

## **Capitolato Tecnico**

**Fornitura in noleggio di apparecchiature multifunzione digitali LASER di tipo A3 bianco/nero e colore a ridotto impatto ambientale, comprensivo dei servizi di assistenza tecnica all-inclusive per la Società Sport e Salute S.p.A.**

## Indice

1	Ambito.....	1
2	Requisiti obbligatori .....	1
2.1	Requisiti ambientali .....	1
2.1.1	Marcatura CE/CEI .....	1
2.1.2	Consumo energetico .....	1
2.1.3	RoHS .....	1
2.1.4	Sicurezza per gli utilizzatori .....	1
2.1.5	Manuale di istruzioni.....	1
2.1.6	Carta.....	2
2.1.7	Funzionalità fronte-retro.....	2
2.1.8	Sostanze pericolose.....	2
2.1.9	Riciclabilità .....	2
2.1.10	Informazioni sul prodotto .....	2
2.2	Requisiti tecnici .....	3
3	Software di Print Management.....	3
4	Modalità e termini di esecuzione delle prestazioni .....	3
5	Assistenza e monitoraggio da remoto.....	4
6	Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione .....	4
7	Gestione materiali di consumo .....	6
8	Disinstallazione e ritiro apparecchiature a fine contratto di noleggio .....	7
9	Servizio dedicato Help Desk/Call Center .....	7
10	Service Level Agreement.....	8

## 1 Ambito

Oggetto del presente capitolato sono le apparecchiature di stampa suddivise nelle seguenti fasce:

- I fascia (Multifunzione A3 monocromatico)
- II fascia ( Multifunzione A3 colori)

Le Specifiche Tecniche Minimali delle suddette apparecchiature sono indicate nel successivo ALLEGATO A.

Tutte le apparecchiature offerte dovranno essere nuove di fabbrica e di prima installazione.

## 2 Requisiti obbligatori

I requisiti di conformità di seguito riportati devono essere obbligatoriamente posseduti da tutte le apparecchiature offerte.

Le apparecchiature offerte devono rispettare i “Criteri ambientali minimi l’affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio” - Decreto 17 ottobre 2019 - G.U. n. 261 del 7 novembre 2019.

### 2.1 Requisiti ambientali

Il Fornitore, all’atto della prima installazione, dovrà provvedere ad assicurare l’impostazione di default sulle apparecchiature di criteri di sostenibilità ambientali, quali:

- stato standby a ridotto consumo energetico;
- stampa b/n;
- stampa fronte/retro.

#### 2.1.1 Marcatura CE/CEI

Le apparecchiature dovranno possedere uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i Paesi dell’Unione Europea (Marcatura CE) ed essere conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica; dovranno essere inoltre alimentate direttamente con tensione erogata attualmente in Italia.

#### 2.1.2 Consumo energetico

Le apparecchiature dovranno essere in possesso della certificazione ENERGY STAR nella versione 3.0 (o successive versioni, qualora applicabili), oppure di qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al requisito o di certificazioni equivalenti per quanto riguarda le parti elettriche.

#### 2.1.3 RoHS

Le apparecchiature dovranno essere conformi alla direttiva 2011/65/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 27/2014 al fine di ridurre l’uso di sostanze pericolose;

#### 2.1.4 Sicurezza per gli utilizzatori

Le apparecchiature dovranno essere conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature stesse ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i.

#### 2.1.5 Manuale di istruzioni

Ogni apparecchiatura deve essere accompagnata da un Manuale di istruzioni, o altra documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, 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), 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 può essere fornito anche in formato elettronico per il successivo caricamento sull'Intranet aziendale o mediante un link di accesso diretto all'apposita sezione del sito del fornitore.

**L'anno di introduzione in Italia delle apparecchiature non deve essere anteriore al 2017.**

### 2.1.6 Carta

Le apparecchiature devono essere compatibili al funzionamento oltre che con carta comune, anche con carta riciclata e ecologica al 100%, grammatura 80/mq, con pari qualità rispetto a quella vergine anche nel caso di uso intenso (fronte e retro) per valori max una grammatura pari a: 220 gr.

Tutte le apparecchiature devono essere corredate del "Contatore" copie che possa essere letto anche in modalità software indicando anche la modalità di acquisizione (istruzioni software, web service, o altro).

### 2.1.7 Funzionalità fronte-retro

Le apparecchiature devono essere obbligatoriamente dotate dell'unità duplex e garantire la funzionalità di stampa fronte-retro.

