

PROCEDURA APERTA PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DELLA "FORNITURA IN NOLEGGIO, COMPRENSIVO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE, DI APPARECCHIATURE 'PRODUCTION' PER LA STAMPA DIGITALE DEL CENTRO UNICO PER LA FOTORIPRODUZIONE E LA STAMPA DELLA CORTE DEI CONTI – ID 1715"
NELL'AMBITO DEL BANDO ISTITUTIVO AVENTE AD OGGETTO IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO PARTE II



INDICE

1.	<i>PREMESSA</i>	3
1.1	Definizioni e acronimi	3
2.	<i>CONTESTO</i>	3
2.1	Il Centro unico per la Fotoriproduzione e la stampa (CS)	3
3.	<i>OGGETTO DELL'APPALTO</i>	4
3.1	Descrizione Servizi Connessi.....	5
3.1.1	Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo.....	5
3.1.2	Assistenza e Manutenzione	6
3.1.3	Supporto tecnico specialistico On Site	8
3.1.4	Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione.....	8
3.1.5	Fornitura dei Materiali di consumo e pezzi di ricambio	9
3.1.6	Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati.....	10
3.1.7	Servizio di disinstallazione - fine contratto.....	10
3.1.8	Conteggio delle stampe eccedenti	10
3.2	Orari di servizio	11
3.3	Logistica	11
3.4	Canone.....	11
4.	<i>CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE</i>	12
4.1	Sistemi di stampa "Production" Colore.....	12
4.2	Sistemi di scansione e digitalizzazione	14
4.3	Postazione di lavoro	14
4.4	Pinzatore	14
4.5	Brossatrice.....	14
4.6	Cordonatrice (se offerta)	14
4.7	Controller di Stampa	15
4.8	Stampante 'specifica' di buste	15
4.9	Requisiti tecnici e di conformità ambientale.....	15
5.	<i>VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE</i>	16
6.	<i>Livelli di Servizio (SL) e indicatori di qualità (IQ)</i>	16
6.1	Misurazione dei livelli di servizio e indicatori di qualità.....	16
7.	<i>MODALITÀ DI ESECUZIONE</i>	16
7.1	Gestione della fornitura	16
7.1.1	Responsabile della Fornitura	16
7.1.2	Call Center	17
7.1.3	Reportistica	18
7.2	Assicurazione qualità	18
7.2.1	Piano di Qualità	19

APPENDICE (A) "Schede Indicatori di Qualità"



1. PREMESSA

Il presente documento disciplina e descrive gli aspetti tecnici dei servizi e dei mezzi a supporto delle attività del Centro Unico per la Fotoriproduzione e la Stampa della Corte dei conti.

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

"Amministrazione" si intende la Corte dei conti;

"Apparecchiatura" o "Apparecchiature" si intende tutti i dispositivi di seguito descritti da fornire in noleggio;

"Collaudo" si intende la verifica di conformità e viceversa;

"CS" si intende il Centro Unico per la Fotoriproduzione e la Stampa di Corte dei conti;

"Data di accettazione della Fornitura" si intende la data in cui il collaudo dell'Apparecchiatura ha esito positivo e la fornitura viene formalmente accettata dall'Amministrazione.

"Fornitore" si intende l'aggiudicatario della gara;

"Giorni lavorativi" si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

"Materiali di consumo" si intende il toner, il tamburo ed ogni altro materiale necessario per il funzionamento e l'utilizzo delle Apparecchiature, ad esclusione della carta; nei Materiali di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici;

"Ore lavorative" si intendono le ore comprese negli intervalli dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì;

"Piano di collaudo" si intende il documento redatto dal Fornitore e consegnato all'Amministrazione contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

"Rapporto di fine installazione" si intende il documento che il Fornitore consegna all'Amministrazione/Sogei S.p.A. al termine delle operazioni di consegna e installazione dei beni oggetto della fornitura.

"Responsabile della Fornitura" si intende il Responsabile di tutte le attività contrattuali, nominato dal Fornitore di cui al paragrafo 7.1.1;

"RIP" (Raster Image Processor) si intende il complesso di hardware e software che effettua la generazione di un bitmap che possa essere correttamente interpretato dalla Apparecchiatura;

"Stampa/e" si intende ogni fotocopia e/o stampa prodotta dalla Apparecchiatura. La stampa in bianco/nero è da considerarsi con una copertura toner del 5% e la stampa a colori è da considerarsi con una copertura toner del 20%.

Sono parte integrante del presente Capitolato la seguente Appendice:

APPENDICE (A) "Schede Indicatori di Qualità"

2. CONTESTO

2.1 IL CENTRO UNICO PER LA FOTORIPRODUZIONE E LA STAMPA (CS)

La Corte dei conti attualmente dispone di un Centro per la Fotoriproduzione e la Stampa sia



presso la sede di via Talli, sia presso la sede di via Baiamonti, in Roma.

