

CONSIP S.p.A.

*Gara telematica per la fornitura in acquisto di fotocopiatori multifunzione per stampa/copia, e dei servizi connessi per le
Pubbliche Amministrazioni*

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

***GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA IN ACQUISTO DI FOTOCOPIATORI
MULTIFUNZIONE PER STAMPA /COPIA E DEI SERVIZI CONNESSI E OPZIONALI PER
LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

INDICE

1	PREMESSA	4
2	CONTESTO.....	5
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	OGGETTO.....	6
3.2	DURATA E INIZIO DELLE ATTIVITA'	7
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	8
4.1	MATERIALI DI CONSUMO.....	8
4.2	CARATTERISTICHE TECNICHE.....	8
4.2.1	Lotto 1 (Principale) Apparecchiature Multifunzione Stampa/Copia Laser o Led B/N	9
4.2.1.1	Caratteristiche Minime Apparecchiature	9
4.2.1.2	Caratteristiche Tecniche Migliorative Apparecchiature Base Oggetto di Valutazione	11
4.2.1.3	Opzioni	12
4.2.2	Lotto 2 (Accessorio) Apparecchiature Multifunzione Stampa/Copia Laser o Led B/N.....	12
4.2.2.1	Caratteristiche Minime Apparecchiature	12
4.2.2.2	Caratteristiche Tecniche Migliorative Apparecchiature Base Oggetto di Valutazione	14
4.2.2.3	Opzioni	15
4.3	REQUISITI DI CONFORMITÀ.....	15
5	DESCRIZIONE DELLA OPZIONE MATERIALE DI CONSUMO AGGIUNTIVO	17
6	DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI	19
6.1	SERVIZIO DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE.....	19
6.2	SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI UTENTI	22
6.3	SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE IN GARANZIA (36 MESI)	23
6.4	CALL CENTER.....	24
6.5	RECLAMI ON-LINE	26
6.6	SERVIZIO DI RITIRO E SMALTIMENTO APPARECCHIATURE USATE.....	27
6.6.1	SERVIZIO DI RITIRO MATERIALE DI CONSUMO DELLE APPARECCHIATURE – FACOLTATIVO	28
7	MODALITA' DI ESECUZIONE.....	30
7.1	TRASMISSIONE 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 del Servizio.....	31
7.2.2.1	Responsabile del Servizio Generale	32
7.2.2.2	Responsabile del Servizio Provinciale.....	32
7.3	ASSICURAZIONE QUALITA'	33
7.3.1	Piano di qualità del progetto di fornitura.....	33
7.3.2	Indice del Piano della qualità	33
8	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....	36

8.1	VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE APPARECCHIATURE.....	36
8.2	VERIFICHE ISPETTIVE	36
8.3	VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA	37
9	COLLAUDI	39
10	REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO.....	40
11	“FUORI PRODUZIONE” DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE E VERIFICA - ACCETTAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE	42
	APPENDICE 1 – SCHEDE INDICATORI DI QUALITA'	43
	APPENDICE 2 – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DEI DATI.....	57
	APPENDICE 3 – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....	72

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in acquisto di **Fotocopiatori Multifunzione per stampa/copia** e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **“Amministrazione/i”** si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l’Amministrazione che utilizzi la Convenzione mediante l’emissione dell’ordinativo di fornitura;
- **“Apparecchiatura/e”** si intende l’apparecchiatura multifunzione a lastra piana per stampa/copia a tecnologia laser o led o l’insieme degli apparati multifunzione digitali da fornire;
- **“Data ordine”** si intende la data di ricezione dell’ordinativo di fornitura;
- **“Data di Accettazione”** si intende la data di esito positivo del collaudo e di conseguente accettazione della fornitura;
- **“Fornitore”** si intende l’Aggiudicatario di fornitura;
- **“Materiale di consumo”** si intende il toner, il tamburo, la cartuccia e ogni altro materiale incluso nella lista indicata dal Fornitore, necessario per il funzionamento e l’utilizzo delle apparecchiature con la sola esclusione della carta;
- **“Opzioni”** si intendono i materiali di consumo aggiuntivi alla fornitura iniziale.

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, dell'art. 58 della Legge n. 388/2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha il compito di stipulare convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti.

Con decreto del Ministero del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei seguenti quantitativi massimi:

- **Lotto 1 (Principale): n. 4.000** Apparecchiature come riportato nel successivo paragrafo 4.2.1;
- **Lotto 2 (Accessorio): n. 1.000** Apparecchiature come riportato nel successivo paragrafo 4.2.2;

Gli effettivi quantitativi da fornire sono determinati in base agli Ordinativi di Fornitura emessi delle Amministrazioni Pubbliche, sino a concorrenza del quantitativo massimo stabilito che, tuttavia, è da considerarsi non vincolante per le Amministrazioni Pubbliche e per la Consip S.p.A.

I predetti quantitativi massimi si riferiscono alla durata della Convenzione, ovvero **6 (sei) mesi** decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, salvo quanto previsto nel successivo paragrafo 3.2.

Unitamente a ciascuna Apparecchiatura dovrà essere fornita, al momento della consegna, intendendosi compresa nella fornitura e quindi nel corrispettivo dell'Apparecchiatura medesima, oltre a quanto prescritto successivamente, la **dotazione iniziale di Materiale di Consumo** necessaria per la produzione del numero di copie/stampe indicato nel successivo paragrafo 4.1.

L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere al momento dell'Ordinativo di Fornitura, l'Opzione *Materiali di consumo aggiuntivo* alla dotazione iniziale prevista di cui al successivo paragrafo 5.

Si precisa che l'Opzione *Materiale di consumo aggiuntivo* non potrà essere ordinata singolarmente, ma solo contestualmente al momento dell'ordine iniziale; non sarà quindi possibile farne richiesta successivamente al suddetto ordine.

La quantità ordinabile del *Materiale di consumo aggiuntivo* per ciascuna Apparecchiatura è pari alla produzione di almeno 30.000 pagine in A4 in bianco e nero.

3.2 DURATA E INIZIO DELLE ATTIVITA'

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

Per il Lotto 2 (Lotto accessorio) la durata della Convenzione è di **4 (quattro)** mesi decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori **4 (quattro)** mesi.

La Convenzione si intenderà comunque scaduta qualora siano esauriti i predetti quantitativi massimi, anche eventualmente incrementati, previsti.

Per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni possono emettere gli Ordinativi di Fornitura, la cui esecuzione resta regolata dalla Convenzione, anche se avrà luogo oltre detto periodo.

I singoli Contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno durata di **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla Data di Accettazione.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 MATERIALI DI CONSUMO

Ogni Apparecchiatura dovrà essere fornita e messa in opera con una dotazione iniziale comprensiva di tutti i Materiali di consumo per la produzione di minimo **n. 18.000** copie pagine in A4.

La dotazione iniziale del materiale di consumo dovrà essere fornita al momento della consegna e dell'installazione dell'Apparecchiatura.

Il prezzo della dotazione iniziale dei materiali di consumo è incluso nel prezzo della fornitura.

Nel documento "Offerta Tecnica ed Economica", il Fornitore dovrà indicare dettagliatamente la lista di tutti i Materiali di consumo necessari per il corretto funzionamento dell'Apparecchiatura offerta (ad esclusione della carta), le durate ed i rispettivi codici identificativi.

Tutti i materiali necessari per il corretto funzionamento dell'Apparecchiatura offerta non inclusi nella suddetta lista di materiali di consumo, saranno considerati parti di ricambio in garanzia e, quindi, inclusi nel servizio di manutenzione.

La durata dei consumabili è espressa in numero di pagine a una copertura del 5% di nero ex ISO 19752 e, si intende, alla modalità standard di stampa per sequenza di una pagina lavoro.

Qualora, per l'Apparecchiatura offerta, un determinato materiale sia disponibile in più formati (es. cartucce toner di diversa durata), il Fornitore dovrà offrirne un solo formato.

4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE

Nel presente capitolo vengono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui devono necessariamente rispondere le Apparecchiature offerte e oggetto della fornitura.

Ogni Apparecchiatura deve essere **nuova di fabbrica**, ossia costruita utilizzando componenti nuove e deve possedere le caratteristiche minime di seguito descritte.

Le Apparecchiature dovranno necessariamente supportare il simbolo Euro.

4.2.1 Lotto 1 (Principale) Apparecchiature Multifunzione Stampa/Copia Laser o Led B/N

4.2.1.1 Caratteristiche Minime Apparecchiature

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere indicata la marca e il modello e dovrà possedere le caratteristiche minime di seguito descritte:

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore Minimo</i>
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	2005 o successivo
<i>Tipologia</i>	Da tavolo
<i>Lastra di esposizione</i>	Fissa
<i>Velocità di copiatura</i>	≥ 20 Copie/minuto
<i>Velocità di prima copia (da lastra)</i>	≤ 16 secondi
<i>Unità Fronte/Retro Automatico integrato delle copie e delle stampe</i>	Si
<i>Volume mensile di copie</i>	≥ 10.000 copie
<i>Tecnologia di stampa</i>	Laser o Led
<i>Formato originali</i>	Max A4
<i>Formato copie</i>	Max A4
<i>Risoluzione in copiatura</i>	600 x 600 dpi
<i>Zoom</i>	50-200 %
<i>Riduzioni/ingrandimenti prefissati</i>	3
<i>Capacità carta</i>	≥ 500 Fogli da 80 gr/m ²
<i>Grammatura carta</i>	75-105 gr/m ²
<i>Altri supporti</i>	Carta riciclata, buste, lucidi ed etichette
<i>Alimentatore automatico originali</i>	SI (≥ 30 f.)

