

Servizi di Print & Copy Management 3

Lotto 2



GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA.....6

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE7

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI 7

2.2. SERVIZI 7

2.2.1. SERVIZI MINIMI HARDWARE 12

2.2.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE 12

2.2.3. TEMPI DI INTERVENTO 15

2.2.4. CALL CENTER DEL FORNITORE..... 15

3. MODALITÀ DI FORNITURA15

3.1. ASSESSMENT 17

3.2. FASE DI PROGETTO PRELIMINARE 18

3.2.1. RICHIESTA DI PROGETTO PRELIMINARE..... 18

3.2.2. SOPRALLUOGO E ASSESSMENT..... 19

3.2.3. PROGETTO PRELIMINARE 19

3.3. FASE DI PROGETTO ESECUTIVO..... 20

3.4. FORNITURA, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE 21

3.5. REQUISITI DI CONFORMITÀ..... 21

3.5.1. REQUISITI DI CONFORMITÀ E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO..... 22

3.5.2. REQUISITI AMBIENTALI	22
3.6. VERIFICA DI CONFORMITÀ	25
3.6.1. FASE DI START-UP	27
3.6.2. FORNITURA MATERIALE DI CONSUMO	29
4. ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO	30
4.1. SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE	30
4.2. CONGUAGLIO EXTRA CLICK.....	31
4.3. SERVIZI MINIMI SOFTWARE	31
4.3.1. PROFILAZIONE UTENZA E ACCOUTING.....	31
4.3.2. ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO	32
4.3.3. CLICK SMARTCARD	32
4.3.4. GREEN PRINTING POLICY.....	33
4.4. SERVIZIO AGGIUNTIVO - PROFILAZIONE UTENTI EXTRA.....	33
4.5. ASSISTENZA E GESTIONE DA REMOTO	34
4.6. LETTURA CONTATORI AUTOMATICA	34
4.7. DIGITALIZZAZIONE E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI	34
4.8. GESTIONE FAX ONLINE.....	35
5. SERVIZI DI CUSTOMER CARE	36
5.1. CALL CENTER	36

5.2. FORMAZIONE AGLI UTENTI	37
5.3. GOVERNANCE DEL CONTRATTO	38
5.4. CUSTOMER SUPPORT	38
5.5. MONITORAGGIO E REPORTISTICA DEL PARCO IN NOLEGGIO	39
6. CONDIZIONI ECONOMICHE	39
6.1. CORRISPETTIVI	39
6.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	39
6.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE	39
6.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE.....	43
6.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	43
6.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE	43
6.2.5. ULTERIORI TUTELE	44
7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	45
8. COME ORDINARE	45
8.1. REGISTRAZIONE.....	45
8.2. ORDINATIVO DI FORNITURA.....	46
9. RIFERIMENTI DEL FORNITORE	47
9.1. CALL CENTER.....	47

9.2. REFERENTI DEL FORNITORE 47

9.3. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO 47

10. ALLEGATI ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

10.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALIERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

10.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALIERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

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 Servizi di Print & Copy Management 3 – Lotto 2 (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 PROJECT INFORMATICA SRL (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il lotto 2.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Convenzioni > Servizi di Print & Copy Management 3**.

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

La presente Convenzione (Lotto 2) ha per oggetto l'affidamento di servizi di Print & Copy Management per le Pubbliche Amministrazioni in: **Lombardia, Liguria, Piemonte, Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna.**

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

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

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

2.1. Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di **18 (diciotto) mesi** ed è prorogabile fino ad ulteriori **6 (sei)** mesi.

I singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinali di Fornitura, hanno una durata pari a **36 (trentasei), 48 (quarantotto) o 60 (sessanta) mesi**, a decorrere dalla "Data di Accettazione della Fornitura". Per "Data di Accettazione della Fornitura" si intende la data di avvio dell'effettiva erogazione del servizio.

2.2. Servizi

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

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

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

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

Si evidenzia che tutte le apparecchiature office dovranno essere nuove di fabbrica e di prima installazione, conformi ai requisiti e certificazioni richiesti nel Capitolato Tecnico e rispondenti alle specifiche esigenze dell'Amministrazione, coerentemente con quanto emerge durante la fase progettuale.

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

Per ciascun utente gestito si prevede un quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi, definendo tre produttività b/n e colore, come meglio specificato nella Tabella 2 di seguito riportata.

La definizione della quotazione del click è rapportata ad una copertura toner, secondo la "pagina standard" definita rispettivamente:

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

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

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

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

Nella tabella di seguito vengono riepilogati tutti i servizi/attività minimi/e che compongono l'erogazione del servizio "P&CM".

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

La Convenzione può essere utilizzata attraverso l'emissione di Ordinativi di fornitura (OF).

