

## ALLEGATO 5

### CAPITOLATO TECNICO

**FORNITURA IN NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE DI FASCIA ALTA “A BASSO IMPATTO AMBIENTALE” E DEI SERVIZI CONNESSI E BENI OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**



## INDICE

<b>1.PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.CONTESTO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
3.1 Oggetto .....	4
3.2 Durata ed inizio attività.....	5
<b>4.DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE MULTIFUNZIONE IN BIANCO/NERO E A COLORI.....</b>	<b>5</b>
4.1 Lotto 1 - Multifunzione in bianco/nero a 45 copie/minuto.....	6
4.1.1 Specifiche tecniche oggetto di valutazione.....	7
4.2 Lotto 2 - Multifunzione in bianco/nero a 60 copie/minuto .....	8
4.2.1 Specifiche tecniche oggetto di valutazione.....	9
4.3 Lotto 3 - Multifunzione a colori a 35 copie/minuto.....	10
4.3.1 Specifiche tecniche oggetto di valutazione.....	11
4.4 Materiali di consumo .....	12
4.5 Canoni di noleggio.....	12
4.6 Requisiti minimi di conformità .....	12
4.7 “Fuori produzione” delle apparecchiature multifunzione offerte - Verifica e accettazione di nuove apparecchiature.....	13
<b>5.DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI .....</b>	<b>13</b>
5.1 Consegna e installazione.....	14
5.1.1 Tempi di installazione standard.....	14
5.1.2 Proroghe dei tempi di installazione .....	14
5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura .....	15
5.1.4 Verbale di consegna .....	15
5.1.5 Procedura di installazione in rete .....	15
5.2 Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione).....	16
5.3 Call - Center.....	16
5.4 Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro.....	17
5.4.1 Assistenza tecnica e manutenzione.....	17
5.4.2 Fornitura dei materiali di consumo.....	18
5.5 Ritiro per raccolta e trattamento materiali di risulta.....	18
5.6 Gestione da remoto .....	18
5.7 Richiesta del Nulla Osta Segretezza (NOS) .....	19
5.8 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento di valutazione standard dei rischi (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza .....	19
<b>6.DESCRIZIONE DEI BENI OPZIONALI .....</b>	<b>20</b>
6.1 Dispositivo Opzionale “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura”.....	20



6.1.1 Caratteristiche minime Dispositivo Opzionale “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura” .....	20
<b>7. MODALITA’ DI ESECUZIONE.....</b>	<b>21</b>
7.1 Trasmissioni dati per l’attivazione del sito internet delle convenzioni.....	21
7.2 Gestione della fornitura.....	22
7.2.1 Reportistica .....	22
7.2.2. Responsabili (generale e provinciale) .....	22
7.3 Assicurazione qualità.....	22
7.3.1 Piano di Qualità .....	23
<b>8. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....</b>	<b>25</b>
8.1 Verifiche delle apparecchiature in corso di fornitura.....	25
8.2 Verifiche ispettive.....	25
<b>9. VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE .....</b>	<b>26</b>
<b>10. REQUISITI DI QUALITA’ E LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>26</b>
<b>11. CESSAZIONE ATTIVITA’ - ATTIVITA’ DI FINE CONVENZIONE.....</b>	<b>27</b>
11.1 Servizio di disinstallazione .....	27
11.2 Conguaglio delle copie eccedenti .....	28
APPENDICE (A).....	"Flussi"
APPENDICE (B).....	"Schema delle Verifiche Ispettive"
APPENDICE (C).....	"Indicatori di Qualità"



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura in noleggio di apparecchiature multifunzione di fascia alta, monocromatiche e a colori, e dei servizi connessi e beni opzionali per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

*“Fornitore”* si intende l’aggiudicatario della gara;

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

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

*“Multifunzione”* in bianco/nero si intende la Apparecchiatura nelle configurazioni descritte ai paragrafi 4.1 e 4.2;

*“Multifunzione a Colore”* si intende la Apparecchiatura nella configurazione descritta al paragrafo 4.3;

*“Dispositivo Opzionale”* si intende la “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura” prevista per i Lotti 1 e 3, che può essere richiesta dalle Amministrazioni nell’ordinativo di fornitura in aggiunta alla Apparecchiatura;

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

*“Copia/e”* si intende ogni fotocopia o stampa prodotta dalla “Multifunzione” e ogni fotocopia o stampa prodotta dalla “Multifunzione a Colore”. La copia in bianco/nero è da considerarsi con una copertura toner del 5% e la copia a colori è da considerarsi con una copertura toner del 20%;

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

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

*“Giorni lavorativi”* si intende tutti i giorni che non siano i giorni festivi, le domeniche o i sabati;

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

*“Responsabili del Servizio”* si intende il Responsabile Generale del Servizio e i Responsabili Provinciali del Servizio di cui al successivo paragrafo 7.2.2.