### 2.1.8 Sostanze pericolose

Le polveri di toner e gli inchiostri non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate dal Regolamento (CE) n.1272/2008 né devono contenere mercurio cadmio, piombo, cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solo sotto forma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100 ppm.

Le polveri dei toner e gli inchiostri non debbono contenere inoltre sostanze classificate con le seguenti frasi di rischio o le indicazioni di pericolo:

H351/R40; H350/R45; H350i/R49; H340/R46; H341/R68; H360F/R60; H360D/R61; H361F/R62; H601D/R63; H331 H330/R23; H311/R24; H301/R25; H372 H373/R48; H330/R26; H310/R27; H300/R28; H370/R39; H334/R42; H362/R64; H317/R43.

Le polveri dei toner e gli inchiostri non devono essere classificate con le seguenti frasi di rischio o indicazioni di pericolo:

R50/H400; H413/R53; H400 H410/R50/53; H 412/R52/53; H411/R51-53; EUH059/R59.

La cartuccia di toner non deve rilasciare polveri nell'ambiente.

### 2.1.9 Riciclabilità

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

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

### 2.1.10 Informazioni sul prodotto

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature e delle relative funzioni opzionali, l'offerente dovrà fornire puntuali istruzioni agli utenti su:

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

## 2.2 Requisiti tecnici

Le apparecchiature dovranno utilizzare solo cartucce di toner originali

Le apparecchiature sia b/n sia colore dovranno essere gestite da un'unica tipologia di driver per il quale il Committente verificherà il suo funzionamento ed utilizzo in fase di collaudo.

Le apparecchiature dovranno essere dotate anche della funzione *secure print*, che permette all'utente di lanciare la stampa inserendo direttamente dal driver un proprio codice numerico, rinnovabile di volta in volta; l'apparecchiatura multifunzione rilascerà la stampa solamente all'inserimento di detto codice, direttamente sul pannello della macchina stessa. Dopo un certo numero di ore (valore configurabile) il file non rilasciato verrà cancellato.

Le apparecchiature dovranno altresì essere dotate del PIN per consentire la limitazione di utilizzo delle stesse al personale non autorizzato.

Le apparecchiature dovranno avere la possibilità di poter installare un lettore di badge esterno dotato di connessione USB o con RFID compatibile con un software di *accounting multibrand*, pertanto, dovranno essere dotate di alloggiamento USB.

Le apparecchiature dovranno presentare tutte le specifiche tecniche necessarie per poterle collegare in LAN all'Active Directory della società tramite protocollo LDAP.

## 3 Software di Print Management

Le apparecchiature devono essere dotate di software di Print Management multibrand distribuito dal produttore stesso delle apparecchiature.

## 4 Modalità e termini di esecuzione delle prestazioni

I beni oggetto della fornitura - nei quantitativi, presso i luoghi e con le specifiche di cui ai relativi Ordini applicativi - dovranno essere consegnati entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di trasmissione dell'Ordine SAP.

La consegna si intende comprensiva di installazione e collaudo dell'apparecchiatura.

Le prove di collaudo si sostanziano in accensione, prove di fotocopiatura, verifiche generali e ogni altra verifica tecnica sulle caratteristiche richieste in Capitolato Tecnico e dichiarate in sede di offerta. Il Fornitore, all'atto della prima installazione, dovrà provvedere ad assicurare l'impostazione di default di criteri di sostenibilità ambientali (Paragrafo 2.1), quali:

- stato standby a ridotto consumo energetico;
- stampa b/n;
- stampa fronte/retro.

Le operazioni di consegna dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle 9.00 alle 16.00, salvo diverse indicazioni dell'ordinante

Costituirà onere del Fornitore concordare, con le singole strutture destinatarie, il giorno e la fascia oraria previsti per la consegna, fermo restando l'obbligo di rispettare i termini massimi sopra previsti. A tal fine, prima dell'avvio della consegna e con almeno 3 (tre) giorni lavorativi di anticipo, il Referente di Contratto del Fornitore contatterà il Richiedente dell'Unità Ordinante, indicato nel documento d'ordine, per concordare tempi e dettagli operativi; sarà cura del Responsabile della consegna assicurare tutte le condizioni necessarie per l'esecuzione di quanto richiesto al Fornitore.

La consegna si riterrà effettuata nel giorno e nel luogo certificati nell'apposito documento di trasporto (DdT) che dovrà riportare un chiaro riferimento al numero dell'Ordine SAP, controfirmato e datato dal Richiedente dell'Unità Ordinante al momento della consegna.

