

CONSIP S.p.A.

*Gara telematica per la fornitura di personal computer portatili per le Pubbliche
Amministrazioni*

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

***GARA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER PORTATILI
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

1	PREMESSA	5
2	CONTESTO	8
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	9
3.1	Oggetto	9
3.2	Durata	10
3.3	Quantitativo Minimo Ordinabile	11
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE	13
4.1	Caratteristiche Tecniche Sistema Base – Lotto 1 – Modello ‘Two Spindle’ di Fascia Base	13
4.1.1	Unità Centrale.....	14
4.1.2	Dispositivi di Input/Output.....	14
4.1.3	Memoria RAM.....	15
4.1.4	Dispositivo di collegamento alla rete.....	15
4.1.5	Controllore grafico	16
4.1.6	Memoria di massa	17
4.1.7	Video	18
4.1.8	Tastiera	18
4.1.9	Dispositivo di puntamento interattivo	19
4.1.10	Consumi Elettrici e Batteria.....	19
4.1.11	Prestazioni.....	19
4.1.12	Sicurezza.....	20
4.1.13	Accessori	20
4.1.14	Peso	22
4.1.15	Sistema operativo	22
4.1.16	Certificazione Microsoft.....	25
4.1.17	Tolleranza alle condizioni ambientali	25
4.1.18	Documentazione hardware.....	26
4.2	Caratteristiche Tecniche Sistema Base – Lotto 2 – Modello ‘Two Spindle’ di Fascia Alta	26
4.2.1	Unità Centrale.....	26
4.2.2	Dispositivi di Input/Output.....	27
4.2.3	Memoria RAM.....	27
4.2.4	Dispositivo di collegamento alla rete.....	28
4.2.5	Controllore grafico	29
4.2.6	Memoria di massa	29
4.2.7	Video	30
4.2.8	Tastiera	31
4.2.9	Dispositivo di puntamento interattivo	31
4.2.10	Consumi elettrici e batteria	31
4.2.11	Prestazioni.....	32
4.2.12	Sicurezza.....	32
4.2.13	Accessori	32
4.2.14	Peso	34
4.2.15	Sistema operativo	34
4.2.16	Certificazione Microsoft.....	37

4.2.17	<i>Tolleranza alle condizioni ambientali</i>	38
4.2.18	<i>Documentazione hardware</i>	38
4.3	Caratteristiche Tecniche Sistema Base – Lotto 3 – Modello ‘One Spindle’ o Ultraportatile	39
4.3.1	<i>Unità Centrale</i>	39
4.3.2	<i>Dispositivi di Input/Output</i>	39
4.3.3	<i>Memoria RAM</i>	40
4.3.4	<i>Dispositivo di collegamento alla rete</i>	40
4.3.5	<i>Controllore grafico</i>	41
4.3.6	<i>Memoria di massa</i>	42
4.3.7	<i>Video</i>	42
4.3.8	<i>Tastiera</i>	43
4.3.9	<i>Dispositivo di puntamento interattivo</i>	43
4.3.10	<i>Consumi elettrici e batteria</i>	43
4.3.11	<i>Prestazioni</i>	44
4.3.12	<i>Sicurezza</i>	44
4.3.13	<i>Accessori</i>	44
4.3.14	<i>Peso</i>	45
4.3.15	<i>Sistema operativo</i>	46
4.3.16	<i>Certificazione Microsoft</i>	48
4.3.17	<i>Tolleranza alle condizioni ambientali</i>	49
4.3.18	<i>Documentazione hardware</i>	49
4.4	REQUISITI MIGLIORATIVI	50
4.4.1	<i>Lotto 1 - PC Portatili modello ‘two spindle’ di fascia base</i>	50
4.4.2	<i>Lotto 2 - PC Portatili modello ‘two spindle’ di fascia alta</i>	58
4.4.3	<i>Lotto 3 - PC Portatili modello ‘one spindle’</i>	66
4.5	REQUISITI DI CONFORMITÀ	73
4.6	PREDISPOSIZIONE APPARATI	75
4.6.1	<i>Servizio di creazione del “Golden Disk”</i>	75
5	DESCRIZIONE DEI COMPONENTI OPZIONALI	77
5.1	Dipositivi Opzionali Lotto 1 – Mod. ‘Two Spindle’ di Fascia Base	77
5.1.1	<i>Distribuzione Linux (per PC portatili con sistema operativo Linux)</i>	77
5.1.2	<i>Batteria secondaria</i>	79
5.1.3	<i>Dispositivo di memorizzazione portatile (Memory key USB)</i>	79
5.1.4	<i>Memoria RAM aggiuntiva</i>	79
5.1.5	<i>Tastiera speciale per problemi di accessibilità</i>	80
5.1.6	<i>Software di produttività</i>	80
5.2	Dispositivi Opzionali Lotto 2 – Mod. ‘Two Spindle’ di Fascia Alta	81
5.2.1	<i>Distribuzione Linux (per PC portatili con sistema operativo Linux)</i>	82
5.2.2	<i>Batteria secondaria</i>	83
5.2.3	<i>Dispositivo di memorizzazione portatile (Memory Key USB)</i>	83
5.2.4	<i>Memoria RAM aggiuntiva</i>	84
5.2.5	<i>Tastiera speciale per problemi di accessibilità</i>	84
5.2.6	<i>Software di produttività</i>	85
5.3	Dipositivi Opzionali Lotto 3 – Mod. ‘One Spindle’ o Ultraportatile	86
5.3.1	<i>Distribuzione Linux (per PC portatili con sistema operativo Linux)</i>	86
5.3.2	<i>Batteria secondaria</i>	88
5.3.3	<i>Dispositivo di memorizzazione portatile (Memory key USB)</i>	88

5.3.4	Memoria RAM aggiuntiva.....	89
5.3.5	Tastiera speciale per problemi di accessibilità.....	89
5.3.6	Software di produttività.....	89
6	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	90
6.1	Consegna e Installazione.....	91
6.2	Servizio di Ritiro Personal Computer Usati per Smaltimento.....	94
6.3	Assistenza In Remoto e In Locale	96
6.3.1	Descrizione e requisiti del Call Center	96
6.4	Assistenza e Manutenzione delle Postazioni di Lavoro.....	99
6.4.1	Servizio di assistenza e manutenzione in garanzia.....	100
6.4.2	Infrastruttura tecnologica dei centri di assistenza	102
6.5	Reclami On-Line	102
7	MODALITA' DI ESECUZIONE	104
7.1	Sito Internet delle Convenzioni.....	104
7.2	Gestione della Fornitura	106
7.2.1	Reportistica	106
7.3	Responsabili	107
7.3.1	Responsabile del servizio generale	108
7.3.2	Responsabile del servizio Nazionale e Responsabili del Servizio Provinciale.....	109
7.4	Assicurazione Qualità	110
7.4.1	Piano di Qualità.....	111
8	MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE.....	116
8.1	Verifica di Corrispondenza delle Apparecchiature	116
8.2	Verifica Elementi di "Qualità Tecnica e del Servizio".....	116
8.2.1	Misurazione delle prestazioni e della durata delle batterie (lotti 1, 2, 3).	117
8.3	Verifica delle Apparecchiature in Corso di Fornitura	119
8.4	Verifiche Ispettive	121
9	COLLAUDI	123
10	REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO.....	124
	APPENDICE: Allegato (1) Flussi dati di alimentazione.....	127
	APPENDICE: Allegato (2) Schema delle verifiche ispettive.....	144
	APPENDICE: Allegato (3) Schede indicatori di qualità.....	145

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di personal computer portatili e componenti opzionali, nonché la prestazione dei servizi connessi ed opzionali per le Pubbliche Amministrazioni (Classe di fornitura “Fornitura prodotti HW e SW”); vengono, quindi, riportate, sia a livello generale che per ogni singolo componente di base ed opzionale, i *Requisiti* e le *Caratteristiche Obbligatorie minime* a cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature proposte.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **“Fornitore”** si intende l’Impresa Fornitrice aggiudicataria di ciascun lotto della presente gara;
- **“Amministrazione/i”** si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l’Amministrazione che utilizza la Convenzione mediante l’emissione dell’ordinativo di fornitura;
- **“Apparecchiatura/e” o “PC”**, si intende il personal computer portatile o l’insieme dei personal computer portatili da fornire;
- **“garanzia standard”** si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base di durata pari a 36 mesi;
- **“Data ordine”** si intende la data di ricezione dell’ordinativo di fornitura, ovvero la data che comparirà nell’omonimo campo del database degli ordinativi sul Sito della Convenzione;
- **“Golden disk”** si intende un CD Rom contenente il software di base installato in ogni apparecchiatura.

Nel capitolo 3 sono indicati, per ciascun lotto, i quantitativi massimi entro i quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di offerta delle apparecchiature richieste.

Nel capitolo 4 sono indicati i dati dimensionali, i requisiti minimi, nonché i requisiti di conformità cui devono rispondere le apparecchiature offerte; in ogni caso, tutte le apparecchiature offerte e la loro messa in opera dovranno rispondere perfettamente alla normativa vigente, sia italiana che europea, anche laddove non espressamente specificato.

Nel capitolo 5 sono indicate le componenti opzionali.

Nel capitolo 6 sono indicate le condizioni e le modalità di prestazione dei servizi connessi alla fornitura e le caratteristiche ed i compiti del responsabile del Servizio Generale, del Responsabile del Servizio Nazionale e dei Responsabili del Servizio Provinciale.

Nel capitolo 7 sono indicate le modalità di esecuzione della fornitura e le caratteristiche ed i compiti del responsabile del Servizio Generale, del Responsabile del Servizio Nazionale e dei Responsabili del Servizio Provinciale.

Nel capitolo 8 sono riportate le attività necessarie al monitoraggio della fornitura.

Nel capitolo 9 è disciplinato il collaudo delle apparecchiature.

Nel capitolo 10 sono indicati i requisiti di qualità ed i livelli di servizio.

Nell'Appendice (All.1): "Flussi dati di alimentazione" sono descritti i principali flussi dati richiesti per alimentare il sistema di monitoraggio informativo della Convenzione.

Nell'Appendice: (All.2) "Schema delle verifiche ispettive" sono descritte in maniera sintetica le attività di ispezione per il monitoraggio qualitativo della Convenzione.

Nell'Appendice: (All.3) "Schede indicatori di qualità" sono descritti in maniera sintetica gli indicatori di qualità previsti per il monitoraggio qualitativo della Convenzione.

2 CONTESTO

Il Programma di razionalizzazione della spesa della Pubblica Amministrazione prende avvio nel 1999: l'art.26 della legge finanziaria 2000 (L. 23 dicembre 1999 n.488) introduce un nuovo sistema di approvvigionamento di beni e servizi utilizzabile dalle pubbliche amministrazioni. Tale disposizione attribuisce al Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di individuare, nel rispetto della normativa in materia di scelta del contraente, imprese fornitrici di beni e servizi. Le imprese, così individuate, si impegnano ad accettare, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla convenzione ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, ordinativi di fornitura di beni e servizi deliberati dalle amministrazioni. Con la stipula delle convenzioni vengono, poi, definite le condizioni contrattuali ed economiche che regoleranno i futuri rapporti contrattuali tra l'impresa e l'amministrazione nascenti a seguito dell'emissione dell'ordinativo di fornitura.

Con il D.M. 24 febbraio 2000 e con l'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. alla Consip viene conferito l'incarico di stipulare convenzioni e contratti quadro per l'acquisto di beni e servizi per conto del Ministero e delle altre amministrazioni.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

Si richiedono le seguenti apparecchiature ed i seguenti servizi:

- **Fornitura di prodotti hardware e software:**
 - Lotto 1: n. **11.000** personal computer portatili modello “two spindle” fascia base del peso massimo di **3,00 Kg**, configurati come riportato nel successivo capitolo;
 - Lotto 2: n. **3.000** personal computer portatili modello “two spindle” di fascia alta, del peso massimo di **2,30 Kg**, configurati come riportato nel successivo capitolo;
 - Lotto 3: n. **2.000** personal computer portatili modello “one spindle”, del peso massimo di **1,80 Kg**, configurati come riportato nel successivo capitolo.
- **Predisposizione apparati;**
- **Consegna e installazione;**
- **Ritiro di personal computer usati per smaltimento;**
- **Assistenza in remoto e in locale;**
- **Assistenza e manutenzione in garanzia.**

Su richiesta dell'Amministrazione ordinante il Fornitore dovrà fornire, a pagamento, i seguenti prodotti ed erogare i seguenti servizi:

- **Prodotti hardware opzionali:**
 - Dispositivi opzionali per i Lotti 1, 2 e 3.

- **Ulteriori attività e/o adempimenti correlati alla fornitura:**
 - Gestione della fornitura;
 - Reportistica;
 - Istituzione del Responsabile del Servizio Generale, del Responsabile del Servizio Nazionale, dei Responsabili del Servizio Provinciale;
 - Reclami on-line;
 - Sito internet delle Convenzioni;
 - Monitoraggio della Convenzione e collaudo, secondo quanto stabilito nei capitoli 8 e 9 del Capitolato Tecnico;
 - Assicurazione della qualità, secondo quanto stabilito nel paragrafo 7.4 del Capitolato Tecnico.

3.2 DURATA

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dei volumi 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 **3 (tre) mesi**.

I singoli Contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, avranno durata pari alla durata del servizio di

assistenza e manutenzione in garanzia (*garanzia standard*) ovvero di **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla Data di Accettazione.

3.3 QUANTITATIVO MINIMO ORDINABILE

Le Amministrazioni che intendono aderire alla Convenzione potranno ordinare un quantitativo di personal computer uguale o superiore al **Quantitativo Minimo Ordinabile (QMO)**, determinato per il **Lotto 1** in **n. 6 apparecchiature** e per i **Lotti 2 e 3** in **n. 3 apparecchiature**.

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

Durante il corso della fornitura non potranno esserci variazioni alle configurazioni proposte ad eccezione di quanto previsto nell'articolo relativo a "Evoluzione tecnologica" dello schema di convenzione; si rammenta che le eventuali variazioni rispetto alla componentistica dichiarata dovranno essere specificatamente approvate dalla Consip S.p.A. e che le apparecchiature dovranno essere nuovamente sottoposte a verifica di funzionalità/collaudato.

