



*Consip S.p.A.*

*Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate*

**CAPITOLATO TECNICO**

**FORNITURA E MANUTENZIONE DI STAMPANTI PER L'AGENZIA DELLE ENTRATE**



Consip S.p.A.

Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO.....</b>	<b>5</b>
2.1	Caratteristiche della fornitura .....	5
2.2	Servizio di manutenzione .....	6
2.3	Modalità di gestione dei malfunzionamenti .....	7
<b>3</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
3.1	Orario del servizio .....	8
3.2	Tempi di ripristino .....	8
<b>4</b>	<b>CONSEGNA .....</b>	<b>9</b>
4.1	verifica di conformità .....	9
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE.....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI .....</b>	<b>12</b>
6.1	Modalità di comunicazione .....	12
6.2	Riservatezza.....	12
<b>7</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>13</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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A.;
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria della fornitura;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Malfunzionamento/i: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità di quanto fornito e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto a quanto riportato sulla documentazione tecnica e/o sulla 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 della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

### **1.2 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA**

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono inoltre rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, "attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione";



*Consip S.p.A.*

*Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate*

- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme UNI e CEI di riferimento.

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società s’impegna a porre in essere, prima dell’inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantirne l’esecuzione in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008.



Consip S.p.A.

Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate

## 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina la fornitura di n. **330 stampanti** funzionali all'attività ordinaria di stampa su buste e cartoline da erogarsi in favore dell'Agenzia delle Entrate, 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 di RdO.

### 2.1 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Le apparecchiature richieste devono presentare le seguenti caratteristiche:

Caratteristica	Requisiti minimi richiesti
Modalità di stampa	Landscape e portrait
Linguaggi (stampante)	PCL5e e/o PCL6 e/o PS3 (o equivalenti)
Formato carta	DIN A4 , B5
Grammatura carta	75-110 g/m2
Altri supporti	Carta riciclata anche al 100%, Buste, Etichette, Buste e Cartoline con colla per la chiusura
Numero cassette di alimentazione carta forniti	1
Capacità cassetto fornito	250 Fogli da 75 g/m2
Capacità vassoio bypass universale	da almeno 50 fogli da 75 g/m2
Unità fronte/retro automatica - formato A4	Si
Velocità di stampa (in conformità con la ISO/IEC 24734)	15 pagine/minuto
Volume medio mensile di stampe per l'intera durata contrattuale	3.000



Consip S.p.A.

Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate

RAM complessiva installata (MB)	256
Risoluzione	600 x 600 dpi (1.200 x 1.200 dpi avanzata)
Interfaccia	USB 2.0 e ETHERNET 10 base-T 100 base-T

A corredo della apparecchiatura devono essere compresi

- cavo di alimentazione
- cavo usb
- cavo ethernet
- dotazione iniziale materiale di consumo (starter-kit)

Le apparecchiature devono essere compatibili con il sistema operativo Microsoft Windows 10.

La dotazione software a corredo dell'apparecchiatura deve comprendere:

- software di configurazione e driver
- documentazione tecnica e manuale d'uso

Le apparecchiature devono inoltre essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri ambientali minimi per "l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio" adottati con Decreto 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) scaricabili dal sito del Ministero dell'Ambiente all'indirizzo

[https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu\\_261-2019\\_stampanti.pdf](https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_stampanti.pdf).

Si ricorda, peraltro, che la conformità ai CAM sopra evidenziati consente e prevede l'utilizzo di cartucce rigenerate, il cui uso pertanto non potrà comportare esclusioni di copertura della garanzia e quindi l'applicazione di extra costi in caso di intervento.

## 2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

A partire dalla data di positiva verifica di conformità, la società dovrà erogare, su tutti i prodotti forniti, i servizi di manutenzione per un periodo complessivo di **48 (quarantotto) mesi**.

Il servizio di manutenzione Hardware deve essere prestato da personale specializzato nella manutenzione delle apparecchiature al fine di garantirne il funzionamento ottimale.

Capitolato tecnico



### **2.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

La Società dovrà garantire, per tutta la durata contrattuale, l'intervento sul posto a fronte di chiamate in caso di malfunzionamento.

Parte integrante di tale servizio è sia la fornitura sia la sostituzione di parti di ricambio su base di scambio con quelle sostituite. Tutte le parti di ricambio utilizzate, dovranno essere nuove, originali e identiche alle parti sostituite. Tali parti di ricambio verranno fornite senza alcun onere aggiuntivo per la Sogei, poiché il loro costo è da intendersi compreso nel corrispettivo del servizio. Le parti sostituite saranno ritirate dalla Società stessa che ne acquisirà la proprietà. Inoltre è richiesto che la Società provveda all'esecuzione delle prove funzionali ed ai controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature.

Sarà ammessa la sostituzione dell'intera apparecchiatura a patto che la stessa sia dello stesso modello di quella sostituita e che nella chiusura del Ticket ne venga specificata la matricola effettuando la apposita transazione di "risoluzione guasto con sostituzione".

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti dell'Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Il Sistema provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze.

La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, attraverso l'utilizzo dello strumento telematico TTA (Trouble Ticketing Asset) facente parte del Sistema SIGMA.

Utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura l'utente segnalerà il malfunzionamento. In base alle suddette informazioni lo strumento indirizzerà opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento TTA vengono gestite e storicizzate in opportuni Data-Base tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà tramite E-Mail inviate direttamente dallo strumento TTA, a tal fine la Società dovrà fornire almeno un indirizzo di posta elettronica con il quale lo strumento potrà colloquiare; la casella di posta dovrà essere preferibilmente di tipo PEC.



### **3 LIVELLI DI SERVIZIO**

Il ripristino della piena funzionalità degli apparati che avranno malfunzionamenti dovrà avvenire nelle modalità e nei tempi di seguito specificati, pena l'applicazione delle opportune penali specificate nel presente documento.

#### **3.1 ORARIO DEL SERVIZIO**

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 16.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

Su specifica richiesta del Committente, la Società sarà tenuta a svolgere i suddetti servizi anche in orari diversi da quelli specificati, previo accordo con lo stesso Committente.

#### **3.2 TEMPI DI RIPRISTINO**

Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 4 (quattro) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, la Società dovrà documentare tali circostanze sullo strumento TTA o attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio; detti rapporti dovranno essere inviati al presidio centrale che provvederà alla consegna alla Sogei.

Si ricorda che ai fini del controllo dei livelli di servizio saranno prese in considerazione gli orari e le date presenti sui Database di TTA.





#### 4 CONSEGNA

La fornitura descritta al paragrafo 2 dovrà essere consegnata presso le sedi della Agenzia delle Entrate indicate nel **piano di distribuzione** allegato al presente capitolato tecnico, si segnala che tale documento è indicativo e che il piano di distribuzione definitivo verrà fornito a seguito della stipula del contratto.

La consegna sarà dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Il Fornitore dovrà effettuare la consegna entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto. La data di consegna dovrà essere preventivamente concordata con i referenti delle sedi dell'Agenzia delle Entrate.

Il piano di distribuzione, aggiornato con le date concordate, deve essere inviato alla casella di posta potenziamento@sogei.it.

Contestualmente alla consegna saranno effettuate le verifiche sulla corrispondenza delle caratteristiche dei prodotti consegnati con quanto richiesto nella presente note tecnica.

Al termine di tali attività, il fornitore dovrà compilare, congiuntamente ai referenti della sede, il "Verbale di Consegna" nel quale devono essere indicati la sede di destinazione e il codice ufficio (rilevabile dal piano di distribuzione), le quantità e la tipologia delle apparecchiature consegnate; lo stesso dovrà essere controfirmato dalle parti e timbrato dall'ufficio

Il fornitore dovrà trasmettere le informazioni necessarie per l'inserimento della fornitura sul sistema di gestione degli Asset dei beni (HW e SW) e, pertanto, dovrà inviare in formato elettronico ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

per gli apparati hardware: alla casella postale asset@sogei.it e potenziamento@sogei.it.

Le informazioni dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

codice ufficio	Tipo apparato	Costruttore	Modello	Serial number

##### 4.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla data di consegna, la Sogei procederà ad effettuare la verifica di conformità della fornitura tramite proprio personale ovvero terzi appositamente incaricati provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche tecniche di cui al presente



*Consip S.p.A.*

*Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate*

capitolato tecnico.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti 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 redatti (verbali, certificati, ecc.).

Le operazioni relative alla verifica di conformità verranno attestate dal "Verbale di verifica di conformità" la cui data è da considerarsi "Data di Accettazione della Fornitura". Tale verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui 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 subiti.



*Consip S.p.A.*

*Fornitura e manutenzione di stampanti per l'Agenzia delle Entrate*

## **5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE**

Per quanto concerne la fornitura del materiale di cui al paragrafo 2, si applica quanto previsto nel documento "Schema di contratto Sogei" all'art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

"Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo".

Per quanto concerne la fornitura dei servizi di manutenzione di 36 (trentasei) mesi, si applica quanto previsto nel documento "Schema di contratto Sogei" all'art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

"Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento".



## **6 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare a, prima della stipula del contratto, congiuntamente alla documentazione per la stipula presentata, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile unico delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse. Tale responsabile può coincidere con il responsabile del coordinamento e della pianificazione.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

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

Al fine di assicurare il coordinamento della fornitura e del servizio di manutenzione, il Responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della fornitura e dei servizi richiesti.

### **6.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare contestualmente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono al quale rivolgersi h24, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei Lingua

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.

### **6.2 RISERVATEZZA**

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

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 prodotti software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



## **7 PENALI**

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di consegna di cui al paragrafo 4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di consegna e/o di conformità di cui a paragrafo 4.1 si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni ora di ritardo rispetto al termine previsto per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 3.2 Sogei applicherà una penale pari al 1% (unopercento) del valore della apparecchiatura.
- In caso di mancato intervento della Società, a fronte dell'apertura di un Ticket per malfunzionamento Hardware, se la stessa non interviene entro i 30 giorni lavorativi successivi all'apertura del Ticket si applicherà una penale pari all'intero importo dell'apparecchiatura oggetto del malfunzionamento.

Qualora l'importo complessivo delle penali applicate alla Società raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni. Si conviene, inoltre, che l'ammontare delle penali, comunque inflitte, non potrà superare la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale.