

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO
DELLA FORNITURA IN NOLEGGIO FULL SERVICE DI SCANNER
PROTOCOLLATORI PER IL SISTEMA DOCUMENTALE DI INAIL – EDIZIONE
2 – ID 2819 - NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI
E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni e acronimi	3
2.	CONTESTO.....	4
2.1	Contesto Organizzativo e Riferimenti Normativi	4
3.	OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO.....	5
3.1	Durata	6
3.2	Descrizione Della Fornitura e Dei Servizi.....	6
3.2.1	Caratteristiche tecniche della fornitura.....	6
3.2.2	Fornitura dei Materiali di consumo	8
3.2.3	Descrizione dei servizi connessi alla fornitura.....	9
3.2.3.1	Consegna, installazione, configurazione delle Apparecchiature, affiancamento agli utenti.....	9
3.2.3.2	Assistenza Tecnica e Manutenzione	10
3.2.3.3	Servizio di disinstallazione.....	12
3.2.3.4	Trouble Ticketing.....	13
4.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	13
4.1	Orari del servizio di assistenza tecnica e manutenzione correttiva-copertura giorni e orario intervento	13
4.2	Livello di Servizio Manutenzione correttiva.....	13
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	14
5.1	Responsabile della Fornitura	14
5.2	Personale del Fornitore.....	14
5.3	Reportistica	14
5.4	Modalità di Comunicazione	14

1. PREMESSA

Il presente documento esprime il fabbisogno per l'acquisizione di scanner protocollatori e dei servizi connessi per il Sistema Documentale INAIL, destinati alle unità dislocate sul territorio nazionale.

I requisiti dell'acquisizione sono espressi dalla Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD), funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale dell'Istituto e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

L'obiettivo dell'iniziativa è quello di consentire all'Istituto la protocollazione e gestione della documentazione cartacea presentata c/o le sedi territoriali tramite attività di, stampa del protocollo, segnatura/etichetta e scansione delle stesse.

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

"Amministrazione" o "Committente" si intende INAIL;

"Apparecchiatura" o "Apparecchiature" si intendono gli scanner protocollatori di seguito descritti da fornire in noleggio;

"Collaudo" si intende la verifica di conformità e viceversa;

"Data di accettazione della Fornitura" o "Data di accettazione" o "Accettazione" si intende la data, riportata nel verbale delle operazioni di verifica di conformità, in cui il Collaudo si è concluso con esito positivo e la fornitura risultata conforme è stata formalmente accettata dall'Amministrazione;

"Fornitore" si intende l'Appaltatore;

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

"Materiali di consumo" si intende cartucce e/o testina di stampa e parti di ricambio necessarie per il funzionamento e l'utilizzo delle Apparecchiature (es. roller kit);

"Piano di collaudo" si intende il documento redatto dal Fornitore e consegnato all'Amministrazione contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura;

"Rapporto di fine installazione" si intende il documento che il Fornitore consegna all'Amministrazione ultimate le operazioni di consegna, installazione e configurazione delle Apparecchiature e conclusa l'attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti;

"Responsabile della Fornitura" si intende il Responsabile di tutte le attività contrattuali.

"Data di avvio del noleggio" o "Avvio del Noleggio" si intende la Data di accettazione dell'ultimo scanner della fornitura richiesta, da cui decorrerà il noleggio delle Apparecchiature.

2. CONTESTO

2.1 CONTESTO ORGANIZZATIVO E RIFERIMENTI NORMATIVI

L'INAIL, Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Gli obiettivi dell'INAIL sono:

- ridurre il fenomeno infortunistico;
- assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro;
- realizzare attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale. L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa.

Il modello organizzativo adottato dall'Istituto per perseguire le proprie finalità prevede un'articolazione territoriale su più livelli:

- Direzione Centrale (Direzioni e Strutture Centrali);
- Direzioni Regionali, Direzioni provinciali di Trento e Bolzano, Sede Regionale di Aosta;
- Sedi Locali.