## 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 e s.m.i., dal D.M. 24 Febbraio 2000, dall’articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325. Il Ministero dell’Economia e delle Finanze ha il compito di stipulare convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti. Con decreto del Ministero del 24 febbraio 2000 il Ministero dell’Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

## 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 3.1 Oggetto

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

Lotto 1: n. **5.000 Multifunzione in bianco/nero** configurate come riportato nel successivo paragrafo 4.1;



Lotto 2: n. **2.750 Multifunzione in bianco/nero** configurate come riportato nel successivo paragrafo 4.2;

Lotto 3: n. **750 Multifunzione a colori** configurate come riportato nel successivo paragrafo 4.3.

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

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

### 3.2 Durata ed inizio attività

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

I singoli Contratti di Noleggio che saranno stipulati dalle Amministrazioni sulla base della Convenzione avranno durata pari n. 36 (trentasei), n. 48 (quarantotto) o n. 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla *“Data di installazione”* di cui al successivo paragrafo 5.1.

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

L'Amministrazione dovrà specificare nell'ordinativo di fornitura:

- numero di Apparecchiature;
- configurazione che intende prendere a noleggio come riportato ai paragrafi 4.1, 4.2, 4.3;
- eventuale Dispositivo Opzionale come riportato al paragrafo 6.1;
- ubicazione del luogo di consegna delle Apparecchiature nuove;
- ubicazione del luogo del ritiro delle apparecchiature usate;
- richiesta eventuale del NOS;
- quantitativo previsto di copie prodotte in un trimestre come riportato al Capitolo 4.

## 4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DELLE MULTIFUNZIONE IN BIANCO/NERO E A COLORI

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

Unitamente a ciascuna Apparecchiatura, il Fornitore dovrà consegnare:

- la documentazione tecnica ed il manuale d'uso in lingua italiana;
- dotazione del materiale di consumo (quali toner, tamburo, punti metallici ecc., con la sola esclusione della carta) necessaria ad una produzione trimestrale di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente; per ciascuna fascia di produttività, le copie in bianco/nero sono da considerarsi con una copertura toner del 5% e le copie a colori sono da considerarsi con una copertura del 20%. Si evidenzia che i livelli di produttività definiti per il Lotto 3 comprendono un numero di copie incluse composte per il 30% di copie a colori e per il 70% di copie in bianco/nero.



		<i>Copie incluse</i>	
<i>Lotto</i>	<i>Livello di produttività trimestrale copie</i>		
<b>1</b>	<i>Bassa</i>	7.500	
	<i>Media</i>	30.000	
	<i>Alta</i>	52.500	
<b>2</b>	<i>Bassa</i>	21.000	
	<i>Media</i>	42.000	
	<i>Alta</i>	73.500	
<i>Lotto</i>	<i>Livello di produttività trimestrale</i>	<i>Bianco/nero</i>	<i>colore</i>
<b>3</b>	<i>Bassa</i>	3.150	1.350
	<i>Media</i>	12.600	5.400
	<i>Alta</i>	22.050	9.450

- il cavo di collegamento ed ogni altro requisito (hardware e software) necessari per il funzionamento della Apparecchiatura;
- una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle descritte nell'Offerta Tecnica ed Economica, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- se richiesto dall'Amministrazione Contraente, la documentazione relativa alla sicurezza dell'Apparecchiatura consegnata;
- la scheda di sicurezza inerente l'apparecchiatura installata.

La sostituzione delle Apparecchiature nel corso della fornitura con altre di uguali caratteristiche sarà possibile solo nell'ipotesi prevista nel successivo paragrafo 4.7 del presente Capitolato Tecnico.

Le Apparecchiature potranno essere ordinate dalle Amministrazioni nelle configurazioni previste per ogni singolo lotto e per le quali il Fornitore dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime previste nei Paragrafi 4.1, 4.2 e 4.3.

#### 4.1 Lotto 1 - Multifunzione in bianco/nero a 45 copie/minuto

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

Caratteristiche tecniche minime

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore Minimo</i>
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	2007
<i>Tipologia</i>	con supporto da terra (carrello) o consolle
<i>Velocità di copiatura/stampa in A4</i>	45 copie/minuto
<i>Velocità di prima copia in A4</i>	<= 9,5 secondi