<i>Caratteristiche funzione Stampante</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Emulazione</i>	PCL5e e/o PCL6
<i>Sistema operativo supportato</i>	W 98 e ME; Windows 2000 P e XP, Windows NT 4.0, VISTA
<i>Velocità di stampa</i>	≥ 20 ppm
<i>Risoluzione</i>	600 x 600
<i>Interfacce</i>	USB 2.0 e Ethernet 10 baseT/100BaseTX

<i>Caratteristiche funzione Scanner</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Risoluzione</i>	600 x 600 dpi
<i>RAM complessiva installata sull'apparecchiatura</i>	32 MB
<i>Consumo di energia elettrica in modalità standby (power save-on)</i>	≤ 50 Wh
<i>Rumorosità (in funzionamento)</i>	$L_{pAm} \leq 65$ db (A)

Ogni Apparecchiatura dovrà essere fornita e messa in opera con una dotazione iniziale **comprensiva di tutti i Materiali di Consumo** originali necessari per la produzione di **minimo n. 18.000** pagine (alla copertura del 5% di nero ex ISO 19752).

La scheda di rete ETHERNET 10 BaseT/100BaseTX deve essere interna all'apparecchiatura.

Il dispositivo per la stampa automatica fronte/retro deve supportare il formato A4.

Ogni Apparecchiatura dovrà inoltre essere corredata di:

- documentazione tecnica e manuale d'uso in lingua italiana (deve essere fornito un manuale di istruzioni che informi sul corretto uso ambientale dell'apparecchiatura; il manuale deve contenere informazioni sulle opzioni attivabili per un minor consumo di energia);
- software di configurazione (drivers);

- cavi di collegamento: per collegamenti di dispositivi con interfaccia USB 2.0 e un cavo di collegamento alla rete locale Ethernet (ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e, il cavo di rete dovrà essere completo di connettori pressofusi).
- materiali di consumo aggiuntivi (originali e in confezioni sigillate) eventualmente richiesti dall'Amministrazione.

4.2.1.2 Caratteristiche Tecniche Migliorative Apparecchiature Base Oggetto di Valutazione

In sede di attribuzione del punteggio tecnico verranno valutate, nella misura di seguito indicata, le seguenti caratteristiche migliorative:

<i>Singola caratteristica tecnica</i>	<i>Valore Caratteristica tecnica</i>	<i>Punteggio massimo per specifica</i>	<i>Peso Percentuale</i>	<i>Punteggio attribuito dal Sistema</i>
Velocità di copia/stampa in A4 (pagine/ minuto - PPM)	22 ≤ PPM ≤ 25 26 ≤ PPM ≤ 28 29 ≤ PPM ≤ 33 PPM ≥ 34	6	25% 50% 75% 100%	1,5 3 4,5 6
RAM complessiva installata	=64 MB =128 MB ≥ 256 MB	4	25 % 50% 100%	1 2 4
Velocità di prima copia (da lastra)	<16 (fino a 10 secondi incluso) ≤ 9 secondi	2	50% 100%	1 2
Volume mensile di copie (VMC)	10.000 ≤ VMC ≤ 20.000 20.000 < VMC ≤ 45.000 45.000 < VMC ≤ 75.000 VMC > 75.000	6	25% 50% 75% 100%	1,5 3 4,5 6
Compatibilità ambientale ¹	La emissione di ozono: ≤ 1,5 mg/h in modalità di stampa monocromatica.	1	100%	1
Gestione remota delle apparecchiature in rete	Funzioni di verifica status apparecchiatura e stato materiali di consumo	1	100%	1
PUNTEGGIO TOTALE MASSIMO		20	n.a.	20

¹ Allegare documentazione di prova redatta secondo quanto previsto dall'Appendix 2, par. 4.7, (RAL-UZ 122, ed. 2006) o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle sudette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL-UZ 122, ed. 2006)).

4.2.1.3 Opzioni

Con riferimento all'Apparecchiatura, le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere, contestualmente all'Apparecchiatura in configurazione base, l'Opzione (alle condizioni indicate nel precedente paragrafo 3.1) *fornitura di Materiale di consumo aggiuntivo*.

I corrispettivi della Opzione non sono compresi nel prezzo dell'Apparecchiatura e dovrà essere espresso dal Fornitore come "prezzo addizionale".

4.2.2. Lotto 2 (Accessorio) Apparecchiature Multifunzione Stampa/Copia Laser o Led B/N

4.2.2.1 Caratteristiche Minime Apparecchiature

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere indicata la marca e il modello e dovrà possedere le caratteristiche minime di seguito descritte:

Caratteristica	Valore Minimo
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	2005 o successivo
<i>Tipologia</i>	Da tavolo
<i>Lastra di esposizione</i>	Fissa
<i>Velocità di copiatura</i>	≥ 20 Copie/minuto
<i>Velocità di prima copia (da lastra)</i>	≤ 16 secondi
<i>Unità Fronte/Retro Automaticointegrato delle copie e delle stampe</i>	Si
<i>Volume mensile di copie</i>	≥ 10.000 copie
<i>Tecnologia di stampa</i>	Laser o Led
<i>Formato originali</i>	Max A4
<i>Formato copie</i>	Max A4
<i>Risoluzione in copiatura</i>	600 x 600 dpi
<i>Zoom</i>	50-200 %
<i>Riduzioni/ingrandimenti prefissati</i>	3

<i>Capacità carta</i>	≥ 500 Fogli da 80 gr/m ²
<i>Grammatura carta</i>	75-105 gr/m ²
<i>Altri supporti</i>	Carta riciclata, buste, lucidi ed etichette
<i>Alimentatore automatico originali</i>	SI (≥ 30 f.)

<i>Caratteristiche funzione Stampante</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Emulazione</i>	PCL5e e/o PCL6
<i>Sistema operativo supportato</i>	W 98 e ME; Windows 2000 P e XP, Windows NT 4.0, VISTA
<i>Velocità di stampa</i>	≥ 20 ppm
<i>Risoluzione</i>	600 x 600
<i>Interfacce</i>	USB 2.0 e ETHERNET 10 baseT/100BaseTX

<i>Caratteristiche funzione Scanner</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Risoluzione</i>	600 x 600 dpi
<i>RAM complessiva installata sull'apparecchiatura</i>	32 MB
<i>Consumo di energia elettrica in modalità standby (power save-on)</i>	≤ 50 Wh
<i>Rumorosità (in funzionamento)</i>	$L_{pAm} \leq 65$ db (A)

Ogni Apparecchiatura dovrà essere fornita e messa in opera con una dotazione iniziale **comprensiva di tutti i Materiali di Consumo** originali necessari per la produzione di **minimo n. 18.000** pagine (alla copertura del 5% di nero ex ISO 19752).

La scheda di rete ETHERNET 10 BaseT/100BaseTX deve essere interna all'apparecchiatura.

Il dispositivo per la stampa automatica fronte/retro deve supportare il formato A4.

Ogni Apparecchiatura dovrà inoltre essere corredata di:

- documentazione tecnica e manuale d'uso in lingua italiana (deve essere fornito un manuale di istruzioni che informi sul corretto uso ambientale dell'apparecchiatura; il manuale deve contenere informazioni sulle opzioni attivabili per un minor consumo di energia);
- software di configurazione (drivers)
- cavi di collegamento: per collegamenti di dispositivi con interfaccia USB 2.0 e un cavo di collegamento alla rete locale Ethernet (ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e, il cavo di rete dovrà essere completo di connettori pressofusi).
- materiali di consumo aggiuntivi (originali e in confezioni sigillate) eventualmente richiesti dall'Amministrazione.

4.2.2.2 Caratteristiche Tecniche Migliorative Apparecchiature Base Oggetto di Valutazione

In sede di attribuzione del punteggio tecnico verranno valutate, nella misura di seguito indicata, le seguenti caratteristiche migliorative:

<i>Singola caratteristica tecnica</i>	<i>Valore Caratteristica tecnica</i>	<i>Punteggio massimo per specifica</i>	<i>Peso Percentuale</i>	<i>Punteggio attribuito dal Sistema</i>
Velocità di copia/stampa in A4 (pagine/minuto - PPM)	22 ≤ PPM ≤ 25 26 ≤ PPM ≤ 28 29 ≤ PPM ≤ 33 PPM ≥ 34	6	25% 50% 75% 100%	1,5 3 4,5 6
RAM complessiva installata	=64 MB =128 MB ≥ 256 MB	4	25 % 50% 100%	1 2 4
Velocità di prima copia (da lastra)	<16 (fino a 10 secondi incluso) ≤ 9 secondi	2	50% 100%	1 2
Volume mensile di copie (VMC)	10.000 ≤ VMC ≤ 20.000 20.000 < VMC ≤ 45.000 45.000 < VMC ≤ 75.000 VMC > 75.000	6	25% 50% 75% 100%	1,5 3 4,5 6
Compatibilità ambientale ²	La emissione di ozono: ≤ 1,5 mg/h in modalità di stampa monocromatica.	1	100%	1

² Allegare documentazione di prova redatta secondo quanto previsto dall'Appendix 2, par. 4.7, (RAL-UZ 122, ed. 2006) o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL-UZ 122, ed. 2006)).

Gestione remota delle apparecchiature in rete	Funzioni di verifica status apparecchiatura e stato materiali di consumo	1	100%	1
PUNTEGGIO TOTALE MASSIMO		20	n.a.	20

4.2.2.3 Opzioni

Con riferimento all'Apparecchiatura, le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere, contestualmente all'Apparecchiatura in configurazione base, l'Opzione (alle condizioni indicate nel precedente paragrafo 3.1) *fornitura di Materiale di consumo aggiuntivo*.

I corrispettivi della Opzione non sono compresi nel prezzo dell'Apparecchiatura e dovrà essere espresso dal Fornitore come "prezzo addizionale".

4.3 REQUISITI DI CONFORMITÀ

Le Apparecchiature devono essere alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia, devono essere munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono inoltre essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle Apparecchiature alle normative CEE 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 ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

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;
- i requisiti relativi alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose previsti dalla normativa vigente, e in particolare dalla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con D. Lgs. 151/2005.

I consumi energetici delle apparecchiature devono essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR ver. 1.0 o equivalenti.

