

# Apparecchiature Multifunzione 31 - noleggio

***Lotto 3 - MULTIFUNZIONE A3 A COLORI PER GRUPPI DI  
MEDIE E GRANDI DIMENSIONI***

**GUIDA ALLA CONVENZIONE**

**SOMMARIO**

**1. PREMESSA..... 6**

**2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE ..... 7**

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEL NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE ..... 7

2.2. PRODOTTI ..... 7

2.2.1. CARATTERISTICHE TECNICHE APPARECCHIATURA MULTIFUNZIONE BASE ..... 9

2.2.2. OPZIONI..... 12

2.2.3. MATERIALI DI CONSUMO ..... 13

2.3. SERVIZI ..... 13

2.3.1. CONSEGNA E INSTALLAZIONE ..... 13

2.3.2. TEMPI DI INSTALLAZIONE STANDARD..... 14

2.3.3. TEMPI DI INSTALLAZIONE – CASI PARTICOLARI ..... 15

2.3.4. CONFERMA DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA ..... 15

2.3.5. PROCEDURA DI INSTALLAZIONE ..... 15

2.3.6. VERBALE DI INSTALLAZIONE..... 16

2.3.7. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI (AL MOMENTO DELL'INSTALLAZIONE)..... 17

2.3.8. CALL CENTER DEL FORNITORE..... 17

2.3.9. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE ..... 19

2.3.10. MANUTENZIONE STRAORDINARIA..... 20

2.3.11. FORNITURA DEI MATERIALI DI CONSUMO .....	21
2.3.12. RITIRO PER IL TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO .....	22
2.3.13. GESTIONE DA REMOTO .....	22
2.3.14. SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO .....	23
2.3.15. CONGUAGLIO DELLE COPIE ECCEDENTI – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO .....	23
2.4. SERVIZI OPZIONALI .....	24
2.4.1. SERVIZIO DI STAMPA GESTITA.....	24
2.4.2. MOBILE PRINTING.....	26
2.4.3. CUSTOMER SUPPORT.....	27
2.4.4. SERVIZIO SICUREZZA .....	27
2.4.5. SERVIZIO INTEGRAZIONE SISTEMI DI TROUBLE TICKETING.....	28
2.4.6. SERVIZIO INSTALLAZIONE STANDARD SU PC .....	28
2.4.7. SERVIZIO INSTALLAZIONE SU PC DEI SERVIZI OPZIONALI .....	28
<b>3. MODALITÀ DI FORNITURA .....</b>	<b>29</b>
3.1. VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA.....	29
3.2. VERIFICHE ISPETTIVE.....	30
3.3. INDICATORI DI QUALITÀ .....	31
3.3.1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE .....	31
3.3.2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO .....	32

<b>4. CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>33</b>
4.1. CORRISPETTIVI .....	33
4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	33
4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	33
4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE .....	36
4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE .....	36
4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE .....	36
ULTERIORI TUTELE .....	37
<b>5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>39</b>
<b>6. COME ORDINARE .....</b>	<b>40</b>
6.1. REGISTRAZIONE .....	40
6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA .....	40
<b>7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE .....</b>	<b>42</b>
7.1. CALL CENTER.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
7.2. REFERENTI DEL FORNITORE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
7.3. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>8. ALLEGATI .....</b>	<b>44</b>
8.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI .....	44

8.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI ..... 46

## 1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Convenzione per la Apparecchiature Multifunzione 31 - noleggio - Lotto 3 - (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con **Kyocera Document Solutions Italia S.p.A.** (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il suddetto lotto.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **INIZIATIVE > CONVENZIONI > APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE 31 - NOLEGGIO**.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento e all'indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

## 2. Oggetto della Convenzione

### 2.1. Durata della Convenzione e del noleggio delle apparecchiature

La Convenzione ha durata contrattuale di n. **12 (dodici) mesi** decorrenti dalla Data di Attivazione della medesima, così come definita nelle Condizioni Generali. Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori n. **6 (sei) mesi**.

Le Amministrazioni possono stipulare Contratti per il noleggio delle apparecchiature, attuativi della Convenzione, mediante Ordinativi di Fornitura.

I singoli contratti attuativi hanno una durata pari a n. **36 (trentasei) mesi**, n. **48 (quarantotto) mesi** oppure n. **60 (sessanta) mesi** a decorrere dalla "Data di accettazione" di cui al paragrafo 2.3.5 del Capitolato tecnico ed a quanto specificato nell'ordinativo di fornitura.

Il Fornitore dovrà garantire i servizi connessi e la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), di cui al capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del Capitolato Tecnico e riportati nel successivo par 2.2, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio.

### 2.2. Prodotti

La fornitura della convenzione consente l'approvvigionamento della PA sino al raggiungimento del **quantitativo massimo di n. 4.500** (quattromilacinquecento) Multifunzione A3 a colori per gruppi di medie e grandi dimensioni con le caratteristiche, le opzioni, nonché i servizi connessi ed opzionali riportati nei successivi paragrafi.

