

**Oggetto: Gara per la fornitura in noleggio di apparecchiature multifunzione di fascia media per scansione, copia e stampa e dei servizi connessi per le pubbliche amministrazioni (edizione 31)
ID 2068**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti www.consip.it

**

1) Domanda

Si chiede di confermare che gli importi delle fideiussioni che verranno richiesti a garanzia della Verifiche Ispettive sono quelli riportati alla pag. 13 del Disciplinare di gara, relativi ai costi stimati per le Verifiche Ispettive, anziché quelli riportati alla pag. 42, quali importi delle eventuali polizze fideiussorie di garanzia.

Risposta:

Si conferma che gli importi delle fideiussioni che verranno richiesti a garanzia della Verifiche Ispettive sono quelli riportati alla pag. 13 del Disciplinare di gara che coincidono con i costi stimati per le Verifiche Ispettive. Gli importi numerici indicati a pag. 42 costituiscono un mero refuso, dovendosi ritenere sostituiti dai seguenti importi a garanzia dell'adempimento dell'obbligo di pagamento dei costi delle verifiche ispettive per ciascun lotto :

- Lotto 1 Euro 30.800,00
- Lotto 2 Euro 27.150,00
- Lotto 3 Euro 30.150,00

2) Domanda

In relazione al punto 7 del Disciplinare di Gara par. 14.3.1 ("Il Fornitore è in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che, in caso di aggiudicazione della gara ed in corso di esecuzione contrattuale, potrà essere nominato dalle Amministrazioni contraenti "Responsabile" o "Sub Responsabile" del trattamento dei dati personali" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR. In tal caso, il Fornitore si impegna ii) a presentare all'Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e ii) ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile o Sub responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare del trattamento") si chiede la possibilità di inserire tale dichiarazione direttamente nell'Allegato 2 (domanda di partecipazione).

Risposta

Non è necessario inserire tale dichiarazione nell'Allegato 2 poiché il *fac simile* domanda di partecipazione di cui all'Allegato 2 contiene già il riferimento alla previsione di cui al Disciplinare di gara in tema di trattamento dati personali, ivi compresa la declaratoria circa il possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, nonché l'idoneità ad assumere il ruolo di Responsabile o Sub Responsabile per l'eventualità della nomina.

3) Domanda

Allegato 4 Schema di convenzione Art. 8

ARTICOLO 8 "SERVIZI CONNESSI" punto 2, pagina 9

"2. Dalla data di attivazione della presente Convenzione, il Fornitore dovrà garantire il servizio di segnalazione guasti e gestione dei malfunzionamenti, nonché dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e rendere funzionante, per tutta la durata dei singoli contratti attuativi, un apposito "Customer Care" telefonico dedicato, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con funzione di centro di ricezione e gestione delle richieste di intervento di manutenzione e assistenza, secondo le modalità e le condizioni stabilite nel Capitolato Tecnico.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rendere noto entro 10 (dieci) giorni solari a decorrere dalla data di stipula della presente Convenzione il numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di "Customer Care", pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

A ciascuna richiesta di intervento di assistenza e manutenzione verrà assegnato un numero progressivo (identificativo della chiamata) che dovrà essere registrato dal Fornitore e comunicato all'Amministrazione Contraente richiedente l'intervento contestualmente alla richiesta medesima, unitamente alla data ed ora di registrazione; tali dati faranno fede ai fini della valutazione dei livelli di servizio."

Mentre nel Capitolato Tecnico paragrafo 5.2.2 "Call – Center" pagina 20 Viene trascritto quanto segue :

"Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio di noleggio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle

Amministrazioni un apposito "Call Center" che funzioni da centro di ricezione degli ordinativi di fornitura oltre che di gestione delle richieste di intervento.

Il Call Center avrà un numero telefonico, uno di fax e, eventualmente, un indirizzo email dedicati alla gestione di tutti i servizi oggetto della Convenzione.

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

Gli orari del Call Center per la ricezione delle richieste di assistenza e manutenzione mediante operatore sono le "Ore Lavorative".

Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 8,30 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Il numero telefonico ed il numero di fax del Call Center saranno dedicati alla gestione dei seguenti servizi:

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordinativi di fornitura in corso e delle consegne;
- richieste di consulenza sui servizi in Convenzione;
- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- ricezione e smistamento degli ordinativi di fornitura e delle altre richieste.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- Risposta entro 20 secondi, per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

1. che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
2. a cui segue il segnale di occupato;
3. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
4. viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Consip S.p.A. si riserva di controllare i livelli di servizio utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa di Consip S.p.A. durante tutto il periodo di validità della convenzione.

I tempi indicati decorrono da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successive al messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica. Tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta di Consip S.p.A., mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti."