Qualora la quantità di prodotti consegnata sia inferiore al quantitativo indicato nell'Ordine, la consegna si considera parziale. In questo caso, il Fornitore è comunque tenuto a completare, senza

alcun onere aggiuntivo, la consegna entro i termini previsti, ferma restando l'applicazione delle penali stabilite in caso di ritardo.

La consegna dei suddetti prodotti presso indirizzi errati o diversi rispetto a quanto indicato nell'Ordine sarà considerata "non effettuata" e non darà luogo al pagamento della relativa fattura, fermo restando l'obbligo del Fornitore di effettuare la consegna e fatta salva l'applicazione delle penali previste nel caso in cui tale errore comportasse un ritardo nei termini di consegna.

La multifunzione dovrà essere munita, all'atto dell'installazione, del toner starter e di un secondo toner di capienza standard, diversamente il collaudo non potrà avere esito positivo.

In caso di collaudo con esito negativo le apparecchiature devono essere sostituite entro **5 (cinque)** giorni lavorativi.

## 5 Assistenza e monitoraggio da remoto

Le apparecchiature, per consentire la gestione del parco macchine, devono poter essere interfacciabili con un software di monitoraggio multibrand distribuito dal produttore stesso.

Il software dovrà consentire, tramite un'unica consolle di gestione e per ogni singola unità, la visualizzazione dei principali parametri operativi (contabilizzazione delle copie, stato del toner/materiali di consumo, anomalie, guasti, ecc.) e provvedere all'inoltro della richiesta/invio del toner/materiali di consumo; quest'ultima funzionalità dovrà essere subordinata ad una successiva autorizzazione da parte del Committente.

In ogni caso, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente i dati ricavati dal monitoraggio, quali:

- il numero di copie registrate dal contatore con indicazione del relativo periodo di riferimento di ciascuna apparecchiatura;
- i messaggi di *alert* generati automaticamente dall'apparecchiatura per il servizio di assistenza tecnica proattivo e invio automatico dei materiali di consumo;
- numero toner forniti e relativa data di fornitura;
- materiali di consumo e relativa data di fornitura.

## 6 Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

A titolo esplicativo viene chiarita di seguito la natura dei Servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione.

Il servizio comprende:

- manutenzione ordinaria delle apparecchiature, consistente nella eliminazione dei malfunzionamenti e nella esecuzione di eventuali modifiche tecniche;
- fornitura e sostituzione delle parti originali di ricambio occorrenti per l'ottimale funzionamento delle macchine;
- fornitura dei materiali di consumo originali necessari a garantire il corretto e costante funzionamento delle apparecchiature, ad eccezione della carta;
- ritiro e smaltimento dei toner esausti e dei relativi materiali di risulta, su richiesta inoltrata all'Help Desk. La raccolta di detto materiale dovrà avvenire attraverso la fornitura di adeguati contenitori per il deposito; tali contenitori dovranno essere consegnati entro un mese dalla data di stipula del contratto e ritirati entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta;
- espletamento di tutte le prestazioni di manodopera e in genere di ogni attività *on site* necessaria per mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature in modo da garantire un servizio continuativo ed efficiente.

Si precisa che la sostituzione e l'installazione dei consumabili non è a carico del Fornitore.

I consumabili andranno soltanto spediti presso l'utente ovvero presso l'indirizzo indicato nella

Richiesta Le riparazioni e le sostituzioni di parti delle apparecchiature devono essere eseguite con pezzi di ricambio originali e nuovi di fabbrica per qualsiasi congegno, parte o elemento meccanico, elettrico ed elettronico che presentino rotture o logorii o che comunque diminuiscano il rendimento della macchina. Si precisa che per originali si intendono parti e/o componenti garantiti come nuovi almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire, prodotti dallo stesso fabbricante delle parti e/o componenti da sostituire.

L'esecuzione delle prestazioni *on site*, di cui sopra, dovrà essere assicurata dal Fornitore dalle ore 9:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì, con intervento NBD (Next Business Day ovvero gli interventi dovranno essere effettuati nell'arco del giorno lavorativo successivo al giorno di apertura del guasto nei confronti del fornitore pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Le richieste d'intervento per il servizio di assistenza e manutenzione dovranno essere gestite tramite un Help Desk/Call center dedicato (raggiungibile telefonicamente e/o via email) che il Fornitore dovrà rendere disponibile a Sport e Salute S.p.A. Tutte le richieste d'intervento dovranno essere tracciate attraverso un sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione dal Fornitore.