In particolare, alla Direzione Generale fanno capo le diverse Direzioni Centrali, Strutture e Segreterie di supporto, con sede in Roma, mentre le diverse Direzioni Regionali e Provinciali sono dotate di Sedi Locali distribuite sulle competenti aree territoriali. All'interno di ciascuna struttura possono essere presenti più Unità Organizzative o Uffici competenti per materia.

Nell'ambito della presente acquisizione si ottempera a quanto previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", articolo 3, comma 1, lettera d), che prevede l'adozione del manuale di gestione per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il manuale di gestione, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del

protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi”.

In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).

Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione. Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione.

3. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Obiettivo dell'affidamento è quello di consentire ad INAIL la protocollazione e gestione della documentazione cartacea presentata c/o le sedi territoriali tramite attività di stampa del protocollo, segnatura/etichetta e scansione delle stesse.

L'appalto ha ad oggetto il noleggio full service di 1000 scanner protocollatori formato A3 comprensivi di stampa etichetta/segatura e scansione, di cui:

- 800 garantiti (fornitura base)
- massimo 200 opzionali di cui INAIL si riserva di avviare il noleggio entro e non oltre 12 mesi dalla stipula del Contratto.

Il noleggio comprende:

- la fornitura di scanner protocollatori formato A3 comprensivi di stampa etichetta/segatura e scansione (la fornitura si intende comprensiva di Materiali di consumo fino a 1.400.000 di protocolli annui per l'intera durata contrattuale);
- l'erogazione dei seguenti servizi connessi: consegna, installazione, configurazione, affiancamento agli utenti, assistenza tecnica e manutenzione, integrazione piattaforme di trouble-ticketing, attività di fine contratto di disinstallazione.

Gli scanner sono destinati alle sedi INAIL dislocate sul territorio nazionale, elencate nell'appendice 1 “Elenco sedi INAIL” al presente Capitolato tecnico. INAIL si riserva comunque di aggiornare tale elenco in fase di avvio dell'esecuzione.

Come meglio dettagliato nei successivi paragrafi, la fornitura degli 800 scanner costituenti la fornitura base (800 scanner) sarà chiesta da INAIL in fase di avvio del Contratto. La fornitura degli scanner opzionali (massimo 200) potrà essere chiesta in fase di avvio del Contratto contestualmente alla fornitura base e/o successivamente.

3.1 DURATA

Il Contratto spiegherà i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 60 mesi decorrenti dalla Data di accettazione dell'ultimo scanner della fornitura base installato (ovvero dell'ultimo scanner del quantitativo di apparecchiature richiesto, qualora gli scanner opzionali venissero richiesti in fase di avvio del contratto contestualmente alla fornitura base).

La Data di accettazione dell'ultimo scanner della fornitura richiesta in fase di avvio del contratto, che costituirà la Data di avvio del noleggio, dovrà avvenire entro e non oltre 3 mesi dalla stipula del Contratto.

Il noleggio degli 800 scanner costituenti la fornitura base avrà una durata pari a 60 mesi decorrenti dalla Data di avvio del noleggio come sopra definita.

Per quanto riguarda gli scanner opzionali, invece, qualora non venissero richiesti in fase di avvio del contratto, tenuto conto che l'Amministrazione si riserva di avviarne il noleggio nei primi 12 mesi dalla stipula del Contratto, il noleggio potrebbe avere durata inferiore a 60 mesi. In questo caso, per il numero di scanner opzionali noleggiati (massimo 200), sarà corrisposto al Fornitore solo il canone relativo ai mesi di effettivo noleggio.