<b>Caratteristica</b>	<b>Valore Minimo</b>
<i>Tempo di preriscaldamento (da stand-by)</i>	$\leq 100$ sec
<i>Volumi trimestrali consigliati</i>	75.000
<i>Tecnologia di stampa/copia</i>	Laser/Led
<i>RAM installata complessiva (funzione copy+ print+ scan)</i>	$\geq 256$ MB
<i>Hard Disk complessivo</i>	$\geq 20$ GB
<i>Risoluzione in copiatura</i>	600 x 600 dpi
<i>Bypass</i>	50 fogli [80 g/mq]
<i>Alimentatore automatico originali</i>	SI $\geq 50$ fogli [80 g/mq]
<i>Fronte retro dell'originale</i>	AUTOMATICO
<i>Fronte retro della copia</i>	AUTOMATICO
<i>Numero cassette forniti (in linea)</i>	2
<i>Totale carta alimentata da cassette</i>	$\geq 2.000$ fogli
<i>Fascicolazione</i>	SI, Elettronica
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	dall'A5 all' A3
<i>Grammatura carta</i>	64-80 gr/mq
<i>Altri supporti</i>	Lucidi, Etichette, utilizzo carta riciclata anche al 100%
<b>Assorbimento in funzionamento</b>	$\leq 2$ KW
<b>Caratteristica Stampante</b>	<b>Valore minimo</b>
<i>Emulazione</i>	PCL5E e/o PCL6
<i>Sistema operativo supportato</i>	Windows XP e Vista
<i>Risoluzione</i>	600 x 600 dpi
<i>Interfacce</i>	ETHERNET 10 base- T 100 base - TX
<b>Caratteristica Scanner</b>	<b>Valore minimo</b>
<i>Formato max carta</i>	A3
<i>Risoluzione scansione</i>	600 x 600 dpi
<i>Scala dei grigi</i>	256
<i>Tipi di scansione</i>	Scan to mail ; scan to folder; scan to PC
<i>Formati file</i>	TIFF, PDF
<i>Velocità di scansione in A4 (600x600 dpi)</i>	$\geq 40$ immagini/minuto

#### 4.1.1 Specifiche tecniche oggetto di valutazione

<b>Specifica</b>	<b>Singola caratteristica tecnica migliorativa / Servizio offerto</b>	<b>Punteggio massimo per specifica</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
Velocità di copiatura/stampa A4	$\geq 50$ ppm $\geq 55$ ppm	3	1,5 3
Preriscaldamento (da stand-by)	$\leq 75$ sec $\leq 25$ sec	2	1 2
Totale carta alimentata da cassette	$\geq 3.000$ fogli $\geq 4.000$ fogli	3	1,5 3
Numero cassette forniti (in linea)	3 4	3	1,5 3
Bypass	$\geq 100$ fogli	1	1



Specifica	Singola caratteristica tecnica migliorativa / Servizio offerto	Punteggio massimo per specifica	Punteggio attribuito
RAM installata complessiva (funzione copy, printer, scanner)	>= 512 MB >= 1GB	1,5	0,75 1,5
Hard Disk complessivo	>= 40 GB >= 80 GB	1,5	0,75 1,5
Interfacce (stampa diretta da macchina)	USB 2.0	0,5	0,5
Emissioni di TVOC*	<= 10 mg/h	1,5	1,5
Emissioni di ozono*	<= 1,5 mg/h	1,5	1,5
Emissione di polveri*	<= 4 mg/h	1,5	1,5

(\*) Il rispetto di tale requisito dovrà essere comprovato, in sede di verifica di conformità delle apparecchiature, dalla presentazione di un test di prova redatto secondo quanto previsto dall'Appendix 2, (RAL UZ 122, ed. 2009) o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una ecoetichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 122, ed. 2009), Eco Mark Product Category No.117, ver. 2.8, Gennaio 2010).

Per quanto concerne l'equivalenza dei requisiti ambientali richiesti, il Concorrente dovrà - se del caso- attenersi a quanto prescritto dalla DIRETTIVA 2004/18/CE del 31 marzo 2004, in base al combinato disposto del Considerando (29) e dell'Art. 23 par. 3 lettera a) e par. 4, ovvero all'art. 68 comma 10, del Codice dei Contratti pubblici, D.Lgs. n. 163/2006.

#### 4.2 Lotto 2 - Multifunzione in bianco/nero a 60 copie/minuto

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

Caratteristiche tecniche minime

<b>Caratteristica</b>	<b>Valore Minimo</b>
Anno di introduzione in Italia	2007
Tipologia	con supporto da terra (carrello) o consolle
Velocità di copiatura/stampa in A4	60 copie/minuto
Velocità di prima copia in A4	<= 6,5 secondi
Tempo di preriscaldamento (da stand-by)	<= 40 sec
Volumi trimestrali consigliati	105.000
Tecnologia di stampa/copia	Laser/Led
RAM installata complessiva (funzione copy+print+scan)	>= 256 MB
Hard Disk complessivo	>= 20 GB
Risoluzione in copiatura	600 x 600 dpi
Bypass	50 fogli [80 g/mq]
Alimentatore automatico originali	>= 75 fogli [80 g/mq]
Fronte retro dell'originale	AUTOMATICO
Fronte retro della copia	AUTOMATICO
Numero cassette forniti (in linea)	3





