

*CONSIP S.p.A.*

*Gara telematica per la fornitura di apparecchiature multifunzione per stampa/copia, dei servizi connessi e dei beni e servizi accessori per le Pubbliche Amministrazioni*

## ***ALLEGATO 1***

### ***CAPITOLATO TECNICO***

***GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI APPARECCHIATURE  
MULTIFUNZIONE PER STAMPA /COPIA IN ACQUISTO, DEI SERVIZI CONNESSI E  
DEI BENI E SERVIZI ACCESSORI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>QUANTITATIVI.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>MATERIALI DI CONSUMO .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>CARATTERISTICHE TECNICHE.....</b>	<b>7</b>
	<i>4.1 - CARATTERISTICHE MINIME APPARECCHIATURE .....</i>	<i>7</i>
	<i>4.2 - CARATTERISTICHE TECNICHE MIGLIORATIVE APPARECCHIATURE BASE OGGETTO DI VALUTAZIONE.....</i>	<i>9</i>
	<i>4.3 – OPZIONI .....</i>	<i>10</i>
	<i>4.3.1 Opzione Materiale di consumo aggiuntivo .....</i>	<i>10</i>
	<i>4.3.2 Servizio opzionale di ritiro e smaltimento apparecchiature usate .....</i>	<i>10</i>
	<i>4.3.3 Servizio opzionale di estensione dell' assistenza e manutenzione in garanzia per ulteriori 24 mesi .....</i>	<i>11</i>
<b>5</b>	<b>REQUISITI DI CONFORMITA' .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSABILI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>12</b>
	<i>6.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE.....</i>	<i>12</i>
	<i>6.2 RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROVINCIALE.....</i>	<i>13</i>
<b>7</b>	<b>SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE .....</b>	<b>14</b>
	<i>7.1 - SERVIZIO DI CONSEGNA ED INSTALLAZIONE .....</i>	<i>14</i>
	<i>7.2 - SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI UTENTI .....</i>	<i>15</i>
	<i>7.3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE IN GARANZIA (12 MESI).....</i>	<i>16</i>
	<i>7.4 - CALL CENTER .....</i>	<i>17</i>
	<i>7.5 - TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI .....</i>	<i>18</i>
	<i>7.6 - SERVIZIO DI REPORTISTICA.....</i>	<i>19</i>
	<i>7.7 - GESTIONE DEI RECLAMI ON LINE (MONITORAGGIO).....</i>	<i>20</i>
<b>8</b>	<b>VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE .....</b>	<b>20</b>
	<i>8.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</i>	<i>21</i>
	<i>8.2 COLLAUDO DELLE APPARECCHIATURE .....</i>	<i>21</i>
<b>9</b>	<b>VERIFICHE ISPETTIVE ED INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>22</b>
	<i>9.1 VERIFICHE ISPETTIVE .....</i>	<i>22</i>
	<i>9.2 INDICATORI DELLA QUALITÀ DEI BENI E DEI SERVIZI.....</i>	<i>22</i>
<b>10</b>	<b>FUORI PRODUZIONE” DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE E VERIFICA - ACCETTAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE .....</b>	<b>24</b>

<b>APPENDICE 1 – SCHEDE INDICATORI DI QUALITA’ .....</b>	<b>25</b>
AST01 - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE (VERIFICA IN SEDE DI AGGIUDICAZIONE) .....	25
AST02 - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE (IN FASE DI COLLAUDO) .....	26
AST03 - ADERENZA EFFETTIVA ALLE SPECIFICHE TECNICHE DI SERVIZIO .....	27
RSC01 – RISPETTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI (TEMPI CONSEGNA).....	28
RSC02 – RISPETTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI (TEMPO DI SOSTITUZIONE APPARECCHIATURA NON CONFORME IN FASE DI COLLAUDO).....	29
TRSP01 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI.....	30
TRSP02 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI (SOSTITUZIONE APPARECCHIATURA).....	31
TRSP03 – TEMPESTIVITÀ DI RITIRO APPARECCHIATURE USATE.....	32
TRT01 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE.....	33
TRT02 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON-LINE .....	34
TRT02 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON-LINE .....	34
END01 – EFFICIENZA NELLA DISTRIBUZIONE DELLA REPORTISTICA .....	35
<b>APPENDICE 2 – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DEI DATI.....</b>	<b>36</b>
<b>APPENDICE 3 – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....</b>	<b>52</b>

## 1 PREMESSA

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

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **“Fornitore”** si intende l’Aggiudicatario di fornitura;
- **“Amministrazione/i”** si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l’Amministrazione che abbia aderito alla Convenzione mediante l’emissione dell’ordinativo di fornitura;
- **“Apparecchiatura/e”**, si intende l’apparecchiatura multifunzione a lastra piana per stampa/copia a tecnologia laser o led o l’insieme degli apparati multifunzione digitali da fornire;
- **“Materiale di consumo”** si intende il toner; il tamburo la cartuccia ed ogni altro materiale incluso nella lista indicata dal Fornitore, necessario per il funzionamento e l’utilizzo delle apparecchiature con la sola esclusione della carta.

## 2 QUANTITATIVI

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento del Quantitativo Massimo di n. **3.000 (tremila) apparecchiature per stampa/copia** configurate come riportato nel successivo paragrafo 4.1.

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

I predetti quantitativi massimi si riferiscono alla durata della Convenzione, ovvero 6 (sei) mesi decorrenti dalla Data di Attivazione, peraltro la predetta durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 6 (sei) mesi su comunicazione scritta della Consip S.p.A., nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia stato esaurito il predetto quantitativo massimo, eventualmente incrementato, e fino al raggiungimento del medesimo.

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

L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere al momento dell'Ordinativo di Fornitura, l'Opzione materiali di consumo aggiuntivi alla dotazione iniziale prevista nonché i Servizi opzionali di cui al successivo paragrafo 4.3.

Si precisa che:

- l' Opzione *Materiali di consumo aggiuntivo*, nonché i Servizi opzionali previsti quali il *Servizio di ritiro e smaltimento apparecchiature usate* e *Servizio di estensione dell' assistenza e manutenzione in garanzia* di cui ai successivi paragrafi 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, non potranno essere ordinati singolarmente ma solo contestualmente al momento dell'ordine iniziale; non sarà quindi possibile farne richiesta successivamente al suddetto ordine;

la quantità ordinabile del *Materiale di consumo aggiuntivo* di cui ai successivo paragrafo 4.3.1 per ciascuna apparecchiatura è pari a:

- materiali per la produzione di complessive n. 30.000 pagine in A4 ad una copertura di nero pari al 5%.
- Il ritiro di apparecchiature usate attraverso il *Servizio opzionale di ritiro e smaltimento delle apparecchiature usate* di cui al successivo paragrafo 4.3.2 può avvenire nei limiti di un quantitativo non eccedente il numero delle apparecchiature ordinate.