Il servizio di Help Desk/Call center dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, esclusi i festivi, e per ogni intervento di assistenza e manutenzione effettuato dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, di seguito si riportano i dati significativi da riportare:

- il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento;
- il numero seriale dell'apparecchiatura;
- il numero di ticket;
- la data e l'ora di apertura della chiamata;
- la data e l'ora dell'intervento;
- la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità della/delle apparecchiatura/e (o del termine intervento).
- l'esito positivo, del test completo sulle funzionalità hardware e software.

Il servizio di assistenza e manutenzione tecnica assicura la riparazione dei componenti hardware e software oggetto della fornitura, a seguito di malfunzionamenti e comporta la riparazione o sostituzione, a carico dell'Impresa, dei pezzi o parti o componenti che risultassero difettosi o rotti e comunque l'eliminazione del vizio.

Durante il periodo di assistenza e manutenzione l'Impresa deve fornire, senza alcun costo ulteriore a carico del Committente, tutte le parti di ricambio e la relativa manodopera per garantire il funzionamento delle apparecchiature e i relativi aggiornamenti. Qualora nei primi dodici mesi di esercizio dell'apparecchiatura si riscontrino n. 3 guasti, non dovuti ad incuria o vandalismo, la stessa dovrà essere ritirata e sostituita con una nuova apparecchiatura, con caratteristiche uguali o superiori a quella sostituita e senza alcun costo aggiuntivo per l'unità richiedente .

Nel caso non fosse possibile riparare l'apparecchiatura *on site* nel corso dell'intervento programmato, il Fornitore dovrà sostituirla, entro **16 ore lavorative** dall'inizio dell'intervento, con altra identica, nuova o revisionata, trattenendo la prima per il completamento delle attività di manutenzione.

Resta fermo che l'apparecchiatura ritirata dovrà essere riconsegnata operativa entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di apertura del guasto. Gli interventi devono essere effettuati negli orari di apertura degli uffici, previo accordi con gli utilizzatori delle apparecchiature in questione.

A conclusione dell'intervento risolutivo, il Fornitore provvederà a trasmettere le informazioni relative alla chiusura del guasto all'utente che aveva richiesto l'intervento; in caso d'intervento non risolutivo, il ticket del guasto deve rimanere aperto. Al Fornitore potrà essere fatta richiesta, dal Responsabile del Procedimento e con cadenza semestrale, di un file con i riepiloghi degli interventi relativi ai sei mesi precedenti, da trasmettere all'indirizzo ***direzionesviluppotecnologico@sportosalute.eu***

Tale file dovrà essere trasmesso in formato elettronico e dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Part Number
- Serial Number
- Marca e Modello
- Richiedente (chi ha aperto il ticket)
- Numero ticket
- Data apertura ticket
- Modalità apertura ticket (telefono, email, ecc.)
- Descrizione riassuntiva del guasto
- Descrizione dell'intervento eseguito
- Eventuali parti sostituite
- Data dell'intervento
- Eventuale Serial Number e Part Number dell'apparato in sostituzione

Inoltre, dovranno essere forniti i seguenti dati di riepilogo:

- riepilogo degli interventi effettuati
- riepilogo delle chiamate ancora aperte (backlog)
- riepilogo delle sostituzioni di apparati effettuati *on site* per ripristinare il regolare funzionamento.

Come già indicato in precedenza, le Unità emittenti gli ordini potranno richiedere il ritiro e lo smaltimento dei toner, nonché dei relativi materiali di risulta.

Sport e Salute S.p.A. si è dotata di un sistema KPI per la rendicontazione ambientale. Pertanto, il Fornitore dovrà predisporre e trasmettere all'indirizzo ***direzionesviluppotecnologico@sportosalute.eu*** una rendicontazione semestrale dei rifiuti (apparecchiature, materiali di consumo, parti di ricambio, imballaggi, etc.) inviati a smaltimento.

## **7 Gestione materiali di consumo**

La richiesta dei materiali di consumo potrà avvenire nelle seguenti modalità:

*Opzione 1)* Per le apparecchiature collegate al software di *Printing Management*, attraverso la segnalazione dei dati provenienti dal sistema stesso.