Si precisa che i dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente ma solo come componenti della configurazione prescelta al momento dell'ordinativo di fornitura iniziale ed in quantità unitaria per ogni singolo

dispositivo; non sarà quindi possibile ordinare un dispositivo opzionale successivamente al suddetto ordinativo.

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

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE

Nel presente capitolo e con riferimento a ciascun singolo Lotto sono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui devono necessariamente rispondere i personal computer portatili nella configurazione base ed i dispositivi opzionali.

Al fine di consentire la massima flessibilità, nella configurazione dei personal computer portatili, secondo le esigenze delle Amministrazioni, il Fornitore dovrà configurare i PC base riferiti ai tre lotti previsti, le cui caratteristiche minime sono stabilite nei successivi paragrafi 4.1 (Lotto 1), 4.2 (Lotto 2) e 4.3 (Lotto 3) con i dispositivi opzionali eventualmente richiesti dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura e scelti tra quelli indicati nei paragrafi 5.1 (Lotto 1), 5.2 (Lotto 2) e 5.3 (Lotto 3).

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

La soluzione proposta dal fornitore, nel rispetto delle specifiche di seguito richieste, deve essere tale da permettere di sfruttare al massimo tutte le componenti che la costituiscono.

4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE SISTEMA BASE – LOTTO 1 – MODELLO 'TWO SPINDLE' DI FASCIA BASE

4.1.1 Unità Centrale

L'Unità Centrale delle apparecchiature oggetto del capitolato deve basarsi su un Microprocessore avente le seguenti caratteristiche:

- Microprocessore di architettura X86 a 32 o 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di power management;
- Tecnologia di processo: non superiore a 0,065 µm;
- Velocità minima del bus: 533 MHz.

4.1.2 Dispositivi di Input/Output

Il PC deve essere corredato di una scheda audio stereo a 16 bit con 2 speaker integrati + il microfonino (integrato od esterno) e deve avere le seguenti interfacce esterne:

- 3 o più porte USB 2.0. Tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6;
- 1 slot PCMCIA tipo II o 1 tipo III libere o uno slot Express Card;
- 1 dispositivo Bluetooth (la presenza di dispositivo Bluetooth integrato rappresenta un elemento facoltativo oggetto di valutazione tecnica premiante);
- 1 x RJ-45 jack per Ethernet;
- 1 x RJ-11 jack per modem.

Deve presentare porte esterne di espansione per i seguenti dispositivi:

- video esterno;
- microfono;
- cuffia ed altoparlanti esterni;
- docking station o port replicator (la presenza di porta esterna di espansione per docking station rappresenta un elemento facoltativo oggetto di valutazione tecnica premiante).

4.1.3 Memoria RAM

La memoria RAM deve essere pari ad almeno 2.048 MB.

4.1.4 Dispositivo di collegamento alla rete

Il personal computer portatile deve essere configurato per la connessione alle reti locale e commutata.

I dispositivi per il collegamento del personal computer portatile alla rete locale devono soddisfare le seguenti specifiche:

- tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play;
- integrato nel portatile.

Il PC portatile deve, inoltre, essere di tipo WI-FI ready, ovvero deve essere predisposto, sia a livello di componenti hardware che software, per il collegamento alle reti locali in modalità wireless 802.11b/g. La funzionalità di

connessione alla rete in modalità wireless 802.11b/g dovrà, infine, essere soddisfatta attraverso dispositivo integrato sulla motherboard.

Il dispositivo di connessione wireless, di cui sopra, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- consentire al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet via hot-spot in modalità wireless 802.11b/g;
- integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari.
- essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile;
- certificato WI-FI.

Il dispositivo per il collegamento del personal computer portatile alla rete commutata deve soddisfare le seguenti specifiche:

- Modem standard V.90, 56 Kbps data/14.4 Kbps fax, Plug and play auto sensitive;
- integrato nel portatile.

Deve essere fornito il cavo per il collegamento alla rete locale di lunghezza almeno 3 mt. e con connettori RJ 45 pressofusi. Inoltre deve essere fornito il cavo per la connessione alla linea telefonica completo di connettore RJ11 ed adattatore tripolare.

4.1.5 Controllore grafico

Il controllore grafico può risiedere su apposita scheda o essere integrato nel chipset. Il controllore grafico, nel caso sia integrato nel chipset, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- supporto per AGP 4X ad almeno 64 bit, o per PCI-Express.

Il controllore grafico, nel caso sia residente su apposita scheda, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- supporto per AGP 4X ad almeno 64 bit, o per PCI-Express;
- almeno 128 MB di memoria di tipo non shared.

4.1.6 Memoria di massa

Le due unità di memorizzazione (Unità disco base e Unità disco ottica) di seguito specificate dovranno essere contemporaneamente presenti ed utilizzabili all'interno del PC portatile.

4.1.6.1 Unità disco base

L'unità disco deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- conforme alla tecnologia SMART ATA/100 o alla tecnologia Serial ATA;
- capacità di almeno 120 GB nominali;
- integrata nei portatili.

4.1.6.2 Unità disco ottica

Il PC portatile deve essere dotato di unità disco ottica DVD RW Dual Layer. Per unità ottica si intende un unico dispositivo che sia contemporaneamente:

- lettore DVD 8X (velocità in lettura);
- masterizzatore DVD 4X (velocità in scrittura);
- lettore CD-ROM 24X (velocità in lettura);
- masterizzatore CD-ROM 24X (velocità in scrittura);
- masterizzatore CD-ROM 10X (velocità in riscrittura);

.Le velocità sopra riportate si intendano come velocità minime.

4.1.7 Video

L'unità video deve soddisfare le seguenti specifiche:

- video a colori da 15" o superiore XGA (1024x768) fino a 16 milioni di colori, matrice attiva, TFT, retro illuminato, integrato nel portatile;
- piena compatibilità con il controllore grafico descritto precedentemente;
- rispondenza alle specifiche ISO 13406-2 classe II relativamente al numero di pixel difettosi ammessi; se tale specifica non viene rispettata l'apparato viene considerato non conforme ai requisiti minimi e dovrà essere pertanto riparato o sostituito; lo stesso dicasi nel caso il difetto sia causa di un guasto successivo all'installazione.

4.1.8 Tastiera

La tastiera del sistema deve essere standard italiana da almeno 85 tasti, ivi compreso quello con il simbolo dell'EURO.

4.1.9 Dispositivo di puntamento interattivo

Il dispositivo di puntamento interattivo (mouse) del sistema deve essere integrato nel personal computer portatile ed essere a due o tre pulsanti.

4.1.10 Consumi Elettrici e Batteria

Le apparecchiature dovranno essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR versione 3.0.

La batteria dovrà avere autonomia di almeno 210 minuti nella modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2005, così come indicato al paragrafo 8.2.

E' prevista una distribuzione del punteggio tecnico, in relazione all'aumento della durata della batteria a partire da 210 minuti.

La batteria è considerata elemento consumabile e pertanto è coperta dalla sola garanzia commerciale.

4.1.11 Prestazioni

L'apparecchiatura dovrà avere un indice prestazionale pari ad almeno il valore indice di 240 riscontrabili nella modalità di “performance and battery test”

eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2005, così come indicato al paragrafo 8.2.

E' prevista una distribuzione del punteggio tecnico, in relazione all'aumento delle prestazioni a partire dal valore indice 240.

4.1.12 Sicurezza

In merito agli aspetti relativi alla sicurezza ed all'inaccessibilità del Personal Computer Portatile e nell'ottica della riduzione dei potenziali rischi conseguenti a manomissioni, anche involontarie, da parte di personale non qualificato o non addetto, si identificano i seguenti requisiti obbligatori:

- presenza del security slot per il cavo di bloccaggio;
- protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS.

4.1.13 Accessori

Le apparecchiature dovranno essere complete di:

- mouse esterno a tecnologia ottica con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile ad una delle porte del computer;
- lettore di smart card integrato (oggetto di valutazione premiale) o esterno;
- borsa da viaggio in tessuto antiurto predisposta al loro trasporto.

In particolare, il lettore di smart card, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

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

In particolare, la borsa da viaggio dovrà presentare le seguenti caratteristiche:

- essere dotata di almeno 2 scomparti completamente separati: uno scomparto, dedicato alla custodia del computer, deve essere rinforzato, imbottito, foderato e deve essere accessibile mediante cerniera lampo con linguette in metallo; l'altro deve permettere di alloggiare tutti gli accessori del computer e deve essere accessibile mediante apertura con cerniera lampo o velcro;
- offrire un ulteriore scomparto per documenti formato A4 accessibile mediante apertura con cerniera lampo o velcro;

- disporre di manici rinforzati;
- disporre di tracolla antiscivolo, allungabile e rimovibile, collegata al corpo borsa mediante supporti in metallo;
- avere una protezione sul fondo per attutire eventuali urti;
- avere il peso minimo pari a 0,75 Kg. Non sono ammessi parti/inserti metallici, a parte la cerniera ed i supporti per il collegamento tracolla-corpo borsa.
- mantenere la propria forma anche se vuota.

4.1.14 Peso

Le apparecchiature dovranno avere un peso non superiore ai 3,00 Kg. in configurazione base completa, comprensiva di unità disco ottico, hard disk, RAM e 1 batteria installati ed eventuale microfonino esterno. E' prevista una attribuzione del punteggio tecnico, in relazione alla diminuzione del peso a partire da 3,00 Kg.

4.1.15 Sistema operativo

Per tale tipologia di apparecchiatura deve essere creato un CD-ROM (“Golden disk”) contenente il software, di seguito descritto, e la procedura di installazione relativa a questa specifica configurazione; inoltre per ciascuna apparecchiatura devono essere forniti una copia del sistema operativo ed una copia dei drivers dei dispositivi presenti nell'apparecchiatura, se non inclusi nel sistema operativo, su apposito supporto (CD-ROM).

Deve essere garantito un periodo di stabilità dell'immagine software di almeno 6 mesi.

Di ogni prodotto software fornito si richiede, ove disponibile, una copia completa della documentazione cartacea tecnica e d'uso ogni dieci apparecchiature richieste.

Per ordini di fornitura inferiori alle dieci apparecchiature dovrà comunque essere fornita una copia completa della predetta documentazione.

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

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i PC portatili in configurazione base con i sistemi operativi scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

4.1.15.1 Sistema Operativo Microsoft

Ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con sistemi operativi Microsoft, dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato dei sistemi operativi **Windows Vista Business o, in alternativa, a richiesta dell'Amministrazione, Windows XP Professional SP2.**

Il sistema operativo dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "*Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*",

Allegato C, requisito 4. Dovrà inoltre prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. Allegato C, requisito 5.

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

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

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

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

4.1.15.2 Sistema Operativo Linux

Per ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Linux, il Fornitore dovrà provvedere al pre-caricamento di **Linux kernel v. 2.6.12 o successivo.**

4.1.15.3 Prodotto di protezione Antivirus per PC con Sistema Operativo Windows

Per ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Windows, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **un SW antivirus di sua scelta (anche di tipo freeware) con una licenza d'uso di almeno tre mesi.**

4.1.16 Certificazione Microsoft

Il sistema deve disporre della Certificazione Microsoft **“Microsoft Vista”** (Windows Logo Program 3.0).

4.1.17 Tolleranza alle condizioni ambientali

In previsione delle possibili locazioni geografiche dei Computer Portatili e degli ambienti in cui si troveranno a lavorare (locali non climatizzati), si definiscono i limiti minimo e massimo di temperatura ed umidità ambientale per il Computer Portatile:

- temperatura ambientale, min-max: 15-35°C;
- umidità ambientale relativa, min-max: 20-75%.

I limiti sopra esposti si riferiscono al Computer Portatile in condizioni operative, cioè in funzione.

4.1.18 Documentazione hardware

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

Nel caso venga prodotta la documentazione in formato elettronico, questa deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (formato elettronico accessibile), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n.11.

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

4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE SISTEMA BASE – LOTTO 2 – MODELLO ‘TWO SPINDLE’ DI FASCIA ALTA

4.2.1 Unità Centrale

L’Unità Centrale delle apparecchiature oggetto del capitolato deve basarsi su un Microprocessore avente le seguenti caratteristiche:

- Microprocessore di architettura X86 a 32 o 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di power management;
- Tecnologia di processo: non superiore a 0,065 µm;
- Velocità minima del bus: 533 MHz.

4.2.2 Dispositivi di Input/Output

Il PC deve essere corredato di una scheda audio stereo a 16 bit con 2 speaker integrati + il microfonino (integrato od esterno) e deve avere le seguenti interfacce esterne:

- Almeno 3 porte USB 2.0. Tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6;
- 1 slot PCMCIA tipo II o 1 tipo III libere o slot Express Card;
- 1 dispositivo Bluetooth integrato;
- 1 x RJ-45 jack per Ethernet;
- 1 x RJ-11 jack per modem.

Deve presentare porte esterne di espansione per i seguenti dispositivi:

- video esterno;
- microfono;
- cuffia ed altoparlanti esterni;
- docking station (la presenza di porta esterna di espansione per docking station rappresenta un elemento facoltativo oggetto di valutazione tecnica premiante)..

4.2.3 Memoria RAM

La memoria RAM deve essere pari ad almeno 2.048 MB.

4.2.4 Dispositivo di collegamento alla rete

Il personal computer portatile deve essere configurato per la connessione alle reti locale e commutata.

I dispositivi per il collegamento del personal computer portatile alla rete locale devono soddisfare le seguenti specifiche:

- tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play;
- integrato nel portatile.

Il PC portatile deve, inoltre, essere di tipo WI-FI ready, ovvero deve essere predisposto, sia a livello di componenti hardware che software, per il collegamento alle reti locali in modalità wireless 802.11b/g. La funzionalità di connessione alla rete in modalità wireless 802.11b/g dovrà, infine, essere soddisfatta attraverso dispositivo integrato sulla motherboard;

Il dispositivo di connessione wireless, di cui sopra, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- consentire al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet in modalità wireless 802.11b/g;
- integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari.
- essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile;
- certificato WI-FI.