Dovrà essere prodotta nell'Offerta Tecnica ed Economica tutta la certificazione o la dichiarazione che attesti la sussistenza dei suddetti requisiti per le Apparecchiature fornite, nonché una scheda tecnica di sicurezza relativa alla:

- emissione di ozono;
- emissione di polveri;
- livello di rumore;
- emissione di calore.

5 DESCRIZIONE DELLA OPZIONE MATERIALE DI CONSUMO AGGIUNTIVO

Nell'offerta il Fornitore dovrà indicare e quotare l'opzione *Materiale di consumo aggiuntivo*.

Il corrispettivo per tale fornitura aggiuntiva è da intendersi come “prezzo addizionale”, non compreso nel prezzo dell'Apparecchiatura base e dovrà essere specificato e tenuto distinto in fattura da quest'ultimo.

L'Amministrazione ha la facoltà, di richiedere, contestualmente all'Ordinativo di Fornitura delle Apparecchiature, la fornitura aggiuntiva di materiale di consumo necessaria per la produzione fino a un massimo di **30.000 (trentamila) copie** per ciascuna Apparecchiatura ordinata, come indicato nel precedente capitolo 3.1 “Oggetto” ed il suo ordine deve essere contestuale all'ordine delle Apparecchiature base.

Nel documento “Offerta Tecnica ed Economica”, il Fornitore dovrà indicare la lista di tutti i materiali di consumo necessari per il corretto funzionamento dell'Apparecchiatura offerta (ad esclusione della carta), le durate e i loro codici identificativi. Tutti i materiali necessari per il corretto funzionamento dell'Apparecchiatura offerta non inclusi nella suddetta lista di materiali di consumo, saranno considerati parti di ricambio in garanzia e, quindi, inclusi nel servizio di manutenzione descritto nel presente capitolo 6 “Descrizione dei Servizi connessi”.

La durata dei consumabili è espressa in numero di pagine ad una copertura del 5% di nero ex ISO 19752 e, si intende, alla modalità standard di copia/stampa per sequenza di una pagina lavoro.

Qualora, per l'Apparecchiatura offerta, un determinato materiale sia disponibile in più formati (es. cartucce toner di diversa durata), il Fornitore dovrà offrirne un solo formato.

Il prezzo addizionale di ciascun materiale di consumo aggiuntivo si intende comprensivo del servizio di installazione, nel caso in cui per la sostituzione/installazione del materiale di consumo, sia necessario l'intervento tecnico da parte del Fornitore.

Il Fornitore dovrà indicare le quantità di toner, tamburo, ecc. necessarie per la produzione dei quantitativi massimi di copie/stampe previste come indicato nel capitolo 3.1 “Oggetto”.

6 DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi e compresi alla fornitura delle Apparecchiature, quindi, devono essere prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima. Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo unitario di acquisto di ciascuna Apparecchiatura.

Qualora una specifica Amministrazione Contraente, avendone 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 detto Nulla Osta di Segretezza (NOS); qualora il Fornitore non avesse tale certificazione, o sia in attesa del rilascio della stessa da parte delle competenti autorità, il Fornitore stesso potrà subappaltare, nei limiti stabiliti nel Disciplinare di gara, le attività richieste dalla specifica Amministrazione ad apposita ditta il cui personale possieda la certificazione NOS.

Il Responsabile del Servizio Generale di cui al paragrafo 7.2.2.1 sarà il responsabile delle prestazioni e del rispetto dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

6.1 SERVIZIO DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE

L'attività di consegna e installazione si intende comprensiva di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, asporto dell'imballaggio e quant'altro necessario ai fini della perfetta esecuzione di tale fase.

Tale fase è estesa anche all'Opzione "materiale di consumo aggiuntivo" eventualmente richiesta dalle Amministrazioni.

Le Apparecchiature, nonché quanto a corredo delle stesse, dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dalle Amministrazioni Contraenti nei relativi Ordinativi di Fornitura e, quindi, installate.

L'esecuzione degli ordini per la fornitura di più di una Apparecchiatura potrà avvenire anche mediante consegne ripartite.

La consegna (o consegne ripartite), l'installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità delle Apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini perentori:

- per Ordinati di Fornitura fino a n. 50 Apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data ordine";
- per Ordinati di Fornitura da n. 51 fino a n. 100 Apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data ordine";
- per Ordinati di Fornitura superiori a n. 100 Apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data ordine".

Per gli ordini pervenuti entro i primi 30 (trenta) giorni dalla Data di Attivazione, i termini suddetti potranno subire rispettivamente, per ciascuna soglia di quantitativo, una proroga non superiore a 30 (trenta) giorni solari. Di tale proroga il Fornitore dovrà dare comunicazione all'Amministrazione Contraente destinataria dei beni oggetto dell'Ordinativo medesimo.

In caso di ritardo nell'esecuzione delle attività riportate si applicheranno le penali secondo le prescrizioni contenute nello schema di Convenzione.

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'Ordinativo di Fornitura entro il termine di 1 (un) giorno lavorativo dall'invio e/o trasmissione del medesimo; scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

Scaduto il predetto termine, il Fornitore dovrà assegnare all'Ordinativo di Fornitura un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione Contraente tramite comunicazione via fax, riportando sul documento di

conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo per la consegna delle Apparecchiature secondo i termini di cui sopra.

Per ogni consegna dovrà essere redatto un apposito “**verbale di consegna**”, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: la “Data ordine”, la data dell'avvenuta consegna e installazione, il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore), il numero delle Apparecchiature consegnate e il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, il numero di serie delle Apparecchiature medesime. Lo stesso dovrà inoltre contenere l'attestazione dell'avvenuta attività di “*supporto agli utenti*” o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione.

Le apparecchiature devono essere rese funzionanti e consegnate unitamente a:

- a) al/ai cavo/i di collegamento (secondo quanto indicato nel capitolo 4),
- b) software di configurazione (drivers),
- c) alla documentazione tecnica ed alla manualistica d'uso,
- d) alla dotazione iniziale dei materiali di consumo
- e) agli eventuali materiali di consumo aggiuntivi e dispositivi opzionali richiesti,
- f) all'attestazione di conformità di cui al precedente capitolo 4;

La procedura di installazione nella fornitura è la seguente:

- a) Apparecchiatura
 - collegamento del cavo di alimentazione della Apparecchiatura alla rete elettrica;
 - effettuazione di una prova di copia da originale.
- b) Apparecchiatura *in rete*
 - 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.

Per le installazioni *in rete* l'Amministrazione ordinante 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.

6.2 SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI UTENTI

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

- a) uso dell'Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- b) procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento della carta, ecc.);
- c) gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc.);
- d) modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, assistenza tecnica e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel prezzo di vendita.

Il servizio dovrà essere svolto nei tempi necessari per lo svolgimento dell'attività idonei ad assicurare all'Amministrazione Contraente, in maniera esaustiva e puntuale l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

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

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di consegna debitamente sottoscritto dalle parti.

6.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE IN GARANZIA (36 MESI)

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto della fornitura, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione, l'assistenza tecnica, quindi porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per un periodo di **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura".

Gli interventi dell'assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione nell'ambito del servizio di Call Center (vedi capitolo 5.4).

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 chiamata al Call Center, 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 chiamata al Call Center, con le modalità sopra descritte.

Nel caso in cui l'entità dell'intervento da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura, entro **96 (novantasei) ore** solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla richiesta, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della medesima con una di 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 quest'ultima.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota di manutenzione, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore, nella 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 numero di installazione, il numero

della chiamata, l'ora e il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino del corretto funzionamento dell'Apparecchiatura.

Nel caso in cui i tempi di ripristino o di sostituzione delle Apparecchiature non siano rispettati dal fornitore, saranno applicate penali secondo le prescrizioni contenute nello schema di Convenzione.

6.4 CALL CENTER

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, sin dalla Data di Attivazione della Convenzione, un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione degli Ordinatori di Fornitura e delle chiamate relative a richieste di assistenza e in particolare:

- a) richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- b) richieste relative allo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- c) richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica;
- d) ricezione e smistamento degli ordini e delle altre richieste di informazioni.

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, **almeno dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30.**

Le chiamate effettuate oltre le 17:30, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica, e si intenderanno come effettuate alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

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

A ogni chiamata ricevuta, per richiesta di intervento di manutenzione, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo.

L'utente concorderà con l'operatore del Call Center il tipo di intervento da eseguire; verrà assegnato, e quindi comunicato all'utente, un numero progressivo di chiamata (identificativo della

richiesta di intervento) con l'indicazione della data e ora di registrazione; i termini di erogazione dei servizi decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute;
- percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

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

Va 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.

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. Nel caso in cui i valori rilevati dalla Società si dovessero discostare da quelli dichiarati, la Consip provvederà ad assegnare opportune penali.

Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa Consip con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione, incluso il periodo complessivo di 36 mesi di durata del servizio di assistenza e manutenzione delle Apparecchiature.

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. Nel caso in cui i livelli di servizio minimi non siano rispettati dal Fornitore, saranno applicate penali secondo le prescrizioni contenute nello schema di Convenzione.

6.5 RECLAMI ON-LINE

Sul sito 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 e 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 e il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale 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 e 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.

6.6 SERVIZIO DI RITIRO E SMALTIMENTO APPARECCHIATURE USATE

Il servizio di ritiro e smaltimento di apparecchiature usate è un servizio connesso e dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore se espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Il servizio di ritiro e smaltimento delle apparecchiature usate è un servizio e, pertanto, non può presupporre un trasferimento di proprietà del bene a favore del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire, su espressa e specifica richiesta dell'Amministrazione Contraente un servizio di ritiro e smaltimento delle apparecchiature usate, anche se espletato dall'Amministrazione medesima prima della stipula della Convenzione.