3.2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

3.2.1 Caratteristiche tecniche della fornitura

Tutti gli scanner protocollatori in formato A3 oggetto dell'appalto devono rispettare le seguenti caratteristiche tecniche minime:

CARATTERISTICA TECNICA	VALORE MINIMO
FORMATO DI SCANSIONE	A3
TECNOLOGIA SCANSIONE	CIS o CCD
MODALITÀ ACQUISIZIONE SCANSIONE	DUPLEX
METODO SCANSIONE - COLOR MODE	B/N e COLORE
CONNETTIVITÀ	USB 3.0 (e relativi cavi di connessione)
RISOLUZIONE OTTICA MINIMA (DPI)	100 DPI
RISOLUZIONE OTTICA MASSIMA (DPI)	600 DPI
VELOCITÀ DI SCANSIONE BIANCO E NERO (PPM/IPM)(DPI)	100 PPM /200 IPM a 300 DPI
VELOCITÀ DI SCANSIONE COLORI (PPM/IPM)(DPI)	100 PPM /200 IPM a 300 DPI
ADF	SI
CAPACITÀ ADF (FOGLI)	500 Fogli - grammatura 80 g/m ²

CARD READER	SI
PERCORSO CARTA	inversione a U e rettilineo
DOCUMENTI LUNGI	SI > 42 cm < = 1 mt.
GRAMMATURA CARTA	45-157 g/m ²
RILEVAMENTO DOPPIO PESCAGGIO CARTA	SI
TECNOLOGIA RILEVAMENTO DOPPIO PESCAGGIO	1 sensore a ULTRASUONI
PRE-IMPRINTER LATO FRONTE (stampa testo prima della scansione lato fronte)	SI
Pre-imprinter lato fronte (numero caratteri)	SI, con un numero di caratteri non inferiore a 32
Durata rulli	non inferiore a 250.000 pagine
FUNZIONALITÀ DI IMAGING	Automatic Threshold - Drop out color RGB - Crop - Deskew - Automatic Color Detection - Blank Page Removal - Auto Orientation
PRODUTTIVITÀ GIORNALIERA	>= 25.000 pagine
DIMENSIONI MASSIME	L: 500 mm H: 370 mm P: 535 mm
DRIVER	TWAIN – ISIS
COMPATIBILITÀ SOFTWARE DRIVER	Windows® 10 (64 bit), Windows® 11 (64 bit) Aggiornamenti release di driver e software
INSERIMENTO CARTA ADF	Caricamento verso portrait nel cassetto posto nella parte inferiore dello scanner (no inserimento verticale dall'alto)
Consumi energetici	Conformità ai requisiti di efficienza energetica previsti dallo schema di etichettatura Energy Star nell'ultima versione disponibile (versione 3.2) per la specifica categoria di prodotto (sarà ritenuto equivalente il possesso di un'etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, quale, ad esempio Der Blaue Engel, Nordic Swan, Ecolabel (UE), o altra etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, che abbia tale o analogo requisito all'interno del proprio disciplinare tecnico)

Il Fornitore dovrà inoltre garantire che le Apparecchiature siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE");
- conformi alle normative dell'Unione Europea o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni. Pertanto, ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata anche da una scheda informativa per i materiali di consumo in materia di sicurezza predisposta ai sensi dei decreti legislativi 3 febbraio 1997, n. 52 e 14 marzo 2003, n. 65, e successive modifiche;
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose ed in particolare alla direttiva 2011/65/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 27/2014.

3.2.2. Fornitura dei Materiali di consumo

Nel corso del Contratto, il Fornitore dovrà assicurare la fornitura dei Materiali di consumo fino a 1.400.000 di protocolli annui, necessaria al funzionamento di tutte le Apparecchiature fornite in noleggio.

I Materiali di consumo, oltre a dover essere consegnati con le Apparecchiature, dovranno essere assicurati nel corso della durata del noleggio, al fine di garantire il funzionamento delle Apparecchiature.

Nel corso della durata del noleggio, le richieste di fornitura di Materiali di consumo saranno formulate dall'Amministrazione attraverso il call center del Fornitore e dovranno essere soddisfatte in tempi utili per evitare dei fermi macchina e comunque entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

La fornitura dovrà avvenire presso le sedi INAIL dove sono state installate le Apparecchiature interessate.

L'avvenuta consegna dei Materiali di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es.: documento di trasporto), che deve contenere il codice identificativo della richiesta indicato dal call center.