Il predetto quantitativo massimo rappresenta il numero dell'apparecchiatura che potrà essere ordinato dalle Amministrazioni nel corso della durata della Convenzione, così come descritta al par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

L'Amministrazione dovrà, tra l'altro, specificare nell'Ordinativo di fornitura:

- a) il numero delle apparecchiature richieste;
- b) gli eventuali Dispositivi Opzionali;
- c) la durata contrattuale;
- d) la produttività / il numero di copie incluse nel canone;
- e) la sede di installazione di ogni singola apparecchiatura.

Si precisa che Dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente, ma solo come componenti della configurazione prescelta al momento dell'ordinativo iniziale; non sarà quindi possibile

ordinare i Dispositivi opzionali successivamente al suddetto ordinativo, ma solo contestualmente al medesimo. La quantità massima ordinabile di ciascun Dispositivo opzionale per ciascuna Apparecchiatura, ove previsto, è pari a 1.

La fornitura di ciascun Dispositivo opzionale deve includere tutti i prerequisiti (hardware e software) previsti per il corretto funzionamento del Dispositivo stesso.

Le Apparecchiature ed i Dispositivi opzionali, in ogni caso devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte. I dispositivi opzionali devono essere integrati nell'apparecchiatura base.

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

- a) il **cavo di alimentazione elettrica** (IEC 320) e il **cavo di collegamento alla rete locale**, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- b) il **software di configurazione** (drivers) anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'istruzioni** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- d) la **scheda tecnica di sicurezza del materiale di consumo** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;
- e) i **dispositivi opzionali eventualmente** richiesti dall'Amministrazione;
- f) la **dotazione del materiale di consumo**, (quali toner, tamburo e punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore ecc., con la sola esclusione della carta) necessario a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

Tabella 1: Produttività

Lotto	produttività	Monocromatica <sup>1</sup>	Colore
3	A	3.500 B/N	1.500 Colore
	B	12.500 B/N	5.500 Colore
	C	22.500 B/N	9.500 Colore

<sup>1</sup> Numero di pagine in conformità con la ISO 19752.

- una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quella offerta, e con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;
- se richiesto dall'Amministrazione Contraente, le schede di sicurezza dei toner.

**2.2.1. CARATTERISTICHE TECNICHE APPARECCHIATURA MULTIFUNZIONE BASE**

Le apparecchiature Multifunzione A3 monocromatiche hanno le seguenti caratteristiche tecniche:

CARATTERISTICHE TECNICHE	
Marca	KYOCERA
Modello	<b>d</b> TASKalfa 5053ci
Anno di introduzione in Italia	2019
Velocità di copiatura e stampa (ppm) [A4 - 600x600 - solo fronte]	50
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 massimi	50.000
Memoria RAM complessiva	4 GB
Capacità Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa	320 GB + 8GB SSD

Possibilità di crittografia del disco rigido	SI (Standard)
Bypass	150 fogli
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [75gr/mq]	140 fogli
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e copie [75gr/mq]	SI
Numero cassette forniti (in linea)	4
Totale carta alimentata da cassette [75gr/mq]	2.000
Fascicolazione elettronica	SI
Formati carta originali, copie e stampe	Da A6R a SRA3 (stampa); A3 min (copie)
Possibilità di utilizzo Lucidi	SI
Funzione stampante	quadricromia
Emulazione stampante	PCL5c e PCL6
Sistema operativo supportato	Windows 7, Windows 8, Windows 10, Mac OS, UNIX, LINUX
Risoluzione standard	600 x 600 dpi
Interfacce	Ethernet 10 BaseT/100 BaseTX/1000 BaseT
Funzione scanner	quadricromia

Velocità di scansione	80 ipm (300x300dpi); 60 ipm (600 x 600)
Scanner di rete	SI
Scan to email	SI
Scan to folder	SI (SMB)
Formato file prodotto	TIFF, PDF, PDF /A, JPEG, XPS, PDF con testo ricercabile (incluso)
Epa Energy star 2.0	Sito
Carta riciclata 100%	PTI + dichiarazione
Funzionalità fronte-retro	Der Blau Engel
Cartucce toner rigenerate	Dichiarazione
Toner ed inchiostri	(MSDS)
Riciclabilità	Der Blau Engel
Manuale di istruzioni	Der Blau Engel
Informazioni sul prodotto	Der Blau Engel
Requisiti imballaggio	ok
Emissioni sonore	Der Blau Engel

Emissioni di aria	Der Blau Engel
Parti di ricambio	Dichiarazione
Gestione rifiuti Elettrici ed elettronici	Dichiarazione
Certificazione velocità di stampa	BLI

Tabella 2

### 2.2.2. OPZIONI

Le Amministrazioni hanno la facoltà di richiedere la fornitura delle seguenti opzioni, aggiuntivo rispetto alla configurazione della Multifunzione Base:

- *Finitore con Pinzatura;*
- *Cassetto aggiuntivo;*

#### *Finitore con Pinzatura*

Il finitore consente due tipologie di pinzatura. La pinzatura “singola angolare”, posizionata in alto a sinistra del foglio e la pinzatura “doppia”, posizionata sul lato sinistro del foglio.

