



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

CAPITOLATO TECNICO

***ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA
APPARECCHIATURE HW***



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo	4
2	DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	5
2.1	Oggetto del servizio e durata.....	5
2.2	Manutenzione straordinaria.....	6
2.3	Riservatezza.....	8
2.4	Adempimenti per la Sicurezza.....	8
2.5	Modifica del contratto durante il periodo di efficacia	8
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	9
3.1	Responsabile della Fornitura	9
3.2	Modalità di comunicazione	9
3.3	Verifica di conformità.....	9
3.4	Modalità di fatturazione.....	10
3.5	Livelli di servizio	10
4	PENALI	11
5	PORTALE FORNITORI	12



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

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 del Demanio: Beneficiaria;
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli: beneficiaria;
- Dipartimento delle Finanze: beneficiaria;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

- 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;
- 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.

1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

Il presente documento disciplina la fornitura del servizio di manutenzione straordinaria e la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature, acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulle Convenzioni Consip e fino alla scadenza della manutenzione in garanzia, come meglio dettagliato nella tabella1 riportata nel Capitolo 2 del presente documento.



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

2.1 OGGETTO DEL SERVIZIO E DURATA

Il presente documento disciplina la fornitura del servizio di manutenzione straordinaria e la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature, acquistate attraverso ordinativi di fornitura sulle Convenzioni Consip per un periodo di 50 (cinquanta) mesi e comunque fino alla scadenza della manutenzione in garanzia.

L'elenco dei contratti e la tipologia degli apparati oggetto della copertura del servizio sono riportati in dettaglio nella tabella1 sottostante:

Tabella 1

Tipo	Produttore	Modello	Repertorio	Agenzia	Data fine garanzia	Quantità
DOCKING STATION	HP	USB-C DOCK G5	CSQN210049	ENTRATE	26/01/2027	2098
DOCKING STATION	HP	USB-C DOCK G5	CSQN210049	ENTRATE	06/02/2028	9
DOCKING STATION	HP	USB-C DOCK G5	CSQN210050	DOGANI MONOPOLI	07/11/2027	1509
MONITOR LCD N.C.	HANNSPREI	HSG1370 N.C.	CSQN210049	ENTRATE	06/02/2028	100
MONITOR LCD N.C.	LENOVO	THINKVISION E24-28 N.C.	CSQN210049	ENTRATE	13/11/2025	1
MONITOR LCD N.C.	LENOVO	THINKVISION E24-28 N.C.	CSQN210049	ENTRATE	06/02/2028	1926
MONITOR LCD N.C.	LENOVO	THINKVISION E24-28 N.C.	CSQN210049	ENTRATE	14/03/2028	90
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G6	CSQN200029	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	09/12/2025	15
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G6	NRXN200067	SOGEI	26/07/2025	206
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CDEM2021001094	DEMANIO	06/04/2026	44
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CDEM2021001094	DEMANIO	08/04/2026	21
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CDEM2021001094	DEMANIO	09/04/2026	27
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CDEM2021001094	DEMANIO	14/04/2026	6
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CDEM2021001094	DEMANIO	15/04/2026	53



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CDEM2021001094	DEMANIO	21/04/2026	52
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CSQN210049	ENTRATE	26/01/2027	2105
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CSQN210049	ENTRATE	06/02/2028	9
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	CSQN210050	DOGANE MONOPOLI	07/11/2027	1508
PC PORTATILE	HP	ELITEBOOK 830 G7	NRXM210106	SOGEI	01/08/2026	105
PC PORTATILE	HP	PROBOOK 440 G6	CSQN200029	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	09/12/2025	53
STAMP. MULTIF.	LEXMARK	CX522ADE	CDEM2021002814	DEMANIO	27/07/2025	1
STAMP. MULTIF.	LEXMARK	CX522ADE	NRXN200001	SOGEI	21/07/2025	204
STAMPANTE	HP	LASER 408DN	CSQN220342	ENTRATE	28/12/2028	830
STAMPANTE	HP	LASER 408DN	CSQN220342	ENTRATE	16/05/2029	3471
STAMPANTE	HP	LASER 408DN	CSQN240006	DIPARTIMENTO DELLE FINANZE	08/12/2029	217

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 08/12/2029, salvo esaurimento anticipato del massimale complessivo previsto.