*Opzione 2)* Per tutte le altre apparecchiature non collegate, attraverso una chiamata all'Help Desk/Call center o, in alternativa, tramite l'invio allo stesso di un'email contenente le seguenti informazioni:

- Referente apparecchiatura;
- Struttura;
- Sede;
- Indirizzo;
- Ubicazione;
- Telefono;
- Email;
- Orario di contatto;
- Tipologia (Stampante-Multifunzione);
- Marca;
- Modello;
- Serial Number;

- Numero di stampe;
- Codice d'errore.

In ambedue i casi, il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti richiesti entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla chiamata (2BD), ovvero alla ricezione della mail da remoto, si precisa che le richieste di fornitura pervenute dopo le ore 18:00 s'intenderanno come ricevute il giorno lavorativo successivo. La consegna dei materiali di consumo è preferibile che sia effettuata la mattina. Si precisa che l'utente che effettuerà la chiamata di assistenza per la richiesta di fornitura di materiali di consumo dovrà contestualmente indicare il numero delle copie effettuate dalla multifunzione oggetto di intervento. Sarà onere del Fornitore tracciare e monitorare il numero di pagine effettuate su tutte le multifunzioni consegnate attraverso l'aggiornamento del Database sopra citato. Si rammenta che tale operazione dovrà essere effettuata ogni qualvolta si renderà necessaria la fornitura di materiali di consumo o l'esecuzione di interventi di assistenza.

## **8 Disinstallazione e ritiro apparecchiature a fine contratto di noleggio**

Entro il termine perentorio di 30 giorni lavorativi successivi allo scadere del singolo contratto di noleggio o dall'eventuale risoluzione e/o recesso del contratto da parte di Sport e Salute S.p.A., il Fornitore dovrà procedere alla disinstallazione e al ritiro dell'Apparecchiatura a proprie spese, senza alcun onere aggiuntivo per il Committente.

La data della disinstallazione e del ritiro dovrà essere concordata con l'Unità Ordinante.

A tal proposito si precisa che la corresponsione dei canoni di noleggio cesserà alla scadenza del contratto.

Nel caso in cui la disinstallazione e il ritiro delle apparecchiature non avvenissero entro i 30 gg. il Fornitore sarà tenuto a corrispondere le penali previste.

Dalla richiesta di disinstallazione e ritiro – qualora presentata oltre il termine di 120 gg. – Sport e Salute S.p.A. avrà a disposizione 45 gg. per consentire la disinstallazione dell'apparecchiatura e resta ferma l'applicazione della penale massima.

## **9 Servizio dedicato Help Desk/Call Center**

Entro 7 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, o al più tardi entro e non oltre 7 giorni dalla data del primo ordine, il Fornitore dovrà attivare e rendere operativo un servizio di Help Desk/Call Center mediante la predisposizione di almeno un numero verde telefonico, un numero verde di fax e un indirizzo e-mail.

Il servizio, esclusivamente in italiano e gratuito, dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, e per almeno 8 ore lavorative giornaliere, nei normali orari di ufficio, indicativamente dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Durante queste fasce orarie all' Help Desk/Call Center verranno effettuate eventuali segnalazioni di disservizi da parte della Società Sport e Salute S.p.A. L' Help Desk/Call Center riceverà la chiamata per il tramite di un operatore addetto nelle fasce orarie su indicate (9:00 – 18:00) mentre, dopo tali orari, tramite email riportante tutte le informazioni richieste al precedente paragrafo 6.

L' Help Desk/Call Center dovrà:

- garantire supporto a distanza per la risoluzione di piccoli problemi che possono essere gestiti direttamente dall'utente finale;
- ricevere richieste di chiarimenti sulle modalità di ordine e consegna, sullo stato degli ordini in corso, della loro evasione e delle consegne;
- ricevere richieste di informazioni relative al corretto utilizzo delle apparecchiature, anche per ridurre l'impatto ambientale;
- ricevere dagli utenti delle unità ordinanti le richieste d'intervento per manutenzione e assistenza tecnica, nonché gli ordini di fornitura di materiale di consumo;

- consentire agli utenti delle unità ordinanti di inoltrare i reclami.

Per le richieste di consegna materiali di consumo e/o di assistenza per malfunzionamento, l'operatore comunicherà al richiedente il numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta) contestualmente alla ricezione della richiesta, con l'indicazione di data ed ora di registrazione. Il termine di erogazione del servizio di assistenza e/o di consegna materiali di consumo decorre dalla data di registrazione della richiesta d'intervento o di ricezione dell'email per le richieste pervenute da remoto.

I numeri di telefono dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato", denominati numeri verdi, 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).

