



Consip S.p.A.

**Fornitura del servizio di manutenzione del sistema eliminacode denominato ARGO per
l'Agenzia delle Entrate**

CAPITOLATO TECNICO

**Fornitura del servizio di manutenzione del sistema eliminacode denominato ARGO per
l'Agenzia delle Entrate**



INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 DEFINIZIONI.....	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
2.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE	5
2.1.1 Criteri generali.....	5
2.2 COSTITUZIONE DI STRUTTURE E FUNZIONALITÀ.....	6
2.2.1 servizio di coordinamento e pianificazione	6
2.2.2 Sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti hardware	6
2.3 GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	7
2.3.1 Manutenzione preventiva.....	9
2.3.2 Manutenzione correttiva ordinaria.....	11
2.3.3 Manutenzione correttiva straordinaria	13
2.4 SERVIZI AGGIUNTIVI A RICHIESTA	14
2.5 ORARI DI SERVIZIO E TEMPI DI RIPRISTINO	15
2.6 RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	17
2.7 VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	17
2.8 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
3. PRESCRIZIONI DI SICUREZZA	18
4. PENALI	18



1. PREMESSA

Nelle sedi dell'Agenzia delle entrate elencate in allegato 1 (file Excel) è presente un sistema di eliminacode denominato "Argo" installato a partire dal 2007.

L'insieme degli apparati oggetto dei servizi di manutenzione è costituito da apparecchiature prodotte dalla Società "Sigma S.p.A." che fanno parte di una configurazione atta allo svolgimento di servizi Eliminacode e vengono comunemente denominati "Sistemi Modulari Argo" i quali generalmente sono comprensivi dei seguenti componenti e relativo SW:

- Orfeo
- Crono
- Argo mini lan
- Argo lan printer

L'esigenza è quella di assicurare, nei termini descritti di seguito, il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica del sistema "Argo" per il biennio 2018-2020, con decorrenza dal 01/01/2018 fino al 31/12/2020, l'attuale contratto scadrà il 31/12/2017.

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 della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente
- Agenzia delle entrate : beneficiario del servizio
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;



- **Apparati Eliminacode:** Gli apparati Eliminacode oggetto dei servizi descritti nel presente Capitolato con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi e microcodici, descritte in dettaglio nelle Appendici;
- **Società:** la società aggiudicataria della fornitura;
- **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 della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica "on site" deve comprendere:

- **Manutenzione HW:** interventi volti a rimuovere guasti e malfunzionamenti alle apparecchiature, al fine di ripristinare il corretto funzionamento del sistema; fanno eccezione i monitor utilizzati come display di sala, per i quali, in caso di guasto non riparabile, sarà cura della Direzione Regionale competente approvvigionare ed installare apparati idonei in sostituzione; in particolare le attività di ripristino dei malfunzionamenti sono distinte nelle seguenti tipologie:
 - Manutenzione preventiva periodica;
 - Manutenzione correttiva ordinaria;
 - Manutenzione correttiva straordinaria (a pagamento);
- **Manutenzione correttiva e aggiornamento SW:** interventi volti ad assicurare il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile e la correzione di eventuali bug riscontrati in corso d'opera.

Il servizio di manutenzione è altresì comprensivo di tutte le opportune attività necessarie al perfetto funzionamento del sistema integrato di eliminacode.



L'erogazione dei servizi di manutenzione dovrà garantire la continuità delle attività operative legate all'esercizio degli Uffici, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti entro i termini ammessi (par.3.1).

2.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

2.1.1 CRITERI GENERALI

I servizi di manutenzione sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza gli apparati Eliminacode dell'**Amministrazione** attraverso interventi opportuni e tempestivi volti a prevenire e/o eliminare i malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura rispetto alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e nella manualistica d'uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Il **Fornitore** dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento gli apparati Eliminacode per un periodo pari all'intera durata contrattuale.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno essere inserite a cura del **Fornitore** nel Sistema SIGMA, come descritto nel successivo paragrafo.