Il dispositivo per il collegamento del personal computer portatile alla rete commutata deve soddisfare le seguenti specifiche:

- Modem standard V.90, 56 Kbps data/14.4 Kbps fax, Plug and play auto sensitive;
- integrato nel portatile.

Deve essere fornito il cavo per il collegamento alla rete locale di lunghezza almeno 3 mt. e con connettori RJ 45 pressofusi. Inoltre deve essere fornito il cavo per la connessione alla linea telefonica completo di connettore RJ11 ed adattatore tripolare.

4.2.5 Controllore grafico

Il controllore grafico, può risiedere su apposita scheda o essere integrato nel chipset. Il controllore grafico, nel caso sia integrato nel chipset, deve soddisfare la seguente specifica minima:

- supporto per AGP 4X ad almeno 64 bit o per PCI-Express.

4.2.6 Memoria di massa

Le due unità di memorizzazione di seguito specificate dovranno essere tutte contemporaneamente presenti ed utilizzabili all'interno del PC portatile:

4.2.6.1 Unità disco base

L'unità disco deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- conforme alla tecnologia SMART ATA/100 o alla tecnologia Serial ATA;
- capacità di almeno 120 GB nominali;
- integrata nei portatili.

4.2.6.2 Unità disco ottica

Il PC portatile deve essere dotato di unità disco ottica DVD RW Dual Layer. Per unità ottica si intende un unico dispositivo che sia contemporaneamente:

- lettore DVD 8X (velocità in lettura);
- masterizzatore DVD 4X (velocità in scrittura);
- lettore CD-ROM 24X (velocità in lettura);
- masterizzatore CD-ROM 24X (velocità in scrittura);
- masterizzatore CD-ROM 10X (velocità in riscrittura);

Le velocità sopra riportate si intendano come velocità minime.

4.2.7 Video

L'unità video deve soddisfare le seguenti specifiche:

- video a colori da 13,3" (1024x768) fino a 16 milioni di colori, matrice attiva, TFT, retro illuminato, integrato nel portatile.
- piena compatibilità con il controllore grafico descritto precedentemente;
- rispondenza alle specifiche ISO 13406-2 classe II relativamente al numero di pixel difettosi ammessi; se tale norma non viene rispettata

l'apparato viene considerato non conforme alle specifiche minime e deve essere pertanto riparato o sostituito; lo stesso dicasi nel caso il difetto sia causa di un guasto successivo all'installazione.

4.2.8 Tastiera

La tastiera del sistema deve essere standard italiana da almeno 85 tasti, ivi compreso quello con il simbolo dell'EURO.

4.2.9 Dispositivo di puntamento interattivo

Il dispositivo di puntamento interattivo (mouse) del sistema deve essere integrato nel personal computer portatile ed essere a due o tre pulsanti.

4.2.10 Consumi elettrici e batteria

Le apparecchiature dovranno essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR versione 3.0.

La batteria dovrà avere autonomia di almeno 300 minuti nella modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2005, così come indicato al paragrafo 8.2.

E' prevista una maggiorazione del punteggio tecnico assegnato, in relazione all'aumento della durata della batteria a partire da 300 minuti.

La batteria è considerata elemento consumabile e pertanto è coperta dalla sola garanzia commerciale.

4.2.11 Prestazioni

L'apparecchiatura dovrà avere un indice prestazionale pari ad almeno il valore indice di 260 riscontrabili nella modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2005, così come indicato al paragrafo 8.2.

E' prevista una distribuzione del punteggio tecnico, in relazione all'aumento delle prestazioni a partire dal valore indice 260.

4.2.12 Sicurezza

In merito agli aspetti relativi alla sicurezza ed all'inaccessibilità del Personal Computer Portatile e nell'ottica della riduzione dei potenziali rischi conseguenti a manomissioni, anche involontarie, da parte di personale non qualificato o non addetto, si identificano i seguenti requisiti obbligatori:

- presenza del security slot per il cavo di bloccaggio;
- protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS.

4.2.13 Accessori

Le apparecchiature dovranno essere complete di:

- mouse esterno a tecnologia ottica con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile ad una delle porte del computer;
- lettore di smart card integrato (oggetto di valutazione premiale) o esterno;
- borsa da viaggio in tessuto antiurto predisposta al loro trasporto.

In particolare, il lettore di smart card, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

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

In particolare, la borsa da viaggio dovrà presentare le seguenti caratteristiche:

- essere dotata di almeno 2 scomparti completamente separati: uno scomparto, dedicato alla custodia del computer, deve essere rinforzato,

imbottito, foderato e deve essere accessibile mediante cerniera lampo con linguette in metallo; l'altro deve permettere di alloggiare tutti gli accessori del computer e deve essere accessibile mediante apertura con cerniera lampo o velcro;

- offrire un ulteriore scomparto per documenti formato A4 accessibile mediante apertura con cerniera lampo o velcro;
- disporre di manici rinforzati;
- disporre di tracolla antiscivolo, allungabile e rimovibile, collegata al corpo borsa mediante supporti in metallo;
- avere una protezione sul fondo per attutire eventuali urti;
- avere il peso minimo pari a 0,75 Kg. Non sono ammessi parti/inserti metallici, a parte la cerniera ed i supporti per il collegamento tracolla-corpo borsa.
- mantenere la propria forma anche se vuota.

4.2.14 Peso

Le apparecchiature dovranno avere un peso non superiore ai 2,30 Kg. in configurazione base completa, comprensiva di unità disco ottico, hard disk, RAM e 1 batteria installati ed eventuale microfonino esterno. E' prevista una attribuzione del punteggio tecnico, in relazione alla diminuzione del peso a partire da 2,30 Kg.

4.2.15 Sistema operativo

Per tale tipologia di apparecchiatura deve essere creato un CD-ROM (“Golden disk”) contenente il software, di seguito descritto, e la procedura di installazione relativa a questa specifica configurazione; inoltre per ciascuna apparecchiatura devono essere forniti una copia del sistema operativo ed una copia dei drivers dei dispositivi presenti nell’apparecchiatura, se non inclusi nel sistema operativo, su apposito supporto (CD-ROM).

La fase di predisposizione del “Golden disk” deve comprendere i test di integrazione atti a garantire la compatibilità dei software in esso contenuti.

Deve essere garantito un periodo di stabilità dell’immagine software di almeno 6 mesi.

Di ogni prodotto software fornito si richiede, ove disponibile, una copia completa della documentazione cartacea tecnica e d’uso ogni dieci apparecchiature richieste.

Per ordini di fornitura inferiori alle dieci apparecchiature dovrà comunque essere fornita una copia completa della predetta documentazione.

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

Su richiesta dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i PC portatili in configurazione base con i sistemi operativi scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell’ordinativo di fornitura.

4.2.15.1 Sistema Operativo Microsoft

Ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con sistemi operativi Microsoft, dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato dei sistemi operativi **Windows Vista Business o, in alternativa, a richiesta dell'Amministrazione, Windows XP Professional SP2.**

Il sistema operativo dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "*Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*", Allegato C, requisito 4. Dovrà inoltre prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. Allegato C, requisito 5.

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

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

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

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

4.2.15.2 Sistema Operativo Linux

Per ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Linux, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **Linux kernel v. 2.6.12 o successivo.**

4.2.15.3 Prodotto di protezione Antivirus per PC con Sistema Operativo Windows

Per ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Windows, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **un SW antivirus di sua scelta (anche di tipo freeware) con una licenza d'uso di almeno tre mesi.**

4.2.16 Certificazione Microsoft

Il sistema deve disporre della Certificazione Microsoft **“Microsoft Vista”** (Windows Logo Program 3.0).

4.2.17 Tolleranza alle condizioni ambientali

In previsione delle possibili locazioni geografiche dei Computer Portatili e degli ambienti in cui si troveranno a lavorare (locali non climatizzati), si definiscono i limiti minimo e massimo di temperatura ed umidità ambientale per il Computer Portatile:

- temperatura ambientale, min-max: 15-35°C;
- umidità ambientale relativa, min-max: 20-75%.

I limiti sopra esposti si riferiscono al Computer Portatile in condizioni operative, cioè in funzione.

4.2.18 Documentazione hardware

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

Nel caso venga prodotta la documentazione in formato elettronico, questa deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (*formato elettronico accessibile*), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n.11.

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

4.3 CARATTERISTICHE TECNICHE SISTEMA BASE – LOTTO 3 – MODELLO ‘ONE SPINDLE’ O ULTRAPORTATILE

4.3.1 Unità Centrale

L’Unità Centrale delle apparecchiature oggetto del capitolato deve basarsi su un Microprocessore avente le seguenti caratteristiche:

- Microprocessore di architettura X86 a 32 o 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di power management;
- Tecnologia di processo: non superiore a 0,065 µm;
- Velocità minima del bus: 533 MHz.

4.3.2 Dispositivi di Input/Output

Il PC deve essere corredato di una scheda audio stereo a 16 bit con 1 o 2 speaker integrati + il microfonino (integrato od esterno) e deve avere le seguenti interfacce esterne:

- 2 porte USB 2.0. Tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6;
- 1 slot PCMCIA tipo II libero o slot Express Card;
- 1 dispositivo Bluetooth integrato;
- 1 x RJ-45 jack per Ethernet.
- 1 x RJ-11 jack per modem.

Deve presentare porte esterne di espansione per i seguenti dispositivi:

- video esterno;
- microfono;
- cuffia ed altoparlanti esterni;
- docking station.

4.3.3 Memoria RAM

La memoria RAM deve essere pari ad almeno 2.048 MB.

4.3.4 Dispositivo di collegamento alla rete

Il personal computer portatile deve essere configurato per la connessione alle reti locale e commutata.

I dispositivi per il collegamento del personal computer portatile alla rete locale devono soddisfare le seguenti specifiche:

- tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play;
- integrato nel portatile.

Il PC portatile deve, inoltre, essere di tipo WI-FI ready, ovvero deve essere predisposto, sia a livello di componenti hardware che software, per il collegamento alle reti locali in modalità wireless 802.11b/g.

La funzionalità di connessione alla rete in modalità wireless 802.11b/g dovrà, infine, essere soddisfatta attraverso dispositivo integrato sulla motherboard.

Il dispositivo di connessione wireless, di cui sopra, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- consentire al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet in modalità wireless 802.11b/g;
- integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari;
- essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile;
- certificato WI-FI.

Il dispositivo per il collegamento del personal computer portatile alla rete commutata deve soddisfare le seguenti specifiche:

- Modem standard V.90, 56 Kbps data/14.4 Kbps fax, Plug and play auto sensitive;
- integrato nel portatile.

Deve essere fornito il cavo per il collegamento alla rete locale di lunghezza almeno 3 mt. e con connettori RJ 45 pressofusi. Inoltre deve essere fornito il cavo per la connessione alla linea telefonica completo di connettore RJ11 ed adattatore tripolare.

4.3.5 Controllore grafico

Il controllore grafico, può risiedere su apposita scheda o essere integrato nel chipset. Il controllore grafico, nel caso sia integrato nel chipset, deve soddisfare la seguente specifica minima:

- supporto per AGP 4X ad almeno 64 bit, o per PCI-Express.

4.3.6 Memoria di massa

Unità disco base

L'unità disco deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- conforme alla tecnologia SMART ATA/100 o alla tecnologia Serial ATA;
- capacità di almeno 80 GB nominali;
- integrata nei portatili.

4.3.7 Video

L'unità video deve soddisfare le seguenti specifiche:

- video a colori da 12,1" o superiore, XGA (1024x768) fino a 16 milioni di colori, matrice attiva, TFT, retro illuminato, integrato nel portatile.
- piena compatibilità con il controllore grafico descritto precedentemente;
- rispondenza alle specifiche ISO 13406-2 classe II relativamente al numero di pixel difettosi ammessi; se tale specifica non viene rispettata l'apparato viene considerato non conforme ai requisiti minimi e deve

essere pertanto riparato o sostituito; lo stesso dicasi nel caso il difetto sia causa di un guasto successivo all'installazione.

4.3.8 Tastiera

La tastiera del sistema deve essere standard italiana da almeno 85 tasti, ivi compreso quello con il simbolo dell'EURO.

4.3.9 Dispositivo di puntamento interattivo

Il dispositivo di puntamento interattivo (mouse) del sistema deve essere integrato nel personal computer portatile ed essere a due o tre pulsanti.

4.3.10 Consumi elettrici e batteria

Le apparecchiature dovranno essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR versione 3.0.

La batteria dovrà avere autonomia di almeno 320 minuti nella modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2005, disabilitando le azioni di risparmio energia e quelle di ibernazione e di attesa (standby), così come indicato al paragrafo 8.2.

E' prevista una attribuzione del punteggio tecnico, in relazione all'aumento della durata della batteria a partire da 320 minuti.

La batteria è considerata elemento consumabile e pertanto è coperta dalla sola garanzia commerciale.

4.3.11 Prestazioni

L'apparecchiatura dovrà avere un indice prestazionale pari ad almeno il valore indice di 220 riscontrabili nella modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2005, così come indicato al paragrafo 8.2.

E' prevista una distribuzione del punteggio tecnico, in relazione all'aumento delle prestazioni a partire dal valore indice 220.

4.3.12 Sicurezza

In merito agli aspetti relativi alla sicurezza ed all'inaccessibilità del Personal Computer Portatile e nell'ottica della riduzione dei potenziali rischi conseguenti a manomissioni, anche involontarie, da parte di personale non qualificato o non addetto, si identificano i seguenti requisiti obbligatori:

- presenza del security slot per il cavo di bloccaggio;
- protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS.

4.3.13 Accessori

Le apparecchiature dovranno essere complete di:

- mouse esterno a tecnologia ottica con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile ad una delle porte del computer;

- lettore di smart card integrato (oggetto di valutazione premiale) o esterno.

In particolare, il lettore di smart card, deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

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

4.3.14 Peso

Le apparecchiature dovranno avere un peso non superiore ai 1,80 Kg. in configurazione base completa, comprensiva di hard disk, RAM e 1 batteria installati ed eventuale microfono esterno.

