



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRINT & COPY MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI
SENSI DELL’ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL’ART. 58 LEGGE N. 388/2000 – EDIZIONE 5**



INDICE

1. PREMESSA	4
2. CONTESTO	6
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1 OGGETTO	7
3.2 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ	7
3.3 AMBITO DI APPLICAZIONE	7
3.4 CONDIZIONI GENERALI	8
3.4.1 Condizioni di Utilizzo della Convenzione	8
3.5 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	9
3.5.1 Modulo Assessment	10
3.5.2 Fase di Progetto Preliminare	12
3.5.3 Fase di Progetto Esecutivo	13
3.5.4 Fornitura, Installazione e Configurazione	14
4. REQUISITI DI CONFORMITA'	15
4.1 REQUISITI DI CONFORMITÀ E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO	15
4.2 REQUISITI AMBIENTALI	16
4.3 CONFORMITÀ – METODO DI VERIFICA	19
5. DESCRIZIONE SERVIZIO “PRINT & COPY MANAGEMENT”	21
5.1 SERVIZI MINIMI HARDWARE	24
5.1.1 Assistenza e Manutenzione	24
5.1.1.1 Manutenzione ordinaria	24
5.1.1.2 Manutenzione straordinaria	25
5.1.1.3 Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'amministrazione	26
5.1.2 Tempi di intervento	27
5.1.3 Fase di start-up	27
5.1.4 Fornitura materiale di consumo	29
5.1.5 Attività di fine contratto	30
5.1.6 Servizio di disinstallazione	30
5.1.7 Conguaglio Extra Click	31
5.2 SERVIZI MINIMI SOFTWARE	31
5.2.1 Profilazione utenza e Accouting	31
5.2.2 Attività di monitoraggio	32
5.2.3 Click Smartcard	32
5.2.4 Green Printing Policy	32
5.2.5 Profilazione utenti extra	33
5.2.6 Assistenza e gestione da remoto	34
5.2.7 Lettura contatori automatica	34
5.2.8 Digitalizzazione e archiviazione documenti	35
5.2.9 Gestione fax online	36
5.3 SERVIZI DI CUSTOMER CARE	37
5.3.1 Call Center	37
5.3.2 Formazione agli utenti	38



5.3.3 Governance del contratto	39
5.3.4 Customer Support	39
5.3.5 Monitoraggio e reportistica del parco in noleggio	40
5.4 RESPONSABILI	40
6. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE	41
6.1 VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA	41
6.2 VERIFICHE ISPETTIVE.....	42
6.3 MONITORAGGIO DELL'ANALISI SUI DISPOSITIVI PER LA RIPRODUZIONE DI IMMAGINI DELLA PA (OVE OFFERTO)	43
7. GESTIONE QUALITA'	43
7.1 PIANO DI QUALITÀ	43
7.2 PIANO AMBIENTALE.....	43
7.3 LIVELLI DI SERVIZIO	43
7.4.1 Indicatori di Qualità	43
7.4.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità.....	45



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della gara per l'affidamento del servizio di Print & Copy Management per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

"Fornitore" si intende l'impresa o il RTI/Aggregazione aggiudicatario/a della presente Convenzione;

"Amministrazione" si intende ciascuna singola Amministrazione che, sulla base della normativa vigente, è legittimata ad utilizzare la Convenzione e che utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione degli ordinativi di fornitura;

"Data Accettazione della Fornitura": si intende la data di avvio dell'effettiva erogazione del servizio a seguito dell'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti l'installazione e la verifica funzionale delle apparecchiature;

"Click" si intende qualsiasi pagina prodotta dalle funzioni di copiatura e/o stampa e/o fax e/o scansione. Il click dovrà essere realizzabile su diversi supporti (ad eccezione della scansione), quali, ad esempio, carta riciclata, lucidi, etichette;

"Apparecchiatura office" si intende qualsiasi macchina per ufficio installata dal Fornitore e che permetta di eseguire operazioni di copia e/o stampa e/o scansione e/o fax.

"Servizio" si intende il servizio o l'insieme dei servizi (c.d. "P&CM"), analiticamente descritti nel Capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;

"Progetto preliminare e esecuzione": si intende l'attività finalizzata all'analisi preliminare dei requisiti e dei fabbisogni (c.d. AS IS) dell'amministrazione da parte del fornitore. Tale attività è da intendersi comprensiva di Assessment, sopralluogo e proposta esecutiva (c.d. TO BE) ed analiticamente descritta nel Capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico;

"Assessment": si intendono le attività di valutazione e censimento delle apparecchiature e degli utenti coinvolti, al fine di stimare i fabbisogni dell'Amministrazione per i servizi di Print & Copy Management;

"Progetto esecutivo": si intende la proposta progettuale (c.d. TO BE) effettuata dal fornitore sulla base dell'Assessment (c.d. AS IS) effettuato dall'amministrazione ed analiticamente descritta nel Capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico;

"Utente gestito": si intende ogni singola persona, interna o esterna, che abbia assiduamente necessità di accedere alle apparecchiature office installate presso l'amministrazione;

"Sede": si intende un unico edificio oppure un agglomerato di edifici anche fisicamente separati, ma che si trovino ad una distanza non superiore a 500 metri l'un l'altro (ad es. poli universitari, aziende ospedaliere ecc.), che prevedano un sistema informativo centralizzato e pertanto in grado di gestire tutte le sedi da remoto;

"Giorni lavorativi": si intende tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

"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".





2. CONTESTO

Il progetto per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un nuovo sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'art. 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'art. 58 della legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha il compito di stipulare convenzioni con i fornitori cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni.

I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti.

Con decreto del Ministero del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'economia e delle finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento di servizi di Print & Copy Management (in avanti anche solo P&CM) per le Pubbliche Amministrazioni, come meglio definito al paragrafo 5.

La Convenzione si divide in 4 (quattro) lotti territoriali, la cui suddivisione ed i relativi quantitativi riportati nella tabella seguente:

Lotto	Descrizione	Massimale Utenti
Lotto 1 - Lazio	Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali nel Lazio	21.500
Lotto 2 - Nord	Amministrazioni in: Lombardia, Liguria, Piemonte, Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna	16.000
Lotto 3 - Centro	Amministrazioni in: Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Sardegna	8.500
Lotto 4 - Sud	Amministrazioni in: Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia	6.750

Tabella 1

Si precisa che, all'atto dell'emissione dell'ordinativo, l'Amministrazione dovrà rivolgersi al Fornitore aggiudicatario del lotto comprendente l'area geografica del luogo di esecuzione della fornitura, a prescindere dalla sede del punto ordinante che emette il suddetto ordine.

Resta inteso che, qualora l'Amministrazione sia di tipo "multi-sede", ovvero a parte la/e sedi operativa/e abbia proprie sedi periferiche dislocate sul territorio o le sedi di altre Amministrazioni collegate (per esempio nel caso di Ente e/o Società in house che opera a favore di altra Amministrazione), dovrà rivolgersi al Fornitore aggiudicatario del lotto riferito all'area geografica ove risiede il proprio centro di costo, ovvero la sede responsabile dell'emissione dell'ordinativo di fornitura.

3.2 Durata ed inizio attività

Il fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali nel corso della durata della Convenzione, ovvero **n. 18 mesi**, decorrenti dalla data di attivazione dell'iniziativa. La predetta durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori **n. 6 mesi**.

I singoli contratti attuativi pluriennali stipulati per il servizio P&CM potranno avere una durata rispettivamente di **n. 36 (trentasei), n. 48 (quarantotto) o n. 60 (sessanta) mesi**, a partire dalla "Data di Accettazione della Fornitura".

3.3 Ambito di applicazione

La Convenzione prevede, nell'ambito del Print & Copy Management, l'erogazione di servizi di stampa gestita finalizzata a:

- razionalizzare** (in termini di quantità, costi di gestione e impiego di risorse) i parchi apparecchiature office delle Pubbliche Amministrazioni;



- ii. **ottimizzare** l'utilizzo delle funzioni office disponibili (incentivo alla dematerializzazione, mediante l'implementazione di processi strutturati e personalizzati), grazie all'installazione di apparecchiature nuove e di tecnologia avanzata, in sostituzione dei parchi di proprietà esistenti;
- iii. **monitorare** puntualmente il servizio in termini di costi, livelli prestazionali e impatti ambientali;
- iv. **assistere e supportare** costantemente l'utente per l'intera durata contrattuale.

La presente iniziativa propone, in particolare, il servizio P&CM, coerentemente sia con l'esigenza di ottimizzare e razionalizzare i beni informatici di proprietà delle Pubbliche Amministrazioni che con l'evoluzione del mercato di riferimento.

Ne deriva un conseguente mutamento del modello organizzativo dell'utente finale e una transizione da quello che è il possesso di un bene a quello che sarà la fruizione di un servizio.

Suddetti servizi trovano applicazione presso le medio-grandi organizzazioni, in cui intervengono nei seguenti ambiti:

• HARDWARE	→	apparecchiature office come fotocopiatrici, stampanti, multifunzione, fax e scanner;
• SERVIZI	→	Customer Care, fornitura materiale di consumo, manutenzione, assistenza tecnica, monitoraggio e gestione, raccolta e ritiro materiale di consumo esausto;
• SOFTWARE	→	profilazione utenti, reportistica, monitoraggio, riservatezza, sicurezza e protezione, document management;
• CUSTOMER CARE	→	affiancamento agli utenti, governance del contratto, sostenibilità ambientale, formazione avanzata.

3.4 Condizioni Generali

3.4.1 Condizioni di Utilizzo della Convenzione

Le Amministrazioni Contraenti potranno utilizzare la Convenzione attraverso l'emissione di **Ordinativi di fornitura (OF)**.

Al fine di perfezionare l'affidamento del servizio P&CM è necessario procedere secondo le seguenti fasi:

1. **Requisito di adesione:** per poter ordinare il servizio P&CM è definito un quantitativo minimo di utenti gestiti pari a n. 100. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda l'erogazione del servizio P&CM in condizione di "multi-sede", allora il quantitativo minimo è fissato ad almeno n. 100 utenti per almeno una sede e almeno n. 50 utenti gestiti per ciascuna sede (vedi definizione di "Sede" in premessa).

1. **Fase progettuale:**

- a. Progetto preliminare ed esecuzione
- b. Progetto esecutivo

La descrizione puntuale e le fasi specifiche dei progetti di cui ai punti **a** e **b** sono dettagliate al par. 3.5 del presente Capitolato Tecnico.

2. **Modalità di emissione ordinativo di fornitura:**

- a) Selezione di una o più classi di utente gestito e indicazione della relativa quantità e produttività;



- b) Selezione della durata contrattuale desiderata (scegliendo tra 36, 48 o 60 mesi);
- c) Tipo di stampa: colore o b&n.

Nell'ambito del servizio P&CM, è necessario identificare la/e classe/i degli utenti gestiti.

Ciascuna classe di utente è determinata sul rapporto "utente/apparecchiatura office", come dettagliato nella seguente tabella:

CLASSE UTENTE	RANGE DI RAPPORTO UTENTE/APPARECCHIATURA
RAPPORTO MOLTO ALTO	da 17 a 25 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO ALTO	da 10 a 16 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO MEDIO	da 5 a 9 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO BASSO	da 2 a 4 utenti per apparecchiatura
RAPPORTO MINIMO	un singolo utente per apparecchiatura

Tabella 2

La suddetta classificazione risponde alla domanda estremamente eterogenea della pubblica amministrazione, permettendo di personalizzare i propri processi di stampa e di soddisfare il fabbisogno di tutti gli utenti gestiti, compresi quelli con esigenze particolari.

È importante sottolineare che, a seconda della combinazione delle classi di utenti gestiti, si ottengono risultati diversi in termini di efficienza dei processi, ottimizzazione dei parchi installati e di riduzione dei costi.

Migliore è il rapporto utente/apparecchiatura, migliore sarà il livello di risparmio ottenuto, quale obiettivo principale dei servizi di stampa gestita.

Sarà, onere del Fornitore di ciascun Lotto:

- I. verificare che l'OF emesso nei suoi confronti dall'Amministrazione sia stato da quest'ultima correttamente emesso nel rispetto dei vincoli sopra indicati;
- II. in caso contrario, chiarire ai Punti Ordinanti (PO) le condizioni con cui viene applicata la presente Convenzione;
- III. non dar seguito agli OF erroneamente emessi in riferimento al criterio indicato, previa immediata comunicazione per iscritto all'Amministrazione della motivazione.

3.5 Modalità di attivazione della Fornitura

Il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire il rispetto delle fasi operative del processo di fornitura secondo quanto indicato nel presente paragrafo.

L'Amministrazione gestirà direttamente con il Fornitore le fasi procedurali necessarie all'emissione dell'Ordinativo di fornitura.