- La durata del Servizio opzionale di estensione dell'assistenza e manutenzione in garanzia per ulteriori 24 mesi di cui al successivo capitolo 4.3.3, è di 24 (ventiquattro) mesi.

### **3 MATERIALI DI CONSUMO**

Ogni apparecchiatura dovrà essere fornita e messa in opera con una dotazione iniziale comprensiva di tutti i Materiali di consumo per la produzione di minimo n. 6.000 copie ad una copertura di nero standard al 5 %.

Nell'offerta, il Fornitore dovrà indicare dettagliatamente la lista di tutti i Materiali di consumo necessari per il corretto funzionamento dell'apparecchiatura offerta (ad esclusione della carta), la durata ed i rispettivi codici identificativi.

La durata dei consumabili è espressa in numero di pagine ad una copertura in A4 del 5% di nero e, si intende, alla modalità standard di stampa per sequenza di una pagina lavoro.

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

L'Amministrazione ha la facoltà, di richiedere, contestualmente all'Ordinativo di Fornitura, la fornitura aggiuntiva di materiale di consumo necessaria per la produzione di ulteriori 30.000 (trentamila) copie per ciascuna Apparecchiatura ordinata. Tale facoltà è da intendersi come "prezzo addizionale" come specificato nel paragrafo 4.3.1.

## 4 CARATTERISTICHE TECNICHE

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

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

Le apparecchiature dovranno necessariamente supportare il simbolo Euro.

### 4.1 - CARATTERISTICHE MINIME APPARECCHIATURE

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

<i>Caratteristica</i>	<i>Valore Minimo</i>
<i>Anno di introduzione in Italia</i>	2002 o successivo
<i>Tipologia</i>	Da tavolo
<i>Lastra di esposizione</i>	Fissa
<i>Velocità di copiatura</i>	$\geq 15$ Copie/minuto
<i>Velocità di prima copia (da lastra)</i>	$\leq 16$ secondi
<i>Volume mensile di copie</i>	$\geq 1.000$ copie
<i>Tecnologia di stampa</i>	Laser o Led
<i>Formato originali</i>	Max A4
<i>Formato copie</i>	Max A4
<i>Risoluzione in copiatura</i>	600 x 600 dpi
<i>Zoom</i>	50-200 %
<i>Riduzioni/ingrandimenti prefissati</i>	3
<i>Numero cassette forniti</i>	1
<i>Capacità cassetto fornito</i>	$\geq 250$ Fogli da 80 gr/m <sup>2</sup>
<i>Grammatura carta</i>	64-80 gr/m <sup>2</sup>
<i>Altri supporti</i>	Carta riciclata, buste, lucidi ed etichette
<i>Alimentatore automatico originali</i>	SI ( $\geq 30$ f.)

<i>Caratteristiche funzione Stampante</i>	<i>Valore minimo</i>
<i>Emulazione</i>	PCL5e e/o PCL6
<i>Sistema operativo supportato</i>	W 98 e ME; Windows 2000 P e XP, Windows NT 4.0

<i>Velocità di stampa</i>	$\geq 15$ ppm
<i>Risoluzione</i>	600 x 600
<i>Interfacce</i>	Porta Parallela e/o USB

<b><i>Caratteristiche funzione Scanner</i></b>	<b><i>Valore minimo</i></b>
<i>Risoluzione</i>	600 dpi

<i>RAM complessiva installata sull'apparecchiatura</i>	16 MB
<i>Consumo di energia elettrica in modalità standby (power save-on)</i>	$\leq 50$ Wh

Ogni apparecchiatura dovrà essere fornita e messa in opera con una dotazione iniziale **comprensiva di tutti i Materiali di Consumo** per la produzione di minimo n. 6.000 copie ad una copertura di nero standard al 5 %.

Ogni apparecchiatura dovrà inoltre essere corredata di:

- documentazione tecnica ed il manuale d'uso in lingua italiana;
- il software di configurazione;
- cavi di collegamento: un cavo parallelo IEEE 1284 o USB (ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri).



#### 4.2 - CARATTERISTICHE TECNICHE MIGLIORATIVE APPARECCHIATURE BASE OGGETTO DI VALUTAZIONE

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

<i>Singola caratteristica tecnica</i>	<i>Valore Caratteristica tecnica</i>	<i>Punteggio massimo per specifica</i>	<i>Peso Percentuale</i>	<i>Punteggio attribuito dal Sistema</i>
<b>Velocità di copia/stampa in A4</b>	>16 pagine/ minuto	<b>3</b>	100%	<b>3</b>
<b>RAM complessiva installata</b>	=32 MB =64 MB >64 MB	<b>3</b>	25% 50% 100%	<b>0.75</b> <b>1.5</b> <b>3</b>
<b>Velocità di prima copia (da lastra)</b>	<17 (fino a 10 secondi escluso) <=10 secondi	<b>2</b>	50% 100%	<b>1</b> <b>2</b>
<b>Unità Fronte/Retro Automatico</b>	SI	<b>5</b>	100%	<b>5</b>
<b>Capacità carta fornita</b>	>300 fogli da 80 gr/m <sup>2</sup>	<b>1</b>	100%	<b>1</b>
<b>Scheda di rete</b>	SI	<b>6</b>	100%	<b>6</b>
<b>PUNTEGGIO TOTALE MASSIMO</b>		<b>20</b>	<b>n.a.</b>	<b>20</b>

#### **4.3 – OPZIONI**

Nell'offerta il Fornitore dovrà indicare e quotare, l'opzione *Materiale di consumo aggiuntivo* secondo quanto specificato nel paragrafo 4.3.1, il *Servizio opzionale di ritiro e smaltimento delle apparecchiature usate* nonché il *Servizio opzionale di estensione dell'assistenza e manutenzione in garanzia per ulteriori 24 mesi* secondo quanto specificato rispettivamente nei paragrafi 4.3.2 e 4.3.3.

Tali Opzioni dovranno essere ordinate dall'Amministrazione contestualmente all'ordine dell'Apparecchiatura e nei limiti dei quantitativi indicati nel precedente capitolo 2 "Quantitativi".

Il prezzo dell' Opzione *Materiali di consumo e dei Servizi opzionali previsti* è da intendersi come "prezzo addizionale" non compreso nel prezzo dell'Apparecchiatura oggetto dell'Ordinativo di Fornitura e dovrà essere espresso dal Fornitore distintamente da quest'ultimo.