E' prevista una attribuzione del punteggio tecnico, in relazione alla diminuzione del peso a partire da 1,80 Kg.

4.3.15 Sistema operativo

Per tale tipologia di apparecchiatura deve essere creato un CD-ROM ("Golden disk") contenente il software, di seguito descritto, e la procedura di installazione relativa a questa specifica configurazione; inoltre per ciascuna apparecchiatura devono essere forniti una copia del sistema operativo ed una copia dei drivers dei dispositivi presenti nell'apparecchiatura, se non inclusi nel sistema operativo, su apposito supporto (CD-ROM).

La fase di predisposizione del "Golden disk" deve comprendere i test di integrazione atti a garantire la compatibilità dei software in esso contenuti.

Deve essere garantito un periodo di stabilità dell'immagine software di almeno 6 mesi.

Di ogni prodotto software fornito si richiede, ove disponibile, una copia completa della documentazione cartacea tecnica e d'uso.

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

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i PC portatili in configurazione base con i sistemi operativi scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

4.3.15.1 Sistema Operativo Microsoft

Ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con sistemi operativi Microsoft, dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato dei sistemi operativi **Windows Vista Business o, in alternativa, a richiesta dell'Amministrazione, Windows XP Professional SP2.**

Il sistema operativo dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "*Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*", Allegato C, requisito 4. Dovrà inoltre prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. Allegato C, requisito 5.

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

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

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

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

4.3.15.2 Sistema Operativo Linux

Per ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Linux, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **Linux kernel v. 2.6.12 o successivo.**

4.3.15.3 Prodotto di protezione Antivirus per PC con Sistema Operativo Windows

Per ciascun personal computer portatile, scelto dall'Amministrazione con il sistema operativo Windows, il Fornitore dovrà provvedere al precaricamento di **un SW antivirus di sua scelta (anche di tipo freeware) con una licenza d'uso di almeno tre mesi.**

4.3.16 Certificazione Microsoft

Il sistema deve disporre della Certificazione Microsoft **“Microsoft Vista”** (Windows Logo Program 3.0).

4.3.17 Tolleranza alle condizioni ambientali

In previsione delle possibili locazioni geografiche dei Computer Portatili e degli ambienti in cui si troveranno a lavorare (locali non climatizzati), si definiscono i limiti minimo e massimo di temperatura ed umidità ambientale per il Computer Portatile:

- temperatura ambientale, min-max: 15-35°C;
- umidità ambientale relativa, min-max: 20-75%.

I limiti sopra esposti si riferiscono al Computer Portatile in condizioni operative, cioè in funzione.

4.3.18 Documentazione hardware

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

Nel caso venga prodotta la documentazione in formato elettronico, questa deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (*formato elettronico accessibile*), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n.11.

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

4.4 REQUISITI MIGLIORATIVI

E' facoltà del concorrente offrire apparecchiature aventi caratteristiche tecniche/tecnologiche superiori a quelle previste nel presente Capitolato Tecnico. L'offerta del Concorrente, pertanto, sarà valutata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

Nei paragrafi che seguono, sono indicati gli aspetti che saranno oggetto di assegnazione di punteggio tecnico a fronte della verifica della presenza di predeterminati requisiti.

Per quanto concerne l'equivalenza delle cosiddette *eco-etichette*, 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.

L'offerta del Concorrente sarà valutata con le modalità descritte nel Disciplinare di Gara, come indicato nelle tabelle seguenti.

4.4.1 Lotto 1 - PC Portatili modello 'two spindle' di fascia base

Elementi di Qualità Tecnica - caratteristica migliorativa -	Punteggi e Criteri di attribuzione
Peso del PC portatile in configurazione base completa	6 punti distribuiti in proporzione alla riduzione del peso a partire da Kg. 3,00
Durata batteria	8 punti distribuiti in proporzione all'aumento della durata a partire da 210 minuti
Capacità dell'Hard Disk	1 punto per capacità > 120 GB
Dimensioni video > 15"	1 punto per possesso del requisito
Dispositivo lettore di smart card integrato	1 punto per possesso del requisito
Dispositivo bluetooth integrato	1 punto per possesso del requisito
Predisposizione docking station	1 punto per possesso del requisito
Prestazioni minime BAPCO MobileMark2005 maggiori di 240	9 punti distribuiti in proporzione all'aumento delle prestazioni
Compatibilità ambientale	<p>1 punto in caso di possesso delle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di parti di ricambio per 5 anni dalla data di consegna; • la potenza sonora L_{WAd} deve rientrare nei seguenti limiti: $L_{WAd} \leq 45$ db(A) in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2); $L_{WAd} \leq 40$ db(A) in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2). <p>1 punto in caso di conformità alle specifiche ENERGY STAR ver. 4.0.</p>

Nei paragrafi seguenti verranno chiariti i metodi di assegnazione dei suddetti punteggi tecnici:

4.4.1.1 Capacità tecnica in termini di peso

Verranno assegnati 6 punti in relazione al minor peso del PC offerto rispetto al peso massimo prima specificato (Kg. 3,00).

In particolare il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di peso dell’apparecchiatura” sarà calcolato tenendo conto della seguente tabella:

Peso in Kg. PC offerto (Po)	Ripartizione % punteggio (6 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
Po = 3,00 Kg.	0%	0,00
2,80 Kg. ≤ Po < 3,00 Kg.	10%	0,60
2,65 Kg. ≤ Po < 2,80 Kg.	50%	3,00
2,50 Kg. ≤ Po < 2,65 Kg.	80%	4,80
2,30 Kg. ≤ Po < 2,50 Kg.	90%	5,40
Po < 2,30 Kg.	100%	6,00

Dove:

- “Ptp” è il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di peso dell’apparecchiatura”;

- “Po” è il peso del PC portatile offerto nella configurazione base (con unità disco ottica, HD, RAM, batteria ed eventuale microfono esterno installati), espresso in Kg. (chilogrammi) e sino ad un massimo di due decimali (es.: Kg. 2,69) arrotondati per difetto.

Per un peso dell'apparecchiatura offerta inferiore a 2,30 Kg, il punteggio assegnato sarà comunque di 6 punti.

4.4.1.2 Durata batteria

Verranno assegnati 8 punti in relazione all'aumento della durata della batteria, misurato come descritto al paragrafo 8.2.1, rispetto al valore minimo specificato (210 minuti) secondo la seguente tabella:

Durata in minuti batteria PC offerto (Do)	Ripartizione % punteggio (8 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
Do = 210 min.	0%	0,00
210 min. < Do ≤ 240 min.	2%	0,16
240 min. < Do ≤ 270 min.	5%	0,40
270 min. < Do ≤ 300 min.	10%	0,80
300 min. < Do ≤ 316 min.	15%	1,20
316 min. < Do ≤ 328	20%	1,60

min.		
328 min. < Do ≤ 340	30%	2,40
min.		
340 min. < Do ≤ 352	40%	3,20
min.		
352 min. < Do ≤ 364	50%	4,00
min.		
364 min. < Do ≤ 376	60%	4,80
min.		
376 min. < Do ≤ 388	70%	5,60
min.		
388 min. < Do ≤ 420	90%	7,20
min.		
Do > 420 min.	100%	8,00

Dove:

- “Ptp” è il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di durata della batteria”;
- “Do” è la durata della batteria, espressa in minuti.

Se la durata della batteria dovesse superare i 420 minuti, verranno assegnati 8 punti.

4.4.1.3 Maggiore capacità dell’hard disk

Verrà assegnato 1 punto in relazione a capacità dell’Hard-disk maggiori di 120 Gb.

4.4.1.4 Dimensioni video maggiori di 15”

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura con video di dimensioni maggiori di 15”.

4.4.1.5 Dispositivo lettore di smart card integrato

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura con dispositivo lettore di smart card integrato, anche attraverso porta PCMCIA, con le stesse caratteristiche indicate nel par. 4.1.13.

4.4.1.6 Dispositivo bluetooth integrato

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura con dispositivo bluetooth integrato.

4.4.1.7 Configurazione con porta docking station

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura configurata con porta ad alta velocità per docking station.

4.4.1.8 Prestazioni minime BAPCO MobileMark2005 maggiori di 240

Verranno assegnati 9 punti in relazione alla offerta di apparecchiatura con Prestazioni minime misurate con BAPCO MobileMark2005 maggiori di 240, secondo la seguente tabella:

Prestazioni misurate	Ripartizione %	Punteggio
-----------------------------	-----------------------	------------------

con indice MobileMark 2005 PC offerto (Do)	punteggio (9 punti)	attribuito (Ptp)
Do = 240	0%	0,00
240 < Do ≤ 250	10%	0,90
250 < Do ≤ 260	20%	1,80
260 < Do ≤ 270	40%	3,60
270 < Do ≤ 280	50%	4,50
280 < Do ≤ 290	80%	7,20
290 < Do ≤ 300	90%	8,10
300 < Do ≤ 310	95%	8,55
Do > 310	100%	9,00

Dove:

- “Do” è il numero indice “MobileMark 2005 performance rating”.

4.4.1.9 *Compatibilità ambientale*

Verrà assegnato 1 punto in relazione al possesso delle seguenti caratteristiche, che devono essere posseduti da parte del Concorrente al momento della sottoposizione dell’offerta tecnico-economica nella fase di negoziazione:

1. disponibilità di parti di ricambio per 5 anni dalla data di consegna;
2. la potenza sonora L_{WAd} deve rientrare nei seguenti limiti: $L_{WAd} \leq 45$ db(A) in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2); $L_{WAd} \leq 40$ db(A) in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2).

. Nello specifico:

- il rispetto del requisito di cui al punto 1) dovrà essere comprovato con la presentazione di un certificato di garanzia e informativa per l'utente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2006), Swan Labelling (Personal Computers Version 4.1));
- il rispetto del requisito di cui al punto 2) dovrà essere comprovato con la presentazione della documentazione di prova prevista dalle norme ISO 7779 e ISO 9296 o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. EU Eco-label (Decisione 2005/341/CE), Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2006), Swan Labelling (Personal Computers Version 4.1)).

Verrà assegnato 1 punto alle apparecchiature conformi alle specifiche ENERGY STAR ver. 4.0.; il rispetto del requisito deve essere comprovato con il possesso dell'etichetta ENERGY STAR ver. 4.0, o equivalente, oppure tramite prove di soddisfacimento dei requisiti ENERGY STAR ver 4.0 secondo i metodi previsti dalla stessa norma.

4.4.2 Lotto 2 - PC Portatili modello 'two spindle' di fascia alta

Elementi di Qualità Tecnica - caratteristica migliorativa -	Punteggi e Criteri di attribuzione
Peso del PC portatile in configurazione base completa	4 punti distribuiti in proporzione alla riduzione del peso a partire da Kg. 2,30
Durata batteria	10 punti distribuiti in proporzione all'aumento della durata a partire da 300 minuti
Capacità dell'Hard Disk	1 punto per capacità > 120 GB
Predisposizione docking station	1 punto per possesso del requisito
Dimensione video > 13,3"	1 punto per possesso del requisito
Dispositivo lettore di smart card integrato	1 punto per possesso del requisito
Prestazioni minime BAPCO MobileMark2005 maggiori di 260	10 punti distribuiti in proporzione all'aumento delle prestazioni
Compatibilità ambientale	<p>1 punto in caso di possesso delle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di parti di ricambio per 5 anni dalla data di consegna; • la potenza sonora L_{WAd} deve rientrare nei seguenti limiti: $L_{WAd} \leq 45$ db(A) in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2); $L_{WAd} \leq 40$ db(A) in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2). <p>1 punto in caso di conformità alle specifiche ENERGY STAR ver. 4.0.</p>

4.4.2.1 Capacità tecnica in termini di peso

Verranno assegnati 4 punti in relazione al minor peso del PC offerto rispetto al peso massimo ammesso (Kg. 2,30) .

In particolare il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di peso dell’apparecchiatura” sarà calcolato tenendo conto della seguente formula:

Peso in Kg. PC offerto (Po)	Ripartizione % punteggio (4 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
Po = 2,30 Kg.	0%	0,00
2,00 Kg. ≤ Po < 2,30 Kg.	50%	2,00
1,90 Kg. ≤ Po < 2,00 Kg.	75%	3,00
1,80 Kg. ≤ Po < 1,90 Kg.	90%	3,60
Po < 1,80 Kg.	100%	4,00

Dove:

- “Ptp” è il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di peso dell’apparecchiatura”;
- “Po” è il peso del PC portatile offerto nella configurazione base (con unità disco ottico, Hard Disk, RAM, batteria installati ed eventuale

microfono esterno), espresso in Kg. (chilogrammi) e sino ad un massimo di due decimali (es.: Kg. 3,19) arrotondati per difetto.

Per un peso dell'apparecchiatura offerta inferiore a 1,80 Kg, il punteggio assegnato sarà di 4 punti.

4.4.2.2 Durata batteria

Verranno assegnati 10 punti in relazione all'aumento della durata della batteria, misurato come descritto al paragrafo 8.2.1, rispetto al valore minimo specificato (300 minuti) secondo la seguente tabella:

Durata in minuti batteria PC offerto (Do)	Ripartiz.ne % punteggio (10 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
Do = 300 min.	0%	0,00
300 min. < Do ≤ 340 min.	10%	1,00
340 min. < Do ≤ 350 min.	15%	1,50
350 min. < Do ≤ 360 min.	20%	2,00
360 min. < Do ≤ 370 min.	25%	2,50
370 min. < Do ≤ 380 min.	30%	3,00
380 min. < Do ≤ 390	35%	3,50

min. 390 min. < Do ≤ 400	40%	4,00
min. 400 min. < Do ≤ 410	50%	5,00
min. 410 min. < Do ≤ 420	60%	6,00
min. 420 min. < Do ≤ 440	70%	7,00
min. 440 min. < Do ≤ 450	80%	8,00
min. 450 min. < Do ≤ 470	90%	9,00
min. Do > 470 min.	100%	10,00

Dove:

- “Ptp” è il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di durata della batteria”;
- “Do” è la durata della batteria, espressa in minuti.