Si richiede di specificare se il call center ha orario di operatività come le altre convenzioni Multifunzione:

"Dalla data di attivazione della presente Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e rendere funzionante, per tutta la durata dei singoli contratti attuativi, un apposito "Call center" telefonico dedicato, attivo tutti i giorni feriali, esclusi sabato domenica e festivi, dalle ore 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30, con funzione di centro di ricezione e gestione degli ordinativi di fornitura oltre che delle richieste di intervento di manutenzione e assistenza, ivi incluso il servizio di segnalazione guasti e gestione dei malfunzionamenti, secondo le modalità e le condizioni stabilite nel Capitolato Tecnico. "

Risposta:

Si conferma che come riportato nel capitolato tecnico par 5.2.2 gli orari del Call Center per la ricezione delle richieste di assistenza e manutenzione mediante operatore sono le "Ore Lavorative" e che come descritto nel cap. 1-Premessa per "Ore lavorative" si intende le ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i "Giorni lavorativi".

Per quanto riguarda gli orari descritti all'art. 8 dello schema di convenzione, trattasi di mero refuso.

4) Domanda

Nel capitolato tecnico alla pagina 30 paragrafo 6.2 MOBILE PRINTING

Cita : "La funzione di Mobile Printing consente di gestire i job di stampa provenienti da utenti dotati di dispositivi mobile, quali ad es. Smartphone e Tablet e dovrà supportare i sistemi operativi quali Android e iOS.

Pertanto tutte le apparecchiature multifunzione devono essere dotate di dispositivi WIFI e devono essere adeguatamente configurate, sulla base dei dati di rete che l'Amministrazione rende disponibile secondo quanto specificato al precedente par. 5.1.4 "Procedura di installazione".

Pertanto tutte le apparecchiature multifunzione dovranno essere dotate di scheda wifi, qualora il cliente richieda il servizio di Mobile Printing.

Si chiede di confermare.

Risposta:

Si conferma che il dispositivo wifi dovrà essere fornito nel caso in cui venga richiesto il servizio opzionale di "Mobile Printing".

5) Domanda

Pertanto la funzione wifi di tutte le apparecchiature multifunzione dovrà essere adeguatamente configurata per permettere la gestione dei job di stampa provenienti tramite gli Access Point wifi della rete LAN e generati da utenti dotati di dispositivi mobile

quali as es. Smartphone e Tablet dotati di sistemi operativi quali Android e iOS.

Si chiede di confermare.

Risposta:

Si conferma che la connessione del dispositivo wifi fornito nel caso venga richiesto il servizio opzionale di "Mobile Printing", potrà essere configurata in modo da collegarsi agli Access Point wifi della rete LAN.

6) Domanda

Nel capitolato tecnico al punto 4.3.1 (Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base Lotto 1)

Viene richiesto:

Numero cassette forniti (in linea) 3 per un totale carta alimentata da cassette [75gr/mq] pari a 2.000 fogli, successivamente nelle opzioni al punto 4.3.2.2 viene richiesto un Cassetto aggiuntivo con capacità totale di 2.500 fogli [A4 – 75gr/mq].

Si chiede per problemi di configurazione qualora l'utente ordini il cassetto aggiuntivo opzionale se è possibile offrire una macchina che rispetti i requisiti minimi del capitolato tecnico in configurazione base e i requisiti complessivi del capitolato tecnico in configurazione base più opzione cassetto aggiuntivo composta da 4 fonti di alimentazione carta e da una capacità totale di alimentazione carta di 4500 fogli con ripartizione differente rispettando l'incremento di fogli richiesto dal cassetto aggiuntivo

Risposta:

Si conferma la possibilità di offrire apparecchiature in configurazioni alternative tali da prevedere una diversa ripartizione di cassette e fogli, purché vengano rispettati tutti i requisiti minimi espressi nel capitolato tecnico sia per le apparecchiature che per i dispositivi opzionali.

7) Domanda

Nel capitolato tecnico al punto 4.4.1 (Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base Lotto 2)

Viene richiesto:

Numero cassette forniti (in linea) 3 per un totale carta alimentata da cassette [75gr/mq] pari a 3.000 fogli, successivamente nelle opzioni al punto 4.4.2.2 viene richiesto un Cassetto aggiuntivo con capacità totale di 2.500 fogli [A4 – 75gr/mq].

Si chiede per problemi di configurazione qualora l'utente ordini il cassetto aggiuntivo opzionale se è possibile offrire una macchina che rispetti i requisiti minimi del capitolato tecnico in configurazione base e i requisiti complessivi del capitolato tecnico in configurazione base più opzione cassetto aggiuntivo composta da 4 fonti di alimentazione carta e da una capacità totale di alimentazione carta di 5500 fogli con ripartizione differente rispettando l'incremento di fogli richiesto dal cassetto aggiuntivo

Risposta:

Si veda risposta alla domanda 6.

