



**Consip S.p.A.**

*“ Servizio di manutenzione stampanti badge ”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE STAMPANTI BADGE***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo.....	3
1.3	Normativa di riferimento .....	4
1.4	Informazioni in merito al trattamento dei dati personali .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
2.1	Modalità di erogazione del servizio e caratteristiche richieste.....	6
2.2	Verifica di conformità.....	7
2.3	Livelli di servizio.....	8
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	11
3.2	Modalità di comunicazione .....	11
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	11
3.4	Lingua .....	11
3.5	Riservatezza.....	11
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>14</b>



## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il Servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del Servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo gestito da Sogei con sede in Via Mario Carucci 99.

### **1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO**

Sogei, per garantire un elevato livello di Sicurezza Fisica delle proprie sedi, provvede in house alla produzione dei badge assegnati ai propri dipendenti ed ospiti.

Per fare questo si avvale di 2 stampanti termografiche Fargo HDP5000, il cui precedente contratto di manutenzione, stipulato con Selesta Ingegneria S.p.A., è scaduto il 31 luglio 2020.

Sulle stampanti è installata un'applicazione chiamata CARDPRESSO, che permette di realizzare tutto ciò che necessita rispetto alla stampa dei badge con differenti layout per destinatari di varia tipologia (dipendenti, consulenti accreditati, visitatori, ospiti istituzionali).

Gli apparati di stampa in dotazione sono due, per garantire innanzitutto la continuità del servizio anche in caso di guasto, e per permettere la parallelizzazione delle attività in caso di stampa massiva di badge.



Le stampanti possono essere collegate alla base dati di collaudo o di esercizio del sistema di Controllo Accessi Vamplus, prodotto proprietario di Selesta Ingegneria S.p.A.. Ciò permette di gestire in maniera automatica tutte le attività inerenti la stampa più o meno massiva dei badge presenti nell'anagrafica del VamPlus, partendo da sottoinsiemi di anagrafica dipendenti e/o consulenti.

A seconda delle esigenze vengono utilizzati template di stampa predefiniti, che dovranno essere aggiornati a fronte di nuove esigenze aziendali.

### **1.3    NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

I riferimenti normativi sono:

- D.Lgs 196 del 2003 Codice in materia di protezione dei dati personali adeguato al GDPR ai sensi del D. Lgs n. 101 del 10 agosto 2018;
- Regolamento UE 2016 679 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

### **1.4    INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Le attività contrattuali implicano un trattamento di dati personali, in particolare:

- tipologia di dati personali: Comuni - Anagrafici, Specifici - foto;
- per conto di chi viene effettuato il trattamento: Sogei;
- finalità del trattamento: Applicazione contratti di lavoro;
- fondamenti di liceità del trattamento: Esecuzione di un contratto con l'interessato e Legittimo interesse;
- categorie di interessati: Personale dipendente e familiari, Visitatori;
- categorie di destinatari: non previsto;
- categorie di misure di sicurezza:
  - Backup dei sistemi e ripristino del servizio,
  - Conservazione dei log per almeno 6 mesi,
  - Controllo delle sessioni di accesso ai dati,
  - Gestione dei profili e dei privilegi di autorizzazione,
  - Gestione sicura delle credenziali di autenticazione,
  - Minimizzazione dei dati,
  - Sistema di autenticazione debole,



**Consip S.p.A.**

*“ Servizio di manutenzione stampanti badge”*

- Tracciamento dei servizi ICT,
- Disaster Recovery Base,
- Verifiche e monitoraggio dei report e degli allarmi,
- eventuale trasferimento dei dati extra Ue: non previsto.



## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del servizio di manutenzione per 36 (trentasei) mesi delle stampanti badge in uso presso Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari.

In particolare, il servizio richiesto consiste nella verifica costante e periodica del corretto funzionamento delle due stampanti termografiche Fargo HDP5000, del prodotto/prodotti installati su di esse, del corretto interfacciamento delle stesse con la base informativa di input derivata dal Sistema di Controllo Accessi VAMPLUS di Selestia Ingegneria S. p. A. (strettamente integrato con il Sistema Informativo Aziendale), nonché qualsiasi altra attività si renda necessaria per l'erogazione del servizio di stampa dei badge.