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

1. **Requisito di adesione:** per poter ordinare il servizio P&CM è definito un quantitativo minimo di utenti gestiti pari a n.200. Nel caso in cui venga richiesta l'erogazione del servizio P&CM in condizione di "multi-sede", allora il quantitativo minimo è fissato ad almeno n. 200 utenti per la sede principale (o comunque almeno una sede) e almeno n. 100 utenti gestiti per ciascuna sede (vedi definizione di "Sede" in premessa) periferica e/o secondaria.
2. **Fase progettuale:**
 - a. Progetto preliminare ed esecuzione

- b. Progetto esecutivo

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

3. Modalità di emissione ordinativo di fornitura

- a. Selezione di una o più classi di utente gestito e indicazione della relativa quantità e produttività;
- b. Selezione della durata contrattuale desiderata (scegliendo tra 36, 48 o 60 mesi)

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

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

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

Tabella 1

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

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

Il servizio P&CM prevede dei corrispettivi minimi garantiti e si intendono comprensivi di:

- **Fase progettuale, limitatamente al progetto esecutivo** di cui al par. 3.5 del Capitolato Tecnico;
- **Servizi minimi hardware** di cui al par. 5.1 del Capitolato Tecnico;
- **Servizi minimi software** di cui al par. 5.2 del Capitolato Tecnico;
- **Assistenza agli utenti** di cui al par. 5.3 del Capitolato Tecnico;
- **Produttività trimestrale** di click inclusi, determinati come segue:

Tipologia di Produttività	Produttività trimestrale Click monocromatici inclusi	Produttività trimestrale Click colore inclusi
Alta	1.000 click x N° utenti*	300 click x N° utenti*
Media	500 click x N° utenti*	150 click x N° utenti*
Bassa	250 click x N° utenti*	75 click x N° utenti*

Tabella 2 - Livelli di produttività garantita

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

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

$$\text{Canone}_x = \sum_{k=1}^3 \sum_{j=1}^2 \sum_{i=1}^5 \text{Utenti}_{i;j;k} * \left(\begin{matrix} \text{Numero} \\ \text{Click} \\ \text{mono } k \end{matrix} * \begin{matrix} \text{Costo} \\ \text{Click} \\ \text{Mono } i;j;k \end{matrix} + \begin{matrix} \text{Numero} \\ \text{Click} \\ \text{colore } k \end{matrix} * \begin{matrix} \text{Costo} \\ \text{Click} \\ \text{Colore } i;j;k \end{matrix} \right)$$

Dove:

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

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

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

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

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

1. Alta
2. Media
3. Bassa

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

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

j = 1, 2 Corrisponde alle seguenti tipo di sedi

1. Sede ≥ 200 utenti
2. Sede $100 \leq$ utenti < 200

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

2.2.1. Servizi minimi hardware

Le apparecchiature saranno:

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

2.2.2. Assistenza e Manutenzione

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

Sono identificate le seguenti categorie di interventi di manutenzione a seconda del tipo di attività effettuata:

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

L'Amministrazione comunicherà tempestivamente al Fornitore il verificarsi del guasto/malfunzionamento e, se facilmente individuabile, la natura precisa dello stesso. Qualora il guasto/malfunzionamento fosse non immediatamente identificabile, sarà sufficiente una descrizione dello stato dell'apparecchiatura. In entrambi i casi, tali informazioni consentiranno al Fornitore di ottimizzare il proprio intervento tecnico, recandosi presso l'Amministrazione adeguatamente equipaggiato.

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

- codice/numero di matricola assegnato all'apparecchiatura office;

- tipo di assistenza richiesta (se ordinaria o straordinaria)

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

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

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

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 5.3.1 del Capitolato Tecnico;
- indirizzo email per le attività di assistenza tecnica;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato all'Amministrazione l'apposito identificativo e la password;
- via fax. Si precisa, a tal proposito, che il ticket si ritiene "aperto" a partire dalla data e ora di ricezione del fax.

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

Manutenzione straordinaria: si intende l'intervento per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

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

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

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

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

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

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;

- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).
- 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, ambientalmente compatibile dei prodotti provenienti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i..

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

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

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

2.2.3. Tempi di intervento

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

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

Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le **32 ore lavorative** – esclusi sabato, domenica e festivi - successive all'apertura del ticket, qualora il ripristino dell'apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.