In caso di mancata operatività dell'Help Desk/Call Center, per un periodo che si protragga oltre 3 giorni lavorativi, sarà applicata una penale.

## 10 Service Level Agreement

Di seguito tabella riassuntiva dei servizi inclusi nella fornitura:

SERVIZI INCLUSI	LIVELLO DI PRESTAZIONE MINIMA INCLUSA
<b>Servizio di consegna, installazione, collaudo</b>	
Consegna	Franco destino su punto d'installazione
Installazione e collaudo	Incluso e contestuale alla consegna
Ritiro imballi e materiali di risulta	Incluso e contestuale alla consegna
Cavi di rete, elettrici e LAN e materiale di consumo	Inclusi
Sostituzione apparecchiature in caso di collaudo negativo	Entro 5 gg lavorativi
<b>Servizio di Assistenza Tecnica</b>	
Assistenza e supporto in garanzia	Per tutta la durata del contratto
Richiesta intervento manutenzione e assistenza tecnica	Help Desk/Call Center
Tempo di intervento	NBD (Next Business Day)
Ripristino apparecchiatura <i>on site</i>	Entro 16 ore lavorative
Riconsegna apparecchiature ritirate	Entro 5 gg lavorativi dall'apertura del guasto o al più tardi entro e non oltre 7 giorni dalla data del primo Ordine
Verbale intervento	Data - ora e guasto riscontrato
Ultima chiamata per intervento in garanzia	Ore 18:00
Richiesta materiali di consumo (All- in)	Help Desk/Call center
Richiesta materiali di consumo (All- in) in	Automatica mediante software Gestione Remota

rete	
Consegna materiali di consumo	2BD (2Business Day)
Ultima chiamata per consegna materiali "2BD"	Ore 18:00
<b>Servizio dedicato Help Desk/Call Center</b>	
Help Desk/Call Center attivazione	Entro 7 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto
Help Desk/Call Center - orario di apertura	Dal lunedì al venerdì - orario apertura mattina dalle 9:00-18:00 sabato, domenica e festivi: attivo su richiesta del Committente in occasione di importanti manifestazioni sportive
Help Desk/Call Center - Operatore	Chiamata gratuita - lingua italiana
Help Desk/Call center - Apertura chiamate	Chiamata gratuita
Help Desk/Call center - orario di apertura	Operatore (no selezione mediante tastiera)
Help Desk/Call center - extra orario di apertura	email

## 11 Valore dell'appalto

Il valore dell'appalto è pari ad € 213.000,00 al netto dell'IVA così suddiviso:

- A. € 202.350+ IVA (soggetto a ribasso d'asta) per la fornitura a noleggio (X 36 mesi) di 35 apparecchiature multifunzione, inclusiva del plafond copie trimestrali di seguito indicato:

DESCRIZIONE	QUANTITA'	PLAFOND TRIMESTRALE (PER SINGOLA MACCHINA)
MFP A3 COLORE	25	12.500 pagine mono / 5.500 pagine colore
MFP A3 MONO	10	100.000 pagine

- B. € 10.650,00 + IVA (non soggetto a ribasso d'asta) per il pagamento delle copie eccedenti il plafond sopra indicato.

L'importo unitario riferito alle copie eccedenti è pari a € 0,033 per singola copia e non è soggetto a ribasso.

L'importo totale indicato per il pagamento delle copie eccedenti deve intendersi non impegnativo e vincolante per il Committente in quanto si tratta di un importo presuntivo e legato all'effettivo superamento del plafond contrattuale.

Il Fornitore non avrà nulla a pretendere qualora al termine del contratto non sia stato raggiunto tale importo.

Nel corso dell'esecuzione del contratto il Committente si riserva comunque la facoltà di chiedere e il Fornitore ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi e condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

## 12 Durata

Il Noleggio decorre dalla data del verbale di collaudo ed ha validità 36 mesi.

## 13 Fatturazione e pagamenti

I pagamenti saranno effettuati, trimestralmente, entro 60 giorni data fattura.

La fattura potrà essere emessa sola a seguito dell'emissione dell'Ordine di Acquisto – OdA da parte della Direzione Acquisti.

Il pagamento delle copie eccedenti il plafond trimestrale verrà effettuato annualmente a seguito della presentazione della rendicontazione da parte del Fornitore.

I pagamenti, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. ("Piano straordinario contro le mafie e delega al Governo in materia di normativa antimafia"), saranno effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario sul conto corrente bancario o postale dedicato indicato dal Fornitore.