Il modello di fornitura e di erogazione dei servizi prevede **due distinte fasi**:

1. Fase di valutazione preliminare

Attività	Soggetti coinvolti		Documento formale di completamento attività
	Amministrazione	Fornitore	



Definizione dei requisiti e delle esigenze in termini di numero di sedi e di utenti per sede	X		Documento di definizione dei requisiti
Richiesta di progetto preliminare	X		Lettera richiesta valutazione preliminare
Sopralluogo e Assessment	X	X	Verbale di sopralluogo e Assessment
Predisposizione “progetto preliminare”		X	Progetto preliminare e preventivo economico

Tabella 3

2. Fase di dimensionamento ed esecuzione

Attività	Soggetti coinvolti		Documento formale di completamento attività
	Amministrazione	Fornitore	
Invio “lettera d’ordine per la redazione del progetto esecutivo”	X		Lettera d’ordine per la redazione del progetto esecutivo più eventuale Assessment
Predisposizione “progetto esecutivo e preventivo economico”		X	Progetto esecutivo e preventivo economico
Ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del progetto esecutivo	X		Richiesta di modifica al progetto esecutivo
Eventuale predisposizione nuovo “progetto esecutivo”		X	Nuovo progetto esecutivo
Emissione dell’ordinativo di fornitura	X		Ordinativo di fornitura
Fornitura, installazione e configurazione		X	Verbale di fornitura
Collaudo	X	X	Verbale di collaudo

Tabella 4

L’Amministrazione, qualora lo ritenga opportuno, **potrà comunque procedere direttamente con la richiesta di svolgimento della fase “Progetto esecutivo”** mediante l’emissione della *lettera d’ordine per la redazione del progetto esecutivo*, senza quindi richiedere la redazione del progetto preliminare.

Le due fasi sopra citate, verranno di seguito descritte.

3.5.1 Fase di Assessment e Assessment light

Oltre a rispondere alle specifiche tecniche contenute nel CAM al paragrafo “D. CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA GESTITA (2), punto 1”, la fase di Assessment consiste in:

- censimento delle apparecchiature di stampa, copia, scansione e fax (quantità, tipologia, anno di acquisto/noleggio, marca e modello);
- rilevazione dei **volumi** di stampa e copia effettuati, attraverso la lettura dei contatori (suddivisione tra funzione utilizzata, formato carta, monocromatico, colore);
- definizione del **rapporto n° utenti** per singola **apparecchiatura**;
- informazioni relative all’**infrastruttura tecnologica** (ad es. presenza di punti rete e percentuale di parco installato in rete, presenza print server, ecc.);
- informazioni relative alla **caratteristica dell’edificio** (ad es. sede unica, multisede, open space, stanze, segreterie, uffici di dirigenza, sale stampa/copia);
- **informazioni** contabili (fatture, bollette, ecc..) dei **costi sostenuti** (acquisto/noleggio HW, SW, materiale di consumo, consumi energetici, carta ecc..) per consentire la rilevazione del TCO (Total Cost of Ownership).



Le apparecchiature non raggiunte dalla rete non saranno oggetto di Assessment e del progetto preliminare/esecutivo del fornitore.

È fatto obbligo al Fornitore di mettere sempre a disposizione della Consip e/o di altra Amministrazione tutti i dati che a qualsiasi titolo vengono gestiti nel corso di esecuzione dell'affidamento.

Qualora le Amministrazioni Contraenti abbiano già effettuato la fase di analisi del proprio assetto e dei propri fabbisogni (Assessment) e richiedano, pertanto, direttamente il Progetto esecutivo, è necessario che forniscano al Fornitore tutte le informazioni di cui al "Modulo di Assessment" (Appendice 1 al presente Capitolato tecnico).

Si precisa che il modulo di Assessment di cui all'Appendice 1 al Capitolato tecnico dovrà necessariamente essere compilato dall'Amministrazione contraente in ogni sua parte, in quanto tale documento costituirà parte integrante e propedeutica all'adesione alla Convenzione da parte dell'Amministrazione.

La mancanza di informazioni nel modulo potrebbe compromettere l'esatta individuazione delle esigenze degli utenti finali e quindi potrebbe causare carenze nel successivo Progetto esecutivo effettuato dal Fornitore.

Il modulo di Assessment è composto di una serie di box, contenenti gli ambiti organizzativi coinvolti (come ad es. IT management, Ufficio Acquisti, Gestione Sedi/Affari Generali), di cui sono congiuntamente necessari i contributi informativi, come specificato di seguito:

- BOX 1 → Informazioni generali dell'amministrazione richiedente;
- BOX 2 → Informazioni logistiche e di infrastruttura tecnologica;
- BOX 3 → Informazioni economiche e contabili;
- BOX 4 → Informazioni inventariali e di modalità di utilizzo del parco office installato;
- BOX 5 → Informazioni relative ai servizi connessi;
- BOX 6 → Informazioni relative ai software di gestione.

Il predetto Modulo, una volta definito dovrà essere caricato a Sistema (sistema di profilazione utenti, monitoraggio e reportistica predisposto dal Fornitore) corredato di tutta la documentazione necessaria per valutare e monitorare l'andamento della Fornitura.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, sarà necessario allegare almeno:

- Planimetrie della/e sede/i interessata/e;
- Indicazione di tutti i punti di rete presenti nella sede;
- Indicazione della ubicazione dell'apparecchiatura presente;
- Indicazione di stanze adibite a segreteria e/o funzioni specifiche e ambienti di dirigenza;
- Indicazione di ambienti predisposti a ospitare apparecchiature office;
- Indicazioni relative alla presenza di utenti diversamente abili e/o di vincoli di accessibilità;
- Indicazioni relative a esigenze di utilizzo di apparecchiature office per livelli di produttività particolari (uffici/utenti specifici/ecc.) e gestione assidua di picchi di produzione.

Nel caso in cui l'Amministrazione richiedente avesse l'esigenza di implementare il servizio P&CM in più di una sede, il modulo di Assessment dovrà essere compilato per ciascuna sede separatamente.



Assessment light

Sarà possibile per l'Amministrazione richiedere, senza oneri aggiuntivi, il cosiddetto "**Assessment light**".

L'Assessment light deve prevedere almeno:

- sopralluogo del fornitore presso la/le sedi dell'Amministrazione,
- analisi di massima del parco macchine attualmente presente presso le sedi,
- individuazione del numero di utenti potenzialmente coinvolti nel progetto,
- presentazione dell'utilizzo della convenzione e dei benefici ad essa connessi.

3.5.2 Fase di Progetto Preliminare

In questa fase l'attività è finalizzata all'analisi preliminare dei requisiti e dei fabbisogni dell'amministrazione da parte del fornitore (comprensiva di Assessment e sopralluogo). Resta inteso che le modalità operative e le tempistiche associate a queste attività propedeutiche alla definizione del progetto preliminare, saranno concordate tra il Fornitore e ciascuna Amministrazione interessata.

- a) **Richiesta di progetto preliminare:** in caso l'Amministrazione non abbia la facoltà o la possibilità di eseguire autonomamente l'Assessment ed il censimento della situazione "as-is" del proprio fabbisogno, può inviare al Fornitore una richiesta di progetto preliminare, **non vincolante per la stessa**. Nella richiesta di progetto preliminare, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore i requisiti ipotizzati dall'Amministrazione, che descrivano almeno il numero di utenti coinvolti ed il numero di sedi, con la relativa dislocazione.
- b) **Sopralluogo e Assessment:** a seguito della *Richiesta di progetto preliminare* da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere, qualora richiesto dall'Amministrazione, ad un sopralluogo presso la sede dell'Amministrazione per verificare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta. L'Amministrazione si impegna ad assicurare al Fornitore tutto il supporto necessario a svolgere proficuamente l'attività (accesso, coinvolgimento delle adeguate figure professionali interne, disponibilità a fornire le informazioni necessarie...). Il Fornitore dovrà, anche attraverso interviste al personale addetto, individuare e/o verificare i fabbisogni dell'Amministrazione in termini di dislocazione delle apparecchiature e censimento/profilazione degli utenti coinvolti (Assessment). Del sopralluogo e dei relativi esiti verrà redatto apposito "verbale di sopralluogo" da condividere tra le Parti. Le date e le modalità del sopralluogo dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione, assicurando la compatibilità con i tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del piano di esecuzione preliminare (come meglio descritto nei livelli di servizio di cui al paragrafo 7 del presente Capitolato tecnico).
- c) **Progetto preliminare:** conclusa la fase di sopralluogo e Assessment, attestata mediante sottoscrizione in contraddittorio con l'Amministrazione del "verbale di sopralluogo", il Fornitore **entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi**, dovrà consegnare il *Progetto preliminare* che dovrà includere:
 - l'analisi dei fabbisogni con eventuali integrazioni derivanti dal sopralluogo;
 - il dimensionamento di massima dell'intervento in termini di apparecchiature e servizi (per consentire all'Amministrazione una corretta valutazione dell'offerta);
 - i tempi di realizzazione proposti;
 - il Preventivo economico preliminare ovvero la valorizzazione economica delle apparecchiature e dei servizi richiesti sulla base del Listino di Fornitura di Convenzione.



L'Amministrazione potrà chiedere chiarimenti, modifiche e integrazioni (formalizzate per iscritto) e quindi terminata la fase di valutazione preliminare, valutare se proseguire con le attività propedeutiche all'emissione dell'Ordinativo di fornitura previste dalla fase di "Progetto Esecutivo".

In particolare, l'Amministrazione avrà la facoltà di valutare il progetto preliminare e decidere di:

- **accettare il progetto preliminare**, inviando quindi la "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo";
- **non accettare il progetto preliminare** entro 15 giorni lavorativi concludendo quindi le attività e riconoscendo al fornitore il corrispettivo per gli oneri di progettazione.

I corrispettivi (riportati nella tabella seguente) sono fissi, omnicomprendivi di ogni onere e spesa e non soggetti a ribasso.

UNICA SEDE		MULTI-SEDE	
Unico edificio oppure agglomerato di edifici attigui con Sistema Informativo centralizzato	Serie di edifici dislocati sul territorio e Sistemi Informativi centralizzati	Serie di edifici dislocati sul territorio e Sistemi Informativi decentralizzati	
	Costo unitario per apparecchiatura in rete	Costo unitario per apparecchiatura in rete	
15,00 €	18,00 €	20,00 €	

Tabella 5

3.5.3 Fase di Progetto Esecutivo

Tale fase consiste nella proposta progettuale ideata dal fornitore, sulla base dell'Assessment svolto in fase preliminare oppure sulla base di quello effettuato autonomamente dall'Amministrazione (che avrà preventivamente provveduto ad inviare al Fornitore per opportuna valutazione).

Tale fase inizia con:

- a) **invio "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo"**: ai fini della prosecuzione del rapporto, l'Amministrazione emetterà una lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo.
- b) **predisposizione "Progetto Esecutivo"**: in seguito alla ricezione della *lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo*, il Fornitore potrà effettuare, se necessario, ulteriori sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione. Tale facoltà per il Fornitore è valida anche nel caso in cui non sia stata svolta la *Fase di progetto preliminare*. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione, nel rispetto dei tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del *Progetto Esecutivo* (cfr. § 7). Il Fornitore dovrà consegnare il *Progetto Esecutivo* entro il termine di **20 (venti) giorni lavorativi** dalla data di ricezione della *lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo*, pena l'applicazione delle relative penali. Tale termine potrà essere prolungato, e formalmente comunicato dall'Amministrazione, nel caso in cui per motivi non imputabili al Fornitore, il sopralluogo non possa concludersi nei termini prestabiliti. Il *Progetto Esecutivo* dovrà riportare, come indicato di seguito, il dettaglio di tutti i prodotti software e soluzioni IT utilizzati per la fornitura, delle attività da eseguire e un preventivo economico in cui saranno indicati in maniera analitica gli importi dei prodotti e servizi richiesti ed il corrispettivo complessivo sulla base del Listino di Fornitura offerto in gara. Il *Progetto Esecutivo* dovrà essere esplicitamente approvato dall'Amministrazione ordinante.



- c) **ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del piano di esecuzione:** l'Amministrazione, entro **30 (trenta) giorni lavorativi** dal ricevimento del *Progetto Esecutivo*, può approvarlo attraverso l'invio di un Ordinativo di fornitura al Fornitore, oppure, in alternativa richiedere per iscritto chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del *Progetto Esecutivo* stesso. Il Fornitore dovrà presentare il *Progetto Esecutivo* modificato, comprensivo di preventivo economico definitivo aggiornato, all'Amministrazione entro il termine di **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione, affinché quest'ultima possa definitivamente approvarlo, pena l'applicazione delle relative penali.

Nel caso in cui l'Amministrazione emetta una *Lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo* ma decida di non approvarlo e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, l'Amministrazione dovrà comunque corrispondere al Fornitore, qualora quest'ultimo abbia svolto le attività di Assessment preliminari, il corrispettivo economico indicato nella precedente tabella 5.

Una volta approvato il "*Progetto Esecutivo*" l'Amministrazione potrà procedere con l'Ordinativo di Fornitura attraverso il sistema di e-procurement della Consip.

L'Amministrazione dovrà allegare il DUVRI ad ogni richiesta di acquisizione.