Le principali attività ordinariamente svolte dal CS sono:

- stampa e rilegatura delle pubblicazioni di carattere istituzionale richieste dai vari Uffici, sia centrali sia regionali (Relazione sul rendiconto generale dello stato – Inaugurazione anno giudiziario – referti – indagini – audizioni – discorsi – ruolo generale ecc.);
- realizzazione grafica dei modelli necessari all'attività dei vari Uffici dell'Istituto;
- progettazione grafica, stampa e confezionamento degli stampati, per il fabbisogno generale degli Uffici della Corte dei conti;
- stampa di buste, cartoncini, locandine, brochure, blocchi intestati sia per i vari convegni organizzati sia per altri scopi istituzionali;
- fotocoproduzione di tutta la documentazione richiesta dai vari uffici (delibere, ordinanze, sentenze, decreti, manuali ecc.).

Tali documenti, prevalentemente in formato A4, sono fascicolati in vario modo, possono essere doppia faccia, sono separabili ed apribili per consentire la loro lavorazione.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

L'Amministrazione, con il presente bando di gara, intende dotarsi, attraverso la formula del noleggio, di una fornitura in grado di:

- potenziare tecnologicamente il CS per le attività di stampa, finitura in linea e scansione;
- migliorare la qualità di stampa;
- ridurre i tempi di produzione generali ed in particolare dei documenti legati ai momenti di picco di produzione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: "Inaugurazione dell'anno giudiziario" e "Presentazione del Giudizio di parificazione sul Rendiconto Generale dello Stato" (Parifica);
- garantire la configurazione ottimale delle Apparecchiature, in modo da assicurare costantemente continuità operativa, anche a seguito di un fault.

Il Fornitore dovrà garantire il **noleggio** e tutti i **servizi connessi ed opzionali** descritti nel presente capitolato. Tali servizi si intendono comprensivi di tutti i materiali di consumo ed i pezzi di ricambio necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del contratto.

La fornitura si compone di:

- n.3 Sistemi di stampa "Production" Colore;
- n.3 Sistemi di scansione e digitalizzazione documenti;
- n.1 Postazione di lavoro;
- n.3 Pinzatori;
- n.1 Brossuratrice;
- n.1 Cordonatrice, se offerta;
- n.3 Controller di stampa per la gestione delle singole Apparecchiature production



(server di stampa – RIP);

- n.1 Stampante "specifica" di buste, qualora le caratteristiche tecniche dei Sistemi di Stampa non rispettassero la parte dei requisiti riguardanti la stampa delle buste.

e dei seguenti **servizi connessi**:

- Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo;
- Assistenza e Manutenzione;
- Supporto specialistico On site;
- Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione;
- Fornitura dei materiali di consumo e pezzi di ricambio;
- Ritiro e trattamento dei materiali di consumo usati;
- Disinstallazione – fine contratto;
- Conteggio delle stampe eccedenti;

e del seguente **servizio opzionale**:

- Disinstallazione e successiva installazione in caso di trasferimento di sede delle Apparecchiature (cfr. par 3.3 Logistica), da attivare a richiesta.

Tali attività saranno eseguite presso le sedi dell'Amministrazione site in via Talli e via Baiamonti, in Roma.

Si precisa che tutte le Apparecchiature elencate nel presente paragrafo devono essere nuove di fabbrica.

Nei paragrafi 3.1 e successivi saranno descritti i servizi connessi.

3.1 DESCRIZIONE SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore e si intendono compresi nel canone.

3.1.1 Consegna, installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e di funzionalità e collaudo

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo relativo a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- posa in opera;
- configurazione;
- installazione;
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

La consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle Apparecchiature saranno effettuate a



cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione/Sogei S.p.A. un "Rapporto di Fine Installazione", entro e non oltre 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, contenente tra l'altro la dichiarazione di rispondenza dei prodotti hardware e software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico e un "Piano di collaudo" contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

Il collaudo, comprendente la verifica dell'avvenuta installazione e messa in esercizio e la verifica di conformità e di funzionalità delle Apparecchiature dovrà essere effettuato entro i 10 (dieci) giorni successivi dall'avvenuta consegna del "Rapporto di Fine Installazione" e del "Piano di collaudo", a cura dell'Amministrazione/Sogei S.p.A. in contraddittorio con il Fornitore.

Effettuate le operazioni di collaudo, verrà redatto apposito verbale sottoscritto da entrambe le parti.

Qualora, durante il collaudo, una Apparecchiatura risultasse difettosa o difforme da quella proposta, il Fornitore deve provvedere alla sua tempestiva sostituzione per poter nuovamente effettuare il collaudo entro il termine di 4 (quattro) giorni.

