



**Consip S.p.A.**

*"Servizio di manutenzione macchine duplicatrici Usb Nexcopy"*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SERVIZIO DI MANUTENZIONE MACCHINE DUPLICATRICI USB NEXCOPY***



**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Verifica di conformità.....	4
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	5
3.2	Modalità di comunicazione .....	5
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	5
3.4	Lingua .....	5
3.5	Riservatezza.....	5
3.6	Livelli di servizio.....	6
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>9</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.



## **2 OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione di macchine duplicatrici Usb Nexcopy, da erogarsi in favore della 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.

La Società, dovrà garantire il servizio di manutenzione per n. 2 (due) macchine duplicatrici USB NEXCOPY USB200PRO per 36 (trentasei) mesi decorrenti dal 01/02/2021 ed in particolare dovrà garantire:

- la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti, quali patch, hotfix e nuove release, completi di tutta la documentazione e manualistica. La società dovrà fornire tali aggiornamenti alla Sogei entro 30 giorni dalla data del corrispondente rilascio; sarà cura della Sogei valutarne l'applicabilità,
- che i servizi di assistenza tecnica dovranno essere erogati da personale tecnico qualificato sui prodotti forniti.

### **2.1 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.



### **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 Servizio, 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

#### **3.4 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o lingua inglese.

#### **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.

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.

### **3.6 LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società è obbligata, in caso di malfunzionamento, a garantire il ripristino della piena funzionalità dei prodotti. Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, inoltre, ogni difformità dei prodotti dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

Le comunicazioni e le richieste della Sogei alla Società fornitrice, saranno effettuate mediante email, numero telefonico, fax e sito web di assistenza tecnica messo a disposizione dalla Società. La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono.

E' richiesto inoltre l'accesso web, da parte del personale della Sogei, alle informazioni di dettaglio rilasciate dai laboratori del produttore.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento e/o anomalia, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

La Sogei avrà un unico referente all'interno della Società (d'ora in poi denominato Responsabile del servizio) con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura. Relativamente all'organizzazione ed al coordinamento delle attività contrattuali, il Responsabile del servizio sarà l'interlocutore unico per la Sogei. I giorni che il Responsabile impegnerà in tali attività non saranno oggetto di alcuna remunerazione.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e / o dell'anomalia, che verrà segnalata da Sogei ed annotata in apposito registro, dovrà effettuare la presa in carico del malfunzionamento, comprensiva di un primo screening ed individuazione del problema evidenziato, entro il termine massimo di 1 (uno) giorno lavorativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo Penali.

Si precisa che i termini per la presa in carico decorrono dalla conferma automatica di ricezione della e-mail o dall'apertura del ticket telefonico. Il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare alla Sogei l'avvenuta presa in carico, e l'esito del primo screening, a mezzo posta elettronica. Il Fornitore si impegna altresì a mantenere in perfetta efficienza il numero di telefono e l'indirizzo e-mail per mezzo dei quali sono gestite le comunicazioni con Sogei.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento stesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 4.

I giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 09.00 alle ore 18.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno,



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione macchine duplicatrici Usb Nexcopy”*

entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in un'apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del servizio e dal Responsabile Sogei.

La Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti e mantenere costantemente informata Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al paragrafo 4.



#### **4 PENALI**

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.1, 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;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini indicati al precedente par. 3.6, la SOGEI applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale. Tale penale si applicherà anche qualora il ritardo sia imputabile a terzi cui la Società abbia affidato il trasporto.

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.



**Consip S.p.A.**

*"Servizio di manutenzione macchine duplicatrici Usb Nexcopy"*

## **5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

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

Tutte le fatture dovranno 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.