L'Amministrazione si impegna a reperire dei locali in cui conservare in modo sicuro i Materiali di consumo necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature.

Lo smaltimento dei materiali di consumo e delle parti di ricambio sarà a carico

dell'Appaltatore.

3.2.3 Descrizione dei servizi connessi alla fornitura

Il noleggio di ciascuna Apparecchiatura comprende l'erogazione dei servizi connessi di consegna, installazione, configurazione, affiancamento agli utenti, assistenza tecnica e manutenzione, integrazione piattaforme di trouble ticketing, attività di fine contratto di disinstallazione.

Tali servizi sono compresi nel canone di noleggio.

3.2.3.1 Consegna, installazione, configurazione delle Apparecchiature, affiancamento agli utenti

Successivamente alla stipula, il Fornitore dovrà consegnare, nei termini stabiliti con la Committente, presso la direzione centrale organizzazione digitale di INAIL (DCOD) un campione di scanner protocollatori oggetto della fornitura per la relativa verifica di conformità (le Apparecchiature che saranno consegnate presso la DCOD come campione costituiranno parte integrante della fornitura base).

Il Fornitore dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- trasporto e consegna (al piano) degli scanner protocollatori oggetto della fornitura, completi di tutti i loro cavi di connessione, cavi di alimentazione, software a corredo, documentazione tecnica, Materiali di consumo;
- installazione degli scanner, secondo le modalità proprie;
- configurazione degli scanner e del relativo software di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- affiancamento all'utilizzatore dell'Apparecchiatura, da parte del personale tecnico, al fine di illustrare il corretto utilizzo e le specifiche funzioni dello scanner.

Come previsto nello Schema di Contratto, cui si rinvia per quanto non previsto nel presente documento, ultimate le operazioni di installazione e configurazione, il Fornitore dovrà consegnare a INAIL il Rapporto di fine installazione delle Apparecchiature consegnate, installate e configurate; il Rapporto di fine installazione dovrà attestare anche l'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti.

Entro il termine di 15 giorni decorrenti dalla data del Rapporto di fine installazione, gli scanner saranno sottoposti a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione.

A tal fine, contestualmente al Rapporto di fine installazione, il Fornitore dovrà consegnare a INAIL un Piano di collaudo, contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti

oggetto della fornitura.

Il Fornitore prende atto e accetta che la verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate da INAIL.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del verbale verrà considerata quale "Data di accettazione della fornitura".

La conclusione con esito positivo della verifica di conformità delle apparecchiature consegnate come campione presso DCOD, autorizzerà la definizione del piano di distribuzione e l'avvio delle altre consegne. Le Apparecchiature dovranno essere consegnate presso le sedi INAIL indicate nell'Appendice 1 "Elenco sedi INAIL", così come eventualmente aggiornato in fase di avvio del Contratto, secondo il piano di distribuzione concordato tra le Parti. Per ogni sede il Fornitore dovrà provvedere allo svolgimento delle medesime attività sopra descritte per la consegna in DCOD; anche la verifica di conformità dovrà essere effettuata per ogni sede, in modo che ognuna di esse potrà accettare la relativa fornitura.

L'Accettazione degli scanner costituenti la fornitura richiesta in fase di avvio del Contratto dovrà concludersi entro e non oltre 3 mesi dalla stipula del Contratto.

Fino all'Accettazione dell'ultimo scanner installato, da cui decorrerà il noleggio di tutti gli scanner della fornitura richiesta in fase di avvio del Contratto, le apparecchiature risultate conformi si intenderanno formalmente accettate, ma non potranno essere utilizzate. Pertanto, dovranno rimanere spente e dovranno essere adeguatamente conservate al fine di evitarne ogni indebito utilizzo. INAIL si obbliga a custodire gli scanner collaudati presso i propri locali, con diligenza, adottando tutte le misure necessarie al fine di prevenire che gli stessi vengano utilizzati o danneggiati.