<b>Caratteristica</b>	<b>Valore Minimo</b>
<i>Totale carta alimentata da cassette</i>	<i>&gt;= 3.000 fogli</i>
<i>Fascicolazione</i>	<i>SI, elettronica</i>
<i>Fascicolazione e pinzatura (angolare e doppia)</i>	<i>SI; &gt;= 50 fogli</i>
<i>Formati carta originali, copie e stampe</i>	<i>dall'A5 all' A3</i>
<i>Grammatura carta</i>	<i>64-80 gr/mq</i>
<i>Altri supporti</i>	<i>Lucidi, Etichette, utilizzo carta riciclata anche al 100%</i>
<b>Assorbimento in funzionamento</b>	<b>&lt;= 2,0 KW</b>
<b>Caratteristiche Stampante</b>	<b>Valore minimo</b>
<i>Emulazione</i>	<i>PCL5E e/o PCL6</i>
<i>Sistema operativo supportato</i>	<i>Windows XP e Vista</i>
<i>Risoluzione</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Interfacce</i>	<i>ETHERNET 10 base- T 100 base - TX</i>
<b>Caratteristica Scanner</b>	<b>Valore minimo</b>
<i>Formato max carta</i>	<i>A3</i>
<i>Risoluzione scansione</i>	<i>600 x 600 dpi</i>
<i>Scala dei grigi</i>	<i>256</i>
<i>Velocità di scansione in A4 (600x600 dpi)</i>	<i>&gt;= 50 immagini/minuto</i>
<i>Tipi di scansione</i>	<i>Scan to mail ; scan to folder; scan to PC</i>
<i>Formati file</i>	<i>TIFF, PDF</i>

#### 4.2.1 Specifiche tecniche oggetto di valutazione

<b>Specifica</b>	<b>Singola caratteristica tecnica migliorativa / Servizio offerto</b>	<b>Punteggio massimo per specifica</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
Velocità di copiatura/stampa A4	>= 65 ppm >= 75 ppm	3	1,5 3
Preriscaldamento (da stand-by)	<= 20 sec <= 10 sec	1,5	0,75 1,5
Totale carta alimentata da cassette	>= 4.000 fogli >= 4.500 fogli	2	1 2
Numero cassette forniti (in linea)	4	1	1
Bypass	>= 100 fogli >= 150 fogli	1,5	0,75 1,5
RAM installata complessiva (funzione copy, printer, scanner)	>= 512 Mb >= 1 GB	1,5	0,75 1,5
Hard Disk complessivo	>= 40 GB >= 80GB	1,5	0,75 1,5
Interfacce (stampa diretta da macchina)	USB 2.0	0,5	0,5
Fascicolazione e pinzatura multipla (angolare e doppia)	>= 75 fogli	0,5	0,5
Finitura con "foratura"	2 fori	2,5	2,5
Emissioni di TVOC*	<= 10 mg/h	1,5	1,5
Emissioni di ozono*	<= 1,5 mg/h	1,5	1,5



Specifica	Singola caratteristica tecnica migliorativa / Servizio offerto	Punteggio massimo per specifica	Punteggio attribuito
Emissione di polveri*	<= 4 mg/h	1,5	1,5

(\*) Il rispetto di tale requisito dovrà essere comprovato, in sede di verifica di conformità delle apparecchiature, dalla presentazione di un test di prova redatto secondo quanto previsto dall'Appendix 2, (RAL UZ 122, ed. 2009) o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una ecoetichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 122, ed. 2009), Eco Mark Product Category No.117, ver. 2.8, Gennaio 2010).

Per quanto concerne l'equivalenza dei requisiti ambientali richiesti, il Concorrente dovrà - se del caso- attenersi a quanto prescritto dalla DIRETTIVA 2004/18/CE del 31 marzo 2004, in base al combinato disposto del Considerando (29) e dell'Art. 23 par. 3 lettera a) e par. 4, ovvero all'art. 68 comma 10, del Codice dei Contratti pubblici, D.Lgs. n. 163/2006.

#### 4.3 Lotto 3 - Multifunzione a colori a 35 copie/minuto

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

Caratteristiche tecniche minime

<b>Caratteristica</b>	<b>Valore Minimo</b>
Anno di introduzione in Italia	2007
Tipologia	con supporto da terra (carrello) o consolle
Velocità di copiatura/stampa in B/N A4	35 copie/minuto
Velocità di copiatura/stampa a colori in A4	35 copie/minuto
Velocità di prima copia colore in A4	<= 12 secondi
Tempo di preriscaldamento (da stand-by)	<= 350 sec
Volumi trimestrali consigliati	30.000
Tecnologia di stampa/copia	Laser/Led
RAM installata complessiva (funzione copy+ print+ scan)	>= 256 MB
Hard Disk complessivo	>= 20 GB
Risoluzione in copiatura	600 x 600 dpi
Bypass	50 fogli [80 g/mq]
Alimentatore automatico originali	SI >= 50 fogli [80 g/mq]
Fronte retro dell'originale	AUTOMATICO
Fronte retro della copia	AUTOMATICO
Numero cassette forniti (in linea)	2
Totale carta alimentata da cassette	>= 2.000 fogli
Fascicolazione	SI, Elettronica
Formati carta originali, copie e stampe	dall'A5 all' A3
Grammatura carta	64-80 gr/mq
Altri supporti	Lucidi, Etichette, utilizzo carta riciclata anche al 100%