Sogei richiede inoltre un numero massimo di 20 (venti) giornate di supporto specialistico da utilizzare soltanto a seguito di specifica richiesta nell'ambito della durata contrattuale.

**Il fornitore si impegna, mediante il pagamento di una fee da parte di Sogei, a garantire l'erogazione del servizio di manutenzione a decorrere dalla data di scadenza del precedente contratto, fino alla data stipula del nuovo contratto (che sarà stipulato non oltre il 01/02/2021).**

### 2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE RICHIESTE

La Società dovrà garantire l'erogazione del servizio come segue:

- Supporto tecnico telefonico illimitato (HELPDESK) con reperibilità del fornitore dalle ore 9:00 alle ore 18:00 soltanto nei giorni lavorativi;
- Disponibilità di un portale per apertura ticket a fronte di guasto/anomalia/manutenzione adeguativa o evolutiva;
- Intervento tecnico ON SITE presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99 rispettando i seguenti livelli di servizio:
  - entro le successive 4 ore lavorative dall'apertura del guasto/anomalia di tipo GRAVE (bloccante per l'erogazione del servizio),
  - entro le successive 8 ore lavorative dall'apertura del guasto/anomalia di tipo NON GRAVE (non bloccante per l'erogazione del servizio),
  - entro le successive 24 ore lavorative dall'apertura del ticket per manutenzione adeguativa o evolutiva,
- N. 4 interventi ON SITE da distribuire nell'anno, ogni 3 mesi (a meno di richieste differenti effettuate da Sogei) per la manutenzione preventiva, che dovranno prevedere:
  - diagnosi e verifica dello stato generale degli apparati, sia hw che sw,



- pulizia generale di tutta la movimentazione della stampante (gommini, rulli, carico e scarico, etc),
- aggiornamenti firmware, driver e di sistema ove necessari,
- controllo e verifica dei settaggi macchina con ri-calibrazione degli stessi se necessario,
- Corretta integrazione del prodotto CARDPRESSO (o di altri simili prodotti ritenuti necessari) con il sistema di Controllo Accessi VAMPLUS per quanto riguarda l'anagrafica di input alla stampa;
- Update del software CARDPRESSO o di altri eventuali prodotti che SOGEI ritiene o riterrà opportuno installare;
- Gestione degli imprevisti e degli incidenti;
- Materiale di consumo delle stampanti, ovvero cartucce toner - 3 KIT da fornire a richiesta Sogei nell'arco dei tre anni (compreso nell'ambito del canone di manutenzione).

In caso di richiesta di assistenza/supporto per anomalia o implementazione dovrà essere possibile aprire un ticket su apposito portale.

Si segnala che ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello stabilito ovvero comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione e/o della Sogei, l'Impresa, previa comunicazione alla Sogei, dovrà provvedere alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, ferma restando l'applicazione delle penali, sino al momento della sostituzione della merce.

Dovrà essere previsto, nell'ambito del servizio di manutenzione e compreso nel canone, ogni tre mesi, un giorno di presidio on site, indicato da SOGEI di volta in volta e comunicato con almeno 3 giorni di anticipo rispetto al giorno di presidio richiesto.

## **2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto, lo stesso verrà sottoposto a verifica di conformità, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 4, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le



verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

### 2.3 LIVELLI DI SERVIZIO

La normale erogazione dei servizi deve avvenire dalle 09.00 alle 18.00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con un'ora di pausa per quanto riguarda gli interventi on site. Le festività riconosciute sono quelle del calendario italiano. Eventuali altre date (ad es. patrono, ecc.) devono essere opportunamente concordate.

Orario di servizio per interventi on site	Orientativamente dalle 9,00 alle 18:00 ad eccezione della manutenzione in garanzia per la quale valgono gli orari definiti nelle tabelle – livelli di servizio
Giornate di servizio nella settimana	Dal lunedì al venerdì
Gestione dei picchi di lavoro: attività extraorario e festive (tempi di preavviso)	Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle sue risorse in giorni festivi o fuori dall'orario di servizio, con modalità concordata con la funzione IT e con un preavviso, da parte di questo, di 5 giornate lavorative.