8) Domanda

Nel capitolato tecnico al punto 4.5.1 Caratteristiche tecniche minime Multifunzione Base Lotto 3 viene richiesto:

Numero cassette forniti (in linea) 3 per un totale carta alimentata da cassette [75gr/mq] pari a 2.000 fogli, successivamente nelle opzioni al punto 4.5.2.2 viene richiesto un Cassetto aggiuntivo con capacità totale di 1.500 fogli [A4 – 75gr/mq].

Si chiede per problemi di configurazione qualora l'utente ordini il cassetto aggiuntivo opzionale se è possibile offrire una macchina che rispetti i requisiti minimi del capitolato tecnico in configurazione base e i requisiti complessivi del capitolato tecnico in configurazione base più opzione cassetto aggiuntivo composta da 4 fonti di alimentazione carta e da una capacità totale di alimentazione carta di 3500 fogli con ripartizione differente rispettando l'incremento di fogli richiesto dal cassetto aggiuntivo

Risposta:

Si veda risposta alla domanda 6.

9) Domanda

6.4 SERVIZIO SICUREZZA Il servizio opzionale di sicurezza dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

Il servizio inoltre deve:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.

- Prevedere la possibilità di autenticazione dell'utente sull'Apparecchiatura (tramite badge e tramite PIN) per consentire solo agli utenti riconosciuti l'utilizzo delle Apparecchiature, garantendo la protezione e riservatezza dei documenti.

Nel capitolato tecnico al punto 6.4 ultimo capoverso si richiede la possibilità di autenticazione sull'apparecchiatura tramite badge e tramite pin , non potendo definire in testa la tipologia di lettore di badge da offrire in considerazione che spesso all'interno della medesima organizzazione sono attivi diverse tipologie di badge e considerando che l'approvvigionamento di tali opzioni potrà essere effettuata soltanto ad ordinativo emesso con conseguente impatto diretto sui costi di approvvigionamento dello specifico lettore di badge richiesto e dei relativi tempi di consegna si chiede se inizialmente sia possibile offrire lo sblocco dell'apparecchiatura tramite pin garantendo la futura integrazione con il lettore di badge indicato nell'eventuale ordinativo.

Risposta:

Si conferma che sarà facoltà del Punto Ordinante specificare, all'atto dell'ordinativo del servizio opzionale di sicurezza, la tipologia di badge richiesto. Come riportato nel paragrafo 5.1 "Consegna e Installazione" del capitolato tecnico, i tempi di installazione (standard e casi particolari) si estendono anche alle componenti opzionali della Convenzione.

10) Domanda

Nel caso in cui un OE partecipante sia una Società per Azioni controllata al 100% da un unico socio, si chiede a codesta Amministrazione se sia necessario produrre, in fase di partecipazione alla procedura di appalto, l'elenco dei soggetti aziendali ai sensi del comma 3 Art 80 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i., del socio controllante all'interno della stessa Domanda di Partecipazione.

Grazie

Risposta:

Si conferma

11) Domanda

Riferimento Capitolato tecnico - punto 6.4 - pagina 31 ultimo capoverso. Si chiede di confermare che è accettabile come equivalente la possibilità di autenticazione tramite pin e smart phone (NFC).

Risposta:

Non si conferma l'equivalenza. L'autenticazione deve essere garantita tramite le modalità "pin" o "lettura badge", a seconda delle necessità espresse dal Punto Ordinante. Eventuali tipologie di autenticazione aggiuntive rispetto alle due sopra citate, non sono comunque vietate.

12) Domanda

Nel paragrafo 6.4 "Servizio sicurezza" del capitolato tecnico di gara viene richiesta la possibilità di autenticazione dell'utente tramite badge e pin. Poiché nei paragrafi riportanti le caratteristiche minime relative ai lotti 1, 2 e 3 viene richiesto l'accesso tramite Username e password da display, non specificando se tramite pin o badge, si chiede se quanto indicato nel paragrafo 6.4 "Servizio sicurezza" sia da considerarsi un refuso e pertanto è possibile rispondere alla funzione di autenticazione prevista dal paragrafo solo con l'autenticazione tramite PIN.

Risposta:

Non si conferma. L'apparecchiatura fornita dovrà prevedere la possibilità di installare un lettore di badge, qualora il Punto Ordinante indichi, all'atto dell'ordinativo del servizio opzionale di sicurezza, la necessità di autenticazione proprio tramite badge fornendo le relative informazioni sul tipo di tecnologia da utilizzare.

13) Domanda

In riferimento alla garanzia definitiva indicata nel disciplinare di gara, si chiede se, ai fini della restituzione della stessa, è sufficiente presentare l'elenco dei verbali di disinstallazione delle apparecchiature oggetto dei singoli contratti attuativi.

Risposta:

In merito a presupposti e modalità dello svincolo si rinvia a quanto previsto al pertinente paragrafo del Disciplinare di gara (Garanzia definitiva) e relativi richiami allo Schema di Convenzione per le parti di pertinenza.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)