#### **Caratteristiche tecniche Finitore con pinzatura**

<b>Caratteristiche</b>	<b>Lista valori o range</b>
Finitore con pinzatura	in linea
Capacità totale di pinzatura [A4 - 75g/mq]	50 fogli
Tipologia pinzatura	Angolare e doppia

#### *Cassetto aggiuntivo*

Il requisito tecnico deve intendersi come un cassetto aggiuntivo ad alta capacità laterale per ciascuna configurazione.

#### **Caratteristiche tecniche Cassetto aggiuntivo**

<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo</b>
------------------------	----------------------

Cassetto aggiuntivo	1
Capacità totale	3.000 fogli
Servizio Sicurezza	SI

### 2.2.3. MATERIALI DI CONSUMO

La fornitura include di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), ivi incluso il toner, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo i punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore.

Tali materiali dovranno essere consegnati in quantità tali da consentire la produzione di tutte le copie necessarie all'Amministrazione.

## 2.3. Servizi

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore contestualmente al servizio di noleggio delle Apparecchiature e si intendono compresi nel canone di noleggio.

### 2.3.1. CONSEGNA E INSTALLAZIONE

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa e qualsiasi altra attività ad essa strumentale, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- posa in opera;
- installazione;
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;

- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

La consegna e l'installazione delle Apparecchiature saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nel relativo ordinativo di fornitura.

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura per il noleggio potrà avvenire anche mediante consegne ed installazioni ripartite.

Tale attività è da intendersi estesa anche alle Opzioni richieste dalle Amministrazioni.

Le apparecchiature, con il relativo software per la configurazione e l'utilizzo (driver), dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'ordine di fornitura e, quindi, installate.

### **2.3.2. TEMPI DI INSTALLAZIONE STANDARD**

Le installazioni (anche ripartite) delle Apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini essenziali:

- per ordinativi di fornitura:
  - fino a 300 Apparecchiature entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "*Data Ordine*";
  - da 301 fino a 500 Apparecchiature entro e non oltre 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "*Data Ordine*";
  - superiori a 500 Apparecchiature entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "*Data Ordine*".

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'ordinativo di fornitura entro il giorno lavorativo successivo all'invio del medesimo; scaduto tale termine l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile ed il Fornitore sarà tenuto a darvi esecuzione, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Scaduto il predetto termine, il Fornitore dovrà assegnare all'Ordinativo di fornitura un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione ordinante tramite comunicazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo per la consegna delle apparecchiature secondo i termini di cui sopra.

### 2.3.3. TEMPI DI INSTALLAZIONE – CASI PARTICOLARI

Fermo restando quanto definito al paragrafo 2.3.2 in merito ai tempi di installazione, sono contemplati i seguenti casi particolari:

- a) per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal Fornitore, subendo una proroga non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi;
  - a. il Fornitore dovrà rispettare i termini indicati al paragrafo 2.3.2 fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese e precisamente **fino a 300 Apparecchiature**.

Il Fornitore potrà, ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, pianificare le installazioni eccedenti tali valori massimi posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nei predetti limiti di installazioni mese; tali limiti verranno calcolati mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell'ordine all'interno dei termini di consegna di cui sopra.

### 2.3.4. CONFERMA DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA

Il Fornitore dovrà assegnare all'ordinativo di fornitura divenuto irrevocabile un numero progressivo e sarà tenuto, entro il giorno lavorativo successivo, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura, la data di registrazione ed esplicitando i termini di consegna e, se del caso, la motivazione della variazione rispetto ai tempi standard.

L'Amministrazione Contraente, entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla predetta comunicazione di conferma, ha la facoltà di recedere dal contratto di fornitura qualora, per giustificati motivi di urgenza da comunicare al Fornitore, il termine massimo della consegna previsto non sia rispondente alle proprie esigenze. Per ipotesi diverse da quella in cui sussistano "giustificati motivi di urgenza", rimane tuttavia impregiudicato quanto previsto dall'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Consip S.p.A. ha facoltà di verificare la correttezza della pianificazione mensile e della pianificazione comunicata alla singola Amministrazione.

### 2.3.5. PROCEDURA DI INSTALLAZIONE

Per l'installazione in rete delle Apparecchiature la procedura è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione dell'Apparecchiatura alla rete elettrica;

- collegamento alla rete dati (indirizzo IP fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di scansione (se del caso a colori) di documento e Scan to Mail/Scan to Folder.