Come già indicato, è facoltà dell'Amministrazione inviare al Fornitore direttamente un proprio documento di progetto comprensivo di Assessment, che sarà comunque oggetto di "verifica di compliance" con i livelli prestazionali dei servizi della Convenzione da parte del Fornitore.

Quest'ultimo potrà avvalersi in questo caso di un tempo massimo pari a 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo, per effettuare le verifiche necessarie ed eventualmente non dar seguito all'Ordinativo di fornitura qualora dimostri una **palese** non compatibilità dei servizi presenti nel progetto fornito dall'Amministrazione con quelli della Convenzione.

Decorso i predetti 10 (dieci) giorni lavorativi di verifiche senza che il Fornitore abbia consegnato all'Amministrazione comunicazione scritta di rinuncia alla fornitura contenente documentazione comprovante la palese non compliance dei servizi, la lettera d'ordine per la redazione del *progetto esecutivo* si riterrà automaticamente accettata da parte del Fornitore.

Nel caso in cui l'Amministrazione invii al Fornitore un proprio documento di progetto comprensivo di Assessment, i 20 (venti) giorni lavorativi per la consegna del *Progetto esecutivo* decorreranno dalla data di accettazione della relativa lettera d'ordine (nel caso in cui il termine di 10 giorni lavorativi sia decorso senza che il fornitore abbia consegnato una comunicazione scritta di rinuncia della fornitura, la data di accettazione coincide con l'11° giorno lavorativo).

3.5.4 Fornitura, Installazione e Configurazione

All'atto della fornitura (ossia successivamente all'emissione dell'Ordinativo di fornitura da parte dell'Amministrazione) il Fornitore dovrà provvedere (con mezzi, materiali e personale specializzato propri) a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- installare integralmente le apparecchiature oggetto di fornitura nei locali indicati dall'Amministrazione per ospitare le stesse;
- garantire tutte le attività di prima configurazione che consentano all'Amministrazione di ottenere un sistema "chiavi in mano" stabile e funzionante;
- procedere alla verifica funzionale (collaudo) di tutti i sistemi/apparecchiature/servizi oggetto di fornitura;



- svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa.
- A conclusione delle attività di collaudo, che dovranno essere formalizzate in apposito verbale sottoscritto dalle parti, il Fornitore dovrà rilasciare un documento, valido ad attestare la **"Data Accettazione della Fornitura"**, comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti l'installazione e la verifica funzionale. Tale documento dovrà riportare la data di inizio fornitura e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa, ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'elenco di beni e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, ecc.

4. REQUISITI DI CONFORMITA'

L'amministrazione potrà, a sua discrezione, richiedere al Fornitore comprova della permanenza dei requisiti di conformità di seguito descritti.

4.1 Requisiti di conformità e certificazioni di prodotto

Nell'ambito dei requisiti di conformità in generale, il Fornitore dovrà operare in coerenza con quanto prescritto dalle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche per garantire una corretta erogazione del servizio di P&CM. Tutti i prodotti, e comunque tutte le apparecchiature office (ove per office si intende la funzione di stampa, copia, scansione e fax), fornite ed installate presso l'Amministrazione e funzionali all'erogazione del servizio P&CM, dovranno essere in:

- conformità ai requisiti stabiliti nel D.Lgs n. 81/2008 e ss.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- conformità ai requisiti della Direttiva 2006/95/CE in materia di sicurezza del materiale elettrico;
- conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e conformità ai requisiti stabiliti nella direttiva 2014/30/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 194/2007 e ss.m.i.;
- conformità alla direttiva 2012/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 2) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 49/2014 e ss.m.i.;
- conformità ai requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142 e ss.m.i.;
- conformità ai requisiti di accessibilità e usabilità degli strumenti informatici contenuti nell' Allegato C del D.M. 8 luglio 2005 e all'art. 4, comma 1 della Legge n. 4 del 2004 e ss.m.i.;
- possesso dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE");
- Direttiva Ecodesign 2009/125/CE
- Regolamento Reach 1907/2006 e ssmi; Direttiva RoHS 2011/65 e ssmi.
- conformi alle specifiche tecniche dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) (adottati DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) per l'acquisto o il leasing di stampanti e apparecchiature multifunzione ed in possesso dei mezzi di verifica ivi previsti.
- possesso di specifici software per il monitoraggio del numero di stampe prodotte, in quanto dovranno essere elaborati report periodici di verifica dell'efficienza del sistema di stampa gestita. In tutti i dispositivi devono essere impostate la modalità di risparmio energetico, di stampa fronte retro, la funzionalità dell'anteprima di stampa e di stampa in draft di default.



- possesso di sistemi di controllo dello stato dei materiali di consumo che, all'occorrenza, invieranno la segnalazione automatica di richiesta di consumabili (cartucce di toner e a getto di inchiostro, inchiostro, nastri, etc.).
- possesso di sistemi tali da consentire l'autenticazione tramite badge o QR code o con analoghe tecnologie del personale autorizzato a produrre e ritirare le stampe e le copie. La produzione della stampa dovrà essere possibile solo nella fase di ritiro delle stampe e le stampe non ritirate dovranno essere automaticamente annullate.
- Possesso di tecnologie che rilevano la presenza di guasti e malfunzionamenti, e che ne consentano il controllo e la soluzione da remoto poiché l'aggiudicatario dovrà fornire l'assistenza da remoto al fine di risolvere direttamente il problema riscontrato o mediante istruzioni al personale utente.

In particolare per il materiale di consumo:

- conformità al D.Lgs. 3 febbraio 1997 n. 52 e al D.Lgs. 14 marzo 2003 n. 65 e ss.m.i. (*"Attuazione della direttiva 92/32/CEE concernente classificazione, imballaggio ed etichettatura delle sostanze pericolose"*) in materia di sicurezza del materiale di consumo;
- conformità alla direttiva 2012/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 2) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 49/2014 e ss.m.i..
- le cartucce di toner e a getto di inchiostro fornite devono essere, per almeno il 30% in numero, rigenerate («preparate per il riutilizzo») come specificato nelle clausole contrattuali relative ai CAM adottati con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019, paragrafo "D. CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI STAMPA GESTITA (2)", punto "9. Logistica e fornitura di materiali di consumo".

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, su richiesta dell'Amministrazione, per ogni tipologia di apparecchiatura office installata, la documentazione a comprova dei requisiti di conformità elencati, nonché il manuale d'uso e le schede di sicurezza, in lingua italiana, anche su supporto informatico o scaricabile dal sito.

4.2 Requisiti ambientali

Si richiede la conformità alle specifiche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per la l'"Affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019)" scaricabile al seguente link: https://www.mite.gov.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_stampanti.pdf e almeno alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali del CAM inerente le Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e per l'affidamento del servizio integrato di raccolta di cartucce esauste, preparazione per il riutilizzo e fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro. (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) scaricabile al seguente link: https://www.mite.gov.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_cartucce.pdf. Tale conformità assolve al principio DNSH con l'applicazione dei CAM citati.

La PA dovrà quindi procedere con la verifica di:

Consumo energetico

Le apparecchiature all'atto della fornitura devono essere conformi ai requisiti di efficienza energetica previsti nella linee guida ENERGY STAR nella versione 3.2, reperibile sul sito www.energystar.gov.



Funzionamento con carta riciclata

La stampante deve supportare l'uso di carta riciclata al 100% conforme alle specifiche tecniche dichiarate per la macchina e conforme ai requisiti della norma tecnica EN 12281, ciò anche in caso di stampa/ copia in modalità fronte retro automatica.

Funzionalità fronte-retro

Deve essere garantita la presenza dell'unità duplex che assicuri la funzionalità di stampa fronte-retro per apparecchiature a colori con velocità superiore alle 19 ppm e per apparecchiature in bianco e nero con velocità superiore alle 24 ppm, impostata di default oppure inserita, come caratteristica di stampa predefinita, al momento delle installazioni delle macchine. Deve essere altresì garantita la visualizzazione sullo schermo del PC dell'anteprima di stampa per correggere eventuali errori di impostazione del documento prima di lanciare il comando di stampa, la funzionalità di stampare e/o copiare due o più pagine di un documento su un unico foglio di carta nonché anche la modalità di stampa in draft.

Utilizzo di cartucce di toner rigenerate

I prodotti devono consentire l'utilizzo di toner e/o cartucce rigenerate.

Dispositivi e pratiche che impediscono l'utilizzo di toner e/o cartucce rigenerate (ad. esempio pratiche o dispositivi che inibiscono o limitano l'utilizzo di prodotti rigenerati) non devono essere presenti o applicati.

Toner e inchiostri, sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni

I toner e gli inchiostri devono essere conformi al criterio ambientale «Polveri di toner e inchiostro: Limiti ed esclusioni di sostanze pericolose e metalli pesanti» previsto nei Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce di toner e a getto di inchiostro (adottati [DM 17 ottobre 2019](#), in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

Limiti di emissioni di inquinanti in ambiente confinato

I dispositivi dovranno rispettare i limiti di emissioni riportati all'interno delle specifiche tecniche dei CAM ([DM 17 ottobre 2019](#), in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

Utilizzo di cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerate

Le apparecchiature, se funzionanti con cartucce, devono consentire l'utilizzo di cartucce di toner o d'inchiostro rigenerate (preparate per il riutilizzo). Le imprese produttrici di tali apparecchiature non debbono adottare pratiche volte ad inibire o a limitare la possibilità di rigenerazione delle cartucce e/o la funzionalità delle cartucce rigenerate nelle apparecchiature.

Fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro

Le cartucce di toner e a getto di inchiostro fornite devono essere, per almeno il 30% in numero, rigenerate («preparate per il riutilizzo») conformi alle specifiche tecniche contenute nei CAM

Manuale di istruzioni

L'apparecchiatura offerta deve essere fornita di un manuale di istruzioni, o altra documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, o se non disponibile in lingua inglese, che informi sul corretto uso (con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature che includa:



- le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro (con l'utilizzo dell'unità duplex se prevista), per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.;
- la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner, ecc...);
- il corretto posizionamento dell'apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione alle emissioni nocive del personale;
- informazioni sulle opzioni attivabili per un ridotto consumo di energia;
- il manuale di istruzioni, contenente le informazioni sopra indicate, deve essere fornito in formato elettronico e/o deve essere reso disponibile sul sito web del produttore.

Inoltre, dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

- all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi all'accensione;
- ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni.

Informazioni sul prodotto

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature e/o le funzioni opzionali, l'offerente dovrà fornire puntuali istruzioni agli utenti volte a fornire informazioni:

- sul consumo energetico massimo associato alle diverse modalità operative;
- sul servizio di ritiro e trattamento RAEE;
- sul servizio di assistenza e manutenzione.

Riciclabilità

L'apparecchiatura deve essere progettata per il disassemblaggio, al fine di facilitare il riciclo dei materiali di cui è composta e la riparabilità.

Le parti in plastica con un peso superiore a 25 gr e devono presentare una marcatura permanente che ne identifichi il materiale, in conformità alla norma ISO 11469 o equivalente e devono essere composte di un solo polimero o polimeri compatibili con il riciclaggio.

Requisiti dell'imballaggio

L'imballaggio primario deve:

- a) rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- b) essere costituito, se in carta o cartone per almeno il 70% in peso da materiale riciclato, se in plastica, per almeno il 60%.

Gestione rifiuti elettrici ed elettronici

Il fornitore deve assicurare il ritiro e trattamento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) nel rispetto delle indicazioni contenute nel D.L. 49/2014 e ss.m.i. e al D.Lgs. 152/2006. Il fornitore, su richiesta della Pubblica Amministrazione si rende disponibile a fornire il servizio di ritiro di RAEE storici.



Ritiro e gestione dei dispositivi per la riproduzione di immagini della stazione appaltante, non idonee a garantire le finalità del servizio

Le stampanti e le apparecchiature multifunzione che, per l'implementazione del sistema di stampa gestita, non rispondono più alle esigenze funzionali della stazione appaltante, devono essere gestite per assicurarne il riutilizzo. Tali apparecchiature, in accordo con la stazione appaltante, devono essere pertanto cedute a titolo gratuito alla Croce rossa italiana, agli organismi di volontariato di protezione civile iscritti negli appositi registri operanti in Italia ed all'estero per scopi umanitari, nonché alle istituzioni scolastiche secondo quanto stabilito all'art. 14 del decreto del Presidente della Repubblica n. 254 del 4 settembre 2002, o, in subordine, di altri enti no-profit, quali Onlus, Pro loco, parrocchie, enti di promozione sociale, ecc., così come disciplinato dalla Ragioneria generale dello Stato nella circolare n. 33 del 29 dicembre 2009 oppure alienate secondo le previsioni del regolamento emanato con il decreto del Presidente della Repubblica 13 febbraio 2001, n. 189.