Le apparecchiature usate da ritirare e smaltire potranno essere di qualsiasi marca o modello ma della stessa tipologia e dimensione delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. Tale obbligo del Fornitore è da intendersi per quantità pari al numero di Apparecchiature ordinate.

Il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni e qualsiasi onere o spesa inerenti la rimozione delle apparecchiature usate.

Il servizio del ritiro delle apparecchiature dovrà essere erogato entro i termini di seguito descritti:

- per ordini fino a 50 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”;
- per ordini da 51 fino a 100 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”;
- per ordini superiori alle 100 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla “Data Ordine”.

Nel caso in cui i tempi di ritiro delle apparecchiature non siano rispettati dal Fornitore, saranno applicate penali secondo le prescrizioni contenute nello schema di Convenzione.

Al fine del regolare espletamento del servizio di ritiro e smaltimento delle apparecchiature usate, il Fornitore dovrà essere in possesso dei requisiti di cui al D. Lgs. 25 luglio 2005 n.151 e al D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22, e s.m.i. o, in subordine, potrà subappaltare tale servizio ad impresa in possesso dei medesimi e dovrà espletare tale servizio secondo le modalità ivi previste.

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 Contraente (es.: “verbale di fuori uso” dell’U.T.E., ecc.).

In caso di ritardo nell’esecuzione delle attività riportate si applicheranno le penali secondo le prescrizioni contenute nello schema di Convenzione.

Si evidenzia che il numero delle apparecchiature usate da ritirare non potrà eccedere il numero delle Apparecchiature ordinate.

6.6.1 Servizio di ritiro materiale di consumo delle apparecchiature – facoltativo

Tale servizio sarà inserito soltanto se il Fornitore, all’atto della stipula della Convenzione, offrirà lo sconto facoltativo oggetto del presente comma. Il Fornitore applicherà uno sconto pari all’1%

sugli importi derivanti dagli Ordinativi di Fornitura in relazione ai quali le Amministrazioni Contraenti avranno preventivamente richiesto al Fornitore, contestualmente all'invio dell'Ordinativo stesso, il ritiro dei materiali di consumo usati, tramite il posizionamento nelle singole sedi delle amministrazioni richiedenti di contenitori atti alla raccolta.

7 MODALITA' DI ESECUZIONE

7.1 TRASMISSIONE 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:

- a) un'immagine dell'Apparecchiatura in formato GIF o JPEG, con risoluzione di 300 x 300 punti, su sfondo bianco;
- b) descrizione fisica dell'Apparecchiatura e sue caratteristiche tecniche (cfr. precedente capitolo 4);
- c) marca e modello dell'Apparecchiatura;
- d) ammontare del prezzo di acquisto dell'Apparecchiatura comprensivo del servizio opzionale descritto nel presente capitolo 5;
- e) manuale indicante il corretto utilizzo e funzionamento dell'Apparecchiatura predisposto dal Fornitore aggiudicatario per le Amministrazioni Contraenti.

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

Il Fornitore dovrà inoltre rendere noti, entro **15 (quindici) giorni** naturali e consecutivi dalla comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria:

- a) il nominativo, i numeri di telefono e l'indirizzo di e-mail del Responsabile del Servizio Generale;
- b) il/i nominativo/i, i numeri di telefono e gli indirizzi di e-mail dei Responsabili del Servizio Provinciale;
- c) gli orari di servizio, i numeri di telefono e di fax del Call Center.

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

In tale pagina sarà possibile per le Amministrazioni 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 Appendice 2 del Capitolato Tecnico).

7.2 GESTIONE DELLA FORNITURA

7.2.1 Reportistica

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

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

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

Per ulteriori indicazioni concernenti i dati di alimentazione del Sistema si riporta all'Appendice 2.

7.2.2 Responsabili del Servizio

Dalla data di stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un **Responsabile del Servizio Generale** nonché il/i **Responsabile/i del Servizio Provinciale**, che avranno i compiti e le responsabilità di seguito riportate.

7.2.2.1 Responsabile del Servizio Generale

Tale responsabile dovrà avere almeno 3 (tre) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste e avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- supervisione e coordinamento delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- pianificazione delle installazioni con le varie Amministrazioni Contraenti;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- implementazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- risoluzione dei disservizi e gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A.

In sede di Offerta Tecnica ed Economica il Fornitore dovrà rendere note le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) della persona Responsabile del Servizio Generale nonché i suoi recapiti telefonici, incluso il numero di telefono cellulare, e l'indirizzo di posta elettronica; qualora il curriculum vitae presentato non sia rispondente 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 la presentazione del relativo curriculum.

7.2.2.2 Responsabile del Servizio Provinciale

Ai fini della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà rendere note le generalità, la qualifica professionale, i recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e gli indirizzi di posta elettronica del/dei Responsabile/i del Servizio Provinciale che saranno i referenti per le Amministrazioni Contraenti per le problematiche relative alle fasi di installazione, verifica di funzionalità, assistenza e manutenzione delle Apparecchiature oggetto di fornitura.

Fermo restando che il Fornitore dovrà nominare un responsabile per ciascuna provincia, potrà indicare la medesima persona per una o più province.

7.3 ASSICURAZIONE QUALITA'

7.3.1 Piano di qualità del progetto di fornitura

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal Fornitore entro 15 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria 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 o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o 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:

7.3.2 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, sia tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscono un riferimento per quanto esposto.

3. GLOSSARIO

È utile riepilogare, codificare, descrivere tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni, che saranno utilizzati all'interno del documento.

4. 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 e i poteri nell'ambito del contratto.

5. 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.

Devono anche essere definiti gli standard (strumenti/formati) per la realizzazione della documentazione di cui sopra.

6. OBIETTIVI DI QUALITÀ

6.1 Requisiti contrattuali di qualità

Devono essere identificati in modo chiaro e inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto. Per questo è necessario definire:

- *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun 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.*

6.2 Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio

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

7. RIESAMI E REVISIONI

Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione del servizio adottato e descritto nel piano di progetto.

8. PROVE E COLLAUDI

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

9. SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

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

10. STRUMENTI, TECNICHE E METODI

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

11. CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

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

12. RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

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

13. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

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

8 MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

8.1 VERIFICA DI CONFORMITA' DELLE APPARECCHIATURE

Al concorrente che abbia effettuato la migliore offerta valida e confermata, sarà richiesto di consegnare presso la sede di Consip, ovvero la messa a disposizione presso la sede del concorrente delle Apparecchiature 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 verrà effettuata alla data indicata in apposita comunicazione con la quale verrà altresì invitato a presenziare persona incaricata dal concorrente; in ogni caso, la verifica avverrà a cura e onere del concorrente e sarà responsabilità del concorrente medesimo predisporre le Apparecchiature e tutte le procedure – ivi inclusi eventuali programmi software di verifica – necessarie allo scopo.

In caso di mancata consegna delle Apparecchiature per la verifica nel termine stabilito, nonché in caso di esito negativo della verifica, il concorrente verrà escluso dalla procedura.

Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 8.4 del Disciplinare di gara.

8.2 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, 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 per 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, e comunque fino a un importo massimo pari a Euro 10.000,00 (diecimila/00) per il Lotto 1 e 3.000 (tremila/00) per il Lotto 2.

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, Appendice 3), 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.

8.3 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA

Il Fornitore si obbliga, altresì, 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 a 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 e ad accettare incondizionatamente e 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 e oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente anche prelevandolo presso l'Amministrazione Contraente se già consegnato, e 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, entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

Inoltre, e salvo in ogni caso quanto sopra stabilito, qualora abbiano esito negativo almeno 3 (tre) verifiche (sia Prime Verifiche che Ulteriori Verifiche), 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 e 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.

9 COLLAUDI

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna, le Apparecchiature fornite verranno sottoposte a collaudo dall'Amministrazione, in contraddittorio con il Fornitore; peraltro, è facoltà dell'Amministrazione effettuare collaudo a campione.

Il collaudo, quale verifica di funzionalità delle Apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura, è inteso a verificare, oltre al funzionamento delle Apparecchiature, la non difformità con la documentazione tecnica e manualistica d'uso, nonché con le caratteristiche tecniche e di funzionalità dichiarate in sede di offerta e richieste nel presente Capitolato tecnico.

Al positivo completamento delle attività di collaudo, verrà redatto apposito "verbale di collaudo positivo" la cui data è da considerarsi Data di Accettazione della fornitura consegnata.

In caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore si impegna a sostituire le Apparecchiature secondo le prescrizioni contenute nella Convenzione, pena l'applicazione delle penali nella stessa previste.

10 REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO

In coerenza con le “Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione” (Quaderni nn. 10; 11; 12 e successivi), è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura delle Apparecchiature multifunzione per stampa/copia e dei servizi connessi nell’ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati nell’Appendice 1 al presente Capitolato Tecnico.

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	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna	Cap. 6.1
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRAG1	Tempo di ripristino delle apparecchiature – Capoluoghi di provincia	Cap. 6.3
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRAG2	Tempo di ripristino delle apparecchiature – Fuori dai Capoluoghi di provincia	Cap. 6.3
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRAG3	Tempo di sostituzione delle apparecchiature per mancato ripristino	Cap. 6.3
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSU	Rispetto dei tempi contrattuali per lo smaltimento	Cap. 6.6
Installazione e Test		Funzionalità	Accuratezza	ASTAO	Aderenza Effettiva alle specifiche tecniche	Cap. 8.3
Installazione e Test		Funzionalità	Accuratezza	RTCRAV1	Rispetto dei tempi contrattuali di riconsegna apparecchiature	Cap. 8.3
Installazione e Test		Funzionalità	Accuratezza	RTCRAV2	Rispetto dei tempi contrattuali di riconsegna apparecchiature con collaudo negativo	Cap. 8.3
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	Cap. 7.2.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRROL	Tempestività e rispetto dei tempi contrattuali di risposta ai reclami on line	Cap. 6.5
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Cap. 6.4
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Quantità di chiamate telefoniche perdute	Cap. 6.4
Gestione operativa		Efficienza	Conformità	COV	Conformità degli ordini verificati	Cap. 8.2

11 “FUORI PRODUZIONE” DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE E VERIFICA - ACCETTAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE

Nel caso in cui, durante la durata della Convenzione, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna dell'Apparecchiatura offerta a causa della messa “fuori produzione” della stessa da parte della casa produttrice, il Fornitore dovrà segnalare alla Consip S.p.A. tale circostanza, con un preavviso di almeno **60 (sessanta) giorni**; dovrà, contestualmente, indicare quale Apparecchiatura avente identiche o migliori caratteristiche intenda offrire in sostituzione.