L'Amministrazione ordinante, al fine di permettere l'installazione in rete delle Apparecchiature, dovrà fornire le informazioni sotto elencate e dare la disponibilità dell'amministratore di rete:

- Tipo di rete;
- Sistema operativo del server o del client;
- IP Address;
- Subnet Mask;
- Gateway;
- Dominio.

I suddetti dati possono essere resi disponibili al Fornitore nei seguenti modi:

1. comunicazione contestuale all'emissione dell'ordinativo di fornitura (se i dati sono già noti);
2. l'Amministrazione renderà disponibile i dati direttamente il giorno in cui è prevista l'installazione dell'apparecchiatura.

Il fornitore dovrà rimuovere tutti gli eventuali imballaggi ed il materiale di risulta derivante dall'installazione e dalla manutenzione delle apparecchiature.

### **2.3.6. VERBALE DI INSTALLAZIONE**

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al paragrafo 2.3.5, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "*Data di accettazione*". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, e nello stesso dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di collocazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- il numero progressivo di installazione;
- il numero delle Apparecchiature oggetto del verbale;
- il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al paragrafo 2.3.7 o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.

### 2.3.7. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI (AL MOMENTO DELL'INSTALLAZIONE)

Al fine di semplificare l'uso delle Apparecchiature, il Fornitore deve organizzare al momento dell'installazione un'attività di "*affiancamento agli utenti*" volta a chiarire i seguenti punti:

- uso dell'Apparecchiatura in ogni sua funzione;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc.);
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel canone di noleggio;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle Apparecchiature ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, ecc.);
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle funzionalità previste nel servizio di stampa gestita;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle app predisposte per il servizio di Mobile Printing.

L'affiancamento agli utenti dovrà essere completato da materiale informativo, manuali d'istruzione, ecc..

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 alla suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di cui al precedente paragrafo 2.3.5.

### 2.3.8. CALL CENTER DEL FORNITORE

Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio di noleggio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito "*Call Center*" che funzioni da centro di ricezione degli ordinativi di fornitura oltre che di gestione delle richieste di intervento.

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

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

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

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

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

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

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

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

Si definisce **chiamata perduta** quella telefonata:

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

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

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

### 2.3.9. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

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 l'assistenza tecnica, 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 accettazione" di cui al precedente paragrafo 2.3.5.

Ad ogni richiesta ricevuta, relativa ad un malfunzionamento dell'Apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di richiesta di intervento, che sarà quindi considerata quale data di apertura e segnalazione del guasto, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità, decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata o del fax, avanzate attraverso il Call Center.

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al "Call Center", nell'ambito degli orari stabiliti al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **16 (sedici) ore lavorative** successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte per tutte le Apparecchiature installate nei capoluoghi di Provincia.

Per tutte le Apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale, il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine delle **20 (venti) ore lavorative** successive alla registrazione della richiesta, con le modalità sopra descritte.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'Apparecchiatura, entro **32 (trentadue) ore lavorative** successive alla richiesta, il Fornitore dovrà **provvedere alla sostituzione dell'Apparecchiatura** con una avente caratteristiche identiche o non inferiori (e in ogni caso conforme a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di questa ultima.

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 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Per ogni intervento dovrà essere redatta 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).

### 2.3.10. MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La manutenzione straordinaria (extra Convenzione, a pagamento) comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

- Uso improprio dell'apparecchiatura da parte degli utenti;
- Sbalzi di tensione accertati e comprovati da idonee dichiarazioni della PA o dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- Cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc..

Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che debba essere eseguito un intervento "straordinario" e, eventualmente, un preventivo di spesa. L'intervento "straordinario" potrà essere eseguito solo previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Analogamente agli interventi di manutenzione ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura tramite un intervento di manutenzione straordinaria, dovrà avvenire entro i termini di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, 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).
- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- 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, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

### **2.3.11. FORNITURA DEI MATERIALI DI CONSUMO**

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), ivi incluso il toner, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio. Fanno parte dei materiali di consumo anche i punti metallici

Tali materiali dovranno essere consegnati in quantità tali da consentire la produzione di tutte le copie necessarie all'Amministrazione.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro **24 (ventiquattro) ore lavorative** dalla richiesta; qualora nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore, nel Materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

Il materiale di consumo, ed in particolare il toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna

### 2.3.12. RITIRO PER IL TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro per la raccolta ed eventuale trattamento dei materiali di consumo usati, inclusi i toner.

Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro **20 (venti) giorni lavorativi** dalla richiesta.

Alla richiesta, da parte dell'Amministrazione, per il ritiro dei materiali di consumo usati, dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore al momento del ritiro di suddetto materiale.