##### **4.3.1 Opzione Materiale di consumo aggiuntivo**

L'Amministrazione ha la facoltà, di richiedere, contestualmente all'Ordinativo di Fornitura delle Apparecchiature, la fornitura aggiuntiva di materiale di consumo necessaria per la produzione di ulteriori **30.000 (trentamila) copie** per ciascuna Apparecchiatura ordinata. Il corrispettivo per tale fornitura aggiuntiva è da intendersi come "prezzo addizionale", non compreso nel prezzo dell'Apparecchiatura base e dovrà essere specificato e tenuto distinto in fattura da quest'ultimo.

##### **4.3.2 Servizio opzionale di ritiro e smaltimento apparecchiature usate**

Il prezzo del Servizio di ritiro e smaltimento di apparecchiature usate non è compreso nel prezzo della Apparecchiatura Base e dovrà essere specificato e tenuto distinto dal Fornitore. In particolare, il prezzo per il ritiro e lo smaltimento di ciascuna apparecchiatura usata richiesto come opzione dall'Amministrazione Contraente è da intendersi come "prezzo addizionale" al prezzo della Apparecchiatura Base. Il costo del Servizio dovrà includere ogni onere e spesa relativa al ritiro ed allo smaltimento delle apparecchiature.

Il servizio in esame è un servizio opzionale e deve essere prestato dal Fornitore solo se espressamente richiesto dall'Amministrazione, contestualmente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura e solo se prestato, il servizio ha un suo autonomo corrispettivo.

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

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

Le Apparecchiature usate da ritirare e smaltire potranno essere di qualsiasi marca o modello ma della stessa tipologia e dimensione delle apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di

Fornitura. Tale obbligo del Fornitore è da intendersi per quantità pari al numero di apparecchiature ordinate.

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.3.3 Servizio opzionale di estensione dell’ assistenza e manutenzione in garanzia per ulteriori 24 mesi**

Le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere contestualmente all’acquisto delle Apparecchiature, di poter usufruire di un servizio opzionale di manutenzione in garanzia per un ulteriore periodo di 24 mesi a partire dalla scadenza dei 12 mesi di durata del servizio connesso di manutenzione in garanzia di cui al successivo capitolo 7. Questo servizio opzionale dovrà essere caratterizzato dal medesimo contenuto e dalle medesime modalità operative, nonché dagli stessi livelli di servizio ed è regolato dalle medesime normative previste per il servizio connesso descritto al successivo capitolo 7.

Il corrispettivo dovuto a fronte di tale servizio opzionale è da intendersi come “prezzo addizionale” rispetto al prezzo della fornitura e dei servizi ad essa connessi.

## 5 REQUISITI DI CONFORMITA'

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

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

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

- i requisiti stabiliti nel D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626;
- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo.

Le parti elettriche delle apparecchiature dovranno essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR.

Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (anche nella forma di autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite, nonché una scheda tecnica di sicurezza relativa alla:

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

## 6 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

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

### 6.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE

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

- supervisione e coordinamento delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;

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

In sede di Offerta Tecnica il Fornitore dovrà rendere note le generalità, il titolo di studio, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali referenze) della persona Responsabile del Servizio Generale nonché i suoi recapiti telefonici, incluso il numero di telefono cellulare, e l'indirizzo di posta elettronica; qualora il curriculum vitae presentato non sia rispondente alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, la Consip S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere all'Impresa offerente l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio Generale e la presentazione del relativo curriculum.

## **6.2 RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROVINCIALE**

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

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

## **7 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE**

I servizi descritti nel presente capitolo 7 sono connessi alla fornitura delle Apparecchiature, quindi, devono essere prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

Il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo unitario di acquisto di ciascuna Apparecchiatura.

Qualora una specifica Amministrazione Contraente, che ne abbia diritto, faccia richiesta al Fornitore, nell'Ordinativo di Fornitura, del Nulla Osta di Segretezza (NOS) per l'effettuazione delle attività previste contrattualmente, dovrà essere impiegato dal Fornitore personale in possesso di detto Nulla Osta di Segretezza (NOS); qualora il Fornitore non avesse tale certificazione, o sia in attesa del rilascio della stessa da parte delle competenti autorità, il Fornitore stesso potrà subappaltare, nei limiti stabiliti nel Disciplinare di gara, le attività richieste dalla specifica Amministrazione ad apposita ditta il cui personale possieda la certificazione NOS.

Il Responsabile del Servizio Generale di cui al paragrafo 6.1 sarà il responsabile delle prestazioni e del rispetto dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

### **7.1 - SERVIZIO DI CONSEGNA ED INSTALLAZIONE**

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

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

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

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

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

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

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

Tuttavia l'Amministrazione ha la facoltà di annullare l'Ordinativo di Fornitura entro il termine di **24 (ventiquattro) ore** successive (esclusi sabato, domenica e festivi) dall'invio del medesimo; scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi seguito, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico e dalla Convenzione.

Scaduto il predetto termine, il Fornitore dovrà assegnare all'Ordinativo di Fornitura un numero progressivo e sarà tenuto, entro le **24 (ventiquattro) ore** successive (esclusi sabato, domenica e festivi), a darne conferma all'Amministrazione Contraente tramite comunicazione via fax, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo per la consegna delle Apparecchiature secondo i termini di cui sopra.

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

Le Apparecchiature devono essere rese funzionanti e consegnate unitamente a:

- a) cavo/i di collegamento;
- b) software di configurazione;
- c) documentazione tecnica e manualistica d'uso (in lingua italiana);
- d) dotazione iniziale di materiali di consumo;
- e) attestazione di conformità di cui al precedente capitolo 5.

## **7.2 - SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI UTENTI**

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

- a) uso dell'Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- b) procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento della carta, ecc.);
- c) gestione operativa quotidiana (caricamento carta, **sostituzione toner**, verifica del livello di consumo del toner, ecc.)

- d) modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, assistenza tecnica e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel prezzo di vendita.

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

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

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

### **7.3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE IN GARANZIA (12 MESI)**

Il Fornitore dovrà garantire il buon funzionamento delle apparecchiature oggetto della fornitura per la durata di 12 mesi a partire dalla Data di Accettazione della fornitura, ai sensi dell'art. 26 del DPCM 452/97, con le modalità ed i livelli di servizio di seguito indicati, provvedendo a intervenire presso la sede di installazione dell'apparecchiatura (modalità "on-site"), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, provvedendo a fornire, per ciascuna Apparecchiatura e su richiesta dell'Amministrazione Contraente, l'assistenza tecnica in garanzia, quindi porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti **on site** per un periodo di **12 (dodici) mesi** a decorrere dalla Data di Accettazione.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione nell'ambito del servizio di Call Center (vedi successivo paragrafo 7.4).