La nuova Apparecchiatura dovrà garantire tutte le caratteristiche oggetto dell'attribuzione del punteggio tecnico di cui al paragrafo 4.3.

Nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di detta comunicazione la Consip S.p.A. procederà alla verifica tecnica e alla accettazione delle nuove Apparecchiature, dandone comunicazione al Fornitore nei successivi 7 (sette) giorni; qualora la verifica non abbia esito positivo, il Fornitore, nei 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della comunicazione dell'esito negativo della verifica, dovrà adeguare la propria offerta e comunicarla alla Consip S.p.A.. Quest'ultima disporrà di ulteriori 7 (sette) giorni per esaminare la nuova offerta; in mancanza di accettazione, la Consip S.p.A. avrà facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nella Convenzione medesima.

Nel predetto caso di sostituzione delle Apparecchiature per “fuori produzione”, la dichiarazione del fornitore avrà ad oggetto la corrispondenza tra i beni forniti e quelli “accettati” dalla Consip S.p.A. in sostituzione delle Apparecchiature originariamente offerte. In seguito alla sostituzione delle Apparecchiature offerte, il Fornitore dovrà inviare la documentazione di cui al precedente paragrafo 7.1 al fine di consentire l'aggiornamento del Sito Internet delle Convenzioni.

APPENDICE 1 – SCHEDE INDICATORI DI QUALITA'

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna (installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità) delle apparecchiature per ogni ordinativo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall’emissione ordine fino al completamento delle consegne	Frequenza di misurazione	Per tutte le apparecchiature consegnate
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Giorno di effettiva consegna (data_consegna_i);• Giorno di consegna pianificata (data_pianificata_i);• Numero apparecchiature relative all’ordine (n).		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico.		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_consegna - data_pianificati) + data_consegna - data_pianificati }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall’emissione ordine fino al completamento delle consegne	Frequenza di misurazione	A fronte di collaudo con esito negativo (per singolo ordinativo)
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data della sostituzione dell’apparecchiatura (data_sost_i);• Data di individuazione collaudo negativo (data_coll_neg_i);• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature conformi (30 giorni)• Numero apparecchiature relative all’ordine (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_coll_neg + 30 - data_sost) + data_coll_neg + 30 - data_sost }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

TRAG1 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none">Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione guasto della PA;Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Per tutta la durata del contratto attuativo e in particolare Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA_i)data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)Tempo di intervento richiesto (16 ore)numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG1 = \sum_{i=1}^n \frac{[OC_i - OA_i - 16 + (OC_i - OA_i - 16)]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Vanno considerati come difetti solo i guasti hardware.		

TRAG2 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none">Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione guasto della PA;Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Per tutta la durata del contratto attuativo e in particolare Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA_i)data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)Tempo di intervento richiesto (20 ore)numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG2 = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 20 \right + (OC_i - OA_i - 20) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Vanno considerati come difetti solo i guasti hardware.		

TRAG3 – TEMPO DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none">Va valutato il tempo di sostituzione a seguito di mancato ripristino per difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione guasto della PA;Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Per tutta la durata del contratto attuativo e in particolare Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA_i)data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)Tempo di intervento richiesto (32 ore)numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG3 = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 32 \right + \left(OC_i - OA_i - 32 \right) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Vanno considerati come difetti solo i guasti hardware.		

RTRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DELL'USATO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro e smaltimento dell’usato		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Relativamente ad ogni ordine in cui è richiesto il servizio	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di ritiro effettiva dell’usato (data_rit_i);• Data di ritiro prestabilita (data_pian_i)• Numero di apparecchiature da ritirare (n)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le apparecchiature usate ritirate e smaltite nel periodo di riferimento		
Formula	$RTRSU = \sum_{i=1}^n \frac{(data_rit_i - data_pian_i) + data_rit_i - data_pian_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

ASTAO – ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Aderenza alle specifiche tecniche delle apparecchiature		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni verifica
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di apparecchiature verificate con esito positivo $[V_{POS}]$Numero di apparecchiature verificate $[V_{TOT}]$		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate		
Formule	$ASTAO = \frac{V_{POS}}{V_{TOT}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni contrattuali			
Eccezioni	Nessuna		

RTCRASV1 – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI RICONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali per la riconsegna del campione di apparecchiatura sottoposta a verifica		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione PA e Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Intera durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Fino ad un massimo di 10 Prime verifiche (con esito positivo)
Owner della verifica dell'indicatore	Consip		
Applicabilità	Tutte le apparecchiature consegnate		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di riconsegna effettiva dell'apparecchiatura (data_ric_eff_i); • Data referto di laboratorio (data_lab_i) • Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature (10 giorni) • Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n). 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRASV1 = \sum_{i=1}^n \frac{(data_ric_eff_i + 10 - data_lab_i) + data_ric_eff_i + 10 - data_lab_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nel caso di esito negativo delle verifiche: <ol style="list-style-type: none"> 1. non si procede al decremento delle Prime Verifiche 2. potranno essere eseguite ulteriori 5 prove 3. sostituzione delle apparecchiature con esito negativo della verifica 		

RTCRASV2 – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA CON ESITO NEGATIVO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali per la sostituzione del campione di apparecchiatura sottoposta a verifica con esito negativo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione PA e Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Intera durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Per tutte le apparecchiature sottoposte a verifica con esito negativo
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di consegna dell'apparecchiatura sostitutiva (data_sost_i);• Data referto di laboratorio (data_lab_i);• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostitutive (30 giorni)• Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRASV2 = \sum_{i=1}^n \frac{(data_sost_i + 30 - data_lab_i) + data_sost_i + 30 - data_lab_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di consegna dei report
Periodo di riferimento	Durata Convenzione	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data effettiva di consegna reportistica (data_cons_i);• Data prevista consegna (data_prev_i)• Mesi di durata della convenzione (n)		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$RTCCR = \sum_{i=1}^n \frac{(data_cons_i - data_prev_i) + data_cons_i - data_prev_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

TRROL – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON LINE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività e rispetto dei tempi contrattuali di risposta ai reclami on-line		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Sito internet CONSIP SpA
Periodo di riferimento	Per tutta la durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Per ogni reclamo
Owner della verifica dell'indicatore	Consip		
Applicabilità	Tutto il periodo della Convenzione		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di chiusura del reclamo (data_chiu_i); • Data di ricezione del reclamo (data_recl_i) • Giorni previsti per chiusura (5) • Numero reclami ricevuti e chiusi (n) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti		
Formula	$TRROL = \sum_{i=1}^n \frac{(data_chiu_i - data_recl_i - 5) + data_chiu_i - data_recl_i - 5 }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di risposta alle chiamate telefoniche.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random), se presente report su base mensile
Owner della verifica dell'indicatore	Consip		
Applicabilità	Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> N° chiamate con risposta oltre i 20" (n_risp); N° totale di chiamate ricevute (n_chiam). 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento.		
Formula	$TRT01 = \frac{n_resp}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di chiamate telefoniche perdute.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random), se presente report su base mensile
Owner della verifica dell'indicatore	Consip		
Applicabilità	Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> N° di chiamate perdute (n_perd); N° di chiamate ricevute (n_chiam) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le chiamate ricevute dal call center nel periodo di riferimento.		
Formula	$CTP = \frac{n_perd}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	4%		
Azioni contrattuali	Nessuno		
Eccezioni	Nessuna		

COV – CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Conformità
Aspetto da valutare	Misura la conformità del servizio, misurando i casi di non conformità relativi agli ordinativi di fornitura.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da Organismi di Ispezione preposti
Periodo di riferimento	Per tutta la durata della Convenzione e dei contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random)
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Per ogni ordinativo di fornitura	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">N° di ordinativi con non conformità gravi (n_non_conf_g);N° di ordinativi verificati (n_ord)		
Regole di campionamento	Vanno tutti gli ordinativi di fornitura		
Formula	$COV = \frac{n_{non_conf_g}}{n_ord} \times 100$		
Valore di soglia	75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

APPENDICE 2 – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DEI DATI

Direzione Acquisti in Rete della Pubblica Amministrazione

Progetto Data Mart

Acquisto Beni

Flussi dati di

alimentazione del sistema

Versione 3

Ministero dell'Economia e delle Finanze

Informazioni Documento

Revisioni documento

Numero Versione	Data Revisione	Sintesi dei cambiamenti	Contrassegno Revisione

Approvazioni

Questo documento richiede le seguenti approvazioni:

Numero Versione	Autore	Revisione	Approvazione

Distribuzione

Questo documento è stato distribuito a:

Nome	Funzione

SCOPO DEL DOCUMENTO	60
MODALITÀ DI INVIO	61
NOMENCLATURA DEI FLUSSI	61
REGOLE DI FORMATO DEI DATI.....	61
DESCRIZIONE DEI FLUSSI DI DATI.....	64
REGOLE DI GENERAZIONE DEI FLUSSI.....	69
INTEGRITÀ DEI DATI	69
RICONCILIAZIONE DEI DATI CON ARCHIVI DI RIFERIMENTO ESTERNI	71

Scopo del documento

Scopo del documento è descrivere i principali flussi di alimentazione del sistema Data Mart per le convenzioni relative a Beni/Servizi acquistati in un'unica soluzione o pagati a rate.