<b>Caratteristica</b>	<b>Valore Minimo</b>
<b>Assorbimento in funzionamento</b>	<b>&lt;= 2 KW</b>
<b>Caratteristica Stampante</b>	<b>Valore minimo</b>
Emulazione	PCL5E e/o PCL6
Sistema operativo supportato	Windows XP e Vista
Risoluzione	600 x 600 dpi
Interfacce	ETHERNET 10 base- T 100 base - TX
<b>Caratteristica Scanner</b>	<b>Valore minimo</b>
Colore	colore
Formato max carta	A3
Risoluzione scansione	600 x 600 dpi
Scala dei grigi	256
Tipi di scansione	Scan to mail ; scan to folder; scan to PC
Formati file	TIFF, JPEG, PDF
Velocità di scansione in A4 B/N (600x600 dpi)	>= 35 immagini/minuto

#### 4.3.1 Specifiche tecniche oggetto di valutazione

<b>Specifica</b>	<b>Singola caratteristica tecnica migliorativa / Servizio offerto</b>	<b>Punteggio massimo per specifica</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
Velocità di copiatura/stampa A4 B/N	>= 40 ppm >= 45 ppm	3	1,5 3
Velocità di copiatura/stampa A4 Colore	>= 38 ppm >= 40 ppm	3	1,5 3
Preriscaldamento (da stand-by)	<= 120 sec <= 60 sec	2,5	1,25 2,5
Bypass	>= 100 fogli	1	1
Alimentatore automatico degli originali	>= 75 fogli >= 100 fogli	2	1 2
Totale carta alimentata da cassette	>= 3.000 fogli	2	2
Numero cassette forniti (in linea)	3 4	3	1,5 3
Interfacce (stampa diretta da macchina)	USB 2.0	0,5	0,5
Emissioni di TVOC*	<= 18 mg/h	1	1
Emissioni di ozono*	<= 3 mg/h	1	1
Emissione di polveri*	<= 4 mg/h	1	1

(\*) Il requisito di cui al presente punto deve essere posseduto da parte del Concorrente al momento della sottoposizione dell'offerta tecnico/economica nella fase di negoziazione.

Il rispetto di tale requisito dovrà essere comprovato, in sede di verifica di conformità delle apparecchiature, dalla presentazione di un test di prova redatto secondo quanto previsto dall'Appendix 2, (RAL UZ 122, ed. 2009) o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una ecoetichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 122, ed. 2009), Eco Mark Product Category No.117, ver. 2.8, Gennaio 2010).



Per quanto concerne l'equivalenza dei requisiti ambientali richiesti, il Concorrente dovrà - se del caso - attenersi a quanto prescritto dalla DIRETTIVA 2004/18/CE del 31 marzo 2004, in base al combinato disposto del Considerando (29) e dell'Art. 23 par. 3 lettera a) e par. 4, ovvero all'art. 68 comma 10, del Codice dei Contratti pubblici, D.Lgs. n. 163/2006.

#### 4.4 Materiali di consumo

Il fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo, ivi incluso il toner le cui cartucce siano possibilmente rigenerate, necessaria per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici nel caso in cui l'apparecchiatura sia dotata del Dispositivo di *Fascicolazione e Pinzatura*. Non rientra nel materiale di consumo la fornitura di carta.

Tali materiali dovranno essere consegnati in quantità tali da consentire la produzione di tutte le copie necessarie all'Amministrazione, nonché nel rispetto dei termini stabiliti nel successivo paragrafo 5.4.2.

#### 4.5 Canoni di noleggio

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

- servizi connessi di cui al capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;
- i beni opzionali di cui al capitolo 6 del presente Capitolato Tecnico;
- i materiali di consumo necessari ad una produzione trimestrale di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente; si evidenzia che i livelli di produttività definiti per il Lotto 3 comprendono un numero di copie incluse composte per il 30% di copie a colori e per il 70% di copie in bianco/nero.