Si precisa che per malfunzionamento dell'Apparecchiatura si intende il non corretto funzionamento della medesima, nonché ogni difformità dei prodotti consegnati, ivi comprendendo quelli consegnati a corredo delle Apparecchiature, dalla rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso, che emergano in corso di esecuzione.

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

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **48 (quarantotto) ore** (esclusi sabato, domenica e festivi) successive alla registrazione della chiamata al Call Center per tutte le apparecchiature installate presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti ubicate nei Capoluoghi di Provincia.

Per tutte le apparecchiature installate presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti ubicate nel resto del territorio nazionale il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro



il termine delle **60 (sessanta) ore**– esclusi sabato, domenica e festivi – successive alla registrazione della chiamata al Call Center, con le modalità sopra descritte.

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

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota di manutenzione, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'Apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il numero di installazione, il numero della chiamata, l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino del corretto funzionamento dell'Apparecchiatura.

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

#### **7.4 - CALL CENTER**

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

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

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

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

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

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

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

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

L'utente concorderà con l'operatore del Call Center il tipo di intervento da eseguire; verrà assegnato, e quindi comunicato all'utente, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione dei servizi decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati: il numero ordine, il numero installazione, il numero della chiamata, l'ora ed il giorno della chiamata, il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento, l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino del corretto funzionamento dell'Apparecchiatura.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

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

Va misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata. La Consip si riserva di controllare i livelli di servizio dichiarati dal fornitore in sede di offerta, utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Nel caso in cui i valori rilevati dalla Società si dovessero discostare da quelli dichiarati, la Consip provvederà ad assegnare opportune penali. Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa Consip con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della Convenzione, incluso il periodo complessivo di 36 mesi di durata del servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature, qualora l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di estensione della manutenzione in garanzia per altri 24 mesi.

#### **7.5 - TRASMISSIONE DATI PER L'ATTIVAZIONE DEL SITO INTERNET DELLE CONVENZIONI**

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

- a) un'immagine dell'Apparecchiatura in formato GIF o JPEG, con risoluzione di 300 x 300 punti, su sfondo bianco;
- b) descrizione fisica dell'Apparecchiatura e sue caratteristiche tecniche (cfr. precedente capitolo 4);
- c) marca e modello dell'Apparecchiatura;

- d) ammontare del prezzo di acquisto dell'Apparecchiatura comprensivo dei servizi/opzioni descritti nel presente capitolo 6;
- e) manuale indicante il corretto utilizzo e funzionamento dell'Apparecchiatura predisposto dal Fornitore aggiudicatario per le Amministrazioni Contraenti

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

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

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

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

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

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

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

- monitorare costantemente il data base degli ordinativi;
- trasmettere alla Consip S.p.A. la reportistica (vedi Appendice 2 del Capitolato Tecnico).

#### **7.6 - SERVIZIO DI REPORTISTICA**

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

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

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

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

#### **7.7 - GESTIONE DEI RECLAMI ON LINE (MONITORAGGIO)**

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

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

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore aggiudicatario il Nome Utente e la Password di accesso 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](http://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, pena l'applicazione di una penale da parte di Consip S.p.A. pari a 50,00 Euro per ogni giorno di ritardo non imputabile a comprovate cause di forza maggiore.

## **8 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE**

## **8.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della relativa richiesta da parte della Consip S.p.A., il concorrente risultato primo in graduatoria dovrà predisporre un campione dell'Apparecchiatura offerta, per essere sottoposto da parte di Consip S.p.A. a verifica di conformità e corrispondenza con le caratteristiche e funzionalità dichiarate in sede di offerta, pena l'esclusione dalla gara.

Tale verifica potrà essere effettuata o presso la sede della Consip S.p.A. o presso la sede del concorrente, che dovrà mettere a disposizione, a propria cura e spese, le Apparecchiature e gli strumenti necessari per la verifica.

In caso di consegna del campione dell'Apparecchiatura offerta la consegna del campione ed il suo ritiro sono a cura e spese del Fornitore.

In caso di mancata consegna delle apparecchiature nel termine stabilito, nonché in caso di esito negativo della verifica, l'eventuale aggiudicazione provvisoria sarà soggetta a revoca.

## **8.2 COLLAUDO DELLE APPARECCHIATURE**

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna (di cui al precedente paragrafo 7.1), le Apparecchiature fornite verranno sottoposte a collaudo dall'Amministrazione, in contraddittorio con il Fornitore; peraltro, è facoltà dell'Amministrazione effettuare collaudo a campione.

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

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

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

## **9 VERIFICHE ISPETTIVE ED INDICATORI DI QUALITÀ**

### **9.1 VERIFICHE ISPETTIVE**

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

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

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

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive, Appendice 3), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

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

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

### **9.2 INDICATORI DELLA QUALITÀ DEI BENI E DEI SERVIZI**

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

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

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	Acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Funzionalità	Accuratezza	AST01	Aderenza alle specifiche tecniche Verifiche in sede di aggiudicazione	Cap. 8.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Funzionalità	Accuratezza	AST02	Aderenza alle specifiche tecniche In fase di Collaudo	Cap. 8.2
Installazione e Test		Funzionalità	Accuratezza	AST03	Aderenza Effettiva alle specifiche di servizio	Cap. 7
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RSC01	Rispetto della scadenza contrattuale Tempi di consegna	Cap. 7.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RSC02	Rispetto delle scadenze contrattuali (tempo di sostituzione apparecchiatura non conforme in fase di collaudo)	Cap. 8.2
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRSP01	Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi	Cap. 7.3
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRSP02	Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi Sostituzione apparecchiature	Cap. 7.3
Manutenzione		Efficienza	Efficienza temporale	TRSP03	Tempestività di ritiro delle apparecchiature usate	Cap. 4.3.2
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRT01	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Cap. 7.4
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRT02	Tempestività di risposta alle chiamate Telefoniche – chiamate perse	Cap. 7.4
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	TRT03	Tempestività di risposta ai reclami On-line	Cap. 7.7
Distribuzione e conservazione documentazione		Efficienza	Efficienza temporale	END01	Efficienza nella distribuzione della reportistica	Cap. 7.6

## **10 FUORI PRODUZIONE” DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE E VERIFICA - ACCETTAZIONE DI NUOVE APPARECCHIATURE**

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

La nuova Apparecchiatura dovrà garantire tutte le caratteristiche oggetto dell'attribuzione del punteggio tecnico di cui al paragrafo 4.2.