Anche le Apparecchiature in sostituzione verranno sottoposte a verifica, secondo le modalità di cui sopra; in caso di esito negativo di detto collaudo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto in tutto o in parte.

Al termine del positivo completamento della procedura di collaudo delle Apparecchiature e dei servizi previsti, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di accettazione della Fornitura". In tale verbale, redatto in contraddittorio con l'Amministrazione/Sogei S.p.A., dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle Apparecchiature e la data dell'avvenuto collaudo.

Le stampe effettuate durante le attività di installazione, messa in esercizio, verifica di conformità e collaudo vanno detratte dalle letture periodiche dei contatori delle Apparecchiature.

3.1.2 Assistenza e Manutenzione

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata contrattuale.

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

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità, decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata o della email, avanzate attraverso il Call Center del Fornitore, descritto al paragrafo 7.1.2.

Le stampe effettuate durante gli interventi di assistenza tecnica e manutenzione, così come le stampe o i fascicoli che presentano irregolarità a causa di malfunzionamento delle Apparecchiature, ivi compresi i finitori, vanno sempre detratte dalle letture periodiche dei



contatori delle Apparecchiature.

Le attività di assistenza e manutenzione si possono distinguere in:

Assistenza tecnica (I livello): a seguito di malfunzionamento dell'Apparecchiatura, l'Amministrazione contatterà telefonicamente il Fornitore per avere supporto di I livello, per risolvere malfunzionamenti risolvibili con l'intervento da parte del personale dell'Amministrazione presenti presso il CS.

Manutenzione (II livello): in caso di guasti o malfunzionamenti delle Apparecchiature, non risolvibili con l'intervento di primo livello da parte del personale dell'Amministrazione presenti presso il CS, il Fornitore dovrà prestare il servizio con i propri tecnici presso la sede del CS.

In ogni caso, il call center dovrà **sempre** inviare comunicazione via mail dell'apertura della richiesta e della chiusura.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito degli orari 8:00-18:00.

Indipendentemente dalla tipologia di richiesta, Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine di 6 (sei) ore lavorative successive alla registrazione della richiesta.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività della Apparecchiatura, entro 4 giorni lavorativi successivi alla richiesta, fermo restando l'applicazione delle azioni contrattuali previste, il Fornitore dovrà provvedere all'attivazione del Centro Stampa Esterno, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Sogei S.p.A., con le modalità indicate in seguito, fino al ripristino della regolare operatività.

Per ogni intervento dovrà essere redatta una apposita nota di ripristino, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

L'Amministrazione/Sogei S.p.A. si riserva la facoltà di controllare a mezzo dei propri tecnici il servizio di manutenzione.

Il Fornitore è tenuto a indicare i nominativi del personale addetto all'esecuzione delle prestazioni. Nel caso in cui si rendesse indisponibile l'infrastruttura di stampa, con il servizio di supporto specialistico on site già attivato ed in occasione di eventi particolari (a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: in occasione degli eventi di carattere istituzionale), l'Amministrazione si riserva la facoltà di utilizzare il Centro Stampa Esterno, preventivamente indicato dal Fornitore. L'attività di stampa erogata dal Centro Stampa Esterno viene considerata un'attività di carattere eccezionale e dovrà avvenire senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Sogei S.p.A.. Tale servizio dovrà essere attivato entro le 2 ore successive la richiesta effettuata dall'Amministrazione; inoltre la stampa dei prodotti dovrà essere effettuata sotto la supervisione dell'Amministrazione o propri incaricati, con le dovute garanzie di riservatezza e rispettando i livelli di produzione quantitativi e qualitativi del CS della Corte dei conti.



Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio e applicazione delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- invio e applicazione delle riparazioni e aggiornamenti che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, l'Amministrazione/Sogei S.p.A. avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release sia nuove versioni dei Prodotti.

3.1.3 Supporto tecnico specialistico On Site

L'Amministrazione/Sogei S.p.A. potrà richiedere, nei periodi ritenuti critici per le attività di stampa, la presenza on site di un tecnico specializzato per un totale di **120 ore annuali** rispettando le seguenti condizioni:

- il 30% delle ore potrà essere erogato nei giorni festivi;
- per ogni intervento verranno erogate almeno 4 ore giornaliere;
- per ogni intervento verranno erogate al massimo 10 ore giornaliere, nell'orario 8:00 - 18:00.

L'intervento del tecnico potrà essere richiesto con un preavviso di almeno 2 giorni solari.

La richiesta sarà formalizzata al Call Center, indicando:

- Data e ora di inizio attività;
- Numero di ore giornaliere richieste;
- Numero di giorni richiesti;
- Eventuale indicazione delle attività da effettuare.