		Copie incluse	
Lotto	Livello di produttività trimestrale copie		
1	Bassa	7.500	
	Media	30.000	
	Alta	52.500	
2	Bassa	21.000	
	Media	42.000	
	Alta	73.500	
Lotto	Livello di produttività trimestrale	Bianco/nero	colore
3	Bassa	3.150	1.350
	Media	12.600	5.400
	Alta	22.050	9.450

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

#### 4.6 Requisiti minimi di conformità

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



valutazione e di idonei accertamenti nelle fasi successive alla presentazione dell'offerta. Il fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature offerte siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE");
- conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142 (prescrizioni di sicurezza e salute per le attività lavorative svolte su attrezzature munite di videotermini);
- in possesso dell'etichetta EPA ENERGY STAR, nell'ultima versione approvata, o equivalenti;
- conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro) e successive modificazioni. Pertanto ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata da una scheda tecnica di sicurezza relativa alla:
  - emissione di ozono;
  - emissione di polveri;
  - livello di rumore;
  - emissione di calore;
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 151/2005.

#### **4.7 “Fuori produzione” delle apparecchiature multifunzione offerte - Verifica e accettazione di nuove apparecchiature**

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

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

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

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

### **5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI**

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



## 5.1 Consegna e installazione

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

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

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

### 5.1.1 Tempi di installazione standard

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

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

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

### 5.1.2 Proroghe dei tempi di installazione

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

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

Lotto	N° installazioni mese
1	400
2	200
3	70

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

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



Lotto	N° installazioni primo mese
1	200
2	100
3	35

### 5.1.3 Conferma dell'ordinativo di fornitura

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

### 5.1.4 Verbale di consegna

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al capitolo 5 e delle attività di verifica di cui al capitolo 9, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi *"Data di installazione"*. Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

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

### 5.1.5 Procedura di installazione in rete

Per l'installazione in rete della Apparecchiatura "Multifunzione" e "Multifunzione a colori" la procedura è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione della apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati (indirizzo fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di copia da originale in bianco/nero e/o a colori;
- effettuazione di una prova di stampa in bianco/nero e/o a colori da personal computer collegato in rete;
- effettuazione di una prova di scanner.

L'Amministrazione ordinante, al fine di permettere l'installazione della Apparecchiatura "Multifunzione" e "Multifunzione a colori", dovrà comunicare al fornitore 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.

La comunicazione dei dati di rete può avvenire in due momenti diversi:

1. contestualmente all'ordinativo di fornitura effettuato sia tramite negozio elettronico che via fax. In entrambi i casi, sarà presente una sezione da compilare, con suddetti dati, a onere dell'amministrazione ordinante;
2. contestualmente alla consegna ed installazione dell'apparecchiatura, l'amministrazione ordinante dovrà rendere disponibile tutte le informazioni necessarie all'installazione dell'Apparecchiatura

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

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

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

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

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

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

## 5.3 Call - Center

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

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

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

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

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





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

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

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

La Consip S.p.A. si riserva di controllare i livelli di servizio dichiarati dal Fornitore in sede di offerta, utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa Consip S.p.A. durante tutto il periodo di validità della convenzione con cadenza semestrale.

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

## **5.4 Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro**

### **5.4.1 Assistenza tecnica e manutenzione**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio, pari a 36 (trentasei), 48 (quarantotto) oppure 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla "Data di installazione" di cui al precedente paragrafo 5.1.

Ad ogni richiesta ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento della Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

Gli interventi di assistenza tecnica potranno quindi essere segnalati dall'Amministrazione tramite l'apertura della chiamata al Call-Center, osservando gli orari stabiliti precedentemente.

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità, decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata o del fax, avanzate attraverso il Call Center.

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **48 (quarantotto) ore** solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla data e all'ora della chiamata (avanzata telefonicamente o via fax al Call Center), 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 data e all'ora della chiamata (avanzata telefonicamente o via fax al Call Center).

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

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

#### **5.4.2 Fornitura dei materiali di consumo**

Il fornitore dovrà fornire, ad ogni richiesta della Amministrazione, tutti i materiali di consumo ed in particolare il toner preferibilmente rigenerato e i punti metallici per il lotto 2, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del noleggio, ad esclusione della carta.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo, effettuate mediante apposito ordinativo di fornitura, dovranno essere comunque soddisfatte entro **24 (ventiquattro) ore lavorative** dalla richiesta; qualora l'Amministrazione abbia richiesto il Dispositivo Opzionale "Funzione di Fascicolazione e Pinzatura", previsto per le configurazioni dei Lotti 1 e 3, nel materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto). Il materiale di consumo, ed in particolare il toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna.

#### **5.5 Ritiro per raccolta e trattamento materiali di risulta**

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

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

Il Fornitore dovrà osservare, ove applicabili, le disposizioni del D.Lgs. 151/2005 e s.m.i., del D.Lgs. 152/2006 e ss.m.i. del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e ss.m.i. e del D.M. 8 marzo 2010, n. 65.

