



Consip S.p.A.

“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria su contratti Infordata”

CAPITOLATO TECNICO

**ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA SU CONTRATTI
INFORDATA**



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
2	DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	5
2.1	Oggetto del servizio.....	5
2.2	Manutenzione straordinaria.....	6
2.3	Riservatezza.....	7
2.4	Adempimenti per la Sicurezza.....	7
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	8
3.1	Responsabile della Fornitura.....	8
3.2	Modalità di comunicazione.....	8
3.3	Verifica di conformità.....	8
3.4	Modalità di fatturazione.....	9
3.5	Livelli di servizio.....	9
4	PENALI.....	11



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:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Intervento: trattasi dell'intervento a pagamento autorizzato da Sogei a fronte del preventivo presentato dalla Società
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente e beneficiaria;
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria;
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli: beneficiaria;
- Dipartimento delle Finanze: beneficiaria;
- Amministrazione: si intendono le strutture organizzative del Ministero dell'economia e delle finanze, della Corte dei conti, del DIPE, dell'Agenza per la Coesione Territoriale nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica, interessate dalla fornitura”;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- Manutenzione in garanzia: si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base all'acquisto, mediante Convenzione, delle apparecchiature;



Consip S.p.A.

“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria su contratti Infordata”

- Manutenzione straordinaria: si intende il servizio di assistenza e manutenzione non compreso nella manutenzione in garanzia prevista nella configurazione base all'acquisto, mediante Convenzione, delle apparecchiature, come meglio precisato nel corpo del documento.



2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

2.1 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente documento disciplina la fornitura del servizio di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulle Convenzioni Consip come meglio dettagliato nella tabella di seguito riportata:

Tabella 1

TIPO	MARCA	MODELLO	CONTR_ACQ	BENEFICIARIO	FINE GARANZI A	Q.TÀ
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 820 G3	NRXN170219	SOGEI	21/11/2020	1
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 450 G3	NRXN170219	SOGEI	21/11/2020	99
UPGRADE PC/VIDEO	HP	DDR 4GB	NRXN170219	SOGEI	21/11/2020	100
STAMPANTE	LEXMARK	MS610DN	CSQN170280	ENTRATE	26/04/2021	6.336
PC PORTATILE	ACER	TRAVELMATE P236	CSQN150427	DOGANI MONOPOLI	17/05/2021	341
PC PORTATILE	ACER	TRAVELMATE P236	CSQN160204	DIP. FINANZE	02/11/2021	80
PC PORTATILE	ACER	TRAVELMATE P236	CSQN160201	DOGANI MONOPOLI	09/11/2021	150
STAMPANTE	LEXMARK	MS610DN	CSQN160212	ENTRATE	21/11/2021	562
STAMPANTE	LEXMARK	MS610DN	CSQN160192	ENTRATE	08/12/2021	1.377
PC PORTATILE	ACER	TRAVELMATE P236	CSQN160280	DOGANI MONOPOLI	05/02/2022	222
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 820 G3	CSQN160358	ENTRATE	21/03/2022	15
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 430 G3	CSQN160358	ENTRATE	21/03/2022	137
STAMPANTE	LEXMARK	MS621DN	CSQN180171	ENTRATE	21/03/2022	2.998
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G5	NRXN190114	SOGEI	20/05/2022	8
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 430 G3	CSQN170141	DIP. FINANZE	16/07/2022	35
DISK_USB	MAXTOR	STSHX-M101TCBM	CSQN190148	DOGANI MONOPOLI	26/09/2022	420
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G5	CSQN190148	DOGANI MONOPOLI	26/09/2022	420
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G5	CSQN190229	DOGANI MONOPOLI	24/11/2022	1.202
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 450 G3	CSQN170203	ENTRATE	20/12/2022	2.493
STAMP. MULTIF.	LEXMARK	CX522ADE	NRXN200001	SOGEI	06/02/2023	200
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 450 G4	CSQN170242	ENTRATE	26/02/2023	248
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G5	NRXM180071	DOGANI MONOPOLI	16/10/2023	25
COMPONENTE PC/VIDEO	GENERIC O	SSD 500GB	NRXN180304	SOGEI	13/03/2024	150
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G5	NRXN180304	SOGEI	13/03/2024	150
STAMPANTE	LEXMARK	MS621DN	CSQN180222	ENTRATE	28/03/2024	1.000
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 430 G5	CSQN190027	DIP. FINANZE	17/12/2024	120



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria su contratti Infordata”

UPGRADE PORTATILE	GENERIC O	MODULO RAM 8GB	CSQN190027	DIP. FINANZE	17/12/2024	120
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G5	NRXN190373	SOGEI	13/01/2025	200
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G6	NRXN200051	SOGEI	17/05/2025	250
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G6	NRXN200050	SOGEI	25/05/2025	200

Il contratto di manutenzione straordinaria avrà validità a partire dalla data di stipula e fino alla scadenza dell'ultimo contratto di cui alla tabella 1, nello specifico fino al 25/05/2025, salvo esaurimento anticipato del massimale complessivo previsto.