Il tecnico specializzato dovrà essere in grado di supportare il personale dell'Amministrazione per tutte le esigenze del presente contratto e/o effettuare tutti gli interventi di I e II livello in modo da limitare i tempi di fermo delle Apparecchiature, inoltre dovrà essere in grado di operare autonomamente sui sistemi software installati.

Nel caso venga offerto un numero superiore di ore di presidio, saranno rispettate tutte le condizioni sopraindicate.

Nei periodi in cui è stato richiesto supporto tecnico specialistico On Site, il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine di 4 ore solari successive al verificarsi del malfunzionamento.

3.1.4 Formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione

Al fine di semplificare l'uso delle Apparecchiature, il Fornitore deve organizzare un'attività di *Formazione ed Addestramento* per un massimo di 40 ore con sessioni di 4 ore giornaliere, volta a chiarire i seguenti punti:

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



ecc.);

- modalità di comunicazione (ad es.: orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza relativa ai servizi inclusi nel canone di noleggio;
- formazione specifica sui sw EFI FIERE;
- formazione sulla pianificazione degli interventi di manutenzione preventiva;
- formazione sugli interventi di I livello;
- formazione sugli eventuali interventi di II livello;
- formazione specifica sull'utilizzo delle Apparecchiature in particolar modo sulla calibrazione del colore e sulla organizzazione delle stampe (impaginazione);
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle Apparecchiature ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (ad es.: funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenere il consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, ecc.).

La pianificazione del servizio di Formazione e addestramento dovrà prevedere l'inizio al momento dell'installazione delle Apparecchiature e dovrà essere pianificato per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'Amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

Il Fornitore, unitamente al "Rapporto di fine installazione" è tenuto a consegnare un "Piano di Formazione" che è sottoposto ad approvazione da parte di Sogei S.p.A.. In caso di mancata approvazione, Sogei S.p.A. comunicherà al Fornitore le sue osservazioni e il Fornitore si obbliga a recepirle modificando di conseguenza il Piano e consegnandolo a Sogei S.p.A. nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla data comunicazione suddetta.

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

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale allo scopo istituito.

Le stampe effettuate durante tale servizio vanno detratte dalle letture periodiche dei contatori delle Apparecchiature.

Durante l'esecuzione contrattuale, a seguito di interventi HW (ad es.: la sostituzione di Apparecchiature o periferiche) o aggiornamenti SW (ad es.: l'aggiornamento del RIP), l'Amministrazione si riserva il diritto di chiedere al Fornitore ulteriori sessioni di Formazione, da erogare nelle stesse modalità esposte sopra, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Sogei S.p.A..

3.1.5 Fornitura dei Materiali di consumo e pezzi di ricambio

L'Amministrazione si impegna a reperire dei locali in cui conservare in modo sicuro i materiali di consumo ed eventuali pezzi di ricambio necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature.

Il Fornitore dovrà depositare i materiali di consumo (ad eccezione della carta) e pezzi di ricambio per tutta la durata del noleggio ed ad ogni richiesta dell'Amministrazione per quantitativi sufficienti a garantire la produzione di almeno 300.000 pagine.



La fornitura deve avvenire presso la sede dove è stata effettuata l'installazione delle Apparecchiature.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo saranno fatte dall'Amministrazione/Sogei S.p.A. attraverso il Call Center del Fornitore e dovranno essere comunque soddisfatte entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es.: documento di trasporto), che deve contenere il codice identificativo della richiesta indicato dal Call Center.

I materiali di consumo, ed in particolare i toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna presso la sede.

3.1.6 Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati

Il Fornitore dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro ed allo smaltimento o riciclo di tutti i materiali di consumo usati, inclusi i toner, ed eventuali parti di ricambio delle Apparecchiature oggetto del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà prestare l'attività di ritiro per lo smaltimento dei materiali e delle Apparecchiature sostituite già in possesso dell'Amministrazione Contraente e dichiarate non più utilizzabili.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro per lo smaltimento e dovrà essere eseguita in conformità e nel rispetto degli adempimenti stabiliti dalle disposizioni del D.Lgs. n. 152/2006, del D.M. 18 febbraio 2011 n. 52 che regola l'istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI), del D.M. 8 marzo 2010 n. 65, nonché del D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151 e, comunque, nel rispetto della normativa vigente in materia.

3.1.7 Servizio di disinstallazione – fine contratto

In occasione del fine rapporto, il Fornitore dovrà porre in essere, e a proprie spese, tutte le attività necessarie per la disinstallazione ed il ritiro delle Apparecchiature.