Tutti i tempi indicati nelle tabelle dei Livelli di Servizio sono da riferirsi all'orario lavorativo standard.

SERVIZIO/ KPI	MEDIUM AVAILABILITY		
<b>Help Desk 2° Livello</b>			
Tempo di presa in carico	Critic.1: 80% entro 4 h	8	h
	Critic.2: 80% entro 8 h	16	h
	Critic.3: 80% entro 24 h	24	h
	100% entro	48	h





**Consip S.p.A.**

*“ Servizio di manutenzione stampanti badge ”*

<b>Manutenzione Correttiva</b>			
Tempo di ripristino del Servizio	Sever.1: 90% entro 4 h	8	h
	Sever.2: 80% entro 8 h	16	h
	Sever.3: 80% entro 24 h	24	h
	100% entro	24	h
<b>Manutenzione Implementativa</b>			
Tempo di inoltro dell'offerta	Pianif.: <=	3	gg
	Non Pianif.: <= 20 gg	5	gg
Rispetto dei tempi	<= Tempo prev. +	10	%
<b>Evoluzioni Significative</b>			
Rispetto dei tempi pianificati	<= Tempo prev. +	15	%

Si riportano nel seguito i riferimenti per le priorità citate per il Supporto Utente (Criticità) e la Manutenzione Correttiva (Severità).

Tabella dei criteri di classificazione delle priorità per le richieste di assistenza:

<b>Supporto Utente – Criterio di classificazione</b>	<b>Criticità</b>
L'assistenza richiesta è da ritenersi molto urgente in quanto indispensabile per il normale proseguimento dell'operatività della Società Committente in un periodo critico	1
L'assistenza richiesta è da ritenersi urgente ma non indispensabile per il normale proseguimento dell'operatività della Società Committente in un periodo critico	2
L'assistenza richiesta non è urgente	3

<b>Manutenzione Correttiva – Criterio di classificazione</b>	<b>Severità</b>
Il problema grave rende la funzione non usabile o non disponibile in	1



**Consip S.p.A.**

*“ Servizio di manutenzione stampanti badge ”*

un periodo critico	
Il problema grave rende la funzione non usabile/non disponibile e non esiste soluzione alternativa, ma non cade in periodo critico	2
Il problema degrada, ma non compromette la funzione all'interno dell'applicazione	3

La misurazione e il controllo dei KPI sono considerate situazioni cumulative di entrambi gli apparati.



### **3 GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per **36 (trentasei) mesi** e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

#### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

#### **3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, è stato redatto il "Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze", con riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto e con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi. I costi relativi alla sicurezza derivanti da "interferenze", ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. sono pari a Euro 208,00 (duecentootto/00).

#### **3.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.

#### **3.5 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.



**Consip S.p.A.**

*“ Servizio di manutenzione stampanti badge ”*

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



#### **4 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- in caso di ritardo nei tempi previsti per la risoluzione di problematiche straordinarie, di cui al precedente paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni mezza giornata (12 ore) di ritardo rispetto alle 48 (quarantotto) ore stabilite o congiuntamente concordate;
- in caso di ritardo nei tempi previsti per la risoluzione di problematiche ordinarie (Manutenzione correttiva) di cui al precedente paragrafo 2.1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto alle 24 (ventiquattro) ore stabilite o congiuntamente concordate;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



## **5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La società potrà emettere fattura nella modalità trimestrale posticipata, a seguito della verifica di conformità positiva.

In relazione alle giornate di supporto specialistico, la Società potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva.

In relazione alla fee di cui al precedente paragrafo 2, la società, nella prima fattura trimestrale posticipata a seguito della positiva verifica di conformità, ricomprenderà il corrispettivo relativo al periodo dal 01 agosto 2020 alla data di stipula.

La fattura dovrà riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.