Per quanto riguarda gli scanner opzionali (massimo 200), qualora non venissero richiesti in fase di avvio del Contratto contestualmente alla fornitura base, la loro Accettazione dovrà concludersi entro e non oltre 12 mesi dalla stipula del Contratto, e la relativa data di Avvio del Noleggio sarà legata all'accettazione dell'ultimo scanner. Fino all'Accettazione dell'ultimo scanner installato, da cui decorrerà il noleggio, le apparecchiature non potranno essere utilizzate e pertanto si applicheranno le previsioni sopra descritte in materia di custodia da parte della Committente.

3.2.3.2 Assistenza Tecnica e Manutenzione

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione dovranno essere prestati per tutto il periodo di efficacia del Contratto, a decorrere dalla Data di avvio del noleggio.

Assistenza tecnica

Per quanto riguarda l'assistenza tecnica, a seguito di malfunzionamento dell'Apparecchiatura, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per avere supporto di primo livello. Nel caso in cui il malfunzionamento sia risolvibile con l'intervento da parte del personale dell'Amministrazione presente presso la sede interessata, il Fornitore guiderà il personale dell'Amministrazione nella procedura di risoluzione; viceversa, inviterà l'Amministrazione ad aprire un ticket per intervento di manutenzione correttiva.

Per gestire le attività di assistenza tecnica il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente una struttura di call center operante tramite:

- un numero verde per ricevere le richieste di assistenza via "voce" e fax;
- un indirizzo di posta elettronica;
- un sito web dedicato e accessibile su internet (protetto da password)

Tutte le modalità sopra elencate, dovranno garantire la tracciabilità delle segnalazioni e rendicontazione degli interventi, compatibile con il sistema trouble ticketing in uso presso INAIL (sull'integrazione piattaforme di trouble ticketing, si veda successivo par. 3.2.3.4).

L'assistenza tecnica deve essere prestata nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 3.3.

La struttura di call center sarà utilizzata dall'Amministrazione anche per la richiesta di fornitura di Materiali di consumo nel corso della durata del noleggio e per l'apertura dei ticket per gli interventi di manutenzione correttiva.

Manutenzione correttiva

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione, il servizio di manutenzione correttiva, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio a decorrere dalla Data di Avvio del medesimo.

Sono contemplate nel servizio di manutenzione correttiva anche le seguenti attività:

- la manutenzione ed eventuale sostituzione di parti usurate dell'involucro esterno degli scanner;
- la pulizia dei vetri degli scanner, utilizzati per l'acquisizione documentale;

I servizi di manutenzione correttiva verranno svolti con le seguenti modalità:

- interventi on-site presso le diverse strutture dell'INAIL distribuite sul

territorio, nel rispetto dei vincoli organizzativi (orari di apertura, chiusura, etc.) descritti al paragrafo relativo ai livelli di servizio.;

- interventi “in casa” del Fornitore con eventuale disinstallazione, trasporto e reinstallazione a carico del fornitore. Tali interventi si riferiscono, di norma, alle operazioni di manutenzione che il Fornitore, pur nel rispetto dei livelli di servizio previsti per la manutenzione stessa, preferisce effettuare presso i propri laboratori; in tal caso la Apparecchiatura interessata sarà sostituita da altra con le stesse caratteristiche o superiori;

I ticket saranno aperti tramite call center e il servizio di manutenzione correttiva dovrà essere svolto nel rispetto dei livelli di servizio di cui al par. 3.3.

Nel caso in cui l'entità della manutenzione da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura nel termine indicato dalla tabella “TR1” di cui al successivo paragrafo 3.3, il Fornitore previa comunicazione alla Committente, dovrà provvedere alla sostituzione dell'Apparecchiatura con una avente caratteristiche identiche o superiori a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di questa ultima.