Il servizio di disinstallazione comprenderà:

- la disinstallazione delle Apparecchiature;
- la contabilizzazione delle pagine e documenti totali gestiti come descritto nel paragrafo successivo;
- Il ritiro delle Apparecchiature, dei materiali di consumo e delle parti di ricambio.

Tale servizio dovrà essere effettuato a totale carico del Fornitore entro e non oltre 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del periodo di contratto o dal recesso dello stesso.

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

3.1.8 Conteggio delle stampe eccedenti

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura dei contatori delle attività totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali attività eccedenti rispetto a quanto riportato nel paragrafo 3.4 del presente Capitolato Tecnico.



Il verbale, sottoscritto da rappresentanti di entrambe le parti contraenti, dovrà riportare la lettura finale dei contatori, a cui verrà sottratto il numero delle stampe non oggetto di contabilizzazione (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: stampe effettuate durante assistenza e manutenzione, stampe non conformi dovute a malfunzionamento della stampante e/o del finitore, ecc.).

3.2 ORARI DI SERVIZIO

Il CS eroga i propri servizi dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

Si consente la presenza del personale del Fornitore relativamente alle attività di assistenza tecnica e manutenzione anche in orari e giorni differenti da quelli sopra indicati.

Tale presenza dovrà preventivamente essere autorizzata dall'Amministrazione.

3.3 LOGISTICA

In caso di "Trasferimento di sede delle Apparecchiature", Il Fornitore si impegna a procedere al trasferimento di tutte o parte delle Apparecchiature, dei materiali di consumo e dei pezzi di ricambio presso la nuova sede. Con il trasferimento si procederà all'attività di disinstallazione e saranno ripetute le procedure di cui al paragrafo 3.1.1 presso i nuovi locali.

Il trasferimento dovrà avvenire senza soluzione di continuità di servizio per il CS, in accordo con l'Amministrazione/Sogei S.p.A. e comunque l'attività dovrà completarsi entro 7 giorni lavorativi dalla data concordata di inizio del trasferimento.

3.4 CANONE

Nel canone del servizio si intendono compresi i seguenti servizi da effettuare:

- Riproduzione e stampa - B/N;
- Riproduzione e stampa - Colore;
- Scansione di documenti cartacei;
- I servizi connessi di cui al capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico;

i materiali di consumo, ricambi ed assistenza necessari a una gestione di "stampe incluse" come specificato nel Capitolato Tecnico – Parte I:

- Stampe monocromatiche (incluse ed aggiuntive)
- Stampe colore (incluse ed aggiuntive)

Nei materiali di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

La lettura dei contatori deve essere fatta almeno una volta all'anno, al termine di ogni anno di durata contrattuale, in presenza di un addetto incaricato dell'Amministrazione.

Il corrispettivo relativo al numero di pagine eccedenti il quantitativo indicato nel capitolato tecnico parte I - Stampe monocromatiche (incluse ed aggiuntive) e Stampe colore (incluse ed aggiuntive) – "Stampe eccedenti [numero]" sarà fatturato dal Fornitore in base alle tariffe offerte al termine del contratto di noleggio.

Il canone sarà dovuto a decorrenza dalla Data di accettazione della Fornitura.



4. CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE

Tutte le Apparecchiature offerte dovranno essere dotate di tutte le connessioni alla rete dell'Amministrazione, di software di gestione, ivi compresi tutti i drivers, e di piattaforme per la gestione delle code di stampa.

Il complesso di Apparecchiature dovrà prevedere almeno:

- n. 3 Sistemi di stampa "Production" Colore con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.1;
- n. 3 Sistemi di scansione e digitalizzazione documenti indicato al paragrafo 4.2;
- n.1 Postazione di lavoro con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.3;
- n.3 Pinzatori con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.4;
- n.1 Brossuratrice con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.5;
- n.1 Cordonatrice, se offerta, con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.6;
- n.3 Controller di stampa per la gestione delle singole Apparecchiature production (server di stampa – RIP) con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.7;
- n.1 Stampante 'specifica' per la stampa delle buste, qualora le caratteristiche tecniche dei Sistemi di Stampa non rispettassero la parte dei requisiti riguardanti la stampa delle buste con le caratteristiche minime indicare al paragrafo 4.8.

Il complesso delle Apparecchiature offerte dovrà essere dotate di software per:

- Correzione della grafica;
- Impaginazione;
- Editing avanzato dei file (testo, PDF, immagini) anche acquisiti tramite scansione e/o fotografia;
- Archiviazione dei lavori in formato PDF;
- Possibilità di migrare i lavori di stampa ad una apparecchiatura diversa;
- Possibilità di gestire centralmente tutte le attività descritte nel presente capitolato tecnico tramite la Postazione di Lavoro.