Rapporti periodici

A cadenza quadrimestrale devono essere presentati rapporti in formato elettronico con i dati sulla carta consumata, con le stime degli impatti ambientali evitati grazie agli interventi eseguiti, con il numero delle cartucce sostituite, la denominazione sociale del produttore ed il codice del prodotto delle cartucce consegnate e l'eventuale possesso di etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024. I rapporti devono indicare le misure di gestione ambientale attuate per ridurre gli impatti ambientali derivanti dalla logistica del ritiro e la fornitura dei consumabili e devono fornire informazioni puntuali in relazione alla gestione e destinazione dei dispositivi ritirati perché non idonei a garantire la funzionalità del servizio. L'aggiudicatario si rende disponibile a inviare altri mezzi probatori pertinenti, laddove richiesti dal direttore dell'esecuzione del contratto.

4.3 Conformità – metodo di verifica

Nel presente paragrafo si indica la metodologia di verifica dei requisiti ambientali che le singole Amministrazioni contraenti potranno seguire durante la fase di verifica di conformità (collaudo) eseguita prima della data di accettazione della Fornitura del servizio P&CM. Per tutti i requisiti ambientali inseriti nella tabella sottostante il Fornitore deve impegnarsi a fornire le apparecchiature office e la relativa documentazione a corredo, che rispettino i requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico rispettivamente al par. 4.2 e, ove offerto, il requisito migliorativo n.18 di cui alla Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica, al paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara.

REQUISITO	METODO DI VERIFICA
Consumo energetico	Verifica: il possesso dell'etichetta ENERGY STAR 3.2, o di un'etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, quale, ad esempio Der Blaue Engel, Nordic Swan, Ecolabel (UE), o un'altra etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, che abbia tale o analogo requisito all'interno del proprio disciplinare tecnico o altri mezzi di prova riportati all'interno del CAM.
Carta	Verifica: il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all'utente (Manuale d'uso, altri documenti di prodotto) riportante l'indicazione della possibilità di uso della carta riciclata al 100% anche in caso di stampa/copia in modalità fronte-retro.



Funzionalità fronte-retro	Verifica: il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all'utente (Manuale d'uso, altri documenti di prodotto) contenente anche esplicita indicazione delle modalità di impostazione della funzionalità di stampa/copia fronte-retro. Il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
Toner ed inchiostri, requisiti minimi.	Verifica: il rispetto del requisito è comprovato attraverso la documentazione di prova prevista dai CAM inerenti le carucce (almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali) che attestino il possesso dei requisiti.
Limiti di emissioni di inquinanti in ambiente confinato	Verifica: per i prodotti non muniti di etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024, la conformità dovrà essere dimostrata mediante i rapporti delle prove eseguite in camera di emissione secondo la norma tecnica ISO 16000-6, con le modalità di prova indicate nel Appendix S-M del disciplinare tecnico RAL-UZ-205 dell'ecoetichetta Der Blaue Engel condotte da laboratori accreditati ai sensi della norma UNI EN ISO 17025 (12)
Utilizzo di cartucce di toner rigenerate	Verifica: il rispetto del requisito è comprovato attraverso la documentazione di prova prevista dai CAM inerenti le carucce (almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali) che attestino il possesso dei requisiti e includa la dichiarazione di compatibilità con l'utilizzo di prodotti rigenerati contenuta nel manuale d'uso. Il possesso di un'etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) che includa il rispetto dei criteri citati equivale a mezzo di presunzione di conformità.
Riciclabilità	Verifica: i requisiti devono essere comprovati attraverso opportuna documentazione tecnica e manuale di disassemblaggio. Il possesso dell'etichetta Nordic Ecolabelling, Der Blaue Engel, o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità.
Manuale di istruzioni	Verifica: I prodotti in possesso dell'etichetta ambientale Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling, di un'altra etichetta di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio, sono presunti conformi. Nel caso di offerte di prodotti non in possesso di tali etichette, l'offerente dovrà presentare un'idonea dichiarazione. Al momento della consegna dei beni deve essere fornita una copia del manuale di istruzioni e un suo estratto in formato elettronico.
Informazioni sul prodotto	Verifica: l'offerente dovrà fornire copia del materiale informativo contenente le informazioni sopra citate che sarà presente in dotazione ai prodotti o disponibile sul sito del produttore. Il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
Requisiti dell'imballaggio	Verifica: dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa offerente. L'aggiudicatario dimostra il rispetto del requisito di cui alla lett. b) con un'Asserzione Ambientale Autodichiarata" conforme alla norma UNI EN ISO 14021, ovvero una dichiarazione, un simbolo o un grafico che riporti almeno tale indicazione minima di contenuto di riciclato (ad esempio il simbolo del ciclo di Mobius).
Gestione rifiuti elettrici ed elettronici	Verifica: Dichiarazione del legale rappresentante dell'offerente redatta ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. L'amministrazione, verificherà che il



fornitore assicuri il ritiro ed il trattamento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

In relazione alla articolazione del servizio, in sede di esecuzione (fase di installazione delle apparecchiature), l'Amministrazione aderente alla Convenzione acquisirà la documentazione di cui alla presente tabella, che accompagnerà le apparecchiature installate.

In caso di sostituzione delle apparecchiature in corso di fornitura, dovrà essere prodotta nuovamente la documentazione sopracitata per una nuova verifica da parte della PA.

5. DESCRIZIONE SERVIZIO "Print & Copy Management"

Il P&CM è un servizio finalizzato all'ottimizzazione dei processi di stampa mediante la riduzione e razionalizzazione del numero di stampe e copie e all' idoneo dimensionamento delle stampanti ed apparecchiature multifunzione che comprende, oltre alle attività relative all'ottimizzazione del parco stampanti ed apparecchiature multifunzione e della gestione dei processi di stampa e dei flussi documentali, installazione di dispositivi per la produzione di immagini (stampanti e multifunzione), la fornitura ed il ritiro dei materiali consumabili, i servizi di assistenza tecnica e manutenzione e la formazione del personale.

A fronte di un costo pagina (c.d. costo click) prefissato e «all inclusive», quantificato in base al numero di utenti gestiti, il P&CM prevede:

- l'installazione di apparecchiature office;
- l'assistenza e manutenzione;
- la fornitura dei materiali di consumo;
- l'attività di profilazione utenti (accounting);
- la stesura di politiche di stampa adeguate (Green Printing policies);
- la gestione, l'attività di monitoraggio, di ottimizzazione dell'utilizzo e di razionalizzazione dei costi;
- implementazione di workflow documentali.

A tal proposito, si evidenzia che tutte le apparecchiature office proposte nell'ambito del progetto di implementazione del servizio P&CM dovranno essere nuove di fabbrica e di prima installazione, conformi ai requisiti e certificazioni richiesti nel presente Capitolato e rispondenti alle specifiche esigenze della PA, coerentemente con quanto emerge durante la fase progettuale.

Il servizio è configurato come contratto «a costo pagina (click)» in cui l'importo è definito sulla classificazione e sul numero di utenti gestiti, sui livelli di produttività inclusi, sulla tipologia di stampa e sulla durata del progetto esecutivo.

Per ciascun utente gestito si prevede un quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi, definendo tre produttività b/n e colore, come meglio specificato nella Tabella 6 del presente paragrafo.

Si rammenta, al tal proposito, che **la definizione della quotazione del click** è rapportata ad una copertura toner, secondo la "pagina standard" definita rispettivamente:



1. Materiale consumo originale	di →	per il monocromatico dalla ISO/IEC 19752 (sia tecnologia laser che inkjet) e per la quadricromia dalla ISO/IEC 19798 (solo tecnologia laser) e ISO/IEC 24711 (solo tecnologia inkjet);
2. Materiale consumo rigenerato	di →	a DIN 33870 nel caso di toner rigenerati per periferiche di stampa/copia elettrofotografica e la DIN 33871-1 nel caso di cartucce rigenerate per periferiche di stampa/copia inkjet.

Per click si intende la produzione di una pagina stampata/fotocopiata/faxata in monocromatico e/o in quadricromia, sia in formato A4 che A3.

Il costo del click è riferito ad ogni singola facciata della pagina prodotta. La funzione di fronte/retro pertanto è da considerarsi come n. 2 click.

La scansione è considerata un click non quotato, pertanto la produzione di scansioni non costituisce alcun costo.

Di seguito si riporta un riepilogo di tutti i servizi/attività minimi/e che compongono l'erogazione del servizio "P&CM".

AMBITO	SPECIFICHE DEL SERVIZIO P&CM
HARDWARE	Manutenzione del parco installato
	Fase di start-up
	Assistenza e tempi di intervento
	Fornitura materiale di consumo
	Attività di fine contratto
SOFTWARE	Profilazione utenza
	Click Smartcard
	Green Printing Policy
	Profilazione utenti extra
	Assistenza e Gestione da remoto
	Monitoraggio e reportistica del Total Cost of Ownership
	Lettura contatori automatica
	Digitalizzazione e archiviazione dei documenti
	Gestione fax online
CUSTOMER CARE	Call Center
	Formazione agli utenti
	Governance del contratto
	Customer Support
	Customer Satisfaction

Il servizio P&CM prevede un canone minimo comprensivo di:

- Fase progettuale, limitatamente al progetto esecutivo, di cui al precedente par. 3.5;



- Servizi minimi hardware di cui al successivo par. 5.1;
- Servizi minimi software di cui al successivo par. 5.2;
- Assistenza agli utenti di cui al successivo par. 5.3;
- Produttività trimestrale di click inclusi, determinati come segue:

Tipologia di Produttività	Produttività trimestrale Click monocromatici inclusi	Produttività trimestrale Click colore inclusi
Alta	1.000 click x N° utenti*	300 click x N° utenti*
Media	500 click x N° utenti*	200 click x N° utenti*
Bassa	300 click x N° utenti*	100 click x N° utenti*
Solo Monocromatica	500 click x N° utenti*	N.A.

Tabella 6 - Livelli di produttività garantita

(*) LE PRODUTTIVITA' TRIMESTRALI DI CLICK INCLUSI SONO UGUALI PER CIASCUNA CLASSIFICAZIONE DI UTENTE GESTITO, DI CUI AL PAR. 3.4.1, TABELLA 2 DEL PRESENTE CAPITOLATO TECNICO.

Si precisa che il canone trimestrale dovuto sarà calcolato in base alla seguente formula:

$$\text{Canone}_x = \sum_{k=1}^4 \sum_{i=1}^5 \text{Utenti}_{i;k} * \left(\text{Numero Click mono}_k * \text{Costo Click Mono}_{i;k} + \text{Numero Click colore}_k * \text{Costo Click Colore}_{i;k} \right)$$

Dove:

Canone_x = Corrispettivo del servizio P&CM, per la durata contrattuale, fatturato trimestralmente, determinato in base al numero di Utenti, alla produttività trimestrale di click inclusi, sia monocromatici che a colore, e al numero di utenti gestiti di ciascuna classe, ai costi click offerti e relativo alla durata contrattuale prescelta.

X= 1,2,3 Corrisponde alle tre durate contrattuali:

1. 36 mesi
2. 48 mesi
3. 60 mesi

Costo Click Mono $_{i,j,k}$ e Costo Click Colore $_{i,j,k}$ sono i prezzi offerti per i click in bianco e nero e a colori, per le differenti tipologie di produttività, classi di utente, tipi di sede e durata contrattuale.

K= 1,2,3,4 Corrisponde alle seguenti produttività:



1. Alta
2. Media
3. Bassa
4. Solo Monocromatici (si precisa che per questa produttività, nella formula per il calcolo del Canone di cui sopra, non verrà preso in considerazione il calcolo delle copie a colori, in quanto non previste).

i = 1, 2, 3, 4, 5 - corrisponde alle seguenti classi di utente:

1. CLASSE UTENTE - RAPPORTO MINIMO
2. CLASSE UTENTE - RAPPORTO BASSO
3. CLASSE UTENTE - RAPPORTO MEDIO
4. CLASSE UTENTE - RAPPORTO ALTO
5. CLASSE UTENTE - RAPPORTO MOLTO ALTO

Il corrispettivo relativo agli **extra click**, sia monocromatici che a colori, sarà contabilizzato a consumo, secondo le modalità indicate al par. 5.1.5 (par. "Conguaglio extra click").

5.1 Servizi minimi hardware

Nell'ambito del Progetto Esecutivo, il Fornitore dovrà indicare le informazioni relative a ciascuna tipologia di apparecchiatura office proposta, specificando la marca, il modello, la quantità e le caratteristiche tecniche e funzionali, che intenderà effettivamente installare a fronte del progetto esecutivo.

In ogni caso, il Fornitore dovrà garantire che le apparecchiature siano:

- nuove di fabbrica e di prima installazione;
- corredate di tutta la documentazione tecnica, manuali d'istruzione e scheda dati di sicurezza;
- in possesso di tutti i livelli prestazionali minimi richiesti nel presente Capitolato Tecnico. L'attestazione dei livelli prestazionali è estesa ai servizi migliorativi, di cui al presente Capitolato Tecnico, qualora il Fornitore abbia dichiarato il possesso degli stessi in sede di Offerta Tecnica.

5.1.1 Assistenza e Manutenzione

Il Fornitore dovrà mettere in opera una struttura organizzativa e tecnologica adeguata a far fronte alle richieste di intervento di assistenza e manutenzione che dovessero rendersi necessarie per l'intera durata del contratto di servizio.