### 2.3.13. GESTIONE DA REMOTO

Il Fornitore, per le Apparecchiature configurate in rete ed a richiesta dell'Amministrazione, dovrà organizzare una Gestione da remoto. Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete. Il sistema dovrà altresì garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password.

A richiesta dell'Amministrazione i dati raccolti sulle Apparecchiature 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: il tipo di macchina, Convenzione di riferimento, l'Amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP ecc.;
- data d'installazione e data prevista di fine locazione;
- importo dei canoni trimestrali dovuti per l'Apparecchiatura;
- contatore di copie alla data per tipo d'utilizzo;
- messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata a call center.

Dovrà essere possibile organizzare le Apparecchiature per gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati.

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

- Censimento delle Apparecchiature in rete;
- Report sullo Status delle Apparecchiature;

- Report con la rilevazione cronologica dei Contatori Totalizzatori per ciascun Servizio offerto dall'Apparecchiatura.

Dovrà essere possibile schedare la raccolta dei dati cronologici per la successiva generazione di Report.

### **2.3.14. SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO**

Al termine del contratto di noleggio il Fornitore provvederà all'attività di disinstallazione delle Apparecchiature contestualmente all'attività contabilizzazione delle copie totali effettuate descritte nel paragrafo successivo.

Il Fornitore provvederà a ritirare le Apparecchiature, a sue spese, nei termini di seguito descritti:

- per ordinativi di fornitura:
  - fino a 300 Apparecchiature il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 20 (venti) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
  - da 301 fino a 500 Apparecchiature il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;
  - superiori a 500 Apparecchiature il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio 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.

### **2.3.15. CONGUAGLIO DELLE COPIE ECCEDENTI – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO**

Al termine del contratto di noleggio il Fornitore provvederà all'attività di contabilizzazione delle copie totali effettuate contestualmente all'attività di disinstallazione delle Apparecchiature del paragrafo precedente.

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato nel presente Capitolato Tecnico.

Previo accordo tra l'Amministrazione e il Fornitore potrà essere eseguito il conguaglio delle copie eccedenti effettuate da Apparecchiature appartenenti ad uno stesso ordine e con lo stesso livello di produttività. In caso di ordini centralizzati con fatturazioni differenziate il conguaglio sarà eseguito tra le macchine appartenenti alla stessa fattura. Pertanto, il calcolo delle copie eccedenti sarà svolto sull'ammontare totale delle copie effettuate da tutte le macchine appartenenti allo stesso ordine/fattura.

Nel caso in cui il numero delle Copie ecceda del 100% i quantitativi indicati in fase di ordine, su proposta del Fornitore e previo consenso dell'Amministrazione, potranno essere concordate modalità di fatturazione del corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti con cadenza minimo annuale dalla data d'installazione dell'Apparecchiatura.

## 2.4. Servizi opzionali

Le Amministrazioni avranno la facoltà di richiedere, per tutti i lotti, la fornitura dei seguenti servizi opzionali. In particolare:

- *Stampa gestita;*
- *Mobile Printing;*
- *Customer Support;*
- *Servizio Sicurezza;*
- *Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione*
- *Installazione SU PC Amministrazione "Standard" (una tantum, per utente)*
- *Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti (per utente)*

### 2.4.1. SERVIZIO DI STAMPA GESTITA

Le funzionalità di seguito riportate consentono di effettuare, tramite l'installazione di un software, il monitoraggio e la gestione delle apparecchiature oggetto di fornitura. Tale software è progettato per raccogliere ed elaborare da remoto, tramite web browser, i dati e le informazioni relative alle apparecchiature multifunzione debitamente installate in rete.

Il Software consente le seguenti funzionalità:

1. rilevazione di tutti i dispositivi installati;
2. lettura automatica dei contatori dei dispositivi;
3. riordino automatico materiale di consumo;
4. creazione programmata di report per analisi periodiche;
5. definizione di strategie di assistenza pro-attiva tramite il controllo da remoto e la gestione di alert;
6. profilazione utenti.

1. **Rilevazione di tutti i dispositivi installati:** La gestione delle multifunzione connesse in rete consente la raccolta di informazioni relative al numero seriale, indirizzo IP, firmware, livello del toner e mantenerle costantemente monitorate.
2. **Lettura automatica dei contatori:** La lettura automatica dei contatori consente di evitare le attività manuali di raccolta dati di ciascuna apparecchiatura installata in rete e consente anche l'attività di riordino automatico dei materiali di consumo.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire:

- modalità diversa di fatturazione limitatamente alle copie eccedenti;
- conguaglio delle copie eccedenti
- rilevazione periodica

secondo le specifiche esigenze espresse dall'ente. La periodicità può essere, ad esempio, trimestrale (in corrispondenza della fatturazione dei canoni di noleggio), annuale o biennale, ferma restando l'attività di conguaglio delle copie eccedenti a fine contratto (vedi par. 3).