In ottemperanza al D.M. n. 55 del 3 aprile 2013, le fatture dovranno essere trasmesse esclusivamente in modalità elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato DM n. 55/2013.

Il Codice Univoco Ufficio assegnato dall'I.P.A. ([www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)) a questa Stazione Appaltante, da inserire obbligatoriamente nell'elemento del tracciato della fattura elettronica denominato "Codice Destinatario", è il seguente: **UFEEXY**.

Il Codice Univoco Ufficio è un'informazione obbligatoria della fattura elettronica e rappresenta l'identificativo univoco che consente al Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, di recapitare correttamente la fattura elettronica all'ufficio destinatario.

Si precisa che, ai sensi di quanto disposto dall'art. 1 del D.L. 50/2017, il Committente rientra nell'ambito di applicazione dello split payment.

Pertanto, per tutte le operazioni effettuate nei confronti del Committente, le relative fatture emesse:

- dovranno riportare l'annotazione "operazione soggetta alla scissione dei pagamenti" ovvero "split payment" - "art. 17-ter D.P.R. 633/72";
- dovranno esporre l'aliquota e l'ammontare dell'IVA dovuta in fattura, la quale non sarà corrisposta al saldo fattura, ma sarà versata direttamente dal Committente all'Erario.

Al fine di agevolare le operazioni di contabilizzazione e di pagamento delle fatture, oltre al "Codice Univoco Ufficio", si richiede obbligatoriamente di indicare nella fattura elettronica, ove previsto, anche le seguenti informazioni:

- Codice Identificativo Gara – <CIG>
- Numero Ordine di Acquisto – OdA

Per quanto di proprio interesse sul sito [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it) sono disponibili ulteriori informazioni in merito alle modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica al Sistema di Interscambio.

Il Committente si riserva di non procedere al pagamento delle fatture nei seguenti casi:

- che non siano trasmesse in modalità elettronica;
- per le quali si riscontri l'incompletezza e/o l'erroneità delle informazioni richieste (es. mancanza dell'indicazione del numero di ODA e CIG relativo; non correttezza del numero di ODA/CIG, mancata indicazione della scissione dei pagamenti, ecc.);
- per le quali si riscontri l'incoerenza tra i dati riportati nella fattura e le informazioni contenute negli altri documenti di acquisto (es. data di emissione della fattura anteriore alla data di emissione dell'ODA; indicazione di importi differenti nella fattura rispetto all'ODA; ecc.).

## **14 Penali**

### **14.1 Penale per ritardi nella Consegna**

In caso di ritardo nella consegna rispetto al termine stabilito al precedente paragrafo 4, verranno applicate le seguenti penali:

- 2 % dell'importo del valore dell'apparato non consegnato per ogni giorno di ritardo e per i primi 5 giorni;
- 3 % dell'importo come sopra per ogni giorno di ritardo dopo i primi 5 giorni e fino al giorno dell'espletamento della consegna.

Se il ritardo dovesse superare il decimo giorno senza che il Fornitore abbia provveduto alla consegna integrale di quanto dovuto, il Committente, oltre al diritto di applicare le penalità maturate, si riserva la facoltà insindacabile di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile secondo le modalità previste nello Schema di contratto.

### **14.2 Penale per ritardi nell'esecuzione delle prestazioni on site**

In caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni on site, rispetto al termine indicato al precedente paragrafo 6, verrà applicata una penale pari a 20 € per ogni giorno lavorativo di ritardo.

### **14.3 Penale per ritardi nella riconsegna dell'apparecchiatura ritirata per guasto**

In caso di ritardo nella riconsegna dell'apparecchiatura ritirata per guasto, rispetto al termine indicato al precedente paragrafo 6, verrà applicata una penale pari a 30 € per ogni giorno lavorativo di ritardo.

### **14.4 Penale per ritardi nella disinstallazione e ritiro delle apparecchiature**

In caso di ritardo nel ritiro e disinstallazione delle apparecchiature a fine contratto di noleggio, rispetto al termine indicato al precedente paragrafo 8, verrà applicata una penale pari a 20 € per ogni giorno lavorativo di ritardo e per ogni apparecchiatura non ritirata.

### **14.5 Penale per mancata operatività dell'Help Desk/Call Center**

In caso di mancata operatività dell'Help Desk/Call Center, per un periodo superiore al termine indicato al precedente paragrafo 9, verrà applicata una penale pari a 50 € per ogni giorno lavorativo di ritardo.