Se la durata della batteria dovesse superare i 470 minuti, verranno, comunque, assegnati 10 punti.

4.4.2.3 Maggiore capacità dell’hard disk

Verrà assegnato 1 punto in relazione a capacità dell’Hard-disk maggiori di 120 Gb.

4.4.2.4 Predisposizione docking station

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura con presenza di porta ad alta velocità per docking station.

4.4.2.5 Configurazione con video di dimensioni maggiori di 13,3”

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura configurata con video di dimensioni maggiori di 13,3”.

4.4.2.6 Dispositivo lettore di smart card integrato

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura con dispositivo lettore di smart card integrato, anche attraverso porta PCMCIA, con le stesse caratteristiche caratteristiche indicate nel par. 4.2.13.

4.4.2.7 Prestazioni minime BAPCO MobileMark2005 superiori a 260

Verranno assegnati 10 punti in relazione alla offerta di apparecchiatura con Prestazioni minime misurate con BAPCO MobileMark2005 superiori a 260, secondo la seguente tabella:

Prestazioni misurate con indice MobileMark 2005 PC offerto (Do)	Ripartiz.ne % punteggio (10 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
--	---	---

Do = 260	0%	0,00
260 < Do ≤ 270	10%	1,00
270 < Do ≤ 280	20%	2,00
280 < Do ≤ 290	60%	6,00
290 < Do ≤ 300	80%	8,00
300 < Do ≤ 310	90%	9,00
310 < Do ≤ 320	95%	9,50
Do > 320	100%	10,00

Dove:

- Do è il numero indice “MobileMark 2005 performance rating”.

4.4.2.8 *Compatibilità ambientale*

Verrà assegnato 1 punto in relazione al possesso delle seguenti caratteristiche, che devono essere posseduti da parte del Concorrente al momento della sottoposizione dell’offerta tecnico-economica nella fase di negoziazione:

1. disponibilità di parti di ricambio per 5 anni dalla data di consegna;
2. la potenza sonora L_{WAd} deve rientrare nei seguenti limiti: $L_{WAd} \leq 45$ db(A) in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2); $L_{WAd} \leq 40$ db(A) in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2).

. Nello specifico:

- il rispetto del requisito di cui al punto 1) dovrà essere comprovato con la presentazione di un certificato di garanzia e informativa per l’utente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta

rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2006), Swan Labelling (Personal Computers Version 4.1));

- il rispetto del requisito di cui al punto 2) dovrà essere comprovato con la presentazione della documentazione di prova prevista dalle norme ISO 7779 e ISO 9296 o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. EU Eco-label (Decisione 2005/341/CE), Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2006), Swan Labelling (Personal Computers Version 4.1)).

Verrà assegnato 1 punto alle apparecchiature conformi alle specifiche ENERGY STAR ver. 4.0.; il rispetto del requisito deve essere comprovato con il possesso dell'etichetta ENERGY STAR ver. 4.0, o equivalente, oppure tramite prove di soddisfacimento dei requisiti ENERGY STAR ver 4.0 secondo i metodi previsti dalla stessa norma

4.4.3 Lotto 3 - PC Portatili modello 'one spindle'

Elementi di Qualità Tecnica - caratteristica migliorativa -	Punteggi e Criteri di attribuzione
Peso del PC portatile in configurazione base completa	9 punti distribuiti in proporzione alla riduzione del peso a partire da Kg. 1,80
Durata batteria	8 punti distribuiti in proporzione all'aumento della durata a partire da 320 minuti
Capacità dell'Hard Disk	1 punto per capacità > 80 GB
Dispositivo lettore di smart card integrato	1 punto per possesso del requisito
Dimensione video > 12,1"	2 punti per possesso del requisito
Prestazioni minime BAPCO MobileMark2005 superiori a 220	7 punti distribuiti in proporzione all'aumento delle prestazioni
Compatibilità ambientale	<p>1 punto in caso di possesso delle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di parti di ricambio per 5 anni dalla data di consegna; • la potenza sonora L_{WAd} deve rientrare nei seguenti limiti: $L_{WAd} \leq 45$ db(A) in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2); $L_{WAd} \leq 40$ db(A) in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2). <p>1 punto in caso di conformità alle specifiche ENERGY STAR ver. 4.0.</p>

4.4.3.1 Capacità tecnica in termini di peso

Verranno assegnati 9 punti in relazione al minor peso del PC offerto rispetto al peso massimo prima specificato (Kg. 1,80).

In particolare il punteggio relativo al criterio “*Capacità tecnica in termini di peso dell’apparecchiatura*” sarà calcolato tenendo conto della seguente tabella:

Peso in Kg. PC offerto (Po)	Ripartizione % punteggio (9 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
Po = 1,80 Kg.	0%	0,00
1,70 Kg. ≤ Po < 1,80 Kg.	10%	0,90
1,60 Kg. ≤ Po < 1,70 Kg.	20%	1,80
1,50 Kg. ≤ Po < 1,60 Kg.	40%	3,60
1,40 Kg. ≤ Po < 1,50 Kg.	60%	5,40
1,30 Kg. ≤ Po < 1,40 Kg.	80%	7,20
1,20 Kg. ≤ Po < 1,30 Kg.	90%	8,10

Po < 1,20 Kg.	100%	9,00
---------------	------	------

Dove:

- “Ptp” è il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di peso dell’apparecchiatura”;
- “Po” è il peso del PC portatile offerto nella configurazione base (con unità Hard Disk, RAM e batteria installati), espresso in Kg. (chilogrammi) e sino ad un massimo di due decimali (es.: Kg. 1,49) arrotondati per difetto.

Per un peso dell’apparecchiatura offerta inferiore a 1,20 Kg, il punteggio assegnato sarà comunque di 9 punti.

4.4.3.2 Durata batteria

Verranno assegnati 8 punti in relazione all’aumento della durata della batteria, misurato come descritto al paragrafo 8.2.1, rispetto al valore minimo specificato (320 minuti) secondo la seguente tabella:

Durata in minuti batteria PC offerto (Do)	Ripartizione % punteggio (8 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
Do = 320 min.	0%	0,00
370 min. \geq Do > 320 min.	5%	0,40
380 min. \geq Do > 370 min.	10%	0,80
390 min. \geq Do > 380	15%	1,20

min.		
400 min. \geq Do > 390	20%	1,60
min.		
410 min. \geq Do > 400	25%	2,00
min.		
420 min. \geq Do > 410	35%	2,80
min.		
430 min. \geq Do > 420	45%	3,60
min.		
440 min. \geq Do > 430	55%	4,40
min.		
450 min. \geq Do > 440	65%	5,20
min.		
460 min. \geq Do > 450	75%	6,00
min.		
470 min. \geq Do > 460	85%	6,80
min.		
480 min. \geq Do > 470	90%	7,60
min.		
Do \geq 480 min.	100%	8,00

Dove:

- “Ptp” è il punteggio relativo al criterio “Capacità tecnica in termini di durata della batteria”;
- “Do” è la durata della batteria, espressa in minuti.

Se la durata della batteria dovesse superare i 480 minuto, verranno comunque assegnati 8 punti.

4.4.3.3 Maggiore capacità dell'hard disk

Verrà assegnato 1 punto in relazione a capacità dell'Hard-disk maggiori di 80 Gb.

4.4.3.4 Dispositivo lettore di smart card integrato

Verrà assegnato 1 punto in relazione alla offerta di apparecchiatura con dispositivo lettore di smart card integrato, anche attraverso porta PCMCIA, con le stesse caratteristiche dell'analogo dispositivo opzionale richiesto.

4.4.3.5 Dimensione video > 12,1"

Verranno assegnati 2 punti in relazione alla offerta di apparecchiatura con video di dimensioni superiori a 12,1".

4.4.3.6 Prestazioni minime BAPCO MobileMark2005 maggiori di 220

Verranno assegnati 7 punti in relazione alla offerta di apparecchiatura con Prestazioni minime misurate con BAPCO MobileMark2005 maggiori di 220, secondo la seguente tabella:

Prestazioni misurate con indice MobileMark 2005 PC offerto (Do)	Ripartizione % punteggio (7 punti)	Punteggio attribuito (Ptp)
--	---	---

Do = 220	0%	0,00
220 < Do ≤ 230	20%	1,40
230 < Do ≤ 240	40%	2,80
240 < Do ≤ 250	60%	4,20
250 < Do ≤ 260	80%	5,60
260 < Do ≤ 270	90%	6,30
270 < Do ≤ 290	95%	6,65
Do > 290	100%	7,00

Dove:

- “Do” è il numero indice “MobileMark 2005 performance rating”.

4.4.3.7 *Compatibilità ambientale*

Verrà assegnato 1 punto in relazione al possesso delle seguenti caratteristiche, che devono essere posseduti da parte del Concorrente al momento della sottoposizione dell’offerta tecnico-economica nella fase di negoziazione:

1. disponibilità di parti di ricambio per 5 anni dalla data di consegna;
2. la potenza sonora L_{WAd} deve rientrare nei seguenti limiti: $L_{WAd} \leq 45$ db(A) in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2); $L_{WAd} \leq 40$ db(A) in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2).

. Nello specifico:

- il rispetto del requisito di cui al punto 1) dovrà essere comprovato con la presentazione di un certificato di garanzia e informativa per l’utente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta

rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2006), Swan Labelling (Personal Computers Version 4.1));

- il rispetto del requisito di cui al punto 2) dovrà essere comprovato con la presentazione della documentazione di prova prevista dalle norme ISO 7779 e ISO 9296 o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. EU Eco-label (Decisione 2005/341/CE), Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2006), Swan Labelling (Personal Computers Version 4.1)).

Verrà assegnato 1 punto alle apparecchiature conformi alle specifiche ENERGY STAR ver. 4.0.; il rispetto del requisito deve essere comprovato con il possesso dell'etichetta ENERGY STAR ver. 4.0, o equivalente, oppure tramite prove di soddisfacimento dei requisiti ENERGY STAR ver 4.0 secondo i metodi previsti dalla stessa norma.

4.5 REQUISITI DI CONFORMITÀ

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

Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le

modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- i requisiti stabiliti nel D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626;
- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- le Direttive di Compatibilità Elettromagnetica (89/336 e 92/31 - EMC) e conseguentemente le apparecchiature fornite dovranno essere marchiate e certificate CE.
- le linee guida EPA ENERGY STAR versione 3.0. quanto alle parti elettriche delle apparecchiature fornite;
- per le componenti opzionali di accessibilità, nonché laddove esplicitamente previsto, i requisiti espressi dal D.M. 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, nonché dall'articolo 4, comma 1 della Legge n.4 del 2004;
- la direttiva 2002/95/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS), recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 151/2005.

Nell'Offerta Tecnica il Fornitore deve attestare la sussistenza di ciascuno dei predetti requisiti di conformità.

4.6 PREDISPOSIZIONE APPARATI

Per ciascuna apparecchiatura richiesta, il Fornitore dovrà procedere, oltre che alla configurazione del personal computer portatile con gli eventuali dispositivi opzionali scelti dall'Amministrazione tra quelli indicati in sede di offerta, a preinstallare e rendere funzionanti il Sistema Operativo prescelto dall'Amministrazione ed eventualmente un prodotto di automazione d'ufficio (es.: Microsoft Office, Sun Star Office).

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

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

4.6.1 Servizio di creazione del “Golden Disk”

Per ciascuna apparecchiatura da fornire deve essere creato un CD-ROM (“Golden disk”) contenente una procedura di installazione automatica di tutto il software richiesto dall'Amministrazione e cioè:

- il sistema operativo;
- la Distribuzione Linux (se ordinata);

- il software di automazione d'ufficio (se l'Amministrazione ne richiede la preinstallazione come previsto nel presente paragrafo);

tutto ciò al fine di semplificare le eventuali nuove installazioni del medesimo software.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre una serie di "Golden disk" contenente i prodotti software sopra descritti scelti dalle Amministrazioni.

5 DESCRIZIONE DEI COMPONENTI OPZIONALI

5.1 DIPOSITIVI OPZIONALI LOTTO 1 – MOD. ‘TWO SPINDLE’ DI FASCIA BASE

Su richiesta dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i PC portatili in configurazione base con i dispositivi opzionali scelti, tra quelli sotto descritti, dalla medesima Amministrazione nell’ordinativo di fornitura.

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo del PC portatile base e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest’ultimo; in particolare, il prezzo di ciascun dispositivo opzionale richiesto dall’Amministrazione è da intendersi come “prezzo addizionale” al prezzo del PC portatile base.

5.1.1 Distribuzione Linux (per PC portatili con sistema operativo Linux)

Ciascun personal computer portatile in configurazione base con il Kernel Linux, su richiesta dell’Amministrazione, dovrà essere corredato di una licenza del sistema operativo Linux distribuito da una delle “Major Linux Distributions” presenti sul mercato, nonché di un prodotto antivirus perfettamente compatibile con il sistema operativo Linux.

Sarà cura del Fornitore individuare la Distribuzione Linux e relativo prodotto antivirus più consoni all’apparecchiatura proposta in gara, ovvero, la Distribuzione Linux – comprensiva del prodotto antivirus – scelta dal Fornitore dovrà garantire, più di ogni altra Distribuzione presente sul mercato, la

conformità alle funzionalità delle componenti hardware presenti nel PC portatile, offerto in Convenzione, compresi i componenti opzionali.

Tutte le componenti hardware del PC portatile dovranno essere verificate nella loro funzionalità ed in fase di presentazione delle offerte, in particolare nell'Offerta tecnica, il Fornitore dovrà dichiarare quali componenti siano perfettamente funzionanti e specificare le componenti hardware per le quali non si garantisce la funzionalità con la Distribuzione proposta. Per componenti hardware si intendono i dispositivi interni al PC portatile e le funzionalità ottenibili dagli stessi anche attraverso le interfacce esterne descritte in questo capitolato, nonché le componenti opzionali. A titolo esemplificativo e non esaustivo per dispositivi hardware interni all'apparecchiatura si intendono: cpu, ram, scheda grafica, modem, cd, dvd, cd-rw, porte usb, connessioni lan con filo e wireless in modalità 802.11b, disco fisso, ecc...Per componente opzionale, si intendono unità FD, memory key USB, etc.