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

Nel predetto caso di sostituzione delle Apparecchiature per “fuori produzione”, la dichiarazione di cui al precedente capitolo 8 avrà ad oggetto la corrispondenza tra i beni forniti e quelli “accettati” dalla Consip S.p.A. in sostituzione delle Apparecchiature originariamente offerte.

In seguito alla sostituzione delle Apparecchiature offerte, il Fornitore dovrà inviare la documentazione di cui al precedente paragrafo 7.5 al fine di consentire l'aggiornamento del Sito Internet delle Convenzioni.



**APPENDICE 1 – SCHEDE INDICATORI DI QUALITA'****AST01 - Aderenza alle specifiche tecniche (verifica in sede di aggiudicazione)**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza alle specifiche tecniche richieste nel capitolato tecnico		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica diretta apparecchiatura campione
<b>Periodo di riferimento</b>	Al momento dell'aggiudicazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (All'inizio del periodo di riferimento)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura campione aderenti al capitolato [ct_app_camp]</li> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura indicate nel capitolato [ct_app_capitolato]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Apparecchiatura campione scelta dal fornitore		
<b>Formule</b>	$AST01 = \frac{Ct\_app\_camp}{Ct\_app\_capitolato} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	= 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	L'eventuale aggiudicazione provvisoria soggetta a revoca		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**AST02 - Aderenza alle specifiche Tecniche (in fase di collaudo)**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza alle specifiche tecniche dell'apparecchiatura offerta		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica diretta apparecchiatura offerta (puntuale od a campione)
<b>Periodo di riferimento</b>	Al momento del collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura campione <i>i-esima</i> aderenti al capitolato [<i>ct_app_camp</i>]</li> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura indicate nel capitolato [<i>ct_app_capitolato</i>]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Ogni apparecchiatura consegnata all'amministrazione o campione esplicitato N		
<b>Formule</b>	$AST02 = \sum_{i=1}^n \frac{Ct\_app\_campi}{Ct\_app\_capitolato} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	= 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Sostituzione apparecchiature non idonee, penali per il ritardo sulla sostituzione o reiterazione del collaudo negativo facoltà di revoca dell'ordinativo.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**AST03 - Aderenza effettiva alle specifiche TECNICHE di Servizio**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza effettiva alle specifiche tecniche di servizio richieste nel capitolato tecnico		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica infrastruttura Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	In corso di fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (All'inizio del periodo di riferimento)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero Caratteristiche analitiche del servizio offerto aderenti al capitolato tecnico [ct_serv_off]</li> <li>Numero Caratteristiche analitiche del servizio riscontrato [ct_serv_riscontrato]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$AST03 = \frac{Ct\_serv\_riscontrato}{Ct\_serv\_off} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	= 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	NA		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## RSC01 – Rispetto delle scadenze contrattuali (tempi consegna)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica documenti di consegna
<b>Periodo di riferimento</b>	In corso di fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una tantum
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero ordinativi con non conformità gravi riscontrate [nr_noconf_gra]</li> <li>Numero ordinativi verificati [nr_ordi_ver]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$RSC01 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_ordi\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<= 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**RSC02 – Rispetto delle scadenze contrattuali (tempo di sostituzione apparecchiatura non conforme in fase di collaudo)**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna per sostituzione apparecchiatura non conforme in fase di collaudo		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica documenti di consegna
<b>Periodo di riferimento</b>	In corso di fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una tantum
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero ordinativi con non conformità gravi riscontrate [nr_noconf_gra]</li> <li>Numero ordinativi verificati [nr_ordi_ver]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$RSC02 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_ordi\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<= 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**TRSP01 – Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ripristino delle apparecchiature		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Nota di manutenzione
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero interventi con tempo ripristino &gt; 72 h solari nei capoluoghi di provincia, Numero interventi con tempo ripristino &gt; 84 h solari nel resto del territorio nazionale (non conformità gravi ) [nr_noconf_gra]</li> <li>Numero interventi verificati [nr_inter_ver]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRSP01 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_inter\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<= 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**TRSP02 – Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi  
(Sostituzione apparecchiatura)**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività della sostituzione delle apparecchiature in caso di malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Nota di manutenzione
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero interventi con tempo sostituzione &gt; 72 h solari nei capoluoghi di provincia, Numero interventi con tempo sostituzione &gt; 84 h solari nel resto del territorio nazionale (non conformità gravi ) [nr_noconf_gra]</li> <li>Numero interventi verificati [nr_inter_ver]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRSP02 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_inter\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<=75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### TRSP03 – Tempestività di ritiro apparecchiature usate

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ritiro delle apparecchiature usate		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Ordinativo di fornitura e verbale ritiro
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero non conformità gravi [nr_noconf_gra]</li> <li>Numero ordini verificati [nr_inter_ver]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRSP03 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_inter\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<=75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



**TRT01 – Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche**

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Tabulati/report del call-center Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero risposte entro 20" <i>[nr_risp_call]</i></li> <li>Numero chiamate totali <i>[nr_call_totali]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRT01 = \frac{nr\_risp\_call}{nr\_call\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	=>70%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## TRT02 – Tempestività di risposta ai reclami on-line

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risposta ai richiami on-line		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Tabulati/report del call-center Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero reclami risolti oltre 10 gg <math>[nr\_recl\_ris]</math></li> <li>Numero reclami totali <math>[nr\_recl\_totali]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRT02 = \frac{nr\_recl\_ris}{nr\_recl\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 75\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## END01 – Efficienza nella distribuzione della reportistica

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto tempi di consegna reportistica		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Registrazioni di invio reportistica
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero invii oltre il giorno 15 del mese <math>[nr\_invii\_ris]</math></li> <li>Numero invii totali <math>[nr\_invii\_totali]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$END01 = \frac{nr\_invii\_ris}{nr\_invii\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 75\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## APPENDICE 2 – DESCRIZIONE DEL FLUSSO DEI DATI

**Direzione Acquisti in Rete della Pubblica Amministrazione**

**Progetto Data Mart**

***Acquisto Beni***

***Flussi dati di  
alimentazione del sistema***

**Versione 3**

***Ministero dell'Economia e delle Finanze***

## Informazioni Documento

### *Revisioni documento*

Numero Versione	Data Revisione	Sintesi dei cambiamenti	Contrassegno Revisione

### *Approvazioni*

Questo documento richiede le seguenti approvazioni:

Numero Versione	Autore	Revisione	Approvazione

### *Distribuzione*

Questo documento è stato distribuito a:

Nome	Funzione

<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>39</b>
<b>MODALITÀ DI INVIO .....</b>	<b>40</b>
NOMENCLATURA DEI FLUSSI .....	40
REGOLE DI FORMATO DEI DATI.....	40
<b>DESCRIZIONE DEI FLUSSI DI DATI.....</b>	<b>43</b>
<b>REGOLE DI GENERAZIONE DEI FLUSSI.....</b>	<b>50</b>
INTEGRITÀ DEI DATI .....	50
RICONCILIAZIONE DEI DATI CON ARCHIVI DI RIFERIMENTO ESTERNI .....	51

### **Scopo del documento**

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

Il documento prevede i seguenti capitoli:

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

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

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

## **Modalità di invio**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Nomenclatura dei flussi**

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

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

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

## **Regole di formato dei dati**

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

- I flussi dovranno essere prodotti in formato "file di testo".