### **14.6 Penali per altre inadempienze**

Per ogni altra inadempienza, non riconducibile alle ipotesi sopra menzionate, il Committente applicherà una penale il cui importo potrà variare da € 250,00 fino a € 2.500,00 secondo la gravità discrezionalmente valutata.

### **14.7 Ritardi nella consegna non imputabili al Fornitore**

Eventuali ritardi nella consegna non imputabili al Fornitore non daranno luogo all'applicazione delle penali qualora venga accertata la non responsabilità dello stesso.

## ALLEGATO A - Specifiche tecniche minimali apparecchiature

### I fascia apparecchiatura A3 monocromatica

Caratteristica	Valore
Anno di introduzione in Italia	≥2017
Velocità di copiatura e stampa in quadricromia (ppm) [A4 – 600x600 – solo fronte]	≥45 ppm
Gestione accessi per utilizzo apparecchiatura	SI, tramite Username e Password da display
Quantità accessi gestiti da apparecchiatura	≥100
Gestione controllata output di stampa	SI, rilascio output di stampa solo tramite accesso
Volumi trimestrali consigliati	≥200.000
Memoria RAM complessiva	≥2 GB
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	≥250 GB
Possibilità di crittografia del disco rigido	SI
Bypass	≥100 fogli
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75gr/mq]	≥100 fogli
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e copie [75gr/mq]	SI
Numero cassette forniti (in linea)	≥3
Totale carta alimentata da cassette [75gr/mq]	≥3.000
Fascicolazione elettronica	SI
Formati carta originali, copie e stampe	Da A5 a A3
Possibilità di utilizzo Lucidi	SI
Funzione stampante	quadricromia
Emulazione stampante	POSCRIPT3 Originale
Sistema operativo supportato	Windows 7/8/10, Linux e Mac OS
Risoluzione in quadricromia	600 x 600 dpi
Interfacce Ethernet	10/100/1000 Base_T oppure 10/100/1000 Base_TX
Funzione scanner	Monocromatico
Velocità di scansione	70 ipm
Scanner di rete	SI
Scan to email	SI
Scan to folder	SI

Caratteristica	Valore
Formato file prodotto	TIFF, PDF, JPG e PDF con testo ricercabile*
Emissioni TVOC	≤10 mg/h
Emissioni Benzene	<0,05 mg/h
Emissione Stirene	≤1,0 mg/h
Emissioni Singole Sostanze COV non identificate	≤0,9 mg/h
Emissioni Ozono	≤1,5 mg/h
Emissioni Polveri	≤4,0 mg/h

### Il fascia apparecchiatura A3 a colori

Caratteristica	Valore
Anno di introduzione in Italia	≥2017
Velocità di copiatura e stampa in quadricromia (ppm) [A4 – 600x600 – solo fronte]	≥35 ppm
Gestione accessi per utilizzo apparecchiatura	SI, tramite Username e Password da display
Quantità accessi gestiti da apparecchiatura	≥ 50
Gestione controllata output di stampa	SI, rilascio output di stampa solo tramite accesso
Volumi trimestrali consigliati	≥50.000
Memoria RAM complessiva	≥2 GB
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	≥250 GB
Possibilità di crittografia del disco rigido	SI
Bypass	≥4 fogli
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75gr/mq]	≥40 fogli
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e copie [75gr/mq]	SI
Numero cassette forniti (in linea)	≥3
Totale carta alimentata da cassette [75gr/mq]	2.000
Fascicolazione elettronica	SI
Formati carta originali, copie e stampe	Da A5 a A3
Possibilità di utilizzo Lucidi	SI
Funzione stampante	Quadricromia
Emulazione stampante	POSCRIPT3 Originale

Caratteristica	Valore
Sistema operativo supportato	Windows 7/8/10, Linux e Mac OS 10/Linux/Unix/MAC OS
Risoluzione in quadricromia	600 x 600 dpi
Interfacce Ethernet	10/100/1000 Base T oppure 10/100/1000 Base_TX
Funzione scanner	Quadricromia
Velocità di scansione	50 ipm
Scanner di rete	SI
Scan to email	SI
Scan to folder	SI
Formato file prodotto	TIFF, PDF, JPG e PDF con testo ricercabile*
Emissioni TVOC	≤18 mg/h
Emissioni Benzene	<0,05 mg/h
Emissione Stirene	≤1,8 mg/h
Emissioni Singole Sostanze COV non identificate	≤0,9 mg/h
Emissioni Ozono	≤3,0 mg/h
Emissioni Polveri	≤4,0 mg/h