Il documento prevede i seguenti capitoli:

Modalità di invio dei flussi, che descrive la modalità con cui il fornitore dovrà inviare i flussi di dati, la nomenclatura e il formato;

Descrizione dei flussi di dati, che dettaglia i flussi dati richiesti e le interrelazioni;

Regole di generazione dei flussi, che specifica le modalità con cui devono essere valorizzati i campi.

Modalità di invio

I flussi richiesti, da inviare con cadenza mensile, 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).

Il flusso delle penali, nel caso in cui esista, segue le stesse regole di invio precedentemente descritte.

Se nel mese N non esistono dati reali del mese N+1 da inviare per una o più tipologie di flusso, il Fornitore dovrà comunicare a Consip tale assenza di dati, sempre entro e non oltre il giorno 15 del mese N.

Alle tempistiche precedentemente descritte fa eccezione il flusso relativo al catalogo, che dovrà essere inviato una sola volta all'attivazione della Convenzione e nuovamente inviato solo in caso di inserimento in Convenzione di ulteriori Prodotti/Servizi.

I flussi dovranno essere inviati a Consip tramite l'apposita procedura di acquisizione, residente sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A.

Successivamente all'aggiudicazione della Convenzione verranno comunicati al Fornitore aggiudicatario i dati necessari per l'esecuzione di tale procedura, ovvero l'indirizzo url, la userid per l'autenticazione ed il "Manuale d'Uso" (che è comunque possibile scaricare dallo stesso Portale).

Relativamente ai dati errati individuati da Consip, sarà richiesta al Fornitore la bonifica degli stessi.

La richiesta di bonifica sarà definita con una comunicazione inviata al Fornitore via e-mail.

Il Fornitore dovrà acquisire, tramite download dall'apposita procedura residente sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A., il flusso contenente i record errati accompagnati dalle relative segnalazioni di errore, effettuare la bonifica dei dati ed inviare i flussi corretti entro una settimana.

A questo proposito si raccomanda di seguire quanto specificato nei successivi paragrafi "Integrità dei dati" e "Regole di formato e contenuto dei campi".

Nomenclatura dei flussi

Il nome del flusso (assegnato automaticamente dalla procedura di acquisizione) è costituito da informazioni relative al Fornitore, alla data di invio e al tipo di informazioni contenute.

Il nome del flusso avrà il formato <cod1>_<cod2>_<cod3>_<cod4>

- <cod1> : identificativo della Convenzione – alfanumerico da 1 a n caratteri,
- <cod2> : identificativo della tipologia del flusso – alfanumerico di 4 caratteri,
- <cod3> : identificativo del Fornitore – alfanumerico da 1 a n caratteri,
- <cod4> : data di invio del flusso – formato timestamp aaaammgghmmss.

Regole di formato dei dati

Nella produzione dei flussi da inviare a Consip dovranno essere seguite le seguenti regole di formato:

- I flussi dovranno essere prodotti in formato "file di testo".
- Tutti i campi di tipo "data" devono avere il formato AAAAMMGG, in altre parole: anno (4 digit) – mese (2 digit) – giorno (2 digit) in sequenza e senza separatore.

Esempio: per indicare che un ordine è stato protocollato il 29 settembre 2001, il campo DTTM_PROTOCOLLO del flusso “Testata Ordini di beni/servizi in convenzione” dovrà assumere il valore 20010929.

- Tutti i campi “importo” devono essere valorizzati a meno dell’IVA (e di eventuali accise).
- Non devono essere utilizzate abbreviazioni nei campi di tipo “testo”.
- I flussi non devono contenere caratteri speciali. In particolare, dove necessario, devono essere eliminati secondo le seguenti regole:

Carattere speciale	Caratteri con cui sostituire
À	a’
È	e’
È	e’
Ì	i’
Ò	o’
Ù	u’
1° ... 9°	I ... IX
10°, ...	10mo, ...
N°	n.
...	...

- Per quanto riguarda i campi numerici che prevedono cifre decimali (es. IMPO_ORDINE del flusso “Testata Ordini di beni/servizi in convenzione”) il carattere separatore deve essere il punto (es. 100000.00) e non devono essere presenti ulteriori caratteri separatori (es. separatore delle migliaia).
- I flussi sono definiti con formato “variabile con carattere separatore”, con questo si intende dire che:
 - all’interno dei singoli campi del record devono essere riportati esclusivamente i caratteri significativi, eliminando eventuali spazi o altri caratteri non significativi a riempimento del campo, in testa o in coda (la lunghezza di ogni campo e del record finale non sarà fissa, ma dipenderà dal suo contenuto effettivo);
 - la fine di un campo è contraddistinta dal carattere indicato come separatore, cioè il carattere | (pipe);
 - non deve essere riportato un carattere separatore a chiusura dell’ultimo campo del record.

Si riportano alcuni esempi di come potrebbero apparire dei record del flusso “Testata Ordini di beni/servizi in convenzione” secondo quanto appena detto:

```
09876543210|DLCVTI66D04E506J|OR22|1|P44|20010911|20010915|F||20011011|||
01234567890|SSSGLI55D04H501K|OR23|2|DPR2/2|20010920|20010923|L||20011021|||01
236543210
```

- Qualora un campo non debba essere valorizzato, in quanto non applicabile alla specifica tipologia di Convenzione, deve essere comunque presente in ogni record del file. Verrà quindi tradotto con la presenza nella relativa posizione di 2 caratteri separatori di campo consecutivi o, se si tratta dell’ultimo campo del record, con un

carattere separatore come ultimo carattere del record stesso (vedi esempio al punto precedente).

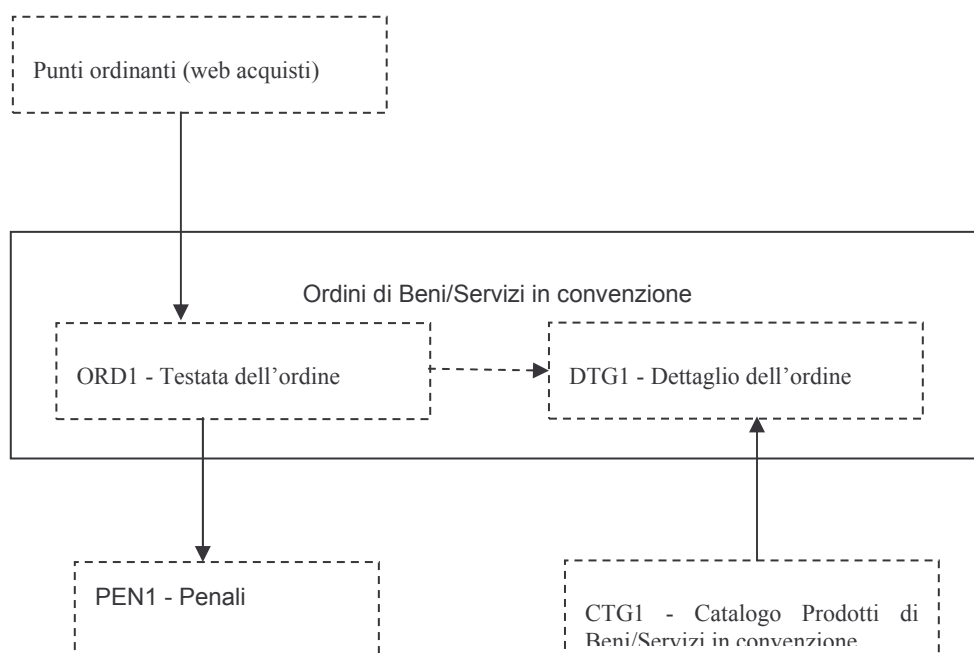
- Qualora un flusso è definito con modalità di invio “incrementale”, ogni invio di tale flusso deve contenere un insieme di dati non presenti nei flussi della stessa tipologia precedentemente inviati. A tal fine, per ogni flusso richiesto viene indicato l’insieme dei campi che ne costituisce l’identificativo.

Descrizione dei flussi di dati

In questo capitolo vengono descritti i flussi richiesti ai fornitori per le convenzioni che riguardano l'Acquisto Beni:

- **Testata Ordini di beni/servizi in convenzione**, relativo ai singoli Ordini, riporta le informazioni di carattere generale (vanno inviati i dati degli Ordini per cui sono stati superati i tempi previsti per l'annullamento);
- **Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione**, relativo ai Beni/Servizi richiesti nell'Ordine
- **Penali**, relativo alle penali applicate dalle Amministrazioni o Enti Contraenti secondo quanto indicato nella Convenzione;
- **Catalogo**, relativo ai Prodotti presenti in Convenzione.

Lo schema seguente mostra le relazioni tra i flussi.



Il verso delle frecce indica le relazioni tra i flussi: sono “flussi padre” quelli da cui le frecce hanno origine e “flussi figli” quelli verso cui le stesse frecce puntano.

Nei paragrafi a seguire per ciascun flusso vengono specificati

- la tipologia di flusso (Dati di dettaglio o Anagrafico)
- la frequenza di invio (Mensile, Una Tantum)
- la modalità di invio (Incrementale o Rimpiazzo)

e per ogni campo vengono forniti

- la descrizione
- la tipologia (testo, numero, data)
- il numero massimo di caratteri previsto (in particolare per i numeri decimali viene specificato il numero massimo di caratteri per la parte intera e per quella decimale. Ad esempio: numero 10,4 indica che il numero massimo di caratteri per la parte intera è 10 mentre per la parte decimale è 4)
- il riferimento alla modalità di valorizzazione e alle fonti delle informazioni, secondo la seguente legenda

NA	Dati non applicabili alla tipologia di iniziativa
Mod	Dati da reperire dagli ordinativi di fornitura cartacei o elettronici
For	Dati da reperire in archivi del Fornitore
Ext	Dati da riconciliare con archivi di riferimento esterni

A tale proposito, le fonti di informazione individuate sono:

- moduli cartacei allegati alla Convenzione,
- negozio elettronico per l’acquisto di beni e servizi della Convenzione,
- informazioni del Fornitore sulla lavorazione e consuntivazione dei dati dei beni acquisiti/servizi sottoscritti,
- catalogo/listino dei beni offerti in convenzione,
- anagrafe dei Punti Ordinanti della PA registrati al sistema di e-procurement,
- archivi territoriali dell’ISTAT,
- tabelle di codifica riportate nel presente documento.