All'interno del contratto di manutenzione straordinaria, ed entro il 25/5/2025, potranno essere eventualmente inserite anche le apparecchiature che le Amministrazioni acquireranno, successivamente alla stipula del presente contratto, utilizzando le convenzioni Consip e sempre tramite stesso fornitore.

Il servizio di manutenzione straordinaria potrà essere erogato su tutte le apparecchiature dove la manutenzione in garanzia della convenzione è attiva. Nel momento in cui scadrà la garanzia su un contratto, le apparecchiature fornite con tale contratto, non potranno usufruire del servizio di manutenzione straordinaria.

2.2 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione straordinaria per tutta la durata contrattuale su tutti i prodotti acquistati e quindi in uso presso le sedi dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, dell'Agenzia delle Entrate, di Sogei e del Dipartimento delle Finanze.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: lunedì – venerdì dalle 08.00 alle 17.00).

Il servizio di manutenzione straordinaria comprende gli interventi per guasti causati dagli utenti o da fattori esterni (es. corto circuito, allagamento, danneggiamento, pulizia straordinaria, sostituzioni parti considerate come materiale di consumo ecc....).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito sono riportati i principali interventi che ricadono nella manutenzione straordinaria:

1. principali interventi sui Notebook a pagamento
 - a. Ripristino scheda madre
 - b. Sostituzione tastiera
 - c. Sostituzione batteria
 - d. Sostituzione Cavo alimentazione
 - e. Sostituzione spinotto alimentazione
 - f. Monitor rotto/danneggiato

2. principali interventi su stampanti Lexmark a pagamento



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria su contratti Infordata”

- a. Cartolina incollata al fusore
- b. Rottura sensore cassetto
- c. Bandierina uscita carta rotta

Il servizio sarà gestito tramite gli stessi strumenti già utilizzati per la gestione delle manutenzioni ordinarie previste nei contratti di acquisto delle apparecchiature oggetto di tale servizio.

Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere effettuato solo attraverso personale qualificato della Società.

Qualora, a seguito dell'intervento previsto in garanzia, si verifichi che il guasto esula dalla garanzia e deve essere quindi gestito a pagamento la Società deve inviare un preventivo di spesa che evidenzia, in forma dettagliata, sia le attività da svolgere che, eventualmente, i pezzi di ricambio previsti per l'esecuzione dell'attività di ripristino.

In tale documento dovrà essere specificato il riferimento del Ticket ed i tempi previsti per l'esecuzione dell'attività di ripristino. Il suddetto preventivo verrà sottoposto al vaglio del responsabile dell'Amministrazione beneficiaria e potrà essere svolto solo dopo espressa autorizzazione di Sogei.

Sarà cura del tecnico della Società produrre un rapporto di intervento che riporti le attività svolte, la data, l'ora e la sede in cui è intervenuto; tale rapporto dovrà essere controfirmato dal referente dell'Amministrazione beneficiaria.

2.3 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.

2.4 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.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della 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 a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula 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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento sulla base degli interventi di manutenzione straordinaria effettuati.

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

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini



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

Tali Verbali dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione straordinaria, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 2 - caso di servizi a consumo:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura, con periodicità trimestrale posticipata sulla base degli interventi effettuati e non e comunque 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. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.5 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione dovranno rispettare le seguenti fasce temporali: dalle ore 08:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

La presa in carico dell’intervento dovrà avvenire **entro e non oltre 1 (un) giorno lavorativo** dall’autorizzazione Sogei.

La correzione del malfunzionamento e/o dell’anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire **entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico dell’intervento.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per il ripristino della completa funzionalità dell’apparecchiatura siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei livelli di servizio definiti, quali:

- manifesta indisponibilità di Sogei/Amministrazione a consentire l’intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l’esecuzione dell’intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino del sistema nei tempi previsti.



Consip S.p.A.

“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria su contratti Infordata”

la Società dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal referente Sogei o dal referente dell'Amministrazione beneficiaria.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini sopra descritti, e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, la Società dovrà notificare alla Sogei, nella casella di posta sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it e informazioni sullo stato del malfunzionamento, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.



4 PENALI

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

- per ogni giorno di ritardo nell'eliminazione dei vizi accertati a seguito di esito negativo della verifica di conformità come disciplinato al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico dell'intervento autorizzato di cui al paragrafo 0, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 0, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.