La lettura dovrà, inoltre, garantire la rilevazione della quantità e tipologia di copie/stampe effettuate dall'apparecchiatura.

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

- Copia/stampa in monocromatico;
- Funzione utilizzata (stampa, fotocopia, scansione);
- Formato della copia/stampa (ad es. A4 o A3).

L'automatizzazione della lettura dei contatori dovrà, inoltre, prevedere un processo di invio automatico dei dati raccolti presso una postazione PC adeguatamente configurata e individuata dall'ente richiedente.

3. **Riordino automatico materiale di consumo:** la funzionalità dovrà consentire il riordino automatico del materiale di consumo. Tale riordino dovrà avvenire attraverso un messaggio inviato direttamente dall'apparecchiatura al servizio di assistenza del fornitore. L'ordine automatico del materiale di consumo solleva l'Amministrazione dall'attività manuale e cartacea di richiesta materiale di consumo. Qualora l'Amministrazione non dovesse concedere, ad es. per motivi di sicurezza, l'invio automatico di alerts e/o messaggi e/o email direttamente dall'apparecchiatura verso il fornitore, allora quest'ultimo dovrà rendere disponibile e accessibile un servizio di riordino del toner via web e/o ordine online e/o assistenza via chat. Le richieste di materiale di consumo devono essere comunque soddisfatte entro e non oltre la tempistica definita al paragrafo 2.3.12 del presente Capitolato Tecnico.
4. **Report per analisi periodiche:** La funzione di reportistica permette 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. Tali report possono essere pianificati secondo una determinata periodicità, concordata con l'amministrazione, e inviati alle persone di competenza tramite e-mail. Tramite la reportistica, inoltre, è possibile anche l'analisi dell'utilizzo delle apparecchiature a livello di singola profilazione utente, coerentemente con le impostazioni obbligatorie e le impostazioni personalizzabili, di cui al successivo punto 6.
5. **Definizione di strategie di assistenza pro-attiva tramite il controllo da remoto e la gestione di alert:** In caso di mancato funzionamento di un'apparecchiatura, sia per il reintegro del toner sia per la necessità di assistenza (inceppamenti della carta e del carrello o risolvere problemi relativi alla qualità di stampa), il software è in grado di inviare al gestore dei dispositivi la relativa notifica (tramite e-mail, messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri). In questo modo il

problema può essere immediatamente preso in carico e gestito.

6. **Profilazione utenti:** si intende la creazione di account/profilo personalizzabili e relativi al livello di utilizzo delle funzioni disponibili sulle apparecchiature prese in noleggio. La classificazione dei profili di accesso e/o utilizzo è definita in accordo con l'Amministrazione. In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:

1. Impostazioni obbligatoriamente disponibili (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 (solo per il lotto 3);
  - Utilizzo del formato A3/A4;
  - Livello di qualità della stampa (risoluzione);
  - Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione).

## 2.4.2. MOBILE PRINTING

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

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

Dovranno essere possibili almeno i seguenti metodi di stampa da mobile:

- La **stampa via email** → Il meccanismo prevede l'invio di una email ad un indirizzo email che rappresenta una stampante o la coda di una stampa, con il file da stampare in allegato. Gli utenti invieranno i documenti da stampare come allegati di una comune email ad un indirizzo prestabilito del sistema di Pull Printing, che dovrà automaticamente convertire gli allegati in file con firmati adatti per la stampa. La conversione dovrà essere possibile almeno per gli allegati quali MS Office, documenti di testo, PDF e/o comuni immagini.
- Lo **sviluppo di APP** → la stampa in mobilità prevede l'utilizzo, da parte dell'amministrazione, di APP sviluppate ad hoc per la gestione delle stampe da mobile. Le APP dovranno essere in grado di erogare numerosi servizi, quali ad es. la visualizzazione, la configurazione, il trasferimento del documento da stampare. Inoltre deve essere possibile attivare anche tramite il mobile printing un processo di stampa, nonché il suo controllo e gestione.

Si rammenta che la qualità del servizio di mobile printing non è valutabile mediante l'indicatore dedicato qualora sussistano malfunzionamenti di qualsiasi natura non imputabili al Fornitore, quali ad es. problematiche legate alla connessione in rete.

### 2.4.3. 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, il fax e il supporto strutturato di un call center dedicato. Il Customer Support soddisfa medesime richieste informazioni e di supporto già previste per il Call Center. In particolare, si prevedono i seguenti canali di comunicazione web based:

- **LIVE CHAT SUPPORT** → 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. 5.2.2 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.

### 2.4.4. SERVIZIO SICUREZZA

Il servizio di sicurezza garantisce la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

Il servizio inoltre deve:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- Prevedere l'autenticazione dell'utente sull'Apparecchiatura (tramite badge e tramite PIN) per consentire solo agli utenti riconosciuti l'utilizzo delle Apparecchiature, garantendo la protezione e riservatezza dei documenti.