- Tutti i campi di tipo “data” devono avere il formato AAAAMMGG, in altre parole: anno (4 digit) – mese (2 digit) – giorno (2 digit) in sequenza e senza separatore.  
Esempio: per indicare che un ordine è stato protocollato il 29 settembre 2001, il campo DTTM\_PROTOCOLLO del flusso “Testata Ordini di beni/servizi in convenzione” dovrà assumere il valore 20010929.
- Tutti i campi “importo” devono essere valorizzati a meno dell’IVA (e di eventuali accise).
- Non devono essere utilizzate abbreviazioni nei campi di tipo “testo”.
- I flussi non devono contenere caratteri speciali. In particolare, dove necessario, devono essere eliminati secondo le seguenti regole:

<b>Carattere speciale</b>	<b>Caratteri con cui sostituire</b>
À	a'
È	e'
É	e'
Ì	i'
Ò	o'
Ù	u'
1° ... 9°	I ... IX
10°, ...	10mo, ...
N°	n.
...	...

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

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

09876543210|DLCVTI66D04E506J|OR22|1|P44|20010911|20010915|F||  
20011011|||  
01234567890|SSSGLI55D04H501K|OR23|2|DPR2/2|20010920|20010923|  
L||20011021|||01236543210

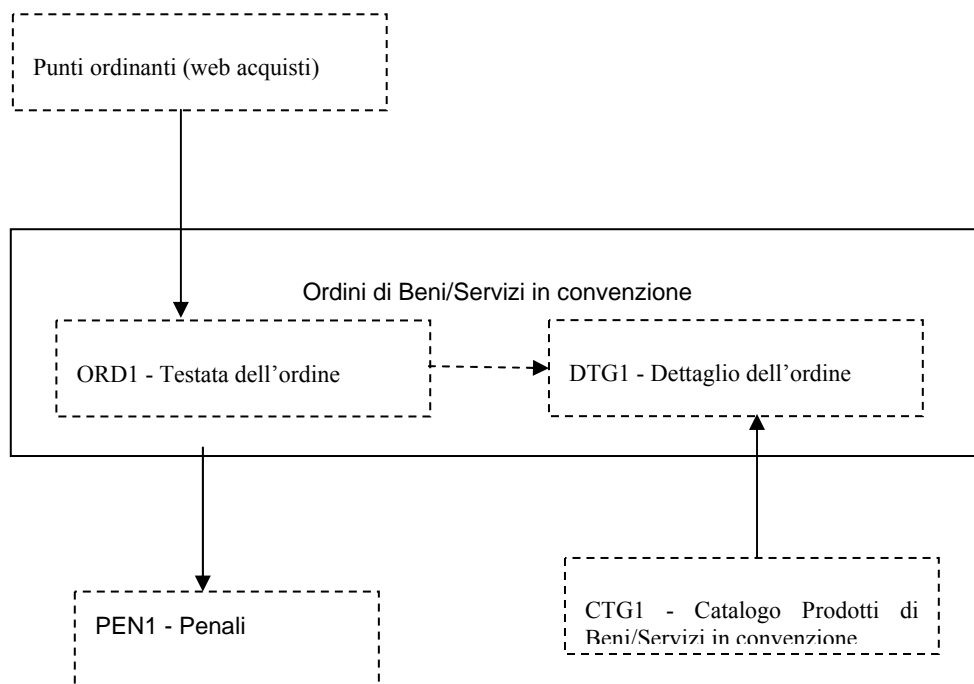
- Qualora un campo non debba essere valorizzato, in quanto non applicabile alla specifica tipologia di Convenzione, deve essere comunque presente in ogni record del file. Verrà quindi tradotto con la presenza nella relativa posizione di 2 caratteri separatori di campo consecutivi o, se si tratta dell'ultimo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

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

Lo schema seguente mostra le relazioni tra i flussi.



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

Nei paragrafi a seguire per ciascun flusso vengono specificati

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

e per ogni campo vengono forniti

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

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

A tale proposito, le fonti di informazione individuate sono:

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

Nome Flusso: <b>ORD1 Testata Ordini di beni/servizi in convenzione</b>						
Tipo Flusso:		Dettaglio dati	Frequenza:	Mensile		
Modalità Invio:		Incrementale	Form. Variabile:	Si	Separator e:	
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lunghezza	id	rif
1	<b>CODI_FISC_ENTE</b>	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	<b>CODI_FISC_REFERENTE_PA</b>	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	<b>CODI_ORDINE</b>	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	<b>SEQU_LOTTO</b>	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Si	For
5	<b>CODI_PROTOCOLLO</b>	E' il numero di protocollo assegnato all'ordine dall'Amministrazione o Ente Contraente. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Testo	25		Mod
6	<b>DTTM_PROTOCOLLO</b>	E' la data in cui l'ordine viene protocollato dall'Amministrazione o Ente Contraente. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Data			Mod
7	<b>DTTM_ACCETTAZIONE_ORDINE</b>	E' la data in cui viene validato l'ordine da parte del Fornitore, ovvero la data in cui si intende accettato l'ordine a seguito delle opportune verifiche previste dalla Convenzione e del superamento dei tempi a disposizione dell'Amministrazione o Ente Contraente per poter effettuare l'annullamento dell'ordine stesso.	Data			For
8	<b>TIPO_EMISSIONE_ORDINE</b>	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".	Testo	1		For
9	<b>CODI_RICHIESTA_PRELIMINARE</b>	Non applicabile. Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".				NA