I servizi di manutenzione che si riferiscono alle apparecchiature oggetto del servizio P&CM, si intendono comprensivi di manutenzione e assistenza HW/SW di base e dei relativi materiali di consumo necessari al mantenimento funzionale delle stesse apparecchiature.

Sono identificate le seguenti categorie di interventi di manutenzione, che il Fornitore dovrà garantire in ogni caso, a seconda del tipo di attività effettuata.

5.1.1.1 Manutenzione ordinaria

Per "**manutenzione ordinaria**" si intende l'attività di diagnosi e rimozione dei guasti/malfunzionamenti delle apparecchiature office installate (stampanti, fax, scanner, fotocopiatrici e/o apparecchiature multifunzione) che si dovessero verificare nell'intera durata contrattuale.

L'Amministrazione comunicherà tempestivamente al Fornitore il verificarsi del guasto/malfunzionamento e, se facilmente individuabile, la natura precisa dello stesso. Qualora il guasto/malfunzionamento fosse non immediatamente identificabile,



sarà sufficiente una descrizione dello stato dell'apparecchiatura. In entrambi i casi, tali informazioni consentiranno al Fornitore di ottimizzare il proprio intervento tecnico, recandosi presso l'Amministrazione adeguatamente equipaggiato.

L'intervento di assistenza dovrà avvenire mediante l'apertura del ticket (richiesta di intervento). L'amministrazione dovrà fornire almeno:

- codice/numero di matricola assegnato all'apparecchiatura office;
- tipo di assistenza richiesta (se ordinaria o straordinaria).

Il Fornitore, a fronte di suddetta apertura, dovrà fornire almeno:

- il numero di identificazione del ticket;
- codice/numero assegnato all'apparecchiatura office;
- la data e l'ora di apertura ticket;
- tipo di assistenza richiesta.

L'apertura del ticket potrà avvenire mediante i seguenti canali di comunicazione, preventivamente concordati con l'Amministrazione durante la fase di start – up e implementazione del servizio (rif. Par. 5.1.3):

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 5.3.1;
- indirizzo email per le attività di assistenza tecnica;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato all'Amministrazione l'apposito identificativo e la password.

() Il numero di telefono dovrà essere un "Numero 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.*

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un malfunzionamento ordinario, dovrà avvenire entro i termini di cui al par. 5.1.2 del presente Capitolato Tecnico.

5.1.1.2 Manutenzione straordinaria

Per "**manutenzione straordinaria**" () si intende l'intervento per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura office da parte degli utenti gestiti;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile del contratto dell'amministrazione o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Gli interventi verranno remunerati previa produzione di opportuna documentazione. Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre un preventivo e una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che l'intervento sia di tipo straordinario. L'intervento stesso potrà essere effettuato solo previa autorizzazione della PA.



Analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un malfunzionamento straordinario, dovrà avvenire entro i termini di cui al par. 5.1.2 del presente Capitolato Tecnico a decorrere dal momento (data e ora) di rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini suindicati, saranno calcolate e applicate le relative penali definite nella Convenzione.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento);
- il tipo di attività effettuata;
- la causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- l'elenco degli elementi sostituiti;
- la firma del responsabile della PA.

La documentazione idonea a comprovare la corretta ed effettiva esecuzione di un intervento di manutenzione straordinaria, debitamente segnalato e autorizzato, dovrà essere allegata alle eventuali fatture afferenti i suddetti interventi.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, ambientalmente compatibile dei prodotti provenienti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i..

5.1.1.3 Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'amministrazione

Per ordini superiori a n. 500 utenti gestiti, l'Amministrazione può richiedere, in fase di ordinativo di fornitura, che il Fornitore effettui senza oneri aggiuntivi un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione. Si segnala, a tal proposito, che nel flusso dati scambiato tra l'Amministrazione ed il fornitore, dovrà essere aggiunto anche il numero di ticket eventualmente assegnato dall'Amministrazione.

In sede di Convenzione il Fornitore valuterà quale tra le seguenti integrazioni intende attivare:

- **integrazione SW dei sistemi Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing ad esempio attraverso l'utilizzo di web-services, tabelle di frontiera, procedure Extract-Transform-Load (ETL);
- **accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;
- **invio di email "strutturata":** l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.



5.1.2 Tempi di intervento

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro il termine di:

- **16 ore lavorative** – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le apparecchiature oggetto di intervento nei capoluoghi di provincia/città metropolitane;
- **20 ore lavorative** – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le apparecchiature oggetto di intervento fuori provincia/città metropolitane e nel resto del territorio nazionale.

Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le **32 ore lavorative** – esclusi sabato, domenica e festivi - successive all'apertura del ticket, qualora, per cause non imputabili al Fornitore (ad esempio pezzi di ricambio di terzi fornitori non arrivati per tempo, impossibilità ad accedere ai sistemi dei subfornitori, ecc.), il ripristino dell'apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.

Si precisa che le apparecchiature HW in sostituzione dovranno avere requisiti tecnici e funzionali uguali o migliori rispetto all'apparecchiatura sostituita. Le apparecchiature in sostituzione dovranno essere corredate anche di eventuali software necessari per garantire l'effettiva continuità del servizio.

Il fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art. 266, comma IV, del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Al fine di garantire un costante monitoraggio dei servizi di assistenza tecnica e quindi degli interventi effettuati, il Fornitore dovrà predisporre un report riguardante l'attività erogata e gli indicatori che misurano il livello prestazionale del servizio. Il report dovrà riportare, inoltre, il riepilogo e la cronologia degli interventi effettuati, corredati con le informazioni minime sopra elencate. Il report dovrà essere reso disponibile con tempistiche e modalità da concordare con l'Amministrazione ordinante ed eventualmente con Consip.

5.1.3 Fase di start-up

L'avvio del servizio P&CM è preceduta da una fase di start-up della struttura organizzativa e tecnologica, che consente di implementare e avviare operativamente il servizio di P&CM. La fase di start-up ha inizio nel giorno corrispondente alla data di accettazione dell'ordinativo di fornitura da parte del Fornitore ed ha termine con la "*Data di accettazione della Fornitura*" del servizio in oggetto.

La fase di start-up si compone delle seguenti attività:

- **L'Amministrazione** dovrà rendere disponibili sia tutte le informazioni relative all'infrastruttura tecnologica, come ad es. i punti rete (e i relativi dati di rete) per la connessione delle apparecchiature multifunzione e delle stampanti ad uso personale, queste ultime eventualmente necessarie per soddisfare il servizio P&CM per gli utenti classificati nel range di rapporto "minimo medio e basso, sia le informazioni logistiche, come ad es. lo spazio sulle postazioni di lavoro e/o nei locali adibiti alle attività di stampa/copia. Nel caso in cui le informazioni non fossero rese disponibili al Fornitore, la fase di start – up avrà inizio dal momento in cui l'Amministrazione completerà la documentazione con suddette informazioni.
- **il Fornitore** dovrà installare le apparecchiature office e tutti i software a corredo delle stesse, al fine di consentire l'operatività di tutte le funzioni. Inoltre, dovrà installare tutti i servizi minimi a corredo, in coerenza con quanto previsto dal presente Capitolato, atti a garantire le attività quali ad es. profilazione utenza, monitoraggio e reportistica.



Al fine di attestare l'avvenuta installazione ed il corretto avvio dell'operatività (collaudo) dovrà essere redatto un *verbale di installazione* e firmato in contraddittorio con l'Amministrazione, la cui data verrà considerata quale "**Data di Accettazione della Fornitura**".

Il verbale dovrà altresì contenere almeno le seguenti informazioni:

- conferma dell'idoneità del luogo di installazione dell'apparecchiatura;
- estremi dell'ordinativo di fornitura;
- data dell'avvenuta installazione;
- numero progressivo assegnato alla specifica installazione;
- numero di apparecchiature oggetto del verbale;
- attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento di cui al paragrafo 5.3.2 del presente Capitolato;
- documentazione a corredo.

La fase di start-up può avere una durata variabile a seconda della complessità della struttura da organizzare e del numero e tipologia di utenti da gestire, ed è riferita ad ogni singola sede, per cui l'Amministrazione acquista il servizio di P&CM. In caso di multi-sede, infatti, la durata dello start-up è comunque rapportata al numero di utenti da gestire in ciascuna sede, ma l'ordine di implementazione del P&CM nelle varie sedi dovrà preventivamente essere indicato dall'Amministrazione interessata.

Al fine di agevolare la programmazione dell'implementazione del P&CM in caso di multi-sede, l'Amministrazione dovrà rendere noto l'ordine di priorità al momento di emissione dell'ordinativo di fornitura.

Nella tabella seguente si indica una serie di cluster, funzionali a definire la durata di start-up del servizio presso le PPAA, conteggiata a partire dalla data di stipula del contratto e rapportata al numero degli utenti da gestire:

Cluster	N° utenti totali	Durata fase di start-up sede unica	Durata fase di start-up multi sede
1	Minore di 350	Fino a 30 giorni lavorativi	Fino a 45 giorni lavorativi
2	Da 351 a 550	Fino a 45 giorni lavorativi	Fino a 60 giorni lavorativi
3	Da 551 a 800	Fino a 60 giorni lavorativi	Fino a 75 giorni lavorativi
4	Oltre 800	Fino a 75 giorni lavorativi	Fino a 90 giorni lavorativi

Resta l'obbligo del Fornitore di rispettare le durate di start-up del servizio, come indicato nella tabella precedente.

Durante la fase di start-up del servizio P&CM deve essere garantito il normale svolgimento delle attività degli utenti interessati.

Eventuali temporanee sospensioni delle attività degli utenti, necessariamente legate all'implementazione del servizio e quindi imputabili o al Fornitore o all'Amministrazione, dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e programmate tra le parti.

Si rammenta che sarà onere dell'amministrazione rimuovere ed eventualmente dismettere le apparecchiature office già presenti presso la propria sede e che non saranno funzionali nell'ambito del contratto di servizio P&CM.



A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla **Ragioneria Generale dello Stato**, rispettivamente nella **circolare n. 43** del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella **circolare n. 33** del 29 dicembre 2009 (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella **circolare n. 4** del 26 gennaio 2010.

5.1.4 Fornitura materiale di consumo

Il Fornitore dovrà garantire la consegna del materiale di consumo, ad eccezione della carta, per l'intero parco apparecchiature office installato e funzionale all'erogazione del servizio "P&CM".

Nel caso in cui le apparecchiature office installate dal Fornitore abbiano funzioni di finitura con pinzatura dei documenti, si intende inclusa anche la fornitura dei punti metallici.

Il materiale di consumo dovrà rispettare i requisiti ambientali afferenti le sostanze pericolose, come meglio specificato nel par. 4.2 del presente Capitolato Tecnico.

Le cartucce «preparate per il riutilizzo» («rigenerate», «ricostituite»), che devono essere almeno pari, in numero, al 30% del fabbisogno, devono riportare, eventualmente esclusivamente nell'imballaggio primario, la dicitura «Rigenerata» o affini, come «Ricostruita», «Remanufactured», «Preparata per il riutilizzo» nonché la denominazione o ragione sociale del produttore, il numero del lotto di produzione, il codice identificativo del prodotto, il codice del produttore dell'involucro originale ricostituito ed essere in possesso di un'etichetta ambientale conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 quale la Der Blaue Engel, la Umweltzeichen, la Nordic Ecolabel o equivalenti. Inoltre, le cartucce «preparate per il riutilizzo» dovranno rispettare le specifiche tecniche e alle clausole contrattuali del CAM inerente le Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e per l'affidamento del servizio integrato di raccolta di cartucce esauste, preparazione per il riutilizzo e fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro. (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019)

È onere del Fornitore monitorare i consumi di ciascuna apparecchiatura office installata in rete e funzionale all'erogazione del servizio P&CM consegnando il materiale di consumo in tempi utili per evitare dei fermi macchina. Tale attività può avvenire ad esempio avvalendosi della funzione di riordino automatico del materiale di consumo.

La consegna del materiale di consumo dovrà garantire la massima continuità del servizio (e quindi dell'utilizzo dell'apparecchiatura). Eventuali fermi macchina dovuti all'esaurimento del materiale di consumo sono considerati a tutti gli effetti dei fermi macchina dovuti a guasti e/o malfunzionamenti e pertanto saranno gestiti come dettagliato al par. 5.1.4 del presente Capitolato.

Le richieste del materiale di consumo potranno essere effettuate, in alternativa, nelle seguenti modalità e comunque concordate preventivamente con il Fornitore:

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 5.3.1;
- indirizzo email per le attività di richiesta materiale di consumo;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato all'Amministrazione l'apposito identificativo e la password.

Contestualmente alla consegna, il materiale di consumo, ed in particolare il toner/la cartuccia, dovrà essere accompagnato dalla scheda dati di sicurezza da cui si evinca il rispetto dei requisiti descritti nel par. 4.1 del presente Capitolato Tecnico. La



consegna del materiale di consumo deve essere tracciata attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

Sarà a carico del Fornitore ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo esausti, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del servizio P&CM.