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

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

#### **5.6 Gestione da remoto**

Il Fornitore, per le tutte le apparecchiature configurate in rete, dovrà organizzare una assistenza da remoto.

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



Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete. Il sistema dovrà altresì garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password.

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

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

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

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo se ne descrivono alcuni:

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

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

### **5.7 Richiesta del Nulla Osta Segretezza (NOS)**

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

### **5.8 Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento di valutazione standard dei rischi (DVRI) e determinazione dei costi della sicurezza**

Nella Determinazione 5 marzo 2008, n.3 l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici individua l'"interferenza" nella circostanza in cui si verifichi *"un contatto rischioso tra il personale del committente e quello dell'appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nello stesso luogo di lavoro/ ambiente/ territorio con contratti differenti"*.

Considerato che la gara in oggetto è finalizzata alla stipula di una Convenzione ex art. 26 L. 488/1999, e che, pertanto, la Consip S.p.A. agisce quale centrale di committenza ai sensi dell'art. 3, comma 34, D.Lgs.163/2006, la Consip S.p.A. ha redatto il documento ricognitivo dei rischi *standard* (Allegato 8 - DVRI al Disciplinare di Gara). Si precisa che, atteso che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le Amministrazioni Contraenti ed il Fornitore attraverso l'emissione degli Ordinativi di Fornitura, sarà cura delle medesime Amministrazioni Contraenti integrare il predetto documento, prima dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto,



individuando le misure atte ad eliminare, o quantomeno ridurre, tali rischi ed indicando i relativi costi; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.

Sono di seguito indicate le principali interferenze che possono ragionevolmente prevedersi nell'esecuzione delle attività oggetto del presente appalto:

- Trasporto e consegna al piano presso l'Amministrazione;
- Installazione, collaudo e disinstallazione;
- Affiancamento agli utenti;
- Assistenza on-site;
- Manutenzione delle postazioni di lavoro;
- Fornitura materiali di consumo;
- Ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di risulta.

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

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

## 6. DESCRIZIONE DEI BENI OPZIONALI

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

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

Il canone per ogni Bene Opzionale non è compreso nel canone della Apparecchiatura e dovrà essere quotato dal Fornitore nell'offerta distintamente da quest'ultimo; in particolare, il canone trimestrale di ciascun Bene Opzionale è da intendersi come "*canone addizionale*" al canone trimestrale della Apparecchiatura.

### 6.1 Dispositivo Opzionale "Funzione di Fascicolazione e Pinzatura"

Relativamente ai Lotti 1 e 3, la Apparecchiatura dovrà essere corredata, se richiesto dall'Amministrazione, del Dispositivo Opzionale "*funzione di fascicolazione e pinzatura*" che dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come di seguito riportato.

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

#### 6.1.1 Caratteristiche minime Dispositivo Opzionale "Funzione di Fascicolazione e Pinzatura"



Il finitore deve permettere due tipologie di pinzatura. La pinzatura “singola angolare”, posizionata in alto a sinistra del foglio, e la pinzatura “doppia”, posizionata sul lato sinistro del foglio.

<i>Caratteristiche</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Finitore con pinzatura</i>	<i>In linea</i>
<i>Capacità di pinzatura (angolare e doppia)</i>	<i>&gt;= 30 fogli</i>

## 7.MODALITA' DI ESECUZIONE

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

### 7.1 Trasmissioni dati per l'attivazione del sito internet delle convenzioni

La Consip S.p.A. avrà il compito di predisporre il “Sito Internet delle Convenzioni” con tutte le informazioni utili agli utenti. A tal fine il Fornitore, nel termine di 15 (quindici) giorni solari e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione, dovrà mettere a disposizione per ciascuna Apparecchiatura offerta in noleggio:

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

La messa a disposizione di Consip S.p.A. di tali informazioni è una condizione per la stipula della Convenzione, come previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di Gara.

Il Fornitore dovrà inoltre rendere noti:

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

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

Un catalogo, in cui verranno inserite le Apparecchiature in noleggio con i relativi costi e tutti i termini contrattuali, sarà visualizzato in una pagina WEB. In un'altra sezione del sito WEB (negozio elettronico accessibile immettendo una propria USER ID e PASSWORD) sarà possibile:

- scegliere il tipo e la quantità dei beni da ordinare in noleggio con relativo canone;
- inviare un ordinativo di fornitura in formato elettronico al Fornitore;
- stampare copia cartacea dell'ordinativo stesso.

Nel caso in cui il responsabile dell'ufficio richiedente, previamente registrato con le modalità descritte nel Disciplinare di gara, non fosse in possesso di **USER ID** e **PASSWORD**, potrà farne richiesta alla Consip S.p.A. compilando gli appositi campi siti nella pagina di *Login*, nei quali dovrà specificare i propri dati.