Il sistema operativo Linux e/o la Distribuzione Linux dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, *"Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"*, Allegato C, requisito 4. Dovrà inoltre prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. Allegato C, requisito 5.

Nella fase di configurazione del PC portatile il Fornitore dovrà preinstallare nelle apparecchiature il software Linux della Distribuzione individuata, nonché il prodotto antivirus. Per ogni licenza fornita, il Fornitore dovrà consegnare

all'Amministrazione, oltre al PC portatile configurato, tutta la documentazione originale della Distribuzione scelta.

5.1.2 Batteria secondaria

La batteria secondaria deve avere le stesse caratteristiche di quella fornita con il PC portatile base e deve poter essere sostituibile a questa.

5.1.3 Dispositivo di memorizzazione portatile (Memory key USB)

L'unità di memoria deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- deve supportare installazioni Plug and Play e Hot Plug, ovvero, deve funzionare senza alcun tipo di software applicativo/gestionale aggiuntivo al prodotto hardware, fatto salvo l'eventuale driver (che deve essere fornito insieme alla Memory key USB o scaricabile via web) per l'integrazione con il Sistema Operativo, e deve assolvere alla funzionalità che consente di aggiungere e rimuovere dispositivi in un computer senza interromperne il funzionamento, con il riconoscimento automatico della modifica da parte del sistema operativo;
- per il suo funzionamento non deve necessitare di batteria o di alimentazione supplementare separata dal PC portatile base;
- modalità di connessione al PC portatile attraverso interfaccia USB 2.0;
- capacità di almeno 4 GB.

5.1.4 Memoria RAM aggiuntiva

La memoria RAM aggiuntiva deve essere dello stesso tipo e capacità di quella descritta nel precedente paragrafo.

5.1.5 Tastiera speciale per problemi di accessibilità

Tastiera QWERTY speciale, con tasti di dimensione maggiorata (minimo 2x2 cm), dotata dei simboli di punteggiatura, del tasto di SHIFT e dei caratteri speciali che permettono agli utenti di poter scrivere qualsiasi testo o e-mail in maniera completa.

Le tastiere dovranno essere conformi a quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, *"Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"*, Allegato C, requisiti 2,3 e 6.

La connessione al (PC/Notebook) dovrà avvenire tramite porta USB, anche attraverso eventuali adattatori.

5.1.6 Software di produttività

Il Fornitore, qualora richiesto dalle Amministrazioni, dovrà pre-installare sui personal computer, uno dei software di produttività individuale selezionato, tra quelli sotto descritti nei paragrafi 5.1.7.1 e 5.1.7.2, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

5.1.6.1 Software Sun Microsystem per la produttività per ufficio

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per la suite di produttività **Sun StarOffice**, questa deve essere fornita nella ultima versione rilasciata dal produttore, e deve essere pre-installata sulle apparecchiature in modalità stand-alone; ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software richiesto.

5.1.6.2 Software Microsoft per la produttività per ufficio

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per la suite di produttività **Microsoft Office Professional**, **nella ultima versione disponibile sul mercato compatibile con il SO scelto dall'Amministrazione**, questa deve essere fornita nella ultima versione rilasciata dal produttore, e deve essere pre-installata sulle apparecchiature in modalità stand-alone; ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software richiesto.

5.2 DISPOSITIVI OPZIONALI LOTTO 2 – MOD. 'TWO SPINDLE' DI FASCIA ALTA

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

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

5.2.1 Distribuzione Linux (per PC portatili con sistema operativo Linux)

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

Sarà cura del Fornitore individuare la Distribuzione Linux e relativo prodotto antivirus più consoni all'apparecchiatura proposta in gara, ovvero, la Distribuzione Linux – comprensiva del prodotto antivirus – scelta dal Fornitore dovrà garantire, più di ogni altra Distribuzione presente sul mercato, la conformità alle funzionalità delle componenti hardware presenti nel PC portatile, offerto in Convenzione, compresi i componenti opzionali.

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

con filo e wireless in modalità 802.11b, disco fisso, ecc...Per componente opzionale, si intendono unità FD, unità ottica Combo, Memory key USB,etc.

Il sistema operativo Linux e/o la Distribuzione Linux dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisito 4. Dovrà inoltre prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. Allegato C, requisito 5.

Nella fase di configurazione del PC portatile il Fornitore dovrà preinstallare nelle apparecchiature il software Linux della Distribuzione individuata, nonché il prodotto antivirus. Per ogni licenza fornita, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione, oltre al PC portatile configurato, tutta la documentazione originale della Distribuzione scelta.

5.2.2 Batteria secondaria

La batteria secondaria deve avere le stesse caratteristiche di quella fornita con il PC portatile base e deve poter essere sostituibile a questa.

5.2.3 Dispositivo di memorizzazione portatile (Memory Key USB)

L'unità di memoria deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- deve supportare installazioni Plug and Play e Hot Plug, ovvero, deve funzionare senza alcun tipo di software applicativo/gestionale

aggiuntivo al prodotto hardware, fatto salvo l'eventuale driver (che deve essere fornito insieme alla Memory key USB o scaricabile via web) per l'integrazione con il Sistema Operativo, e deve assolvere alla funzionalità che consente di aggiungere e rimuovere dispositivi in un computer senza interromperne il funzionamento, con il riconoscimento automatico della modifica da parte del sistema operativo;

- per il suo funzionamento non deve necessitare di batteria o di alimentazione supplementare separata dal PC portatile base;
- modalità di connessione al PC portatile attraverso interfaccia USB 2.0;
- capacità di almeno 4 GB.

5.2.4 Memoria RAM aggiuntiva

La memoria RAM aggiuntiva deve essere dello stesso tipo e capacità di quella descritta nel precedente paragrafo.

5.2.5 Tastiera speciale per problemi di accessibilità

Tastiera QWERTY speciale, con tasti di dimensione maggiorata (minimo 2x2 cm), dotata dei simboli di punteggiatura, del tasto di SHIFT e dei caratteri speciali che permettono agli utenti di poter scrivere qualsiasi testo o e-mail in maniera completa.

Le tastiere dovranno essere conformi a quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, *"Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"*, Allegato C, requisiti 2,3 e 6.

La connessione al (PC/Notebook) dovrà avvenire tramite porta USB, anche attraverso eventuali adattatori.

5.2.6 Software di produttività

Il Fornitore, qualora richiesto dalle Amministrazioni, dovrà pre-installare sui personal computer, uno dei software di produttività individuale selezionato, tra quelli sotto descritti nei paragrafi 5.2.6.1 e 5.2.6.2, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

5.2.6.1 Software Sun Microsystem per la produttività per ufficio

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per la suite di produttività **Sun StarOffice**, questa deve essere fornita nella ultima versione rilasciata dal produttore, e deve essere pre-installata sulle apparecchiature in modalità stand-alone; ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software richiesto.

5.2.6.2 Software Microsoft per la produttività per ufficio

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per la suite di produttività **Microsoft Office Professional**, **nella ultima versione disponibile sul mercato compatibile con il SO scelto dall'Amministrazione**, questa deve essere fornita

nella ultima versione rilasciata dal produttore, e deve essere pre-installata sulle apparecchiature in modalità stand-alone; ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software richiesto.

5.3 DIPOSITIVI OPZIONALI LOTTO 3 – MOD. ‘ONE SPINDLE’ O ULTRAPORTATILE

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

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo del PC portatile base e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest'ultimo; in particolare, il prezzo di ciascun dispositivo opzionale richiesto dall'Amministrazione è da intendersi come “prezzo addizionale” al prezzo del PC portatile base.

5.3.1 Distribuzione Linux (per PC portatili con sistema operativo Linux)

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

Sarà cura del Fornitore individuare la Distribuzione Linux e relativo prodotto antivirus più consoni all'apparecchiatura proposta in gara, ovvero, la Distribuzione Linux – comprensiva del prodotto antivirus – scelta dal Fornitore dovrà garantire, più di ogni altra Distribuzione presente sul mercato, la conformità alle funzionalità delle componenti hardware presenti nel PC portatile, offerto in Convenzione, compresi i componenti opzionali.

Tutte le componenti hardware del PC portatile dovranno essere verificate nella loro funzionalità ed in fase di presentazione delle offerte, in particolare nell'Offerta tecnica, il Fornitore dovrà dichiarare quali componenti siano perfettamente funzionanti e specificare le componenti hardware per le quali non si garantisce la funzionalità con la Distribuzione proposta. Per componenti hardware si intendono i dispositivi interni al PC portatile e le funzionalità ottenibili dagli stessi anche attraverso le interfacce esterne descritte in questo capitolato, nonché le componenti opzionali. A titolo esemplificativo e non esaustivo per dispositivi hardware interni all'apparecchiatura si intendono: cpu, ram, scheda grafica, modem, porte usb, connessioni lan con filo e wireless in modalità 802.11b, disco fisso, ecc...Per componente opzionale, si intendono unità FD, unità ottica Combo, memory key USB, etc.

Il sistema operativo Linux e/o la Distribuzione Linux dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisito 4. Dovrà inoltre prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. Allegato C, requisito 5.

Nella fase di configurazione del PC portatile il Fornitore dovrà preinstallare nelle apparecchiature il software Linux della Distribuzione individuata, nonché il prodotto antivirus. Per ogni licenza fornita, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione, oltre al PC portatile configurato, tutta la documentazione originale della Distribuzione scelta.

5.3.2 Batteria secondaria

La batteria secondaria deve avere le stesse caratteristiche di quella fornita con il PC portatile base e deve poter essere sostituibile a questa.

5.3.3 Dispositivo di memorizzazione portatile (Memory key USB)

L'unità di memoria deve soddisfare le seguenti specifiche minime:

- deve supportare installazioni Plug and Play e Hot Plug, ovvero, deve funzionare senza alcun tipo di software applicativo/gestionale aggiuntivo al prodotto hardware, fatto salvo l'eventuale driver (che deve essere fornito insieme alla Memory key USB o scaricabile via web) per l'integrazione con il Sistema Operativo, e deve assolvere alla funzionalità che consente di aggiungere e rimuovere dispositivi in un computer senza interromperne il funzionamento, con il riconoscimento automatico della modifica da parte del sistema operativo;
- per il suo funzionamento non deve necessitare di batteria o di alimentazione supplementare separata dal PC portatile base;
- modalità di connessione al PC portatile attraverso interfaccia USB 2.0;

- capacità di almeno 4 GB.

5.3.4 Memoria RAM aggiuntiva

La memoria RAM aggiuntiva deve essere dello stesso tipo e capacità di quella descritta nel precedente paragrafo.

5.3.5 Tastiera speciale per problemi di accessibilità

Tastiera QWERTY speciale, con tasti di dimensione maggiorata (minimo 2x2 cm), dotata dei simboli di punteggiatura, del tasto di SHIFT e dei caratteri speciali che permettono agli utenti di poter scrivere qualsiasi testo o e-mail in maniera completa.

Le tastiere dovranno essere conformi a quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 2,3 e 6.

La connessione al (PC/Notebook) dovrà avvenire tramite porta USB, anche attraverso eventuali adattatori.

5.3.6 Software di produttività

Il Fornitore, qualora richiesto dalle Amministrazioni, dovrà pre-installare sui personal computer, uno dei software di produttività individuale selezionato, tra

quelli sotto descritti nei paragrafi 5.3.7.1 e 5.3.7.2, dalla medesima Amministrazione nell'ordinativo di fornitura.

5.3.7.1 *Software Sun Microsystem per la produttività per ufficio*

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per la suite di produttività **Sun StarOffice**, questa deve essere fornita nella ultima versione rilasciata dal produttore, e deve essere pre-installata sulle apparecchiature in modalità stand-alone; ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software richiesto.

5.3.7.2 *Software Microsoft per la produttività per ufficio*

Nel caso in cui l'Amministrazione opti per la suite di produttività Microsoft Office Professional, nella ultima versione disponibile sul mercato compatibile con il SO scelto dall'Amministrazione, questa deve essere fornita nella ultima versione rilasciata dal produttore, e deve essere pre-installata sulle apparecchiature in modalità stand-alone; ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software richiesto.

6 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi descritti nel presente capitolo sono connessi ed accessori alla fornitura dei personal computer portatili e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

Il corrispettivo di tali servizi è ricompreso nel prezzo dei personal computer.

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

6.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE

Le attività di consegna ed installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio, ritiro per smaltimento di eventuale vecchio PC portatile e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

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

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura relativi a più di una apparecchiatura potrà avvenire anche mediante consegne e installazioni ripartite.

In ogni caso, la consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini, per tutti e tre i lotti

- per ordinativi di fornitura da quantitativo minimo ordinabile (QMO) fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 15 (quindici) giorni

solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine”;

- per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine”;
- per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine”;
- per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 75 (settantacinque) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della “Data ordine”.

L’Amministrazione ha la facoltà di revocare l’ordinativo di fornitura nei termini e modi previsti dall’art.3 delle Condizioni generali.

Ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, al raggiungimento del numero massimo di 2.000 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 1, di 500 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 2 e di 500 installazioni pianificate al mese per il PC portatile Lotto 3, calcolato mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell’ordine all’interno dei termini di cui sopra, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nel limite di pianificazione specifico.

Solo per il primo mese dalla data di attivazione della Convenzione, il limite di cui sopra viene abbassato da 2.000 unità al mese a 1.000 unità al mese per il lotto 1 e a 400 unità al mese per i lotti 2 e 3.

In questo caso, in sede di conferma dell'ordine, il Fornitore dovrà esplicitare che il termine massimo di consegna delle apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, a motivo del raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previste.

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

Le apparecchiature devono essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software), nonché all'attestazione di conformità di cui al precedente capitolo; inoltre su ogni apparecchiatura consegnata dovrà essere apposta una etichetta riportante un "Codice

identificativo Consip” riportante la seguente dicitura: **“Convenzione Consip Pc portatili 7 – lotto....(1, 2, 3), n. verde assistenza tecnica”** .