Il servizio di ritiro del materiale di consumo potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità, preventivamente concordate in fase di start – up (cfr. par. 5.1.3):

- prevedere i contenitori per la raccolta delle cartucce sostituite. I contenitori dovranno essere adibiti alla raccolta del materiale di consumo sostituito delle apparecchiature office installate e oggetto del servizio P&CM;
- evadere il ritiro dei materiali di consumo entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta;
- redigere al momento del ritiro del materiale di consumo usato, apposito documento (es. modulo di ritiro) inerente alla esatta tipologia e quantità di materiale usurato ritirato e debitamente sottoscritto dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore.

5.1.5 Attività di fine contratto

Al termine della durata contrattuale di ogni singolo ordinativo di fornitura relativo all'erogazione del servizio "P&CM" descritto nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione, provvederà all'attività di disinstallazione delle apparecchiature office installate in fase di start-up e funzionali al suddetto servizio. Contestualmente dovrà altresì provvedere a contabilizzare i click totali effettuati.

5.1.6 Servizio di disinstallazione

Il Fornitore provvederà a ritirare le apparecchiature office precedentemente installate, a sue spese, nei termini di seguito descritti:

- fino a n. 30 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM;
- da n. 31 a n. 60 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM;
- da n. 61 a n. 90 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 90 (novanta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM;
- oltre n. 90 apparecchiature, il ritiro deve essere concordato con l'Amministrazione appaltante.

Oltre alle attività di disinstallazione dell'hardware, il Fornitore dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

In particolare, il Fornitore dovrà:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere, all'atto del ritiro dell'apparecchiatura, la disinstallazione di tutti gli Hard Disk e/o i dispositivi di memoria di massa. Gli Hard Disk e/o i dispositivi di memoria di massa disinstallati dovranno essere resi all'Amministrazione appaltante che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare;
- prevedere la consegna all'amministrazione come disciplinato nel contratto dei dati inerenti il parco disinstallato e relativo al servizio erogato e di tutta la reportistica contenente la situazione di chiusura contratto.



Infine, sarà onere del Fornitore porre in essere tutte le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il ritiro “al piano”, imballaggio, facchinaggio e trasporto.

5.1.7 Conguaglio Extra Click

Contestualmente al ritiro delle apparecchiature dovrà essere effettuata la lettura finale del contatore office dei click totali effettuati da tutte le apparecchiature, ai fini della fatturazione degli eventuali **extra click**, sia monocromatici che a colori, rispetto al quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi per ciascuna classe di utente.

Al fine di rispondere alle diverse esigenze di fatturazione e di contabilizzazione della spesa e previo accordo tra l'Amministrazione appaltante e il Fornitore, l'attività di conguaglio e fatturazione degli extra click potrà essere anche effettuata con cadenza-annuale durante l'intera durata contrattuale o eventualmente definita durante la fase di start up descritta al par. 5.1.3 del presente capitolato tecnico.

5.2 Servizi minimi software

5.2.1 Profilazione utenza e Accounting

Il servizio di profilazione dell'utenza dovrà essere reso disponibile al momento della data di accettazione della Fornitura e dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione in fase di start up. In particolare, per profilazione si intende la creazione di account/profili personalizzati relativi al livello di utilizzo delle funzioni disponibili sulle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del P&CM.

L'autenticazione dell'utente sull'apparecchiatura office dovrà avvenire mediante l'utilizzo della propria tessera (badge).

Ad eccezione delle apparecchiature office “ad uso personale” (destinate agli utenti di tipologia “minima” e/o “bassa”), tutte le apparecchiature office installate dal Fornitore devono, quindi, essere corredate di un lettore badge, capace di rilevare la “lettura a banda magnetica” o la “lettura di prossimità”, a seconda del sistema di rilevazione esistente presso l'Amministrazione. In caso di impossibilità temporanea di utilizzo del badge da parte dell'utente gestito, il Fornitore deve prevedere in ogni caso l'accesso anche direttamente dal pannello dell'apparecchiatura attraverso l'assegnazione “ad personam” di utenza e password.

Le apparecchiature dovranno essere tutte dotate di un sistema di gestione degli accessi e di profili personalizzabili, in numero superiore rispetto al numero di utenti assegnati a ciascuna apparecchiatura.

La classificazione dei profili di accesso e/o utilizzo dovrà essere definita in accordo con l'Amministrazione.

In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:

1. impostazioni obbligatorie (set up di default):
 - utilizzo fronte/retro;
 - draft printing (modalità bozza);
2. impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA)
 - utilizzo del colore;
 - utilizzo del formato A3/A4;
 - livello di qualità della stampa (risoluzione);
 - utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione e/o fax);
 - individuazione di quantità e tipologia di apparecchiature utilizzabili da ciascun utente.



5.2.2 Attività di monitoraggio

Per tutta la durata contrattuale di ogni singolo ordinativo di fornitura relativo all'erogazione del servizio "P&CM" descritto nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore provvederà all'attività di monitoraggio delle apparecchiature office installate e dovrà:

- monitorare i dispositivi installati;
- controllarne lo stato dei materiali di consumo;
- ricevere e gestire gli allarmi relativi a materiali di consumo in esaurimento;
- effettuare le letture dei contatori di pagine dei dispositivi;
- effettuare ricerche, qualora richieste dalla PA, anche complesse e reportistiche su tutti i dati rilevati dai dispositivi;
- disporre dei dati e degli indicatori sui volumi, consumi, copertura media, durata e frequenza dei cambi di consumabili.

5.2.3 Click Smartcard

La soluzione "Click Smartcard" deve prevedere che il lavoro di stampa venga inoltrato ad un apposito server messo a disposizione dell'Amministrazione, che provvederà a memorizzare il suddetto lavoro e che lo invierà al dispositivo di stampa (con conseguente produzione del lavoro cartaceo) solo a seguito dell'autenticazione dell'utente.

Il servizio deve pertanto fornire un elevato livello di sicurezza e riservatezza, in quanto potrà essere possibile stampare un documento e ottenere la copia cartacea solo a seguito di autenticazione.

A seguito dell'autenticazione, l'utente, oltre a poter completare il processo di produzione del lavoro di stampa, dovrà avere anche la possibilità di visualizzare le proprie code di stampa memorizzate sul server ed eventualmente cancellarle. I lavori di stampa non rilasciati, verranno automaticamente cancellati dal sistema, dopo il periodo di tempo previsto al Par. 5.2.4 di cui al presente Capitolato tecnico.

Sarà cura e a spese del Fornitore fornire quanto necessario per l'installazione del servizio di "Click Smartcard" e, in ogni caso, dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- ✓ **fornitura e installazione dei lettori badge** che, a seconda della tipologia utilizzata presso l'ente, dovranno prevedere la lettura "a banda magnetica" oppure "a prossimità". I badge devono essere, inoltre abilitati e profilati secondo le specifiche esigenze degli utenti gestiti, e comunque in coerenza con quanto già descritto al par. 5.2.1;
- ✓ **monitoraggio delle attività di stampa/copia**, il Fornitore dovrà rendere disponibile con periodicità da definire con l'Amministrazione un report dettagliato contenente l'informazione precisa delle attività che ciascun "Centro di costo" sostiene nell'ambito del servizio P&CM;
- ✓ **plafonds di click**, il Fornitore dovrà rendere possibile la registrazione sulla smartcard di un plafond di click/mese (come ad es. l'utilizzo delle carte con credito prepagato) per ciascun utente gestito e associati ai rispettivi profili di utilizzo assegnati e definiti in accordo con la PA: qualora non sia possibile abilitare i badge già in possesso degli utenti, il Fornitore dovrà anche fornire i badge abilitabili e pari al numero di utenti da gestire. Si rammenta, a tal proposito, che l'assegnazione del numero click/mese oppure click /trimestre per utente è solamente volta a stimare a priori i livelli di produttività e finalizzata ad agevolare l'analisi dell'andamento dei costi.

5.2.4 Green Printing Policy

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente redigere e applicare una "Green Printing Policy", atta ad ottimizzare i processi di stampa, in osservanza sia delle specifiche esigenze degli utenti da gestire che di *best practices* nell'ambito della sostenibilità ambientale. La stesura e presentazione della Green Printing Policy dovrà avvenire nella fase di definizione e invio del progetto esecutivo all'amministrazione richiedente.

In particolare, la Green Printing Policy, dovrà osservare una serie di buone pratiche, come ad es.:



- stampa/copia più pagine per foglio e/o stampa fronte/retro di default, la stampa del foglio “banner” disabilitata di “default”, che garantiscono riduzione dello spreco di carta e del consumo energetico;
- impostazioni di **spegnimento automatico** (o comunque in modalità risparmio energetico) delle apparecchiature a seguito di tempi di inutilizzo prestabiliti;
- **rilascio delle stampe** azionabile soltanto **tramite autenticazione** diretta sull'apparecchiatura da parte dell'utente (accesso esclusivamente tramite login dell'utente);
- gestione automatizzata degli output di stampa e **gestione delle code di stampa**, attraverso il monitoraggio e il controllo dell'output delle apparecchiature office, anche da remoto.

In tal modo si dovrà garantire:

- ✓ intervento su aree critiche;
- ✓ riduzione dello spreco di carta e del consumo energetico;
- ✓ invio automatico dei lavori di stampa alle apparecchiature office più appropriate ed efficienti;
- ✓ funzionalità di **“routing”** (in caso di presenza di un centro stampa presso la PA), ossia il dirottamento dei lavori di stampa complessi al centro stampa oppure ad apparecchiature predefinite e con più elevati livelli prestazionali. L'attività di routing dovrà essere effettuata sulla base di regole stabilite e concordate con l'amministrazione a seconda delle specifiche esigenze dell'ufficio e/o degli utenti gestiti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le regole possono essere classificate secondo:
 - lavori di stampa con un numero di pagine superiore ad un minimo stabilito (es. > 30 pagine);
 - nome del documento;
 - nome dell'utente;
 - stato del dispositivo;
 - tipologia documento (es. testo/immagine/colore/email/fattura/ordine...);
- **cancellazione dei lavori di stampa** dal sistema se non vengono stampati entro 24 ore;
- **pre-impostazioni dal Driver di Stampa** per specifica applicazione (esempio stampa word in fronte/retro; stampa power point in risoluzione di stampa predefinita; Stampa delle email in bianco nero; ecc.)

5.2.5 Profilazione utenti extra

Il servizio aggiuntivo “Profilazione Utenti Extra” prevede l'attività di:

- profilazione di ciascun utente extra, secondo quanto già descritto al paragrafo 5.2.1 del presente Capitolato;
- il servizio di monitoraggio e reportistica, atto a controllare i consumi effettuati sulle apparecchiature office installate e secondo quanto già descritto al paragrafo 5.2.6 del presente Capitolato.

Il servizio è volto a dare un valore aggiunto alle Amministrazioni che abbiano esigenza di estendere, successivamente all'emissione dell'ordinativo di fornitura iniziale, il servizio P&CM (ovvero l'utilizzo e l'accesso alle apparecchiature office installate) anche ad utenti assiduamente presenti presso le proprie strutture, come ad esempio personale non amministrativo, collaboratori esterni e/o consulenti.

Il servizio può essere utilizzato a titolo di esempio dalle Amministrazioni, quali:

- Università (estensione dell'accesso ai soggetti di supporto alla docenza come tutor, stagisti, ricercatori, cultori della materia e agli studenti);
- Istituti scolastici (prevalentemente concedere l'accesso agli studenti);
- Aziende Ospedaliere (prevalentemente personale non amministrativo e di corsia);
- Enti giudiziari/Tribunali (utilizzo consentito ad esempio agli avvocati);
- Uffici Comunali, in particolare di “front office” (ad es. Anagrafe, Catasto, Biblioteche, Archivio e Protocollo).



L'amministrazione potrà, in qualsiasi momento e durante la vigenza del singolo contratto attuativo, ordinare a Sistema una quantità aggiuntiva di profilazioni extra, nella misura non superiore al 20% rispetto al numero di utenti richiesti nell'ordinativo di fornitura iniziale, salvo erosione del massimale utenti complessivo indicato al par. 3.1

I corrispettivi relativi a questi utenti saranno quelli della classe utente richiesta e confluiranno nel canone trimestrale di cui al precedente paragrafo 5. I profili extra saranno attivati entro 30 giorni lavorativi e confluiranno nella fatturazione del globale.

Resta inteso che il termine contrattuale non verrà modificato a fronte di tale richiesta.

5.2.6 Assistenza e gestione da remoto

Il Fornitore, almeno per le apparecchiature office installate in rete e funzionali all'erogazione del servizio P&CM, dovrà organizzare un sistema di assistenza e gestione da remoto, utilizzato almeno per la segnalazione dei guasti e per la richiesta toner.

Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato delle apparecchiature office gestite e dovrà garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite User ID e password.

Su richiesta dell'Amministrazione, i dati raccolti relativi alle apparecchiature in oggetto dovranno essere classificati in un database che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole apparecchiature.