A conclusione di ciascun intervento il tecnico del **Fornitore** che lo ha effettuato dovrà redigere un "rapporto di intervento" contenente almeno i seguenti dati, che saranno meglio dettagliati dal **Committente** all'avvio della fornitura anche in relazione alle diverse tipologie di intervento di manutenzione: tipo di intervento, dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento, data, ora, ufficio/amministrazione, diagnosi, azioni correttive, eventuali parti o dispositivi sostituiti, esito dell'intervento, timbro e firma del referente e del tecnico.

Tali rapporti di intervento potranno essere visionati a richiesta da Sogei e forniranno i dati sulla base dei quali la Struttura di coordinamento e pianificazione centrale, descritta al par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, predisporrà i report periodici da



trasmettere a Sogei per le attività di analisi sull'andamento dei servizi e a supporto delle attività di verifica.

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico dell'Amministrazione esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione degli apparati Eliminacode oggetto del servizio.

Sarà invece a totale carico del **Fornitore** la sostituzione delle batterie tampone di tutte gli apparati Eliminacode gestiti, ivi comprese le batterie che si trovano a bordo degli apparati, che sono funzionali al mantenimento dei dati in cache prima del loro Destaging.

2.2 COSTITUZIONE DI STRUTTURE E FUNZIONALITÀ

2.2.1 SERVIZIO DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE

Per l'erogazione del servizio di manutenzione il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di Customer Care accessibile tramite numero telefonico nazionale di rete fissa per ricevere le chiamate e posta elettronica per accogliere le segnalazioni di guasti e le richieste di intervento che verranno distribuite tramite lo strumento SIGMA di cui al successivo paragrafo.

Ad ogni segnalazione dovrà essere associato un identificativo univoco d'intervento da comunicare al chiamante e da utilizzare come riferimento per la gestione degli interventi e nella reportistica.

L'orario di copertura del servizio dovrà essere il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 escluse le festività su tutto il territorio nazionale;

2.2.2 SISTEMA SIGMA PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE

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 Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento 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 **WEBMH**, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell’apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento **WEBMH** vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà sia tramite E-Mail inviate direttamente dallo strumento **WEBMH**, sia mediante *web services* messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo *https* con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel *WSDL* del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all’atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai “*web services*” di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi in modo da consentire al sistema della Società di fare “polling” verso il sistema SIGMA per verificare se ci sono “nuovi” interventi da acquisire ed in caso positivo acquisirli.

2.3 GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI



Come già ribadito in precedenza, l'intera gestione dei malfunzionamenti (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), relativi agli apparati Eliminacode è garantita attraverso il sistema SIGMA.

Per qualsiasi scambio di informazioni, il numero identificativo della segnalazione del malfunzionamento di riferimento sarà quello del sistema SIGMA.

Di norma, la segnalazione di un malfunzionamento avviene da parte del responsabile tecnico dell'Ufficio, attraverso l'inserimento di opportune informazioni (tipo di malfunzionamento, tipologia, marca, modello e matricola dell'apparato) nell'appropriato sistema SIGMA. In base a tali informazioni la richiesta viene opportunamente indirizzata al **Fornitore**.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA e il sistema del **Fornitore** avviene mediante *web services*, messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato ovvero utilizzando il protocollo *https* con certificato client che verrà fornito da Sogei insieme alla relativa documentazione. Lo scambio di informazioni fra le due parti (Sogei e **Fornitore**) avverrà nel rispetto del formato dati del web service fornito descritto in WSDL (*web service description language*). Le regole, i flussi, il modello dei dati per lo scambio di informazioni con SIGMA e le modalità con cui assicurare l'interoperabilità con il sistema basato su Remedy saranno comunicati al **Fornitore** successivamente alla stipula del contratto.

Il **Fornitore** dovrà anche rendere disponibili altri canali di comunicazione attraverso cui consentire l'apertura, il sollecito e la chiusura di interventi, che dovranno comprendere almeno una casella di posta elettronica, un recapito telefonico ed un fax.