10	<b>DTTM_LIMITE_PREVISTA</b>	E' la data di prevista consegna dei beni o attivazione del servizio. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico. Nel caso non sia indicata espressamente nel modulo d'ordine, viene calcolata a partire dalla data di accettazione dell'ordine considerando i tempi di evasione contrattualizzati	Data			Mod
11	<b>DURATA_CONTRATTO</b>	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".	Numero	2		Mod
12	<b>IMPO_ORDINE</b>	<u>Non applicabile.</u> Per la valorizzazione seguire quanto riportato nel paragrafo "Regole di formato dati".	Numero	10, 4		Mod
13	<b>CODI_FISC_ENTE_FATTURAZIONE</b>	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: <b>DTG1</b> Dettaglio Ordini di beni/servizi in convenzione						
Tipo Flusso:		<b>Dettaglio dati</b>	Frequenza:		<b>Mensile</b>	
Modalità Invio:		<b>Incrementale</b>	Form. Variabile:		<b>Si</b>	Separatore:
se q	attributo	descrizione	tipo dati	lunghezza	id	rif
1	<b>CODI_ORDINE</b>	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore (flusso ORD1)	Testo	20	Si	For
2	<b>SEQU_LOTTO</b>	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione	Numero	4	Si	For
3	<b>CODI_ARTICOLO_DARPA</b>	Identifica lo specifico Bene/Servizio acquistato/ sottoscritto come da documentazione Iniziativa.	Testo	20	Si	Ext
4	<b>DURATA_FORNITURA</b>	E' la durata della fornitura richiesta, per lo specifico Bene/Servizio, espressa in mesi.  Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico. Nel caso di acquisto/pagamento in unica soluzione è 0.	Numero	2, 0		Mod
5	<b>QNTA_ORDINATA</b>	E' la quantità ordinata, nell'unità di misura associata al Bene/Servizio, come da Catalogo. Indicare il riferimento presente nell'ordinativo di fornitura cartaceo o proveniente da negozio elettronico.	Numero	10, 2		Mod
6	<b>IMPO_DETTagLIO</b>	Importo del dettaglio dell'ordine in euro. E' il valore	Numero	10, 4		For

	<b>ORDINE</b>	<p>complessivo del Bene/Servizio.</p> <p>Deve essere ricavato dai dati di ordine cartaceo o proveniente da negozio elettronico come</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nel caso di acquisto in unica soluzione: (importo unitario da catalogo) * (quantità ordinata dello specifico Bene)</li> <li>nel caso di pagamento a rate: valore complessivo del contratto, ovvero (quota dell'importo della rata relativa alla quantità ordinata dello specifico Bene/Servizio) * (numero totale delle rate previste dal contratto).</li> </ul>				
--	---------------	---	--	--	--	--

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

Nome Flusso: <b>PEN1</b> Penali applicate	
Tipo Flusso: <b>Dettaglio dati</b>	Frequenza: <b>Mensile</b>



Modalità Invio: <b>Incrementale</b>		Form. Variabile: <b>Si</b>		Separatore: <b> </b>		
seq	attributo	descrizione	tipo dati	lunghezza	id	rif
1	<b>CODI_ORDINE</b>	E' il codice identificativo dell'ordine assegnato dal Fornitore in riferimento al quale l'Amministrazione o Ente Contraente ha applicato le Penali.	Testo	20	Si	For
2	<b>SEQU_LOTTO</b>	Indica il Lotto di riferimento all'interno della Convenzione.	Numero	4	Si	For
3	<b>CODI_CAUSALE</b>	Codice identificativo della causale della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Causale di seguito riportata.	Testo	1	Si	Ext
4	<b>CODI_MOTIVO</b>	Codice identificativo del motivo della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Motivo di seguito riportata.	Testo	2	Si	Ext
5	<b>DTTM_EMISSIONE_PENALE</b>	E' la data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente.	Data		Si	For
6	<b>IMPO_PENALE</b>	Importo della penale secondo quanto descritto dalla comunicazione di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione o Ente Contraente. (non applicabile in caso di Risoluzione contratto).	Numero	10, 4		For

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

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

## **Regole di generazione dei flussi**

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

## **Integrità dei dati**

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

Riferendoci allo schema dei dati del paragrafo precedente, per ognuna delle relazioni indicate attraverso le frecce dovrà essere verificato che per ogni record dei flussi figli il valore dei campi che rappresentano gli identificativi del flusso padre sia presente in uno dei record del flusso padre inviato contestualmente o in uno di quelli inviati precedentemente.

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

## Riconciliazione dei dati con archivi di riferimento esterni

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

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

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

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

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

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

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

## APPENDICE 3 – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Convenzione Fotocopiatori 7 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE 1/3										
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e installazione delle apparecchiature	<p>- per ordini fino a 50 apparecchiature → tempo di Installazione ≤ 30 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p> <p>- per ordini da 51 a 100 apparecchiature → tempo di Installazione ≤ 60 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p> <p>- per ordini superiori a 100 apparecchiature → tempo di Installazione ≤ 90 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"</p>	C.T.:Par. 7.1 e Schema di Convenzione art. 6	Confronto tra la data dell'ordine, data di consegna e la data dell'installazione	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Presso PA e/o Fornitore	Una Tantum	<p><b>Conformità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 50 apparecchiature: T&lt; 30gg</li> <li>- da 51 a 100 apparecchiature: T&lt;60gg</li> <li>- superiore a 100 apparecchiature: T&lt;90gg;</li> </ul> <p><b>Conformità con osservazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 50 apparecchiature: T=30gg;</li> <li>- da 51 a 100 apparecchiature: T=60gg</li> <li>- superiore a 100 apparecchiature: T=90gg;</li> </ul> <p><b>Non conformità lieve:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 50 unità: 30gg&lt;T≤35gg</li> <li>- da 51 a 100 apparecchiature: 60gg&lt;T≤65gg</li> <li>- superiore a 100 apparecchiature: 90gg&lt;T≤100gg;</li> </ul> <p><b>Non conformità importante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 50 apparecchiature: 35gg&lt;T≤40gg</li> <li>- da 51 a 100 apparecchiature: 65gg&lt;T≤70gg</li> <li>- superiore a 100 apparecchiature: 100gg&lt;T≤110gg;</li> </ul> <p><b>Non conformità grave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 50 apparecchiature: T&gt;40gg</li> <li>- da 51 a 100 apparecchiature: T&gt;70gg</li> <li>- superiore a 100 apparecchiature: T&gt;110gg;</li> </ul>	SI	Per gli ordini pervenuti entro i primi 30 (trenta) giorni dalla data di stipula della Convenzione, i termini suddetti potranno subire una proroga non superiore a 30 (trenta) giorni rispetto ai termini sopra indicati.
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap.Tec.:Par. 7.1	Confronto numero dei prodotti oggetto del verbale e numero dei prodotti oggetto della fornitura	Ordinativo di fornitura Verbale di ritiro	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	<p><b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato;</p> <p><b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato;</p>	NO	
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	<p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica;</li> <li>- dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati</li> </ul>		Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati	Fattura e verbale di fornitura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	<p><b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione;</p> <p><b>Non conformità grave:</b> non correttezza nella fatturazione</p>	NO	
	Applicazione Penali	Applicazione Penali		Intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	Documenti di contestazione dell'Amministrazione contraente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amministrazione contraente; Fattura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	N.A.	NO	