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

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

- monitorare il data base delle certificazioni sul sito della Convenzione;



- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica (cfr. Appendice (C) del Capitolato Tecnico).

## 7.2 Gestione della fornitura

### 7.2.1 Reportistica

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

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

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

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

### 7.2.2. Responsabili (generale e provinciale)

Dalla data di stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un responsabile generale dei servizi ("**Responsabile Generale del Servizio**"), nonché un responsabile provinciale dei servizi per ciascuna Provincia ("**Responsabile Provinciale del Servizio**"), precedentemente identificati e nominati con le modalità di cui oltre, che saranno responsabili, rispettivamente a livello nazionale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

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

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

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

Le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) dei Responsabili del Servizio nonché i loro recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e l'indirizzo di posta elettronica dovranno essere indicati nel documento "Allegato 2 - Modello di Dichiarazione di Offerta Tecnica" e Allegato 3 - "Modello di Dichiarazione di Offerta Economica".

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

## 7.3 Assicurazione qualità

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo. La consegna del Piano di Qualità costituisce una condizione per la stipula della Convenzione, come previsto al paragrafo 7 del Disciplinare di Gara.

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





Il Fornitore dovrà accettare, in corso di convenzione, le verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte) effettuate dall'organismo di ispezione designato dalla Consip S.p.A., svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

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

### **7.3.1 Piano di Qualità**

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

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

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

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

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

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

##### **2) DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO**

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

##### **3) GLOSSARIO**

##### **4) PIANO DI PROGETTO**

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

##### **5) GESTIONE**

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

##### **6) DOCUMENTAZIONE**



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

#### 7) OBIETTIVI DI QUALITÀ

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

- i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;
- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;
- le metriche con cui misurare gli attributi identificati;
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.

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

- Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di misura, modalità di calcolo ed aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.
- Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.

c. Verifiche ispettive

Devono essere definite le modalità con cui effettuare le verifiche ispettive in conformità alla norma ISO 19011, le motivazioni che possono richiederne l'uso estemporaneo, la quantità e la pianificazione.

d. Informazioni di Qualità ed Archiviazioni

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

#### 8) RIESAMI E REVISIONI

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

#### 9) PROVE E COLLAUDI

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

#### 10) SEGNALEZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

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

#### 11) STRUMENTI, TECNICHE E METODI

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

#### 12) CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

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





### 13) RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

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

## 8. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

### 8.1 Verifiche delle apparecchiature in corso di fornitura

Le Amministrazioni Contraenti, ed eventualmente anche Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, hanno facoltà di effettuare unilaterali verifiche, in corso d'opera, anche a campione, di corrispondenza delle Apparecchiature consegnate con quelle descritte nell'Offerta Tecnica ed Economica del Fornitore, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità indicati nel Capitolato Tecnico, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

### 8.2 Verifiche ispettive

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 la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

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

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

Lotto	Importo massimo (€)
Lotto 1	139.000,00
Lotto 2	128.500,00
Lotto 3	34.000,00

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

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

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

A garanzia del pagamento dei costi delle verifiche ispettive che Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO /IEC 17020:2005, il Fornitore, al momento della stipula della Convenzione, è tenuto a costituire in favore della Consip S.p.A. una fideiussione secondo quanto previsto dal Disciplinare di Gara. L'importo della predetta garanzia deve essere pari a:



LOTTO 1: 69.500,00 €

LOTTO 2: 64.250,00 €

LOTTO 3: 17.000,00 €

## 9. VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE

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

L'Amministrazione potrà effettuare verifiche sulla totalità delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, in contraddittorio con il Fornitore, nel rispetto di quanto previsto nello Schema di Convenzione. E' facoltà dell'Amministrazione Contraente effettuare la verifica a campione.

La verifica è intesa quale controllo di:

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

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

## 10. REQUISITI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

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

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

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

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristiche	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)	5.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCMC	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.4.2



Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristiche	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia)	5.4.1
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia)	5.4.1
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA3	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)	5.4.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTRSMC	Rispetto dei tempi di ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo	5.5
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	7.2.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	5.3
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute	5.3
Gestione operativa		Efficienza	Conformità	COV	Conformità degli ordinativi verificati	7.2

## 11.CESSAZIONE ATTIVITA' - ATTIVITA' DI FINE CONVENZIONE

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

### 11.1 Servizio di disinstallazione

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

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



### **11.2 Conguaglio delle copie eccedenti**

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato nel paragrafo 4.5 del presente Capitolato Tecnico.

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

Nel caso in cui il numero delle Copie ecceda del 100% i quantitativi indicati nel precedente paragrafo 4.5 del presente Capitolato Tecnico, su proposta del Fornitore e previo consenso dell'Amministrazione, potranno essere concordate modalità di fatturazione del corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti con cadenza minimo annuale dalla data di installazione della Apparecchiatura.