In fase di attivazione del contratto Sogei comunicherà al **Fornitore** le modalità da adottare sulla base delle sedi e degli apparati Eliminacode che verranno inserite in manutenzione. Il **Fornitore** sarà comunque tenuto a tracciare sui propri sistemi le chiamate e a produrre la relativa reportistica.

Il **Fornitore** dovrà comunque garantire, dal primo giorno di decorrenza del servizio, la gestione degli interventi di manutenzione anche in assenza degli strumenti richiesti (SIGMA, Linee trasmissione, ecc.), attuando procedure di gestione che garantiscano comunque l'esecuzione degli interventi entro i tempi previsti al paragrafo 2.5 "*Tempi di ripristino*". Tutti i componenti hardware e software necessari alla costituzione delle



suddette strutture saranno a cura e a carico del **Fornitore**, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Inoltre si richiede al **Fornitore** di essere in grado di accedere alle funzioni di management di tutte gli apparati Eliminacode oggetto dei servizi per l'esecuzione delle seguenti attività:

- consultazione dei log di macchina;
- accesso alle configurazioni logico/fisiche;
- aggiornamento del Firmware (quando e se richiesto come meglio dettagliato nei paragrafi precedenti) ed installazione di Patch correttive ufficiali.

2.3.1 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Le attività di manutenzione preventiva consistono nella verifica periodica e programmata degli apparati Eliminacode con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i loro componenti prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado attraverso opportuni interventi.

Tali attività dovranno essere svolte con una periodicità che verrà stabilita dai referenti del **Committente** e del **Fornitore**, ed includeranno la definizione dei tempi e le modalità entro cui effettuare le attività di aggiornamento firmware incluse nel servizio per gli apparati Eliminacode. Su specifica richiesta della Sogei, detti interventi potranno essere eseguiti anche con frequenza diversa, senza che per questi vengano riconosciuti oneri aggiuntivi.

Vengono di seguito riportate, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune attività da effettuare su tutti gli apparati Eliminacode:

- rilevazione sui livelli di microcodice installato e degli aggiornamenti disponibili, con la relativa classificazione del produttore (obbligatori, raccomandati o altro) e produzione e consegna di un relativo report;



- modifiche o miglioramenti tecnici volti ad elevare il grado di affidabilità e funzionalità degli apparati Eliminacode;
- controllo dei sistemi di ventilazione/raffreddamento, compresi quelli relativi ai rack ove, eventualmente, sono installati gli apparati Eliminacode;
- pulizia e verifica del funzionamento delle unità di lettura e scrittura (DAT, CD/DVD etc.);
- verifica del funzionamento delle luci e dei tasti dei pannelli di controllo e della integrità delle parti strutturali (manopole, pannelli, ecc.).

E' inoltre richiesta la fornitura ed installazione di patch correttive di firmware e/o microcodice e/o BIOS di macchina rilasciati ufficialmente dalla casa costruttrice, nel rispetto dei tempi e con le modalità definite con Sogei, nonché la possibilità di ottenere lo sviluppo di correzioni ad hoc a fronte di problematiche mai riscontrate in precedenza. Per queste attività, il Fornitore dovrà acquisire direttamente patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS dalla casa produttrice e, laddove previsto dalle specifiche tecniche degli apparati Eliminacode gestite il Fornitore potrà avvalersi anche della diretta collaborazione del servizio di assistenza della casa produttrice, purché nel rispetto dei limiti di legge consentiti per il ricorso al subappalto (art. 118 D. Lgs. 163/2006).

Si precisa che non configura subappalto la sola fornitura da parte della casa madre di patch e nuove versioni/release di firmware e/o microcodice e/o BIOS, sia evolutivi che correttivi, sugli apparati hardware oggetto della fornitura. Rispetto a tale parte del servizio, venendo in rilievo diritti di proprietà intellettuale, si richiede all'aggiudicatario unicamente di dare prova, producendo copia dei contratti e/o accordi in essere con i rispettivi produttori, di essere nelle condizioni di trasferire legittimamente all'Amministrazione i diritti correlati agli aggiornamenti richiesti.