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono indicati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

- dati anagrafici dell'apparecchiatura, ovvero il tipo di macchina, ordinativo di fornitura di riferimento, l'Amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP;
- data di installazione e data prevista di fine locazione;
- numero di utenti connessi all'apparecchiatura;
- contatore di copie/stampe/scansioni/fax alla data per tipo di utilizzo;
- messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata al call center.

Dovrà essere possibile organizzare le apparecchiature in gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati e rispondenti alle diverse esigenze analitiche della PA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano alcuni possibili report:

- censimento delle apparecchiature in rete;
- report sullo stato delle apparecchiature;
- report con la rilevazione cronologica dei contatori totalizzatori per ciascun servizio offerto dall'apparecchiatura.

Dovrà, infine, essere possibile schedare la raccolta dei dati cronologici per la successiva generazione dei report.

5.2.7 Lettura contatori automatica

La lettura automatica dei contatori dovrà consentire di evitare le attività manuali di raccolta dati di ciascuna apparecchiatura installata in rete e quindi di consentire anche l'attività di riordino dei materiali di consumo.

Il servizio in oggetto dovrà agevolare, inoltre, le attività di fatturazione e di conguaglio dei click eccedenti e la rilevazione dovrà essere garantita periodicamente e comunque almeno a cadenza trimestrale. Le specifiche esigenze relative ad una cadenza periodica diversa rispetto a quella indicata, dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione nella fase di start-up del servizio P&CM (par. 5.1.3).



La lettura dovrà garantire la rilevazione della quantità e tipologia di click effettuati da ciascuna apparecchiatura office installata e funzionale all'erogazione del servizio P&CM.

La lettura automatica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni sul dato:

- click monocromatico;
- click colore;
- funzione utilizzata e origine del click (stampa, fotocopia, fax, scansione);
- formato del click.

L'automatizzazione della lettura dei contatori dovrà, inoltre, prevedere un processo di invio automatico dei dati raccolti presso una postazione PC adeguatamente configurata e dovrà consentire anche il riordino automatico del materiale di consumo.

5.2.8 Digitalizzazione e archiviazione documenti

Per attività di digitalizzazione e archiviazione dei documenti si intende la cattura e l'acquisizione automatica delle informazioni provenienti da qualsiasi supporto (cartaceo o digitale) attraverso l'apparecchiatura Multifunzione office installata, con successiva possibilità di memorizzazione, gestione, protezione e utilizzo dei dati importanti direttamente nei processi che li necessitano.

Il servizio richiesto è volto a ottimizzare la gestione delle informazioni, attraverso la creazione di flussi di lavoro digitali personalizzabili.

Al fine di implementare adeguatamente il servizio in oggetto, le apparecchiature office offerte ed installate dal Fornitore per l'erogazione del servizio P&CM, devono essere dotate delle funzionalità e dei software necessari ad eseguire il servizio di gestione delle scansioni.

Tale attività, realizzata quindi con appositi software messi a disposizione del Fornitore, deve consentire di eseguire un percorso digitale del documento cartaceo acquisito direttamente tramite l'apparecchiatura office installata (apparecchiatura multifunzione). Le apparecchiature Multifunzione oggetto delle convenzioni dovranno essere in grado e/o essere dotate di alcune specifiche funzionalità:

- creazione di flussi di lavoro semplici ma efficienti, personalizzati e flessibili, in grado di gestire l'acquisizione, la formattazione e la consegna a destinazioni prestabilite e preimpostate (es. collocazione dei flussi di lavoro di utilizzo frequente direttamente sull'interfaccia utente);
- accesso immediato e sicuro ai documenti digitali tramite i propri tesserini identificativi e/o apposito PIN;
- personalizzazione dell'interfaccia utente (touch screen personalizzabile in base alle esigenze aziendali);

Le stesse dovranno inoltre, supportare i requisiti di conformità GDPR delle Amministrazioni dal punto di vista della sicurezza della stampa, dei dati e dei documenti.

I software utilizzati dovranno consentire di effettuare almeno le seguenti attività:

a) MEMORIZZAZIONE →	cattura e acquisizione del documento cartaceo attraverso la funzione di scansione e successiva memorizzazione del file acquisito direttamente sull'apparecchiatura office installata (si presume quindi la presenza di un dispositivo di memoria di massa - hard disk – installato con una capacità proporzionata al carico di lavoro presunto) e/o sul desktop/laptop (scan to pc) e/o in cartelle di rete esistenti e/o condivise (scan to
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		folder) e/o invio ad uno o più indirizzi di posta elettronica (scan to email) e/o invio direttamente via fax;
b) GESTIONE	→	la digitalizzazione dei documenti cartacei dovrà consentire di configurare dei flussi di lavoro digitali personalizzati e flessibili (definibili a livello “singolo utente” e/o a livello “amministratore”), in grado di gestire ad esempio l’acquisizione, la formattazione e la consegna a destinazioni prestabilite e preimpostate;
c) UTILIZZO	→	il documento digitale, una volta acquisito, dovrà essere utilizzabile in termini di modifica, archiviazione, elaborazione, conversione (come ad es. conversione da un file “immagine” in file modificabile) e condivisione direttamente dal personal computer dell’utente;
d) PROTEZIONE	→	i flussi dei documenti acquisiti e digitalizzati devono essere facilmente ricercabili (si presume, quindi, un sistema di indicizzazione e/o categorizzazione dei documenti) e comunque nel rispetto delle policy, sicurezza e accesso delle informazioni all’interno dell’amministrazione. Inoltre, deve essere garantita la possibilità di assemblare documenti in file PDF sicuri e protetti da password e/o dal controllo dell’accesso per la visualizzazione, la modifica e la stampa degli stessi.

5.2.9 Gestione fax online

Su espressa richiesta dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire il servizio di “Gestione fax on-line”. Tale servizio consiste nell’installazione di un programma (software) presso le postazioni di lavoro degli utenti indicati dall’Amministrazione, in grado di effettuare l’invio e la ricezione dei fax direttamente via email (quindi tramite web). Le operazioni di invio e ricezione dei fax dovranno avvenire mediante l’assegnazione di appositi numeri fax “web based”. Tale assegnazione dovrà essere personalizzabile e dovrà essere definibile sia “ad personam” sia a livello di gruppi di lavoro che di dipartimento, a seconda di quanto determinato dall’amministrazione.

Il servizio di gestione dei fax on-line dovrà assolvere almeno a queste funzioni:

- invio e ricezione del fax dalla casella di posta elettronica;
- predisposizione di un documento da una qualsiasi applicazione (es. Word, Excel, PDF) e invio diretto da essa, attraverso l’utilizzo del menù delle azioni (funzione invio fax), che consente di completare il documento da faxare con le informazioni relative al destinatario, oggetto, messaggio, copertina, pagina, ecc.;
- invio del fax, inserendo nell’apparecchiatura office (tipicamente una multifunzione dotata di funzione fax) il documento cartaceo, direttamente al numero fax del destinatario oppure utilizzando la funzione di “scan to mail”;
- possibilità di predisporre cartelle condivise al fine di archiviare, consultare, visualizzare, rinominare e inoltrare i fax;
- possibilità di creare delle rubriche telefoniche personali e/o di gruppo. Le rubriche dovranno essere realizzabili sia nel programma di posta elettronica che direttamente nell’apparecchiature office installata;
- garantire la sicurezza e la riservatezza del traffico dati proveniente dall’invio e ricezione dei fax tramite l’utilizzo, ad esempio, di password e login per l’accesso all’informazione;
- possibilità di eseguire l’attività di invio fax a mailing list (più utenti contemporaneamente), al fine di ottimizzare la comunicazione massiva.



I rapporti di trasmissione e le operazioni di rendicontazione dei fax inviati oppure ricevuti dovranno pervenire automaticamente alla casella di posta elettronica del singolo utente abilitato oppure il Fornitore deve rendere possibile la stampa degli stessi dalle apparecchiature office installate.

5.3 Servizi di Customer Care

5.3.1 Call Center

Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio P&CM, il Fornitore dovrà, entro il termine fissato per l'attivazione della Convenzione, mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito "Call Center" che svolga almeno le attività di:

- ricezione richieste assistenza in fase progettuale e in fase di emissione dell'ordinativo di fornitura;
- ricezione delle richieste di intervento tecnico e manutentivo;
- centro informativo post vendita;
- centro informativo per la gestione del contratto;
- ricezione delle richieste di consulenza su servizi specifici previsti nel contratto;
- ricezione richieste del materiale di consumo.

Il Call Center dovrà avere un numero telefonico¹ destinato alla gestione di tutte le attività oggetto della presente Convenzione.

Gli orari del Call Center per la ricezione di suddette richieste mediante operatore, sono da intendersi dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi.

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 Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

risposta con interazione con l'operatore entro 30 secondi, per il 90% delle chiamate ricevute nel corso del Blind test.

Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore inteso come persona fisica, al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response). In caso di mancata risposta entro il tempo definito, il livello di servizio si considera disatteso.

percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore al 5%.

Si definisce perduta una chiamata:

- che non ottiene risposta da un operatore fisico entro 60 secondi al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response);
- con segnale di occupato;
- con rifiuto della chiamata tramite messaggio pre-registrato;
- con risposta alla chiamata senza interazione con l'operatore;
- che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica senza interazione con l'operatore (soluzione ammessa solo per chiamate fuori dall'orario del call center).

-

¹ Il numero di telefono dovrà essere un "Numero 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.



Si definisce **chiamata perduta** una telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 60 secondi;
- con segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- 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 della PA, mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.

5.3.2 Formazione agli utenti

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature office installate e tutti i software a corredo, il Fornitore deve organizzare al momento dell'installazione un'attività di "affiancamento agli utenti", dando le seguenti istruzioni:

- uso dell'apparecchiatura in tutte le sue funzioni;
- gestione operativa quotidiana (ad es. caricamento carta, sostituzione toner);
- utilizzo delle funzioni attribuite alle specifiche profilazioni utenza (accounting);
- procedure per la risoluzione di inconvenienti più frequenti (come ad es. inceppamento carta);
- modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura del materiale di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nei corrispettivi trimestrali;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle apparecchiature office ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (ad es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, uso modalità stand-by, spegnimento notturno e durante i giorni festivi, ecc.);
- utilizzo delle funzioni di scan to folder, scan to mail e scan to pc, atte ad avviare attività basilari di cattura del documento cartaceo e gestione elettronica dello stesso;
- utilizzo responsabile delle apparecchiature in funzione di una riduzione della produttività, intesa come click totali prodotti.

L'attività di affiancamento agli utenti dovrà essere completata dalla distribuzione elettronica di guide all'utilizzo, brochures, manuali d'istruzioni delle apparecchiature e di tutte le funzioni software in esse installate.

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

Ogni Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell'installazione, partecipino a suddetta attività.



Per l'attestazione dell'avvenuta attività, l'Amministrazione dovrà redigere un verbale in cui si evinca il tipo di affiancamento ricevuto, la data e la durata dello stesso. Il verbale dovrà essere firmato in contraddittorio con il referente del Fornitore incaricato all'espletamento di questa attività.

5.3.3 Governance del contratto

Il servizio di governance consiste in un'attività di tipo specialistico e consulenziale a completamento di un modello di servizio globale a più livelli in grado di fornire all'utente finale valore costante per l'intera durata contrattuale.

Il servizio di governance del contratto dovrà garantire un'attività di ottimizzazione continua che permetterà di evidenziare possibili aree di miglioramento in ambito di tecnologia, ambiente, sicurezza e processi per la produzione documentale nonché individuare eventuali criticità nel corretto svolgimento del servizio in virtù delle dimensioni e delle complessità organizzative di ciascuna amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire una struttura operativa, le metodologie e i processi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di governance e rendere disponibili diverse figure professionali, addette sia alle attività operative (ad es. personale "tecnico, "specialista" e "analista") che alla consulenza organizzativa e strategica. È previsto almeno 1 incontro all'anno tra Fornitore e Amministrazione che dovrà essere supportato da documentazione e reportistica comprovante l'andamento del servizio e degli SLA ad esso associati e definiti da ogni singola amministrazione appaltante.

La condivisione dell'analisi operativa tra fornitore e Amministrazione permetterà di valutare, con incontri periodici dedicati, le opportunità strategiche per migliorare continuamente l'ambiente di lavoro, con conseguente risparmio ulteriore e miglioramento dei livelli prestazionali.

Le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento proposte durante la vigenza contrattuale dovranno, in ogni caso, essere attuate coerentemente con i termini e le condizioni economiche originariamente aggiudicate in sede di Gara.

