltà di effettuare unilaterali verifiche, in corso d'opera, anche a

campione, di corrispondenza delle Apparecchiature consegnate con quelle descritte nell'Offerta Tecnica ed Economica del Fornitore, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità indicati nel Capitolato Tecnico, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

8.2 VERIFICHE ISPETTIVE

La Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN 45004 – apposite verifiche ispettive.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio (SLA - Service Level Agreement) indicati nel presente Capitolato Tecnico.

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.

A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono riportati nell'Appendice (B) "Schema delle Verifiche Ispettive" alcuni dei livelli di servizio della fornitura, che saranno oggetto delle verifiche ispettive.

Il costo delle verifiche ispettive è a carico del Fornitore ed è pari al 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura a valere sulla Convenzione fino ad un importo massimo pari a:

Lotto	Importo massimo (€)
Lotto 1	121.984,00
Lotto 2	145.177,00

9 VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE

Il fornitore all'atto della consegna rilascerà all'Amministrazione un documento attestante la conformità delle apparecchiature a quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica ed Economica.

L'Amministrazione potrà effettuare verifiche sulla totalità delle Apparecchiature oggetto

dell'Ordinativo di Fornitura, in contraddittorio con il Fornitore, nel rispetto di quanto previsto nello Schema di Convenzione. E' facoltà dell'Amministrazione Contraente effettuare la verifica a campione.

La verifica è intesa quale controllo di:

- conformità delle Apparecchiature fornite con le caratteristiche dichiarate in sede di Offerta Tecnica ed Economica;
- di funzionalità rispetto a quanto previsto, oltre che nell'Offerta Tecnica ed Economica, nella documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se le Apparecchiature oggetto della stessa risultino funzionare correttamente. Al positivo completamento delle attività, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di positiva installazione".

10 REQUISITI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura di Apparecchiature in noleggio e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione; essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell'appendice C.

Tali indicatori verranno verificati da Consip o dalle Amministrazioni nel corso dell'intero contratto di fornitura e in sede di verifiche ispettive.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acq IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)	5.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCMC	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.5.2

CONSIP S.p.A. a socio unico

Gara telematica per la fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia)	5.5.1
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia)	5.5.1
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA3	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)	5.5.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSU	Rispetto dei tempi di ritiro e smaltimento dell'usato	5.7
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTRSMC	Rispetto dei tempi di ritiro e smaltimento dei materiali di consumo	5.6
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	7.2.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRROL	Tempestività di risposta ai reclami on line	5.4
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	5.3
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute	5.3
Gestione operativa		Efficienza	Conformità	COV	Conformità degli ordinativi verificati	8.1

11 CESSAZIONE ATTIVITA' – ATTIVITA' DI FINE CONVENZIONE

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

11.1 SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE

Il Fornitore provvederà a ritirare le Apparecchiature, a sue spese, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto.

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro “al piano”, imballaggio,

asporto, trasporto, facchinaggio.

11.2 CONGUAGLIO DELLE COPIE ECCEDENTI

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato nel paragrafo 4.3 del presente Capitolato Tecnico.

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

Nel caso in cui il numero delle Copie ecceda del 100% i quantitativi indicati nel precedente paragrafo Capitolo 4.3 del presente Capitolato Tecnico, su proposta del Fornitore e previo consenso dell'Amministrazione, potranno essere concordate modalità di fatturazione del corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti con cadenza minimo annuale dalla data d'installazione della Apparecchiatura.