Convenzione Fotocopiatori 7 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE 2/3

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino del malfunzionamento delle apparecchiature	Ripristino dei malfunzionamenti entro le seguenti ore solari (escluso sabato, domenica e festivi) successive alla registrazione della chiamata al call center: - 48 ore nei capoluoghi di provincia, - 60 ore nel resto del territorio nazionale	Cap.Tec.: Par. 7.3 Schema di Convenzione art. 7	Confronto della data ed ora di registrazione chiamata e data ed ora di ripristino dalla nota di manutenzione	Nota di manutenzione	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	<b>Conformità:</b> - entro 48 ore: T< 48 ore - entro 60 ore: T< 60 ore <b>Conformità con osservazioni:</b> - entro 48 ore: T= 48 ore - entro 60 ore: T= 60 ore <b>Non conformità lieve:</b> - entro 48 ore: 48ore<T≤60gg - entro 60 ore: 60ore<T≤72ore <b>Non conformità importante:</b> - entro 48 ore: 60ore<T≤72gg - entro 60 ore: 72ore<T≤84ore <b>Non conformità grave:</b> - entro 48 ore: T>72gg - entro 60 ore: T>84ore ;	SI	La nota di manutenzione deve essere sottoscritta dall'Amministrazione e dal Fornitore
	Sostituzione apparecchiature	Sostituzione dell'apparecchiatura per tempi di ripristino superiori a 48/60 ore	Cap.Tec.: Par.7.3 Schema di Convenzione art. 7	Confronto della data ed ora di registrazione chiamata e data ed ora di sostituzione dalla nota di manutenzione	Nota di manutenzione	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	<b>Conformità:</b> - entro 48 ore: T< 48 ore - entro 60 ore: T< 60 ore <b>Conformità con osservazioni:</b> - entro 48 ore: T= 48 ore - entro 60 ore: T= 60 ore <b>Non conformità lieve:</b> - entro 48 ore: 48ore<T≤60gg - entro 60 ore: 60ore<T≤72ore <b>Non conformità importante:</b> - entro 48 ore: 60ore<T≤72gg - entro 60 ore: 72ore<T≤84ore <b>Non conformità grave:</b> - entro 48 ore: T>72gg - entro 60 ore: T>84ore ;	SI	La nota di manutenzione deve essere sottoscritta dall'Amministrazione e dal Fornitore
	Ritiro e smaltimento apparecchiature usate	<b>- per ordini fino a 50 apparecchiature</b> → tempo di ritiro ≤ 30 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" <b>- per ordini da 51 a 100 apparecchiature</b> → tempo di ritiro ≤ 60 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" <b>- per ordini superiori a 100 apparecchiature</b> → tempo di ritiro ≤ 90 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"	Cap.Tec.: Par. 4.3.2 Schema di Convenzione art. 8	Confronto tra la data prescritta rispetto alla data dell'ordine e la data di ritiro	Ordinativo di fornitura Verbale di ritiro	Presso PA e/o Fornitore	Una Tantum	<b>Conformità:</b> - fino a 50 apparecchiature: T< 30gg - da 51 a 100 apparecchiature: T<60gg - superiore a 100 apparecchiature: T<90gg; <b>Conformità con osservazioni:</b> - fino a 50 apparecchiature: T=30gg; - da 51 a 100 apparecchiature: T=60gg - superiore a 100 apparecchiature: T=90gg; <b>Non conformità lieve:</b> - fino a 50 unità: 30gg<T≤35gg - da 51 a 100 apparecchiature: 60gg<T≤65gg - superiore a 100 apparecchiature: 90gg<T≤100gg; <b>Non conformità importante:</b> - fino a 50 apparecchiature: 35gg<T≤40gg - da 51 a 100 apparecchiature: 65gg<T≤70gg - superiore a 100 apparecchiature: 100gg<T≤110gg; <b>Non conformità grave:</b> - fino a 50 apparecchiature: T>40gg - da 51 a 100 apparecchiature: T>70gg - superiore a 100 apparecchiature: T>110gg;	SI	Per gli ordini pervenuti entro i primi 30 (trenta) giorni dalla data di stipula della Convenzione, i termini suddetti potranno subire una proroga non superiore a 30 (trenta) giorni rispetto ai termini sopra indicati.

Convenzione Fotocopiatori 7 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE 3/3

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del call center del fornitore	Attivazione Call Center	Call Center attivo con un numero telefonico (numero verde gratuito per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) ed uno di fax dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione.	Cap.Tec.: Par. 7.4 Schema di Convenzione art. 7	Tramite intervista alla P.A. e chiamata al Call Center	N.A.	Presso il Fornitore	Una Tantum	Conformità: Call Center Attivato Non conformità grave: Call Center non attivato	NO	*Lotto Unico
	Verifica degli orari del call Center	Dalle 8.30 alle 17.30, tutti i giorni escluso sabato, domenica e festivi	Cap.Tec.: Par. 7.4 Schema di Convenzione art. 7	Verifica attraverso 100 telefonate in blind test eseguite ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative (una verifica per lotto)*	Documentazione dell'esito delle telefonate	N.A.	Una Tantum	Conforme (on): gli orari del call center descritti nel capitolato sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato non sono rispettati per oltre il 10 % delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato, non sono rispettati per oltre il 20 % delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato, non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate. Non Conformità Grave (off): gli orari di disponibilità del call center descritti nel capitolato, non sono rispettati per oltre il 40 % delle telefonate.	NO	
	Verifica dei tempi di risposta del call center	Risposta entro 20", per l'80% delle chiamate ricevute.	Cap.Tec.: Par. 7.4 Schema di Convenzione art. 7	Telefonata al Call Center 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.	Documentazione dell'esito delle telefonate	Presso il fornitore	Una Tantum	Conformità: % > 80%; Conformità con osservazioni: % = 80%; Non conformità lieve: 75% => % > 80%; Non conformità importante: 75% => % > 70%; Non conformità grave: % < 70%	SI	
	Verifica assegnazione del numero progressivo di chiamata	In caso di richiesta di manutenzione in garanzia il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento)	Cap.Tec.: Par. 7.4 Schema di Convenzione art. 7	Verifica tramite chiamata al call center	Documentazione dell'esito delle telefonate	Presso la P.A.	Una Tantum	Conformità: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	