Le apparecchiature devono essere installate contestualmente all’atto della consegna e devono essere sottoposte a verifica di funzionalità da intendersi quale attestazione

- (i) dell’avvenuta accensione e del funzionamento del/i personal computer (completo/i di tutti i dispositivi sia base che opzionali);
- (ii) nonché del caricamento dei software preinstallati.

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

In ogni caso, nelle ipotesi in cui l’Amministrazione contraente non possa procedere, contestualmente alla consegna delle apparecchiature, anche alla loro installazione ed alla relativa verifica di funzionalità, secondo quanto sopra disposto nel presente paragrafo, l’apertura del pacco sigillato contenente il PC e le eventuali opzioni dovrà essere effettuata dall’Amministrazione necessariamente alla presenza del Fornitore.

L’Amministrazione si riserva comunque la facoltà di procedere ad un collaudo a campione sulle apparecchiature fornite.

6.2 SERVIZIO DI RITIRO PERSONAL COMPUTER USATI PER SMALTIMENTO

Il Fornitore dovrà prestare il servizio di ritiro e smaltimento dei personal computer portatili usati, in possesso dell'Amministrazione prima della stipula della Convenzione.

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

Il numero dei personal computer usati da ritirare non potrà eccedere il numero dei personal computer ordinati. I personal computer usati da ritirare e smaltire potranno essere di qualsiasi marca o modello ma della tipologia e dimensione tipica dei personal computer portatili.

Il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni e qualsiasi onere o spesa inerenti la rimozione dei personal computer usati, che dovranno essere resi disponibili dall'Amministrazione presso il luogo di consegna di quelli nuovi ordinati.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro e allo smaltimento delle apparecchiature usate in conformità a quanto stabilito dalle disposizioni del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e successive modifiche, nonché del D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151.

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

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

6.3 ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE

6.3.1 Descrizione e requisiti del Call Center

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

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

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

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

- un numero di fax dedicato.

I numeri di telefono e di fax dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177). Tali numeri sono denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi.

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

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

6.3.1.1 Dimensionamento del Call Center

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi domenica e festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30, e il sabato dalle 8:30 alle ore 12:30. Le chiamate effettuate oltre le 17:30 (oltre le 12:30 il sabato) dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica e si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte

dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

Percentuale di chiamate 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) viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati tramite opportuni report da inviare a Consip con cadenza mensile.

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.

6.3.1.2 *Gestione delle richieste di intervento*

Le richieste di intervento al Call Center possono essere effettuate esclusivamente via telefono, via e-mail e via fax.

Apertura della chiamata via telefono, e-mail, via fax

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per l'inoltro della richiesta di intervento o con altra modalità, tra quelle indicate al presente paragrafo, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione in garanzia (par. 6.4.1) decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento.

Chiusura della chiamata

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministratore contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail o fax.

6.4 ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

6.4.1 Servizio di assistenza e manutenzione in garanzia

Il servizio di assistenza e manutenzione in garanzia consiste nell'erogare assistenza on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell'apparecchiatura ed al ripristino dell'operatività.

Il servizio deve essere assicurato dal Fornitore a partire dalla data di accettazione della fornitura per un periodo minimo di 36 (trentasei) mesi. Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il "Call Center" di cui al precedente paragrafo. I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware in esecuzione dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio non comprende assistenza sul software (sia esso sistema operativo od altro precaricato).

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione interessata entro 30 giorni dalla data di ritiro, a meno di differenti accordi con l'Amministrazione interessata. Inoltre, in caso di sostituzione del personal computer, qualora il malfunzionamento non

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

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

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine perentorio di 8 (otto) ore lavorative dalla ricezione della richiesta di intervento.

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

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta delle Amministrazioni, secondo quanto previsto nel presente Capitolato, tramite opportuni report da inviare all'Amministrazione stessa con cadenza mensile, in forma di foglio elettronico.

6.4.2 Infrastruttura tecnologica dei centri di assistenza

I centri di assistenza tecnica dovranno essere collegati tramite un apposito sistema informativo al Call Center, che avrà il compito di inoltrare la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione richiedente al centro di assistenza di competenza e di reperire tutte le informazioni relative allo stato della richiesta di intervento.

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

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 ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale www.acquistinrete.it, si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.
- 2) I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando il Fornitore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.
- 3) La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica.

7 MODALITA' DI ESECUZIONE

7.1 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.

Nei termini stabiliti dal Disciplinare di Gara, l'aggiudicatario provvisorio dovrà mettere a disposizione di Consip, su supporto ottico, la descrizione relativa ai punti di seguito indicati:

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

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

L'aggiudicatario provvisorio, inoltre, dovrà fornire, nei tempi e secondo le modalità indicate nel Disciplinare di Gara, su supporto ottico, le seguenti informazioni:

- il nominativo, i numeri di telefono e l'indirizzo di e-mail del Responsabile del Servizio Generale, e tutta la documentazione prevista

per il Responsabile del Servizio Generale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;

- i nominativi, i numeri di telefono e gli indirizzi di e-mail del Responsabile del Servizio Nazionale, e tutta la documentazione prevista per il Responsabile del Servizio Nazionale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;
- i nominativi, i numeri di telefono e gli indirizzi di e-mail dei Responsabili del Servizio Provinciale, e tutta la documentazione prevista per il Responsabile del Servizio Provinciale, se diverso da quello già individuato in sede di offerta tecnica;
- il numero telefonico dedicato, l'indirizzo di e-mail dedicato, il numero di fax dedicato del Call Center.

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

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

Il Fornitore dovrà predisporre, nei termini stabiliti nel Disciplinare di Gara, un collegamento con il "Sito Internet delle Convenzioni" al fine di:

- consentire il monitoraggio costante del data base degli ordinativi;
- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica prevista.

7.2 GESTIONE DELLA FORNITURA

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

7.2.1 Reportistica

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

- a) il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati ai fini di rendicontazione e monitoring.
- b) I flussi richiesti dovranno essere inviati con cadenza mensile e dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello di pertinenza dei dati (ovvero i dati degli ordini emessi nel mese N dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese N+1).
- c) La modalità di invio dei flussi verrà comunicata da Consip al fornitore successivamente all'aggiudicazione stessa.
- d) Per ordinativi di personal computer superiori alle 500 unità effettuati complessivamente da una stessa Amministrazione, questa potrà richiedere l'emissione dei seguenti report, in forma di foglio elettronico:
- e) consegna delle apparecchiature: da inviare all'Amministrazione ordinante, con periodicità decadale, fino alla completa consegna ed installazione di tutte le apparecchiature ordinate, in cui siano riportati i seguenti dati: Riferimento

ordine, Numero di personal computer consegnati, indirizzo di consegna, data consegna prevista nel fax di conferma dell'ordinativo, data effettiva di consegna, eventuali note;

- f) assistenza: da inviare all'Amministrazione ordinante, con periodicità mensile, fino allo scadere del periodo di assistenza, in cui siano riportati i seguenti dati: n. ticket, Riferimento apparecchiatura (serial number), Soggetto richiedente, Riferimento amministrazione e località, Data ed ora di ricezione della richiesta di intervento al Call Center, Data e ora del ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, Descrizione breve del problema, eventuali note;
- g) Il Fornitore dovrà altresì garantire la consegna di eventuali report "ad hoc" richiesti da Consip via e-mail o fax entro i termini indicati da Consip nella richiesta del report specifico, con un massimo di 5 report "ad hoc" al mese.

7.3 RESPONSABILI

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile del Servizio Generale*, un *Responsabile del Servizio Nazionale*, nonché dei *Responsabili del Servizio Provinciale* per ciascuna Provincia e fino ad un massimo di 10 (dieci) Province per ogni responsabile.

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

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

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

7.3.1 Responsabile del servizio generale

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

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- curerà solo i rapporti con la Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni ordinanti;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;

- coordinamento del Responsabile del Servizio Nazionale e dei Responsabili del Servizio Provinciale e supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati tra i Responsabili del Servizio Nazionale e Provinciale con le Amministrazioni ordinanti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi della Convenzione;
- reporting decadale e mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento della Convenzione come descritto successivamente.
- gestione dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A.

7.3.2 Responsabile del servizio Nazionale e Responsabili del Servizio Provinciale

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

Avranno le responsabilità delle seguenti attività:

- il Responsabile del servizio Nazionale sarà il referente per tutte quelle Amministrazioni che effettueranno ordini per consegne su tutto il territorio nazionale;
- i Responsabili del servizio Provinciale saranno i referenti per tutte quelle Amministrazioni che effettueranno ordini per consegne nell'ambito della provincia assegnatagli; è possibile assegnare ad un Responsabile fino ad un massimo di 10 province;
- sia il Responsabile Nazionale che i Responsabili Provinciali risponderanno in termini organizzativi/funzionali al Responsabile del Servizio Generale condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- sia il Responsabile Nazionale che i Responsabili Provinciali risponderanno alle Amministrazioni per tutte le attività e le problematiche relative alle fasi di pianificazione concordate preventivamente con il Responsabile del servizio generale, consegna, installazione, verifica di funzionalità o collaudo del PC portatile, assistenza e manutenzione delle apparecchiature oggetto di fornitura;
- sia il Responsabile Nazionale che i Responsabili Provinciali implementeranno le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- sia il Responsabile Nazionale che i Responsabili Provinciali risponderanno per la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A.

7.4 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 15 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria, dovrà predisporre e fornire alla Consip S.p.A. il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo.

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

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

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

7.4.1 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 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:

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, assistenza e manutenzione, reportistica)

5. GESTIONE

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

6. DOCUMENTAZIONE

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

7. OBIETTIVI DI QUALITÀ

- a) Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:
- *i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;*
 - *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;*
 - *le metriche con cui misurare gli attributi identificati;*
 - *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.*
- b) Procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio

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

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

c) Verifiche ispettive

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

d) Informazioni di Qualità ed Archiviazioni

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

8. RIESAMI E REVISIONI

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

9. PROVE E COLLAUDI

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

10. SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

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

11.STRUMENTI, TECNICHE E METODI

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

12.CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

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

13.RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

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

14.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 CORRISPONDENZA DELLE APPARECCHIATURE

Il campione delle apparecchiature offerte verrà richiesto secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara e dovrà essere consegnato presso la Consip S.p.A. entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla relativa richiesta per essere sottoposto a verifica di corrispondenza con le tipologie (intese come marca e modello), caratteristiche e funzionalità dichiarate in sede di offerta, pena l'esclusione dalla gara.

La verifica di funzionalità verrà effettuata da persona incaricata dal Fornitore, a cura ed onere dello stesso; sarà, quindi, responsabilità del Fornitore predisporre le apparecchiature e tutte le procedure – ivi inclusi eventuali programmi software di verifica – per lo scopo.

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

8.2 VERIFICA ELEMENTI DI “QUALITÀ TECNICA E DEL SERVIZIO”

Durante le fasi di gara e comunque entro la data di stipulazione della Convenzione si potrà procedere alla verifica di corrispondenza di quanto

dichiarato in sede di offerta relativamente alla Qualità tecnica delle apparecchiature e del Servizio, secondo quanto stabilito nei successivi paragrafi.

8.2.1 Misurazione delle prestazioni e della durata delle batterie (lotti 1, 2, 3).

La misurazione delle prestazioni del PC dovrà essere effettuata dal Fornitore e verrà riscontrata in sede di verifica di funzionalità delle apparecchiature, utilizzando il **benchmark BAPCO MobileMark 2005 con il Sistema operativo MS Windows XP Professional SP2** secondo quanto di seguito previsto. Le modalità da seguire dovranno essere comunque conformi a quelle definite dalla BAPCO nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

Per quanto attiene alla scelta delle impostazioni di power saving, il Fornitore potrà decidere di configurare il PC nella modalità che riterrà ottimale per l'effettuazione del "Office productivity test 2002 SE", a patto che tali regolazioni siano ottenute utilizzando le normali funzionalità del Sistema Operativo e, quindi, che le stesse siano replicabili da parte della Consip e/o delle Amministrazioni. In ogni caso, dovranno essere seguite le istruzioni di regolazione che verranno attestate dal Fornitore in sede di conferma dell'offerta con dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000.

In tale dichiarazione dovrà anche essere indicato come ottenere, con le normali funzionalità del Sistema Operativo, la regolazione della luminosità a 60 Nit, come richiesto dalla BAPCO.

In sede di verifica di funzionalità delle apparecchiature, verranno effettuate tre misurazioni successive ed il risultato preso in considerazione sarà rappresentato dal miglior risultato delle tre misurazioni.

1. Modalità da seguire: Caricare il benchmark sul PC da testare, e seguire le istruzioni di attivazione:

- Chiudere tutti gli altri programmi;
- Impostare le azioni di risparmio energia prescelte dal Fornitore, ed indicate come replicabili con l'utilizzo delle normali funzionalità del S.O. Windows, in sede di dichiarazione sostitutiva di atto notorio. In particolare, per quanto riguarda la luminosità dello schermo, impostarla al valore indicato dalla BAPCO (60 Nit);
- Disabilitare le azioni di ibernazione e di attesa (standby);

2. Seguire le istruzioni di BAPCO MobileMark 2005:

- Registrare come nome progetto: “Gara CONSIP, lotto “X” – test MobileMark 2005: nome marca e modello proposto”;
- Attivare la funzione “Office productivity test 2002 SE”;

3. Verifica sullo stato dell'alimentazione:

- Controllare che la carica indicata per la batteria sia al 100%;

4. Eseguire il test:

- Scollegare l'alimentazione, come richiesto da BAPCO MobileMark 2005: il test partirà automaticamente;

- Stampare il riepilogo del test evidenziato a video da BAPCO MobileMark 2005: i valori rilevati sono quelli indicanti le prestazioni e la durata delle batterie riscontrata nel corso del test di produttività.
- Le modalità da seguire dovranno essere comunque conformi a quelle definite dalla BAPCO nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

8.3 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA

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

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

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese ed oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente

anche prelevandolo presso l'Amministrazione Contraente se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l'Amministrazione Contraente entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima, risultante dal relativo verbale.