Laddove l'aggiornamento richiedesse il fermo temporaneo dell'apparecchiatura interessata, l'attività andrà specificamente pianificata e concordata con i responsabili SOGEI.

L'avvenuta esecuzione di ogni intervento dovrà risultare dal rapporto *"Relazione di intervento di manutenzione preventiva"*, contenente i dati concordati con Il **Committente** all'avvio della fornitura.



Al fine di tenere aggiornata la consistenza degli apparati Eliminacode oggetto dei servizi, in concomitanza con le attività di manutenzione preventiva il **Fornitore** dovrà provvedere anche al censimento di tutte gli apparati Eliminacode hardware e dei dispositivi annessi verificando la correttezza dei relativi dati descrittivi (costruttore, tipo, modello, matricola, ecc.). I dati provenienti da tale attività dovranno essere consegnati al **Committente**, nei tempi e nei modi che verranno concordati dopo la stipula del contratto, e verranno utilizzati per l'aggiornamento dei relativi database secondo le modalità e le procedure operative che verranno comunicate in fase di esecuzione contrattuale.

2.3.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA

Il servizio di manutenzione correttiva ordinaria si compone di tutte le attività necessarie per l'eliminazione dei malfunzionamenti degli apparati Eliminacode.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il **Fornitore** dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 2.5 "Tempi di ripristino".

Nel caso in cui la durata del ripristino del malfunzionamento vada oltre le 48 ore solari e nel caso in cui la escalation e la analisi lo richiedano, e fermo restando il diritto del **Fornitore** di far intervenire la casa madre nei limiti e alle condizioni previste per il subappalto, il **Committente** si riserva di chiedere alla casa madre l'esecuzione della prestazione non eseguita nei termini, con oneri a carico del **Fornitore**, fatto salvo comunque quanto previsto in termini di Indicatori di qualità e/o di applicazione delle penali.

Non sono ammesse di norma sostituzioni di intere apparati Eliminacode, salvo nei casi indicati nel seguito, ma solo la sostituzione dei componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc.).

Nel caso di sostituzione di dispositivi e/o componenti guasti, essi dovranno essere sostituiti con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti.



Nei casi in cui la sostituzione riguarderà componenti sui quali sono memorizzate informazioni, il **Fornitore** dovrà richiedere l'autorizzazione al **Committente**. Il componente guasto dovrà essere consegnato alla opportuna struttura organizzativa di Sogei per eseguire le procedure di cancellazione definitiva dei dati. In seguito il componente sarà reso al **Fornitore**. In caso si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e spese del **Fornitore**.

Nel caso in cui la sostituzione riguardi schede nelle quali sono presenti EEPROM o ROM nelle quali risiedono microcodici e/o Firmware e/o BIOS, il **Fornitore** dovrà assicurarne la piena compatibilità con l'intera configurazione dell'apparecchiatura. In questo caso deve essere certificata anche la compatibilità del nuovo firmware e/o BIOS con tutti gli apparati Eliminacode che interagiscono con esso mediante evidenza di matrice di compatibilità della casa costruttrice degli apparati Eliminacode interessate.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione, le relative informazioni devono comunque essere inserite nel sistema di gestione dei malfunzionamenti a cura del **Fornitore**.

Fermo quanto sopra, nel caso estremo in cui il **Fornitore** non riuscisse a rimuovere il malfunzionamento sostituendo le singole componenti e/o dispositivi guasti, solo su espressa autorizzazione SOGEI potrà procedere previa autorizzazione alla sostituzione di interi apparati Eliminacode pur essendo a suo carico tutti gli oneri connessi a tale sostituzione.

Il fornitore dovrà farsi carico anche di aggiornare e mantenere aggiornati i sistemi apportando gli aggiornamenti rilasciati dal produttore, al fine di assicurare la buona funzionalità dei sistemi.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il **Fornitore** dovrà richiedere al **referente** Sogei di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("*chiusura contestuale*") per introdurre nel sistema i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il **Fornitore** dovrà comunicare



appena possibile alla struttura di assistenza tecnica i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- immettere i dati nel sistema SIGMA;
- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 2.5, e fatto salvo quanto previsto a tale riguardo nello schema di contratto, il **Fornitore** dovrà introdurre nel sistema di gestione dei malfunzionamenti le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

2.3.3 MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA

La manutenzione correttiva straordinaria consiste in interventi a richiesta per il ripristino della piena funzionalità degli apparati Eliminacode che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- atti vandalici;
- sbalzi di tensione elettrica comprovati da opportune report e/o log di macchina;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici (quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.).

Ogni altro evento, non specificatamente incluso tra quelli elencati nei punti precedenti, non dà luogo ad interventi di manutenzione straordinaria.

Anche la sostituzione di monitor di sala è da ritenersi attività straordinaria, per la quale è richiesto un preventivo. A tal proposito si fa presente che l'Amministrazione può rifiutare il preventivo e provvedere alla sostituzione con uno conforme alle specifiche e reperito sul mercato.



Il servizio di manutenzione correttiva straordinaria viene attivato su richiesta del **Committente** che dovrà poi autorizzare l'esecuzione degli interventi a seguito della presentazione di un preventivo, con le stesse modalità adottate per i servizi a richiesta descritti nel successivo paragrafo 2.4. Tutti i preventivi dovranno pervenire entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione del guasto ed in ogni caso dovranno essere approvati da Sogei.

Resta inteso che il **Committente** e l'**Amministrazione** potranno richiedere tali prestazioni nei limiti del tetto massimo di spesa, non soggetto a ribasso in sede di offerta, previsto nel Disciplinare per la manutenzione correttiva straordinaria.

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura (analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria) a fronte di un intervento di manutenzione correttiva straordinaria dovrà avvenire entro i termini di cui al punto 2.5 a decorrere dall'avvio previsto nel piano di attuazione del preventivo approvato. Qualora i tempi di ripristino degli apparati Eliminacode superino i termini richiesti, verranno calcolate e applicate le relative penali definite nel contratto.

Al termine di ogni intervento effettuato, il **Fornitore** dovrà redigere la "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" e consegnarla al **Committente**.

Saranno riconosciuti i soli interventi che evidenziano in maniera esplicita la causa del guasto e che riportino il timbro e la firma del **Direttore dell'esecuzione** o diverso **referente** di Sogei o dell'**Amministrazione**.

2.4 SERVIZI AGGIUNTIVI A RICHIESTA

Tutti gli altri servizi vengono invece erogati con modalità "a richiesta" e pertanto attivati solo a seguito di una esplicita **richiesta** da parte del Committente.

I servizi a richiesta vengono attivati attraverso una comunicazione da parte del Committente con le modalità che verranno concordate a inizio fornitura. Su specifica richiesta del Direttore dell'esecuzione, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità allo svolgimento delle seguenti attività:



- relocation di apparati Eliminacode, nell'ambito di uno stesso edificio;
- disinstallazione e/o installazione di apparati Eliminacode e dispositivi aggiuntivi;
- attività connesse e accessorie a quelle sopra indicate.

Il Committente si riserva di poter chiedere al Fornitore di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio.

Le attività sopra descritte devono essere erogate in accordo al personale Sogei, per un numero di ore stimato in 30 (trenta) per ogni anno.

Tali servizi saranno remunerati "a tempo e spesa" sulla base di specifici preventivi approvati e comunque nei limiti degli importi a base d'asta previsti nel Disciplinare di gara nonché nel rispetto dei prezzi indicati dell'offerta economica presentata del Fornitore per i servizi aggiuntivi e per i servizi professionali.