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



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

- 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 e HP a pagamento

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

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

I relativi recapiti a cui fare riferimento per l'attivazione del Servizio dovranno essere forniti all'atto della stipula del contratto.

Il servizio di manutenzione straordinaria richiesto prevede che venga ripristinata la piena funzionalità delle apparecchiature presenti nei contratti elencati nella tabella1 del presente documento e distribuite sull'intero territorio nazionale, laddove l'intervento non rientri nella manutenzione in garanzia prevista dai rispettivi contratti con cui sono stati acquistati, anche se il malfunzionamento o la rottura sia stato causato dagli utenti o da fattori esterni.

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 evidenzi, in forma dettagliata, sia le attività da svolgere che i pezzi di ricambio previsti; in tale documento dovrà essere specificato il riferimento del Ticket ed i tempi previsti per l'esecuzione dell'attività di ripristino.

Il costo dell'intervento comprende sia quello relativo alle parti di ricambio, che deve far riferimento a quello pubblicato sui listini delle case costruttrici in vigore al momento della fornitura, che quello della manodopera.

A mero titolo di esempio, il costo del solo hardware della tastiera non deve superare i 100 € e quello del monitor non deve superare i 150 €.

Il suddetto preventivo verrà sottoposto al vaglio del referente dell'Amministrazione 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, i pezzi di ricambio sostituiti, la data, l'ora e la sede in cui è intervenuto.

Tale rapporto dovrà essere controfirmato dal referente dell'Amministrazione beneficiaria.

**“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”**

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di **componenti che contengono Software/Firmware**, i tecnici della società aggiudicataria sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature. Il Software dovrà essere fornito dall'Amministrazione.

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio sono riservati; pertanto, è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei/Amministrazione.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente contratto.

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.

2.5 MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Ad esaurimento del budget previsto per il presente contratto, si potrà accedere all'incremento del valore contrattuale in fase di esecuzione, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 50/2016.

Tale incremento potrà essere richiesto nel caso in cui siano rispettate le attuali condizioni contrattuali e, comunque, non alterando la natura generale del contratto.



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

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 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,

**“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”**

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

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Si specifica che si tratta di un affidamento a massimale e l'importo Offerto dalla Società sarà utilizzato dalla Stazione Appaltante ai soli fini dell'aggiudicazione.

Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata sulla base degli interventi effettuati e comunque successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento e l'intervento/i a cui fa riferimento.

Per i contratti di esternalizzazione precisare quanto segue:

Il ciclo di vita degli affidamenti (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità) viene gestito attraverso Il portale fornitori, come meglio descritto nell'apposito paragrafo “**5 Portale fornitori**”.

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 sull'intero territorio nazionale.

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.



“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”

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 3.5, 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 3.5, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.

**“Acquisizione del servizio di manutenzione straordinaria apparecchiature Hw”****5 PORTALE FORNITORI**

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi. Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- Accreditamento del personale – Attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei.
- Ciclo di vita degli affidamenti di sviluppo software (verbale di affidamento, verbale di consegna, verbale di verifica di conformità);
- Rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- Gestione Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda **alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori**.

Accreditamento del personale

Tutte le risorse coinvolte nell'esecuzione contrattuale, siano esse dipendenti o collaboratori o liberi professionisti della società aggiudicatrice o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore, ai fini della loro abilitazione all'accesso sui sistemi Sogei o per l'ingresso nelle sedi Sogei dovranno essere accreditate attraverso la sezione “Accreditamenti” presente sul **Portale fornitori**, strumento informatico messo a disposizione da Sogei.