Le caratteristiche tecniche delle Apparecchiature stesse saranno oggetto di valutazione tecnica premiante come meglio descritto nel disciplinare di gara e dovranno soddisfare gli indicatori di qualità ed i livelli di servizio indicato nel presente capitolato.

4.1 SISTEMI DI STAMPA "PRODUCTION" COLORE

La quotazione richiesta per questo sistema si intende come canone complessivo di 60 mesi della Apparecchiature:

- n.3 Sistemi di stampa "Production" Colore;
- n.3 Sistemi di scansione e digitalizzazione documenti;
- n.1 Postazione di lavoro;
- n.3 Pinzatori;
- n.1 Brossuratrice;
- n.1 Cordonatrice, se offerta;
- n.3 Controller di stampa per la gestione delle singole Apparecchiature production (server di stampa – RIP);
- n.1 Stampante 'specifica' di buste, qualora le caratteristiche tecniche dei Sistemi di



Stampa non rispettassero la parte dei requisiti riguardanti la stampa delle buste; e dei servizi connessi.

Le Apparecchiature proposte dal Fornitore dovranno garantire il rispetto delle caratteristiche minime come riportato nel Capitolato Tecnico Parte I: **n. 3 Stampanti di produzione a foglio singolo**.

Si specifica che la caratteristica "**Velocità di stampa**" riportato nel Capitolato Tecnico Parte I: **n. 3 Stampanti di produzione a foglio singolo** è la somma delle velocità di stampa delle 3 **Stampanti di produzione a foglio singolo** offerte.

Ogni singola Apparecchiatura deve inoltre soddisfare almeno le seguenti caratteristiche minime:

CARATTERISTICA	Valore minimo
Velocità di stampa	≥ 70
Velocità di stampa - Unità di misura	ppm
Velocità di stampa - Risoluzione [dpi x dpi]	600x600
Velocità di stampa - Formato di stampa	A4
Velocità di stampa - Grammatura [g/m ²]	300
Velocità di stampa - Color mode	Colore
Velocità di stampa - Lati foglio	Solo fronte

Si specifica che le seguenti caratteristiche riportate nel Capitolato Tecnico Parte I: **n. 3 Stampanti di produzione a foglio singolo** sono da intendersi per la singola Apparecchiatura:

Caratteristica	Valore minimo
Cassetto Universale - Capacità [numero fogli]	≥ 200
Alimentazione (da uno o più cassette) [totale numero fogli]	≥ 4000

Si specifica che le richieste relative a "**Acquisti verdi**" devono essere possedute da tutte le "n.3 Stampanti di produzione a foglio singolo " offerte:

- "*Emissioni di TVOC*" $\leq 3,0$ mg/h - (TVOC - Total Volatile Organic Compounds): si intende la quantità di composti organici volatili emessa dall'Apparecchiatura;
- "*Emissioni di ozono*" $\leq 4,0$ mg/h si intende la quantità di ozono emesso dall'Apparecchiatura;
- "*Emissioni di polveri*" $\leq 18,0$ mg/h si intende la quantità di polveri emesse dall'Apparecchiatura;

dovranno essere comprovate attraverso la presentazione di:

- Rapporto di prova emesso da un laboratorio accreditato ai sensi della norma UNI EN ISO 17025 attestante i risultati dei test effettuati secondo le modalità previste da Der Blaue Engel RAL UZ 171, ed. 2012 o, in alternativa, attraverso la presentazione dell'etichetta Der Blaue Engel (RAL UZ 171, ed. 2012), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio.

In alternativa, per tutti i requisiti su indicati, è altresì possibile presentare documentazione equivalente secondo le modalità di cui all'art. 68, comma 10, D. Lgs. 163/2006.

Nel caso in cui anche una delle "n.3 Stampanti di produzione a foglio singolo " offerte non possieda il requisito richiesto relativo ad "**Acquisti verdi**" il concorrente dovrà indicare "N.A."



nel campo della relativa scheda.

4.2 SISTEMI DI SCANSIONE E DIGITALIZZAZIONE

Le caratteristiche minime dello scanner vengono indicate nel Capitolato Tecnico Parte I: **n.3 Scanner**.

Si specifica che la caratteristica "Velocità di scansione" richiesta è la somma delle Velocità di scansione di tutti gli Scanner offerti. Ogni singola apparecchiatura deve inoltre soddisfare almeno le seguenti caratteristiche minime:

CARATTERISTICA	Valore minimo
Velocità di scansione	>=40
Velocità di scansione (unità di misura)	ipm
Velocità di scansione - Risoluzione [dpi]	200
Velocità di scansione - Dimensioni carta (formato o LxH [mm])	A4
Velocità di scansione - Grammatura [g/mq]	80
Velocità di scansione - Color mode	Colore
Velocità di scansione - Lati foglio	Singolo

4.3 POSTAZIONE DI LAVORO

La Postazione di lavoro proposta dal Fornitore dovrà essere in grado di gestire i RIP, gli scanner ed in generale tutta l'infrastruttura di stampa proposta e possedere, le caratteristiche minime come riportato nel Capitolato Tecnico Parte: n.1 **Postazione per la gestione dei server di stampa**.