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

- la Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature e consegnare, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi del termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

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

Resta inteso che tutti gli oneri e le spese per le Prime ed Ulteriori Verifiche, ivi incluse quelle relative alle analisi effettuate dal laboratorio, nonché quelle di

imballaggio, trasporto e consegna dei campioni, saranno ad esclusivo carico del Fornitore

8.4 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN 45004 – apposite verifiche ispettive.

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

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

- Lotto 1: importo massimo (€) 20.000,00;
- Lotto 2: importo massimo (€) 10.000,00;
- Lotto 3: importo massimo (€) 10.000,00,

come definito nel Disciplinare di Gara.

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, avvalendosi anche se necessario di specifici laboratori esterni. 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.

9 COLLAUDI

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

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

Nel caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

10 REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO

In coerenza con il documento “Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ITC per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione”, è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura dei Personal computer portatili nell’ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati in appendice, nell’allegato 2.

Tali indicatori verranno verificati in sede di verifiche ispettive.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato tecnico
		Caratteristiche	Sottocaratteristiche	Macro IQ	Denominazione IQ	
Consegna, Installazione	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCAS O	rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature	6.1
Consegna, Installazione	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCSAC NSO	rispetto dei tempi contrattuali di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo	9
Manutenzione		Affidabilità	Ripristinabilità	TRAG	tempo di ripristino delle apparecchiature in garanzia	6.4.1
Ritiro e Smaltimento		Efficienza	Efficienza temporale	RTRSU	rispetto dei tempi di ritiro e smaltimento dell'usato	6.2
Conformità apparecchiature	Prodotto Hardware	Funzionalità	Accuratezza	ASTAO	aderenza alle specifiche tecniche delle apparecchiature offerte	8.1
Conformità apparecchiature		Efficienza	Efficienza temporale	RTCRAS V1	rispetto dei tempi contrattuali di riconsegna delle apparecchiature sottoposte a verifica	8.1
Conformità apparecchiature		Efficienza	Efficienza temporale	RTCRAS V2	rispetto dei tempi contrattuali di sostituzione delle apparecchiature sottoposte a	8.1

					verifica con esito negativo	
Distribuzione e conservazione documentazione		Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	7.2
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRROL	Tempestività di risposta ai reclami On-line	6.5
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTPMI	Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese	6.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	6.3.1
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate Telefoniche Perdute	6.3.1
Gestione operativa		Efficienza	Conformità	COV	Conformità ordinativi verificati	8.1

APPENDICE: Allegato (1) Flussi dati di alimentazione

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 aaaammgghhmss,

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|200  
10915|F||20011011|||  
01234567890|SSGLI55D04H501K|OR23|2|DPR2/2|20010920|  
20010923|L||20011021|||01236543210
```

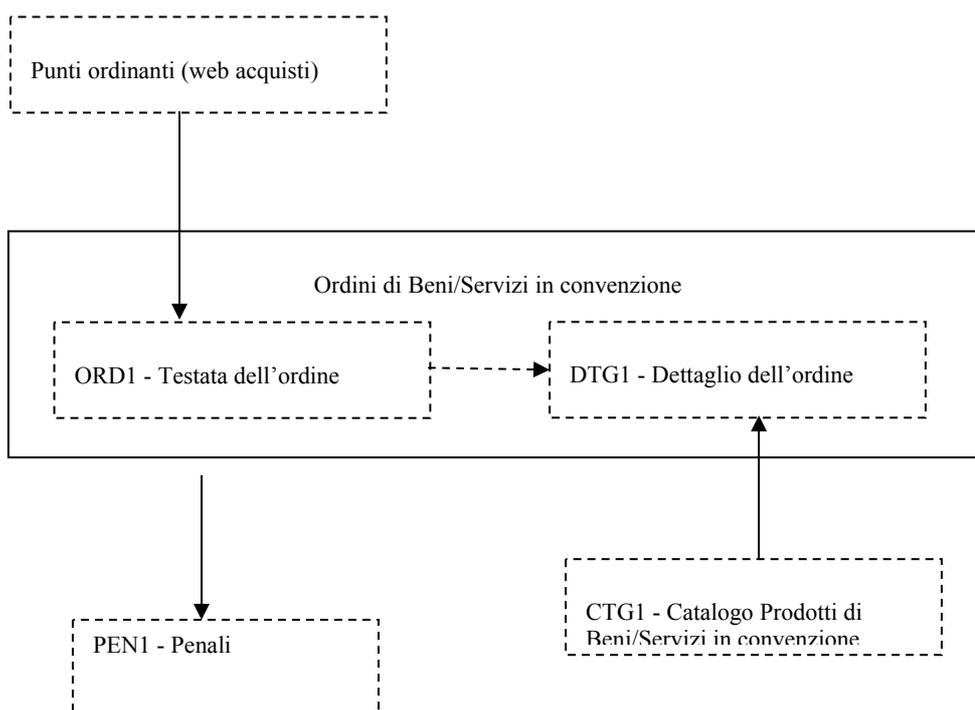
- Qualora un campo non debba essere valorizzato, in quanto non applicabile alla specifica tipologia di Convenzione, deve essere comunque presente in ogni record del file. Verrà quindi tradotto con la presenza nella relativa posizione di 2 caratteri separatori di campo consecutivi o, se si tratta dell’ultimo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

- **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: ORDI Testata Ordini di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso:		Dettaglio dati	Frequenza:	Mensile		
Modalità Invio:		Incrementale	Form. Variabile:	Si	Separatore:	
<i>seq</i>	<i>attributo</i>	<i>descrizione</i>	<i>tipo dati</i>	<i>lung h.</i>	<i>id</i>	<i>rif</i>
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	Testo	25		Mod

		cartaceo o proveniente da negozio elettronico.				
6	DTTM_PROT OCOLLO	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			M od
7	DTTM_ACCE TTAZIONE_ 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			Fo r
8	TIPO_EMISSI ONE_ ORDINE	E' la codifica della modalita' 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".	Test o	1		Fo r
9	CODI_RICHI ESTA_ PRELIMINAR E	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				N A
10	DTTM_LIMIT E_PREVISTA	E' la data di prevista consegna dei beni o attivazione del servizio. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di	Data			M od

		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 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_FISCENTE_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

Nome Flusso: DTGI Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso:		Dettaglio dati	Frequenza:		Mensile	
Modalità Invio:		Incrementale	Form. Variabile:		Si	Separatore
<i>seq</i>	<i>attributo</i>	<i>descrizione</i>	<i>tipo dati</i>	<i>lung h.</i>	<i>id</i>	<i>rif</i>
1	CODI_ORDINE	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal	Testo	20	Si	Fo r

		Fornitore (flusso ORD1)				
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Sì	For
3	CODI_ARTICOLO_DARPA	Identifica lo specifico Bene/Servizio acquistato/ sottoscritto come da documentazione Iniziativa.	Testo	20	Sì	Ext
4	DURATA_FORNITURA	E' la durata della fornitura richiesta, del noleggio o del leasing 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'unita' 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) 	Numero	10,4		For

		<ul style="list-style-type: none">• nel caso di noleggio/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).				
--	--	--	--	--	--	--

Nome Flusso: CTGI Catalogo prodotti beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso: Anagrafica			Frequenza: Una tantum			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore	
<i>seq</i>	<i>attributo</i>	<i>descrizione</i>	<i>tipo dati</i>	<i>lung h.</i>	<i>id</i>	<i>rif</i>
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	Sì	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	Sì	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	CONTRIBUT	Non applicabile. Per la				N

	O_ MASSIMALE	valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				A
9	CALCOLO_ MASSIMALE	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				N A
10	PREZZO_UN ITARIO	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_MODA LITA_ PAGAMENTO	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				N A

Nome Flusso: PENI Penali applicate						
Tipo Flusso: Dettaglio dati			Frequenza: Mensile			
Modalità Invio: Incrementale			Form. Variabile: Si		Separatore :	
<i>seq</i>	<i>attributo</i>	<i>descrizione</i>	<i>tipo dati</i>	<i>lung h.</i>	<i>id</i>	<i>rif</i>
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	Sì	For
2	SEQU_LOTTO	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione.	Numero	4	Sì	For
3	CODI_CAUSALE	Codice identificativo della causale della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Causale di seguito riportata.	Testo	1	Sì	Ext
4	CODI_MOTIVO	Codice identificativo del motivo della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Motivo di seguito riportata.	Testo	2	Sì	Ext
5	DTTM_EMISIONE_PENALE	E' la data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente.	Data		Sì	For
6	IMPO_PENALE	Importo della penale secondo quanto descritto dalla comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o	Numero	10,4		For

		Ente Contraente. (non applicabile in caso di Risoluzione contratto).				
--	--	--	--	--	--	--

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	Difformità 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 Ordinate”.

- 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 Ordinate” (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: Allegato (2) Schema delle verifiche ispettive

SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Consegna apparecchiature	<p>- per ordini da 1 a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 15 gg (compresi i festivi)</p> <p>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi)</p> <p>- per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi)</p> <p>- per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 75 gg (compresi i festivi)</p> <p>N.B. : I tempi di consegna si calcolano a decorrere dal primo giorno del mese successivo all'ordine.</p> <p>Al soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, al raggiungimento del numero massimo di 2.000 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 1, di 500 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 2 e di 500 installazioni pianificate al mese per il PC portatile Lotto 3, calcolato mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell'ordine all'interno dei termini di cui sopra, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale</p>	Capitolato § 6.1	confronto tra data ordine e data di consegna	(Documento di trasporto)*, verbale di consegna o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Annun. - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	<p>Conformità: T < GG previsti;</p> <p>Conformità con osservazioni: T= GG previsti;</p> <p>Non conf.tà lieve: GG previsti < T <= GG previsti + 4;</p> <p>Non conf.tà importante: GG previsti + 4 < T <= GG previsti + 10;</p> <p>Non conf.tà grave: T > GG previsti + 10</p>	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 3 e 4	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso il Fornitore e la P.A.	<p>Conformità: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato</p> <p>Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono</p>	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
C - Servizi integrativi e di gestione	C.1 - 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; - della quantità dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati 	N.A.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Presso il fornitore e la PA	<p>Conformità: correttezza nella fatturazione;</p> <p>Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione</p>	NO	
	C.2 - Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	N.A.	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc...	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	NA	NO	
D - Qualità del call center del fornitore	D.1 - numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Call Center avrà un numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) (numero/ Verde gratuito/ per il chiamante) dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione, un fax ed una casella di posta elettronica dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.		tramite intervista alla PA	Intervista alla P.A.	Presso la PA / BLIND TEST	<p>Conformità: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;</p> <p>Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;</p>	NO	
	D.2 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.	Capitolato § 6.3	Una campagna per lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	BLIND TEST	<p>Conformità: % risposte entro 20" >= 90%</p> <p>Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%</p>	NO	
	D.3 - Verificadella % delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute (attesa >90" o caduta della linea) inferiore al 4%.					<p>Conformità: % chiamate perdute <= 4%</p> <p>Non conf.tà grave: % chiamate perdute > 4%</p>	NO	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative dalla ricezione della richiesta d'intervento.	Capitolato § 6.4	confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico	Presso il Fornitore e la P.A.	<p>Conformità: T < 8h;</p> <p>Conformità con osservazioni: T = 8h;</p> <p>Non conf.tà lieve: 10h => T > 8h;</p> <p>Non conf.tà importante: 12h => T > 10h;</p> <p>Non conf.tà grave: T > 12h</p>	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)

APPENDICE: Allegato (3) Schede indicatori di qualità

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	$RTCCASO = \frac{\sum_{i=1}^n (data_consegna - data_pianificati) + data_consegna - data_pianificati }{2}$		
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 (2 giorni) • Numero apparecchiature relative all'ordine (n). 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_coll_neg + 2 - data_sost) + data_coll_neg + 2 - data_sost }{2}$		
Valore di soglia	0		

Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.
Eccezioni	Nessuna

**TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN
GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)**

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. - 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 (8 ore) • Primo livello di ritardo (12 ore) • numero interventi richiesti e chiusi (n) 		
Regole di campionamento	Nessuna		

Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{[OC_i - OA_i - 8 + (OC_i - OA_i - 8)]}{2} + \frac{[OC_i - OA_i - 12 + (OC_i - OA_i - 12)]}{2} \times 2$
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	a)	Data di ritiro effettiva dell'usato (data_rit _i);	
	b)	Data di ritiro prestabilita (data_pian _i)	
	c)	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		

RTCRAV1 - 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	5. Data di riconsegna effettiva dell'apparecchiatura (data_ric_eff _i); 6. Data referto di laboratorio (data_lab _i) 7. Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature (10 giorni) 8. Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRAV1 = \sum_{i=1}^n \frac{(data_ric_eff_i + 10 - data_lab_i) + data_ric_eff_i + 10 - data_lab_i }{2}$		
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: <ul style="list-style-type: none">• non si procede al decremento delle Prime Verifiche• potranno essere eseguite ulteriori 5 prove• sostituzione delle apparecchiature con esito negativo della verifica

RTCRAV2 - 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	9. Data di consegna dell'apparecchiatura sostitutiva (data_sost _i); 10. Data referto di laboratorio (data_lab _i); 11. Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostitutive (30 giorni) 12. Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRAV2 = \sum_{i=1}^n \frac{(data_sost_i + 30 - data_lab_i) + data_sost_i + 30 - data_lab_i }{2}$		
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data effettiva di consegna reportistica (data_cons_i); 2. Data prevista consegna (data_prev_i) 3. 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		

**RTPMI- RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI
PIANIFICATE NEL MESE**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature		
Unità di misura	Quantità apparecchiature	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	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"> • Quantità di installazioni effettuate (inst_eff_i); • Quantità totale pianificata (inst_pian_i); • Numero mesi di riferimento (n) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le installazioni del periodo di riferimento.		
Formula	$RTPMI = \sum_{i=1}^n \frac{(inst_pian_i - inst_eff_i) + inst_pian_i - inst_eff_i }{2}$		
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 sigola 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	$TRT01 = \frac{n_risp}{n_chiam} \times 100$		
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		