Nome Flusso: ORD1 Testata Ordini di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso:		Dettaglio dati	Frequenza:	Mensile		
Modalità Invio:		Incrementale	Form. Variabile:	Si	Separatore:	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lung.	id	rif
1	CODI_FISC_ENTE	E' il codice fiscale dell'Amministrazione o Ente Contraente dichiarato dal Referente di spesa all'atto della registrazione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. (vedi par. "Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni")	Testo	16		Ext
2	CODI_FISC_REFERENTE_PA	E' il codice fiscale del Referente di spesa che effettua l'ordine come da registrazione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A. (vedi par. "Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni")	Testo	16		Ext
3	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore. Deve identificare univocamente l'ordine all'interno del Lotto di riferimento.	Testo	20	Si	For
4	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Si	For
5	CODI_PROTOCOLLO	E' il numero di protocollo assegnato all'ordine dall'Amministrazione o Ente Contraente. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Testo	25		Mod
6	DTTM_PROTOCOLLO	E' la data in cui l'ordine viene protocollato dall'Amministrazione o Ente Contraente. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Data			Mod
7	DTTM_ACCETTAZIONE_ORDINE	E' la data in cui viene validato l'ordine da parte del Fornitore, ovvero la data in cui si intende accettato l'ordine a seguito delle opportune verifiche previste dalla Convenzione e del superamento dei tempi a disposizione dell'Amministrazione o Ente Contraente per poter effettuare l'annullamento dell'ordine stesso.	Data			For
8	TIPO_EMISSIONE_ORDINE	E' la codifica della modalità di emissione dell'ordine da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente. Da valorizzare secondo il seguente criterio: - tramite negozio elettronico (ON_LINE): "L" - in maniera tradizionale (OFF_LINE): "F".	Testo	1		For
9	CODI_RICHIESTA_PRELIMINARE	Non applicabile. Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
10	DTTM_LIMITE_PREVISTA	E' la data di prevista consegna dei beni o attivazione del servizio. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico. Nel caso non sia indicata espressamente nel modulo d'ordine, viene calcolata a partire dalla data di accettazione dell'ordine considerando i tempi di evasione	Data			Mod

		contrattualizzati				
11	DURATA_CONTRATTO	<u>Non applicabile</u> . Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".	Numero	2		Mod
12	IMPO_ORDINE	<u>Non applicabile</u> . Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".	Numero	10, 4		Mod
13	CODI_FISC_ENTE_FATTURAZIONE	Codice fiscale verso il quale viene emessa la fattura, se diverso da quello di registrazione. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Testo	16		Mod

<i>Nome Flusso:</i> DTGI Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione						
<i>Tipo Flusso:</i>		<i>Dettaglio dati</i>	<i>Frequenza:</i>	<i>Mensile</i>		
<i>Modalità Invio:</i>		<i>Incrementale</i>	<i>Form. Variabile:</i>	<i>Si</i>	<i>Separatore:</i>	
<i>seq</i>	<i>attributo</i>	<i>descrizione</i>	<i>tipo dati</i>	<i>lunghezza</i>	<i>id</i>	<i>rif</i>
1	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore (flusso ORD1)	Testo	20	Si	For
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Si	For
3	CODI_ARTICOLO_DARPA	Identifica lo specifico Bene/Servizio acquistato/ sottoscritto come da documentazione Iniziativa.	Testo	20	Si	Ext
4	DURATA_FORNITURA	E' la durata della fornitura richiesta, per lo specifico Bene/Servizio, espressa in mesi. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico. Nel caso di acquisto/pagamento in unica soluzione è 0.	Numero	2, 0		Mod
5	QNTA_ORDINATA	E' la quantità ordinata, nell'unità di misura associata al Bene/Servizio, come da Catalogo. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Numero	10, 2		Mod
6	IMPO_DETTagLIO_ORDINE	Importo del dettaglio dell'ordine in euro. E' il valore complessivo del Bene/Servizio. Deve essere ricavato dai dati di ordine cartaceo o proveniente da negozio elettronico come <ul style="list-style-type: none"> nel caso di acquisto in unica soluzione: (importo unitario da catalogo) * (quantità ordinata dello specifico Bene) nel caso di pagamento a rate: valore complessivo del contratto, ovvero (quota dell'importo della rata relativa alla quantità ordinata dello specifico Bene/Servizio) * (numero totale delle rate previste dal contratto). 	Numero	10, 4		For

Nome Flusso: CTG1 Catalogo prodotti beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso: Anagrafica			Frequenza: Una tantum			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore: 	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lung.	id	rif
1	CODI_IDENTIFICATIVO_PRODOTTO	Identifica univocamente lo specifico Bene/Servizio. Da valorizzare in modo uguale al Codice Articolo DARPA. Nel caso in cui il "Codice Articolo DARPA" non fosse presente, tale campo andrà valorizzato con il "Codice Articolo Fornitore".	Testo	20	Si	For
2	CODI_ARTICOLO_DARPA	Identifica lo specifico Bene/Servizio acquistato/sottoscritto secondo la codifica DARPA. Deve essere acquisito dalla documentazione di gara	Testo	20		Ext
3	DESC_ARTICOLO	E' la descrizione del prodotto in Convenzione	Testo	200		For
4	CODI_LOTTO	Identifica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	8	Si	For
5	CODI_ARTICOLO_FORNITORE	E' la codifica del Bene/Servizio utilizzata dal Fornitore	Testo	20		For
6	FORNITORE	Identifica il Fornitore che fornisce il Bene/Servizio	Testo	100		For
7	PRODUTTORE	E' il marchio dell'articolo in Convenzione	Testo	100		For
8	CONTRIBUTO_MASSIMALE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
9	CALCOLO_MASSIMALE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA
10	PREZZO_UNITARIO	E' il prezzo unitario in Convenzione del prodotto, al netto dell'IVA.	Numero	10,4		For
11	UOM	E' l'unità di misura con la quale sono misurate le quantità vendibili a catalogo (es. pacco, scatola).	Testo	15		For
12	TIPO_MODALITA_PAGAMENTO	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA

Nome Flusso: PEN1 Penali applicate						
Tipo Flusso: Dettaglio dati			Frequenza: Mensile			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore: 	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lung.	id	rif
1	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore in riferimento al quale l'Amministrazione o Ente Contraente ha applicato le Penali.	Testo	20	Si	For
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione.	Numero	4	Si	For
3	CODI_CAUSALE	Codice identificativo della causale della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Causale di	Testo	1	Si	Ext

		seguito riportata.				
4	CODI_MOTIVO	Codice identificativo del motivo della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Motivo di seguito riportata.	Testo	2	Si	Ext
5	DTTM_EMISSIONE_PENALE	E' la data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente.	Data		Si	For
6	IMPO_PENALE	Importo della penale secondo quanto descritto dalla comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente. (non applicabile in caso di Risoluzione contratto).	Numero	10, 4		For

Tabella CAUSALE	
CODI_CAUSALE	DESCRIZIONE
P	Applicazione di penali
D	Richiesta di maggior danno
R	Risoluzione contratto

Tabella MOTIVO	
CODI_MOTIVO	DESCRIZIONE
A1	Ritardi o mancata consegna o errato luogo di consegna dei beni
A2	Ritardi o mancata erogazione dei servizi oggetto primario del contratto
A3	Diffformità tra ordinato e consegnato
A4	Erogazione dei servizi connessi (es.: installazione)
A5	Integrità dei prodotti consegnati
B1	Qualità dei prodotti / servizi forniti / erogati
C1	Servizi di fatturazione
D1	Qualità Call Center del Fornitore
E1	Qualità dei servizi di assistenza (tecnico o post vendita)
E2	Qualità Responsabile del servizio del Fornitore

Regole di generazione dei flussi

In questo capitolo vengono date alcune indicazioni riguardo la generazione dei flussi. In particolare sono descritte le regole di congruità tra flussi e le modalità di reperimento di alcuni dati da fonti di informazione esterne.

Integrità dei dati

Qualora un flusso sia correlato logicamente ad uno o più degli altri flussi (secondo quanto emerge dallo schema del capitolo precedente), le informazioni di relazione devono essere congruenti.

Riferendoci allo schema dei dati del paragrafo precedente, per ognuna delle relazioni indicate attraverso le frecce dovrà essere verificato che per ogni record dei flussi figli il valore dei

campi che rappresentano gli identificativi del flusso padre sia presente in uno dei record del flusso padre inviato contestualmente o in uno di quelli inviati precedentemente.

Ad esempio, se nel flusso “DTG1 Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione” (flusso figlio perché puntato dalla freccia) è presente un record con CODI_ORDINE = 5 e SEQU_LOTTO = 1 (campi identificativi del flusso padre), deve essere presente un record con CODI_ORDINE = 5 e SEQU_LOTTO = 1 nel flusso “ORD1 Testata Ordini di beni/servizi in convenzione” (flusso padre) inviato contestualmente.

Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni

In questo paragrafo sottolineiamo la presenza di archivi di riferimento esterni nei quali devono essere trovati alcuni valori da riportare nelle colonne dei flussi dati che saranno forniti a Consip.

Questo è reso necessario per integrare le informazioni provenienti da diverse fonti.

Nome del campo	Archivio di riferimento
CODI_FISC_ENTE CODI_FISC_REFERENTE_PA	È obbligo del Fornitore verificare la presenza del soggetto ordinante nell'archivio delle registrazioni al sistema di e-procurement Consip per mezzo della apposita funzione di ricerca dell'amministrazione disponibile nell'Area Fornitori del Portale degli Acquisti in Rete della P.A., utilizzando i riferimenti presenti nel modulo d'ordine
CODI_ARTICOLO_DARPA	E' il Codice Articolo presente nella documentazione di gara della Convenzione.