4.4 PINZATORE

Le caratteristiche minime del Pinzatore vengono indicate nel Capitolato Tecnico Parte I: **n.3 Pinzatore**.

4.5 BROSSURATRICE

Le caratteristiche minime della Brossuratrice vengono indicate nel Capitolato Tecnico Parte I: **n.1 Brossuratrice**.

4.6 CORDONATRICE (SE OFFERTA)

Le caratteristiche minime della Cordonatrice vengono indicate nel Capitolato Tecnico Parte I **n.1 Cordonatrice**.

Si specifica che l'apparecchiatura, se offerta, deve soddisfare tutte le seguenti caratteristiche minime:

CARATTERISTICA	VALORI MINIMI
Tipologia	A battuta
Tipo di collegamento alla macchina	Fuori linea (NO)



CARATTERISTICA	VALORI MINIMI
Dimensioni foglio - Formato minimo (LxH) [mm]	105x148
Dimensioni foglio - Formato massimo (LxH) [mm]	350x600
Foglio - Grammatatura minima [g/m ²]	80
Foglio - Grammatatura massima [g/m ²]	400
Distanza minima di cordonatura [mm]	2
Velocità meccanica	1500
Velocità meccanica - Unità di misura	fogli A4/ora
Processo di alimentazione	Manuale o Automatico

Nel caso in cui la "Cordonatrice" non venga offerta il concorrente dovrà indicare "N.A." in **tutti** i campi della relativa scheda.

Nel caso in cui la "Cordonatrice" offerta non possenga uno dei requisiti sopraindicati il concorrente dovrà indicare "N.A." in **tutti** i campi della relativa scheda.

4.7 CONTROLLER DI STAMPA

Le caratteristiche minime del Controller di Stampa vengono indicate nel Capitolato Tecnico Parte I: **n.3 Controller di stampa**.

4.8 STAMPANTE 'SPECIFICA' DI BUSTE

Almeno una dei **Sistemi di stampa "Production" Colore** sopra indicati dovrà essere capace di effettuare anche le stampe su buste come indicato nel Capitolato Tecnico Parte I, ossia **Stampa su formati speciali**. In alternativa, il concorrente potrà offrire n.1 Stampante "specifica" per la stampa delle buste.

4.9 REQUISITI TECNICI E DI CONFORMITÀ AMBIENTALE

Tutti i prodotti utilizzati per l'erogazione dei servizi offerti, oggetto del presente contratto, dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come precisato di seguito.

Il Fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE");
- conformi alle normative dell'Unione Europea o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformi ai requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n.142 (prescrizioni di sicurezza e salute per le attività lavorative svolte su attrezzature munite di videoterminali) e nel D.Lgs. n. 81/2008;
- conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni. Pertanto ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata



anche da una scheda informativa per i materiali di consumo in materia di sicurezza predisposta ai sensi dei decreti legislativi 3 febbraio 1997, n. 52 e 14 marzo 2003, n. 65, e successive modifiche;

- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose ed in particolare alla direttiva 2011/65/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 27/2014.

Per quanto concerne i materiali di consumo, tra cui in particolare i toner, il Fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dalla direttiva 2002/96/CE (RAEE), recepita con il D.Lgs. 152/2006.

5. VERIFICHE DELLE APPARECCHIATURE

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

L'Amministrazione/Sogei S.p.A. potrà effettuare verifiche sulla totalità delle Apparecchiature oggetto della Fornitura, anche dopo la Data di accettazione della Fornitura, in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica è intesa quale controllo di:

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

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se le Apparecchiature oggetto della stessa risultino funzionare correttamente e rispettare quanto indicato nella documentazione contrattuale, negli allegati alla documentazione contrattuale e nel "Piano di collaudo".

6. Livelli di Servizio (SL) e indicatori di qualità (IQ)

Le attività di manutenzione pianificata e programmata dovranno essere effettuate senza interruzioni di servizio; dovranno quindi essere effettuate fuori dell'orario di servizio.

Eventuali interventi urgenti straordinari possono essere effettuati durante l'orario di servizio purché la durata unitaria dell'interruzione non sia superiore ai 15 minuti.

Il dettaglio degli indicatori di qualità è riportato nell'allegato A al capitolato tecnico parte II.