La governance del contratto dovrà essere completata da una rendicontazione periodica durante tutta la durata di esecuzione del contratto, tipicamente tra il Responsabile del progetto presso l'Amministrazione e il referente del Fornitore. L'attività di rendicontazione è supportata, ad esempio, da:

- **comunicazioni di carattere estemporaneo**, finalizzate alla esecuzione e rendicontazione di specifiche attività, alla segnalazione di problemi e proposizione delle relative soluzioni (ad es. apertura e chiusura delle non conformità e delle azioni correttive, convocazioni e verbali di riunioni, suggerimenti su varianti in corso d'opera), che hanno lo scopo di informare tempestivamente l'Amministrazione ed il Fornitore in merito a eventi accaduti, eventuali problemi, decisioni concordate nelle riunioni congiunte e nelle verifiche ispettive;
- **rendicontazione periodica** sullo stato di avanzamento dei lavori, sul rispetto dei livelli di servizio e dei vincoli contrattuali, sull'autorizzazione al pagamento delle fatture, sulla eventuale applicazione di penali.

5.3.4 Customer Support

Per Customer Support si intendono le attività di assistenza tecnica all'utente effettuate tramite canali di comunicazione web based. Il servizio di Customer Support si aggiunge ai canali di comunicazione tradizionali, quali il telefono e il supporto strutturato di un call center dedicato. Il Customer Support dovrà soddisfare medesime richieste di informazioni e di supporto già previste nel presente Capitolato Tecnico per il Call Center. In particolare, si prevedono i seguenti canali di comunicazione web based:



• LIVE SUPPORT	CHAT →	il visitatore/utente, collegandosi al portale web del Fornitore, può avviare una sessione di chat di testo. L'operatore dell'assistenza tecnica interagisce con l'utente web, capisce l'esigenza, risolve la query e chiude l'interazione. La modalità di comunicazione della live chat è di tipo "sincrono" e pertanto dovranno essere rispettati i livelli di servizio previsti per il Call Centre di cui al par. 5.3.1 del presente Capitolato.
• EMAIL SUPPORT	→	La posta elettronica è il mezzo principale per offrire assistenza basata sul web. La funzionalità è di immediato utilizzo e consente di mantenere traccia della corrispondenza tra il Fornitore e l'utente. La modalità di comunicazione dell'email support è di tipo "asincrono" e pertanto dovrà essere rispettato il livello di servizio definito come "N° di email ricevute con risposta entro le 8 ore lavorative nel 95% dei casi".

Si rammenta che la qualità del servizio di customer support non è valutabile mediante gli indicatori dedicati, qualora sussistano malfunzionamenti di qualsiasi natura non imputabili al Fornitore, quali ad es. problematiche legate alla connessione in rete.

5.3.5 Monitoraggio e reportistica del parco già in uso presso l'Amministrazione

Il servizio prevede l'attività di estensione delle attività di monitoraggio e reportistica anche alle apparecchiature office già in uso presso l'Amministrazione nel periodo corrispondente alla durata del servizio P&CM contrattualizzato e non consegnate dal Fornitore. L'estensione di suddette attività, presume che le apparecchiature già in locazione presso l'Amministrazione siano collegate in rete.

Il fornitore dovrà garantire almeno i seguenti livelli di servizio:

- Lettura contatori automatica
- Rilevazione del livello di consumo dei toner e segnalazione al referente di contratto presso l'ente;
- Segnalazione degli alert generati dall'apparecchiatura;
- Fermi macchina.

Il Fornitore dovrà, altresì, produrre la reportistica relativa ai dati rilevati e integrarli nell'analisi dell'andamento globale del servizio P&CM.

5.4 Responsabili

Il Fornitore, ai fini della stipula, dovrà comunicare a Consip S.p.A. le generalità, e l'esperienza acquisita (con il dettaglio delle principali esperienze maturate) del "Responsabile Generale del Servizio", nonché dei "Responsabile Provinciale del Servizio", indicando i rispettivi recapiti telefonici (incluso telefono cellulare) e l'indirizzo di posta elettronica.

I predetti soggetti saranno responsabili, rispettivamente a livello centrale ed a livello locale, delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della singola Convenzione, a decorrere dalla data di attivazione.

Fermo restando che il Fornitore dovrà nominare un Responsabile Provinciale del Servizio per ciascuna Provincia, si precisa che il Fornitore potrà nominare la medesima persona per una o più Province.

I Responsabili del Servizio dovranno avere almeno 3 (tre) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovranno svolgere le seguenti attività:



- supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura, alla gestione degli eventuali reclami da parte di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione fino al ritiro delle Apparecchiature al termine del periodo di noleggio;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Qualora uno o più curricula presentati non siano rispondenti alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere all'impresa offerente l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio Generale e/o Responsabile del Servizio Provinciale e la presentazione del relativo curriculum.

6. MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

Nei seguenti paragrafi sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione dei servizi, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

6.1 Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura

Il Fornitore si obbliga a consentire alla Consip S.p.A., l'esecuzione, anche senza preavviso e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, di verifiche delle Apparecchiature offerte e consegnate alle Amministrazioni Contraenti, fino ad un massimo di n. 10 (dieci) verifiche a campione (di seguito, anche "Prime Verifiche"), effettuate dal Laboratorio di prova accreditato, scelto dal Fornitore, sulla base di una lista proposta da Consip S.p.A., su un campione di Apparecchiature consegnato alle Amministrazioni Contraenti. A tal fine, il Fornitore si obbliga a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche e ad accettare incondizionatamente ed insindacabilmente, ora per allora, i relativi risultati.

Consip S.p.A. ha facoltà di scegliere il campione da sottoporre a verifica tra le Apparecchiature relative a forniture, Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese ed oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente anche prelevandolo presso l'Amministrazione se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l'Amministrazione entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima, risultante dal relativo verbale.

Qualora una Prima Verifica abbia esito negativo (ove per negativo si intende anche il riscontro di parziali differenze nei requisiti di prodotto fornito rispetto a quelli offerti):

- Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori **n. 5 (cinque) prove di conformità** (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature, entro il termine di **30 (trenta) giorni lavorativi** dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

Inoltre, e salvo in ogni caso quanto sopra stabilito, qualora abbiano esito negativo almeno **3 (tre) verifiche** (sia Prime Verifiche che Ulteriori Verifiche), Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere di diritto la Convenzione, in conformità a quanto stabilito nella medesima.

Resta inteso che tutti gli oneri e le spese per le Prime ed Ulteriori Verifiche, ivi incluse quelle relative alle analisi effettuate dal laboratorio, nonché quelle di imballaggio, trasporto e consegna dei campioni, saranno ad esclusivo carico del Fornitore.



6.2 Verifiche ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrispondersi direttamente all'Organismo di Ispezione incaricato nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive svolte, sarà inviata dal suddetto Organismo di Ispezione al Fornitore, previa emissione di benestare alla fatturazione da parte di Consip S.p.A. allegato a detta fattura.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive non potranno superare lo 0,5% del valore degli Ordinatori di Fornitura emessi a valere sulla convenzione al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione. Come indicato nel paragrafo 2.6 del Disciplinare di Gara per ogni singolo lotto, i costi previsti a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno indicativamente pari a:

- Euro € 14.500,00 per il Lotto 1;
- Euro € 12.200,00 per il Lotto 2;
- Euro € 9.950,00 per il Lotto 3;
- Euro € 7.700,00 per il Lotto 4.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato Tecnico e nei suoi allegati (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli risultanti dall'offerta.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive) non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'ordine).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Per ciclo di verifiche si intende il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



6.3 Monitoraggio dell'analisi sui dispositivi per la riproduzione di immagini della PA (ove offerto)

Il Fornitore dovrà produrre, qualora offerto ed a seguito della richiesta da parte di Consip, relativamente all'analisi sui dispositivi presenti presso le sedi della P.A. di cui al criterio n. 8 alla Tabella Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica, paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara, al termine della Convenzione, un report inerente i dati rilevati nell'ambito della predetta attività.

7. GESTIONE QUALITA'

7.1 Piano di Qualità

Il Fornitore dovrà produrre, per ciascun singolo contratto attuativo, il Piano di Qualità della soluzione proposta e funzionale all'erogazione del servizio "P&CM".

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Fornitore tale Piano.

Come specificato all'interno delle clausole contrattuali dei CAM il fornitore dovrà sistematicamente effettuare verifiche sul numero di stampe prodotte, sui consumi energetici e di consumabili. Nel caso in cui i dati rilevati risultino difforni dalle previsioni; dunque, non coerenti con gli obiettivi di miglioramento attesi, deve adeguare il sistema di stampa, implementando soluzioni tecniche e tecnologiche ed altre azioni.

7.2 Piano ambientale

Il Fornitore dovrà produrre, per ciascun singolo contratto attuativo, il Piano di Gestione Ambientale della soluzione proposta e funzionale all'erogazione del servizio "P&CM". Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Fornitore tale Piano.

7.3 Livelli di servizio

Di seguito si riporta la sintesi dei livelli di servizio previsti per la corretta erogazione de servizio P&CM, individuati sulla base della definizione e descrizione dei servizi già indicati nel presente Capitolato Tecnico.

7.4.1 Indicatori di Qualità

Il presente capitolato descrive gli indicatori di qualità per la fornitura dei servizi da essi richiesti.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare alle amministrazioni contraenti gli Indicatori di qualità previsti. Si precisa che per ciascun indicatore di qualità è definita in alternativa:

- una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento";
- una frequenza di rilevazione cosiddetta "di andamento" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito periodo di andamento.

Il periodo di riferimento contrattuale è superiore al periodo di andamento: quest'ultimo serve ad evidenziare in anticipo rispetto ad eventuali ripercussioni contrattuali, le criticità in fase di esercizio, con l'obiettivo di permettere azioni di recupero.

Al termine di ogni mese solare (periodo di andamento), se richiesto, dovrà essere effettuata la misurazione sul mese appena concluso; potrà essere richiesta, ad esempio, l'elaborazione dei dati di trend ovvero l'applicazione degli algoritmi di misurazione degli Indicatori di qualità in maniera progressiva, tenendo conto dei dati relativi a tutti i mesi contenuti nel



periodo di riferimento (es. nel caso in cui il periodo di riferimento sia un trimestre solare, nella rendicontazione consegnata nel mese di marzo saranno riportati i risultati dell'elaborazione dei dati relativi al mese di febbraio e l'elaborazione progressiva dei mesi di gennaio e febbraio).

Di seguito si riporta la tabella contenente i requisiti temporali della Fornitura:

ATTIVITÀ	FREQUENZA	SCADENZA CONTRATTUALE
Disinstallazione/Ritiro delle apparecchiature	a richiesta	<p><u>Fino a 30 apparecchiature</u> il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM</p> <p><u>Da n. 31 a n. 60 apparecchiature</u> il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM</p> <p><u>Da 61 a n. 90 apparecchiature</u> il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 90 (trenta) giorni lavorativi dal termine del contratto di servizio P&CM</p> <p><u>Oltre 90 apparecchiature</u> il ritiro deve essere concordato con l'Amministrazione ordinante</p>
Erogazione del servizio di Call Center	a richiesta	Gli orari del Call Center per la ricezione di suddette richieste mediante operatore, sono da intendersi dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi.
Tasso di chiamate al Call Center o live chat perdute (canale sincrono) Tasso di chiamate al Call Center o live chat perdute (canale sincrono)	a richiesta	<p>La qualità del servizio di Call Center o live chat deve considerare il numero di chiamate/chat perdute (N_chiamate/chat_perdute) ed il numero di chiamate/chat complessive nel periodo di riferimento (N_tot_chiamate) e deve rispettare il valore soglia $\leq 4\%$.</p> <p>Il rispetto dei livelli di servizio dovrà essere riscontrato su base mensile e con riferimento al mese precedente la rilevazione, applicando la seguente formula:</p> $\frac{N_chiamate_perdute}{N_tot_chiamate} \times 100$
Assistenza e Manutenzione (per tutte le apparecchiature oggetto di intervento nei capoluoghi di provincia e città metropolitane)	a richiesta	Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro il termine di 16 ore lavorative – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta.
Assistenza e Manutenzione (per tutte le apparecchiature)	a richiesta	Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro



oggetto di intervento fuori provincia e nel resto del territorio nazionale)		il termine di 20 ore lavorative – esclusi sabato, domenica e festivi - successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le apparecchiature oggetto di intervento fuori provincia e nel resto del territorio nazionale.
Assistenza e Manutenzione	a richiesta	Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le 32 ore lavorative – esclusi sabato, domenica e festivi - successive all’apertura del ticket, qualora il ripristino dell’apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.
Tempo di predisposizione del progetto esecutivo	ad evento	La prima consegna del progetto preliminare deve avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta del progetto
		La prima consegna del progetto esecutivo deve avvenire entro 20 giorni lavorativi dalla data di richiesta del progetto da parte dell’Amministrazione
		La consegna del progetto modificato deve avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifiche dell’Amministrazione

Tabella 7 - Requisiti Temporalì della Fornitura

7.4.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all’approvazione dell’Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l’elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione stessa, gli Strumenti di gestione e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all’Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso gli Strumenti di gestione ed i report periodici.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (ad es. mensili, trimestrali, ecc.) dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che, se richiesto, ne dovrà garantire l’accessibilità all’Amministrazione attraverso gli Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore, sempre se richiesto, si impegna a fornire all’Amministrazione la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.