#### 2.4.5. SERVIZIO INTEGRAZIONE SISTEMI DI TROUBLE TICKETING

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 100 apparecchiature che il Fornitore effettui un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione.

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione dare tutte le informazioni per effettuare l'attività

In sede di valutazione Ordinativo 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.

#### 2.4.6. SERVIZIO INSTALLAZIONE STANDARD SU PC

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, che il Fornitore effettui la "Installazione su PC Amministrazione - Standard" per un numero di utenti specificati nell'ordinativo di fornitura, tale attività dovrà essere tale da permettere la fruibilità di tutti i servizi connessi.

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione dare tutte le informazioni per effettuare l'attività.

#### 2.4.7. SERVIZIO INSTALLAZIONE SU PC DEI SERVIZI OPZIONALI

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, che il Fornitore effettui la "Installazione su PC Amministrazione - servizi opzionali richiesti" per un numero di utenti specificati nell'ordinativo di fornitura, tale attività dovrà essere tale da permettere la fruibilità di tutti i servizi opzionali richiesti.

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione dare tutte le informazioni per effettuare l'attività.

### 3. Modalità di fornitura

#### 3.1. 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 per le quali non sia stato effettuato il collaudo da parte dell'Amministrazione Contraente, ciò comportando, peraltro, la sospensione dei tempi di verifica.

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 Contraente se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l'Amministrazione Contraente entro e non oltre 10 (dieci) 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.

### 3.2. 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 e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare –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 corrisponderli 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 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 Ordinativi di Fornitura emessi, a valere sulla Convenzione al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione

Come regolato nel paragrafo 10.2 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 30.150,00**.

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

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. 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 contraente 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 ispettive 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.

### 3.3. Indicatori di qualità

In coerenza con il documento "Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione", è stata realizzata una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura delle Apparecchiature e dei servizi connessi nell'ambito della Convenzione. Essi sono riepilogati nella tabella seguente e dettagliati in appendice. Tali indicatori, verranno verificati in sede di verifiche ispettive. Gli indicatori relativi a servizi opzionali verranno valutati soltanto nei casi di attivazione di tali opzioni.

#### 3.3.1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCR	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica	7.2.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RQIPM	Rispetto delle quantità di installazioni pianificate nel mese	5.1.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	5.2.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRCT	Tempestività di risposta alle live chat avviate	6.3
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Chiamate telefoniche perdute	5.2.2
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	CTP	Live chat perdute	6.3
Gestione operativa	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRE	Tempestività di risposta alle email	6.3
Gestione operativa	/	Efficienza	Conformità	COV	Conformità degli ordinativi verificati	8.2

**3.3.2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO**

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCASO	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTCCMC	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.5
Manutenzione	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRA1	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza nei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione	/	Efficienza	Efficienza temporale	TRA2	Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza al di fuori dei capoluoghi di provincia)	5.2.3
Manutenzione	Prodotto hardware	Affidabilità	Ripristinabilità	TRA3	Tempo di ripristino delle Apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)	<b>Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b>
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTPMI	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature pianificate nel mese	5.1.1
Installazione e Test	Prodotto hardware	Efficienza	Efficienza temporale	RTRSMC	Rispetto dei tempi contrattuali di ritiro del materiale di consumo (per singolo ordine)	5.2.6
Funzionalità minime	/	Soddisfazione	Soddisfazione dell'utente	GSUSSG	Grado di soddisfazione complessiva dell'utenza per il servizio di stampa gestita	6.1
Funzionalità minime	/	Soddisfazione	Soddisfazione dell'utente	GSUSMP	Grado di soddisfazione complessiva dell'utenza per il servizio di Mobile Printing	6.2

## 4. Condizioni economiche

### 4.1. Corrispettivi

I corrispettivi sono visualizzabili e consultabili accedendo al catalogo con molteplici possibilità di visualizzazione.

Il catalogo complessivo, in formato Excel, è disponibile tramite "scarica dati" posizionato in basso a destra del Catalogo.

Il listino è anche disponibile all'interno della vetrina della convenzione, accedendo al portale <http://www.acquistinretepa.it>.