Manutenzione Preventiva

Il Fornitore che in sede di offerta tecnica abbia offerto il servizio aggiuntivo di manutenzione preventiva, sarà tenuto ad effettuare visite ispettive semestrali sulle Apparecchiature che prevedano:

- Ispezione generale: controllo visivo dell'integrità fisica dello scanner, verificando la presenza di eventuali danni o usura;
- pulizia: rimozione di polvere e detriti dalle parti interne ed esterne dello scanner per garantire un funzionamento ottimale;
- verifica delle connessioni: controllo e serraggio delle connessioni elettriche e dei cavi per prevenire malfunzionamenti;
- test di funzionamento: esecuzione di test di scansione per assicurarsi che lo scanner funzioni correttamente e che la qualità delle immagini sia ottimale;
- report di manutenzione: redazione di un report dettagliato delle attività svolte e delle condizioni dello scanner, con eventuali raccomandazioni per interventi futuri.

3.2.3.3 Servizio di disinstallazione

Il Fornitore provvederà a disinstallare e ritirare le Apparecchiature, a sue spese, entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del Contratto o dalla risoluzione e/o recesso dal Contratto.

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a

titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro “al piano”, imballaggio, asporto, trasporto, facchinaggio, ecc.

3.2.3.4 Trouble Ticketing

Il servizio dovrà essere garantito per tutto il periodo di efficacia del Contratto, a decorrere dalla Data di avvio del noleggio.

La Committente e il Fornitore dovranno integrare le rispettive piattaforme di trouble ticketing attraverso e-mail strutturate, secondo modalità che saranno concordate in fase di avvio dell'esecuzione.

Inoltre, qualora richiesto da INAIL, durante tale fase di avvio le parti concorderanno anche altre modalità di integrazione dei reciproci sistemi di trouble ticketing, sostenendo per la parte di propria competenza gli eventuali e relativi oneri.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono efficaci a partire dalla Data di avvio del noleggio.

4.1 ORARI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE CORRETTIVA-COPERTURA GIORNI E ORARIO INTERVENTO

I servizi di manutenzione correttiva ed assistenza devono essere operativi nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì del calendario italiano dalle 7:45 alle 15:00 escluse le festività nazionali. Nel rispetto dei livelli di servizio e con la preventiva autorizzazione da parte del personale INAIL, il fornitore potrà effettuare gli interventi anche oltre le ore 15:00.

4.2 LIVELLO DI SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA

Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR1: per tempo di ripristino si intende il tempo entro il quale il Fornitore dovrà provvedere alla manutenzione dell'apparecchiatura per riportarla alla piena funzionalità. In particolare, TR1 indica l'intervallo massimo richiesto tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di avvenuto ripristino dell'Apparecchiatura riportato nel Rapporto di intervento (). Il livello di servizio del TR1 è descritto nella tabella seguente.

Livello di servizio TR1:	tre giorni lavorativi [ovvero, nel caso in cui il Fornitore, in sede di offerta tecnica, abbia offerto il miglioramento del livello di servizio “TR1” (manutenzione proattiva): un giorno lavorativo].
Calcolo:	TR1 sarà calcolato a decorrere dall'apertura del ticket per l'intervento di manutenzione correttiva

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Responsabile della Fornitura sarà responsabile di tutte le attività contrattuali, dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio 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.

5.2 PERSONALE DEL FORNITORE

Il personale operante sul territorio dovrà avere capacità tecnica adeguata ad affrontare e risolvere, secondo i principi della buona tecnica, tutte le problematiche inerenti i servizi in oggetto.

5.3 REPORTISTICA

A decorrere dalla Data di avvio del noleggio, per l'intera vigenza del Contratto, il Fornitore è obbligato ad effettuare una reportistica trimestrale: tale funzione permetterà la creazione di statistiche che prevedano l'analisi di differenti aspetti legati alle Apparecchiature installate, quali volumi di output, livello dei consumabili utilizzati, errori verificatisi, etc.

5.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Le comunicazioni e le consegne di documentazione relative alla gestione contrattuale e non direttamente funzionali all'esecuzione dei servizi avverranno tramite posta elettronica certificata (PEC).