6.1 MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ

Il Fornitore dovrà predisporre tutti gli strumenti a supporto dell'operatività, automatici e non, e le modalità di documentazione che prevede di fornire per certificare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità effettivamente erogati entro 30 giorni solari dalla Data di accettazione della Fornitura. L'Amministrazione/Sogei S.p.A. si riserva la facoltà di utilizzare propri strumenti.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE

7.1 GESTIONE DELLA FORNITURA

7.1.1 Responsabile della Fornitura



Entro 5 (cinque) giorni dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore comunicherà al committente il nominativo del Responsabile della Fornitura, che sarà responsabile di tutte le attività contrattuali.

Il Responsabile della Fornitura dovrà avere almeno n. 8 (otto) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile della Fornitura dovrà risultare di gradimento dell'Amministrazione/Sogei S.p.A., ai quali dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati ed il curriculum; l'Amministrazione/Sogei S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile della Fornitura e la presentazione del relativo curriculum.

7.1.2 Call Center

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione/Sogei S.p.A., entro n. 15 (quindici) giorni dalla data di stipulazione del Contratto, un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative a:

- richieste di intervento per assistenza e manutenzione;
- richieste di fornitura di materiali di consumo e pezzi di ricambio;
- richieste di ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di risulta;
- richieste di supporto specialistico On Site;
- richieste di informazioni.

Il Call Center avrà un numero telefonico ed un indirizzo di posta elettronica dedicati per la gestione di tutti i servizi.

I numeri di telefono dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.

Le richieste al Call center potranno essere inviate tramite telefono e/o posta elettronica. Ad ogni richiesta ricevuta il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo.

L'Amministrazione / Sogei S.p.A. si riserva la possibilità di far utilizzare il proprio sistema di Trouble Ticketing ovvero di richiedere l'integrazione tra il proprio sistema di trouble ticketing ed il sistema di Trouble Ticketing del Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione / Sogei S.p.A..

Gli orari di ricezione delle richieste saranno le ore lavorative (tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00).

Le richieste telefoniche effettuate al di fuori delle ore lavorative, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Tutte le richieste ricevute al di fuori dell'orario lavorativo si intenderanno come ricevute alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo.

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.

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 5%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

- 1) che non ottiene risposta da un operatore entro 60 secondi;
- 2) a cui segue il segnale di occupato;
- 3) a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- 4) viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

La Sogei S.p.A. si riserva di controllare il rispetto, da parte del Fornitore, dei livelli di servizio precedentemente indicati utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Nel caso in cui i valori rilevati dalla Società si dovessero discostare da quelli minimi obbligatori la Sogei S.p.A. provvederà ad applicare opportune penali. Tali verifiche potranno essere effettuate a campione su iniziativa della Sogei S.p.A. con cadenza bimestrale durante tutto il periodo di validità della fornitura.

7.1.3 Reportistica

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione/Sogei S.p.A. tutti i dati rilevanti ai fini di rendicontazione e monitoraggio dell'andamento della fornitura.

La modalità di invio e le tempistiche di tali informazioni verrà comunicata al Fornitore successivamente all'aggiudicazione.

Tale modalità potrà essere: invio ad un apposito indirizzo di posta elettronica, upload tramite apposita procedura sul Portale o altra analoga modalità.

Si precisa che il report relativo agli indicatori di qualità deve essere presentato dal Fornitore entro i 5 giorni lavorativi successivi al trimestre contrattuale.

7.2 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di inizio del servizio, dovrà predisporre e fornire all'Amministrazione/ Sogei S.p.A. il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo.

Tale Piano di Qualità sarà valutato da Sogei S.p.A. e dovrà essere esplicitamente approvato o emendato dalla Sogei S.p.A.; gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore entro n. 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione o in un diverso tempo dall'Amministrazione/Sogei S.p.A. nella predetta comunicazione.

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

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



7.2.1 Piano di Qualità

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

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

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

INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ:

1) SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ

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

2) DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

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

3) GLOSSARIO

4) PIANO DI PROGETTO

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

5) GESTIONE

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

6) DOCUMENTAZIONE

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

7) OBIETTIVI DI QUALITÀ

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

- i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;



- gli attributi di qualità relativi a ciascun prodotto e/o servizio;
- le metriche con cui misurare gli attributi identificati;
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.

8) RIESAMI E REVISIONI

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

9) PROVE E COLLAUDI

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

10) SEGNALAZIONE DI PROBLEMI ED AZIONI CORRETTIVE

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

11) STRUMENTI, TECNICHE E METODI

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

12) CONTROLLO DEI SUB-FORNITORI

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

13) RACCOLTA E SALVAGUARDIA DEI DOCUMENTI

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

14) PROCEDURA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DI UN PRODOTTO/SERVIZIO

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

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

15) VERIFICHE ISPETTIVE

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

16) INFORMAZIONI DI QUALITÀ ED ARCHIVIAZIONI

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