In modo particolare i valori immessi nei campi CODI_FISC_ENTE e CODI_FISC_REFERENTE_PA devono individuare Punti Ordinanti registrati ed abilitati all'acquisto e quindi devono coincidere con i codici presenti nell'archivio dei punti ordinanti messo a disposizione sul Portale degli Acquisti in Rete della P.A..

In questo senso gli stessi codici vengono a perdere il loro significato di "codici fiscali", assumendo quello di "Codici Identificativi del Punto Ordinante".

Verranno perciò comunicati da Consip al Fornitore l'indirizzo del sito e i dati identificativi (nome utente e password) per il collegamento e l'accesso a tale archivio (saranno gli stessi utilizzati anche per accedere alla procedura di acquisizione flussi).

L'inserimento di un "Punto Ordinante" (costituito dalla coppia Unità organizzativa – referente P.A., individuati dai rispettivi codici fiscali) in un eventuale archivio del Fornitore, da cui poi saranno ricavati i dati per i flussi da inviare a Consip, dovrà perciò esser soggetto alla verifica di congruenza dei dati con quanto presente nel suddetto archivio di riferimento sul Portale. Si consiglia pertanto di non effettuare un'eventuale copia dei dati dal web su un archivio locale tramite ridigitazione dei dati, ma al più attraverso le funzioni di "Copia" e "Incolla" di Windows.

APPENDICE 3 – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Convenzione Fotocopiatori 13 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE 13

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e installazione delle apparecchiature	<p>- per ordini fino a 50 apparecchiature → tempo di installazione ≤ 30 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p> <p>- per ordini da 51 a 100 apparecchiature → tempo di installazione ≤ 60 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p> <p>- per ordini superiori a 100 apparecchiature → tempo di installazione ≤ 90 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p>	C.T. Par. 6.1 e Schema di Convenzione art. 11	Confronto tra la data dell'ordine e la data di consegna e installazione	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Presso PA e/o Fornitore	Una Tantum	<p>Conformità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fino a 50 apparecchiature: T<30gg - da 51 a 100 apparecchiature: T<60gg - superiore a 100 apparecchiature: T<90gg <p>Conformità con osservazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fino a 50 apparecchiature: T=30gg - da 51 a 100 apparecchiature: T=60gg - superiore a 100 apparecchiature: T=90gg <p>Non conformità lieve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fino a 50 unità: 30gg<T≤35gg - da 51 a 100 apparecchiature: 60gg<T≤65gg - superiore a 100 apparecchiature: 90gg<T≤100gg <p>Non conformità importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fino a 50 apparecchiature: 35gg<T≤40gg - da 51 a 100 apparecchiature: 65gg<T≤70gg - superiore a 100 apparecchiature: 100gg<T≤110gg <p>Non conformità grave:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fino a 50 apparecchiature: T>40gg - da 51 a 100 apparecchiature: T>70gg - superiore a 100 apparecchiature: T>110gg 	SI	Per gli ordini pervenuti entro i primi 30 (trenta) giorni dalla data di stipula della Convenzione, i termini suddetti potranno subire una proroga non superiore a 30 (trenta) giorni rispetto ai termini sopra indicati.
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap.Tec. Par. 6.1	Confronto numero dei prodotti oggetto del verbale e numero dei prodotti oggetto della fornitura (richiesti nell'ordinativo di fornitura)	Ordinativo di fornitura; Verbale di ritiro	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	<p>Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato;</p> <p>Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;</p>	NO	
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	<p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati 	13	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati; Verbale di Consegna, Ordinativo di Fornitura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	<p>Conformità: correttezza nella fatturazione</p> <p>Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione</p>	NO	
	Applicazione Penali	Applicazione Penali		Intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc.	Documenti di contestazione dell'Amministrazione contraente e se presenti, di delusione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amministrazione contraente; Fattura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	N.A.	NO	

Convenzione Fotocopiatori I3 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE 33

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del call center del fornitore	Attivazione Call Center	Call Center attivo con un numero telefonico (numero verde gratuito per il chiamante ovvero numeri telefonici di rete fissa) ed uno di fax dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione.	Cap.Tec.: Par. 6.4 Schema di Convenzione art. 11	Tramite intervista alla P.A. e chiamata al Call Center	Interviste / Telefonate al Call Center	Presso la P.A.	Una Tantum	Conformità: Call Center Attivato non conformità grave: Call Center non attivato	NO	
	Verifica degli orari del call Center	Dalle 8.30 alle 17.30, tutti i giorni escluso sabato, domenica e festivi	Cap.Tec.: Par. 6.4 Schema di Convenzione art. 11	Verifica attraverso 100 telefonate in blind test eseguite ripartite in orari differenti di differenti giorni lavorativi (una verifica per lotto)*	Documentazione dell'esito delle telefonate	N.A.	Una Tantum	Conforme (only): gli orari del call center descritti nel capitolato sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato non sono rispettati nel 10 % delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato, non sono rispettati nel 20 % delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato, non sono rispettati nel 30 % delle telefonate. Non Conformità Grave (only): gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato, non sono rispettati per oltre il 40 % delle telefonate.	NO	* Lotto Unico
	Verifica dei tempi di risposta del call center	Risposta entro 20" per l'80% delle chiamate ricevute.	Cap.Tec.: Par. 6.4 Schema di Convenzione art. 11		Documentazione dell'esito delle telefonate (Veri 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).	N.A.	Una Tantum	Conformità: % > 80% Conformità con osservazioni: % = 80% Non conformità lieve: 75% => % > 80%; Non conformità importante: 75% => % > 70%; Non conformità grave: % < 70%	SI	
	Verifica assegnazione del numero progressivo di chiamata	In caso di richiesta di manutenzione in garanzia il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento)	Cap.Tec.: Par. 6.4 Schema di Convenzione art. 11	Tramite intervista alla P.A. e chiamata al Call Center	Interviste / Telefonate al Call Center	Presso la P.A.	Una Tantum	Conformità: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	

Gara telematica per la fornitura di fotocopiatori multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

Convenzione Fotocopiatori 13 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPIRATIVE 23

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino del malfunzionamento delle apparecchiature	Ripristino dei malfunzionamenti entro le seguenti ore solari (escluso sabato, domenica e festivi) successive alla registrazione della chiamata al call center: - 48 ore nei capoluoghi di provincia, - 60 ore nel resto del territorio nazionale	Cap.Tec.: Par. 6.3 Schema di Convenzione art. 11	Confronto della data ed ora di registrazione chiamata e data ed ora di ripristino dalla nota di manutenzione	Nota di manutenzione	Presso P.A. e/o fornitore	Una Tantum	<p>Conformità: - entro 48 ore: T<48 ore - entro 60 ore: T<60 ore</p> <p>Conformità con osservazioni: - entro 48 ore: T=48 ore - entro 60 ore: T=60 ore</p> <p>Non conformità lievi: - entro 48 ore: 48ore<T≤60gg - entro 60 ore: 60ore<T≤72ore</p> <p>Non conformità importanti: - entro 48 ore: 60ore<T≤72gg - entro 60 ore: 72ore<T≤84ore</p> <p>Non conformità gravi: - entro 48 ore: T>72gg - entro 60 ore: T>84ore ;</p>	SI	La nota di manutenzione deve essere sottoscritta dall'Amministrazione e dal Fornitore
	Sostituzione apparecchiature	Sostituzione dell'apparecchiatura (per tempi di ripristino superiori a 48/60 ore) entro 96 ore dalla registrazione della chiamata al call center	Cap.Tec.: Par.6.3 Schema di Convenzione art. 11	Confronto della data ed ora di registrazione chiamata e data ed ora di sostituzione dalla nota di manutenzione	Nota di manutenzione	Presso P.A. e/o fornitore	Una Tantum	<p>Conformità: sostituzione in un tempo T≤= 96 ore</p> <p>Non conformità gravi: sostituzione in un tempo T>96gg</p>	SI	La nota di manutenzione deve essere sottoscritta dall'Amministrazione e dal Fornitore
	Ritiro e smaltimento apparecchiature usate	<p>- per ordini fino a 50 apparecchiature → tempo di ritiro ≤ 30 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p> <p>- per ordini da 51 a 100 apparecchiature → tempo di ritiro ≤ 60 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p> <p>- per ordini superiori a 100 apparecchiature → tempo di ritiro ≤ 90 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p>	Cap.Tec.: Par. 6.6 Schema di Convenzione art. 11	Confronto tra la data prescritta rispetto alla data dell'ordine e la data di ritiro	Ordinativo di fornitura, Verbale di ritiro	Presso P.A. e/o Fornitore	Una Tantum	<p>Conformità: - fino a 50 apparecchiature: T<30gg - da 51 a 100 apparecchiature: T≤60gg - superiore a 100 apparecchiature: T≤90gg</p> <p>Conformità con osservazioni: - fino a 50 apparecchiature: T=30gg - da 51 a 100 apparecchiature: T=60gg - superiore a 100 apparecchiature: T=90gg</p> <p>Non conformità lievi: - fino a 50 unità: 30gg<T≤35gg - da 51 a 100 apparecchiature: 60gg<T≤65gg - superiore a 100 apparecchiature: 90gg<T≤100gg</p> <p>Non conformità importanti: - fino a 50 apparecchiature: 35gg<T≤40gg - da 51 a 100 apparecchiature: 60gg<T≤70gg - superiore a 100 apparecchiature: 100gg<T≤110gg</p> <p>Non conformità gravi: - fino a 50 apparecchiature: T>40gg - da 51 a 100 apparecchiature: T>70gg - superiore a 100 apparecchiature: T>110gg</p>	SI	Per gli ordini pervenuti entro i primi 30 (trenta) giorni dalla data di stipula della Convenzione, i termini suddetti potranno subire una proroga non superiore a 30 (trenta) giorni rispetto ai termini sopra indicati.