Per ogni intervento a richiesta il Fornitore dovrà far pervenire al Direttore dell'esecuzione un preventivo per l'accettazione. Tale preventivo dovrà essere trasmesso entro 24 ore dalla richiesta, con le modalità che verranno concordate con il Committente all'avvio del servizio. Il preventivo dovrà contenere la descrizione delle motivazioni tecniche su cui si basa la soluzione proposta, l'eventuale identificativo attribuito dal Sistema di gestione, l'ufficio, la data, il tipo di intervento e le cause, le eventuali parti di ricambio necessarie, il costo ed il piano di attuazione. Tale piano dovrà includere l'esplicita indicazione delle date di avvio e conclusione dell'intervento, sulla base delle quali verrà valutato il rispetto dei livelli di servizio. Il preventivo e il piano di attuazione dell'intervento dovranno essere approvati dal Committente.

Si precisa che in nessun caso nella stima potrà essere conteggiato l'effort legato ad attività già remunerate a canone.

L'intervento si conclude con la verifica di conformità, se applicabile, e con l'accettazione, effettuata in via esplicita tramite verbale.

Al Fornitore verranno riconosciuti gli importi calcolati in base a quanto riportato nel verbale di intervento che dovrà essere controfirmato dal Tecnico.

2.5 ORARI DI SERVIZIO E TEMPI DI RIPRISTINO



Al fine di controllare i livelli di servizio erogati gli apparati Eliminacode verranno suddivise in due classi che si differenziano per la criticità dei servizi erogati ed il corrispondente impatto sulla continuità degli stessi. Il **Committente**, nel corso di vigenza del contratto, comunicherà le eventuali variazioni di classe che potranno avvenire per alcune apparati Eliminacode rispetto alle indicazioni fornite al riguardo nelle Appendici al Capitolato tecnico.

Ai fini dell'espletamento dei servizi di manutenzione, gli orari di servizio **sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì**, ad esclusione delle festività nazionali.

Il ripristino della completa funzionalità degli apparati Eliminacode dovrà avvenire entro e non oltre i termini di **8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento.

Il mancato rispetto dei suddetti termini potrà essere giustificato solo al ricorrere delle seguenti circostanze oggettive:

- manifestata indisponibilità dell'Ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;
- indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal **Fornitore** che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

Il **Fornitore** dovrà documentare le circostanze oggettive che abbiano eventualmente impedito il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema di gestione dei malfunzionamenti o attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio; detti rapporti dovranno essere inviati alla Struttura di coordinamento e pianificazione centrale che provvederà alla consegna alla Sogei entro 5 giorni lavorativi.

Nei casi di particolare urgenza, su richiesta del **Committente**, gli interventi dovranno essere effettuati anche al di fuori degli orari di cui sopra, ivi comprese le festività. Non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi in merito alle suddette attività.



Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le date e gli orari che verranno prese in considerazione saranno solo quelle presenti sui Database asserviti a SIGMA. E' fondamentale, quindi, che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente dell'**Amministrazione**.

2.6 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società aggiudicataria dovrà comunicare a Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile SOGEI e quello della Società aggiudicataria.

2.7 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.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il "Verbale di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile 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, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

2.8 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fatturazione potrà avvenire solo a valle della positiva verifica di conformità.



Per quel che concerne il servizio di manutenzione ordinaria e preventiva, il pagamento del corrispettivo verrà effettuato previa presentazione di apposita fattura con cadenza trimestrale posticipata.

Relativamente ai servizi a richiesta e di manutenzione straordinaria la fatturazione avverrà con cadenza trimestrale sulla base della rendicontazione degli interventi effettuati nel periodo di riferimento.

3. PRESCRIZIONI DI SICUREZZA

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per 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, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

4. PENALI

Sogei oltre a quanto già previsto nello Schema di contratto, applicherà le penali secondo le modalità previste nel seguente caso:

- Per ciascun punto percentuale in riduzione rispetto alla percentuale di risoluzione dei guasti indicati al paragrafo 3.1 è prevista l'applicazione di una penale pari allo 0,5 per mille del valore del contratto.
- Per ogni ora di ritardo, rispetto ai tempi di ripristino di cui al paragrafo 3.1, il Committente applicherà una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo contrattuale.