### 4.2. Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

#### 4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio dello **SCHEMA PENALI PP.AA.** riportato nell'articolo 12 della convenzione.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali overosia:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata:

Lettera	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini per l'adempimento previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato e/o Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura fino a 300 Apparecchiature )	20 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere e dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
b)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura da 301 fino a 500 Apparecchiature )	40 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere e dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
c)	Ritardo nella installazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura superiori a 500 Apparecchiature )	60 gg lav.	par 5.1.1 e 5.1.2 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere e dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	Verbale di installazione	ogni consegna	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
d)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura fino a 300 Apparecchiature )	20gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere e dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazione	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
e)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura da 301	40 gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere e dallo scadere	Verbale di installazione	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature	Amministrazione

	fino a 500 Apparecchiature )			del periodo di noleggio			oggetto dell'inadempime nto	
<b>f)</b>	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura superiori a 500 Apparecchiature )	60 gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativ i a decorrer e dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazio ne	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempime nto	Amministrazi one
<b>g)</b>	Ritardo per il trattamento dei materiali di consumo	20 gg lav.	par 5.2.7 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativ i dalla richiesta	modulo di ritiro	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempime nto	Amministrazi one
<b>h)</b>	Ritardo per il ripristino della funzionalità dell'Apparecchia tura (installate nei capoluoghi di Provincia)	16 ore lav. dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorativ e dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	1‰ (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempime nto	Amministrazi one
<b>i)</b>	Ritardo per il ripristino della funzionalità dell'Apparecchia tura (installate nel resto del territorio nazionale)	20 ore lav. dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorativ e dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	1‰ (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempime nto	Amministrazi one
<b>j)</b>	Ritardo per la sostituzione dell'Apparecchia tura a seguito di un mancato ripristino	32 ore lav. dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorativ e dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	1‰ (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempime nto	Amministrazi one
<b>k)</b>	Ritardo per la fornitura dei materiali di consumo	24 ore lav.	par 5.2.6 del Capitolato Tecnico	ore lavorativ e dalla richiesta	modulo di consegna	ogni richiesta	1‰ (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempime nto	Amministrazi one

#### **4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE**

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore**).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

#### **4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE**

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

#### **4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE**

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri indicati nella Convenzione/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello Schema Penali PP.AA., riportato nella convenzione all'articolo 12.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- A. compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- B. escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

## ULTERIORI TUTELE

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

- **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

- **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:

- giusta causa

- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali)

- **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.

- In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
- Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

## 5. Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione a favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia nonché nella convenzione.

Tali corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore a decorrere dalla Data di installazione ed in particolare:

- il canone trimestrale posticipato di noleggio di ciascuna apparecchiatura nella configurazione richiesta;
- eventuale corrispettivo relativo al numero di Copie eccedenti il quantitativo minimo stabilito,

come meglio specificato nel Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di Gara.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale e saranno corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti. Ciascuna fattura potrà essere inviata a mezzo posta all'indirizzo dell'Amministrazione Contraente ovvero via fax al numero indicato nell'Ordinativo di fornitura.

I predetti corrispettivi dovranno essere corrisposti a trenta giorni dalla data fine mese di ricevimento della fattura e dell'eventuale documentazione di cui all'articolo 9 delle Condizioni Generali, e accreditati, a spese dell'Amministrazione Contraente, sul conto corrente, intestato al Fornitore presso

BANCA INTESA SAN PAOLO con iban IT380030690324010000000555.

## 6. Come Ordinare

### 6.1. Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

### 6.2. Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

## 7. Riferimenti del fornitore

Responsabile generale del servizio	
<b>Nominativo:</b>	Giuseppe Piras S.p.A.
<b>Telefono:</b>	0292179389
<b>Fax:</b>	800899286
<b>E-mail:</b>	giuseppe.piras@dit.kyocera.com
<b>Indirizzo:</b>	Via Monfalcone 15 – 20132 - Milano

Referente per l'Amministrazione	
<b>Nominativo:</b>	Lidia De Vincentis
<b>Telefono:</b>	0292179358
<b>Fax:</b>	0292179390
<b>E-mail:</b>	lidia.devincentis@dit.kyocera.com
<b>Indirizzo:</b>	Via Monfalcone 15 – 20132 - Milano

Call Center commerciale	
<b>Nominativo:</b>	Flavia Gorrara; Patrizia Mauri; Angela Reda; Helena Dijak
<b>Telefono:</b>	02/92179235
<b>Fax:</b>	02/92179390
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:ordini.consip@dit.kyocera.com">ordini.consip@dit.kyocera.com</a>

Call Center tecnico	
<b>Nominativo:</b>	Giuseppe Piras
<b>Telefono:</b>	800899282
<b>Fax:</b>	800899286
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:service.desk@dit.kyocera.com">service.desk@dit.kyocera.com</a>

## 8. Allegati

### 8.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnn

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto: Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data **gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **contestazione addebito ai sensi dell'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/Impresa/RTI/Consorzio quanto segue.

*[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati,*

oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.

*N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]*

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera].*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti

---

## 8.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnn

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto: Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto/i nn/lotto unico **ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

*[In base alla casistica, inserire il testo relativo]*

*[1° caso]* Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

*[2° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione Nome Convenzione provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

*[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]*

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

*[3° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti

---