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

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

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

2.2.4. Call Center del Fornitore

Call center del fornitore al numero verde 800890652

3. Modalità di fornitura

L'Amministrazione gestirà direttamente con il Fornitore le fasi procedurali necessarie all'emissione dell'OF. Il modello di fornitura e di erogazione dei servizi prevede **due distinte fasi**:

1. Fase di valutazione preliminare

Attività	Soggetti coinvolti		Documento formale di completamento attività
	Amministrazione	Fornitore	
definizione dei requisiti e delle esigenze in termini di numero di sedi e di utenti per sede	X		Documento di definizione dei requisiti
richiesta di progetto preliminare	X		lettera richiesta valutazione preliminare
Sopralluogo e Assessment	X	X	verbale di sopralluogo e Assessment
predisposizione "progetto preliminare"		X	progetto preliminare e preventivo economico

Tabella 2

2. Fase di dimensionamento ed esecuzione

Attività	Soggetti coinvolti		Documento formale di completamento attività
	Amministrazione	Fornitore	
invio "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo"	X		lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo più eventuale assessment
predisposizione "progetto esecutivo e preventivo economico"		X	Progetto esecutivo e preventivo economico
ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del progetto esecutivo	X		richiesta di modifica al progetto esecutivo
eventuale predisposizione nuovo "progetto esecutivo"		X	nuovo progetto esecutivo
emissione dell'ordinativo di fornitura	X		ordinativo di fornitura
fornitura, installazione e configurazione		X	Verbale di fornitura

collaudo	X	X	verbale di collaudo
----------	---	---	---------------------

Tabella 3

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

3.1. Assessment

La fase di Assessment consiste in:

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

Si ribadisce che qualora l’Amministrazione Contraente abbia già effettuato la fase di analisi del proprio assetto e dei propri fabbisogni (Assessment) e richieda, pertanto, direttamente il Progetto esecutivo, è necessario che vengano forniti al Fornitore tutte le informazioni di cui al **“Modulo di Assessment” (Appendice 3 al Capitolato tecnico)**.

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

Si precisa che il modulo di Assessment predisposto da Consip dovrà necessariamente essere compilato in ogni sua parte, in quanto tale documento costituirà parte integrante e propedeutica all’adesione alla Convenzione. La mancanza di informazioni nel modulo potrebbe compromettere l’esatta individuazione delle esigenze degli utenti finali e quindi potrebbe causare carenze nel successivo Progetto esecutivo effettuato dal Fornitore.

Il Modulo, una volta definito, dovrà essere caricato a Sistema corredato di tutta la documentazione necessaria per valutare e monitorare l’andamento della Fornitura.

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

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

BOX 1 → Informazioni generali dell'amministrazione richiedente;

BOX 2 → Informazioni logistiche e di infrastruttura tecnologica;

BOX 3 → Informazioni economiche e contabili;

BOX 4 → Informazioni inventariali e di modalità di utilizzo del parco office installato;

BOX 5 → Informazioni relative ai servizi connessi;

BOX 6 → Informazioni relative ai software di gestione.

il modulo di Assessment dovrà essere allegato a tutta la documentazione aggiuntiva e necessaria a completamento di quanto già indicato.

A titolo di esempio, sarà necessario allegare almeno:

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

3.2. Fase di Progetto Preliminare

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

3.2.1. Richiesta di progetto preliminare

Nel caso in cui non si abbia la facoltà o la possibilità di eseguire autonomamente l'assessment ed il censimento della situazione "as-is" del proprio fabbisogno, si potrà inviare al Fornitore una richiesta di progetto preliminare, non vincolante.

Nella richiesta di progetto preliminare, si comunicheranno al Fornitore i propri requisiti ipotizzati, che descrivano almeno il numero di utenti coinvolti ed il numero di sedi, con la relativa dislocazione.

3.2.2. Sopralluogo e Assessment

A seguito della Richiesta di progetto preliminare, il Fornitore dovrà provvedere, qualora sia richiesto, ad un sopralluogo presso la sede dell'Amministrazione per verificare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta. L'Amministrazione si impegna ad assicurare al Fornitore tutto il supporto necessario a svolgere proficuamente l'attività (accesso, coinvolgimento delle adeguate figure professionali interne, disponibilità a fornire le informazioni necessarie...). Il Fornitore dovrà, anche attraverso interviste al personale addetto, individuare e/o verificare i fabbisogni dell'Amministrazione in termini di dislocazione delle apparecchiature e censimento/profilazione degli utenti coinvolti (assessment). Del sopralluogo e dei relativi esiti verrà redatto apposito "verbale di sopralluogo" da condividere tra le Parti. Le date e le modalità del sopralluogo dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione, assicurando la compatibilità con i tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del piano di esecuzione preliminare (come meglio descritto nei livelli di servizio di cui al Cap. 7 del Capitolato Tecnico).

3.2.3. Progetto preliminare

Conclusa la fase di sopralluogo e assessment, attestata dal "verbale di sopralluogo", il Fornitore entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi, dovrà consegnare il Progetto preliminare che dovrà includere:

- **l'analisi dei fabbisogni** con eventuali integrazioni derivanti dal sopralluogo;
- il dimensionamento di massima dell'intervento in termini di apparecchiature e servizi (per consentire all'Amministrazione una corretta valutazione dell'offerta);
- **i tempi di realizzazione** proposti;
- **il Preventivo economico preliminare** ovvero la valorizzazione economica delle apparecchiature e dei servizi richiesti sulla base del Listino di Fornitura di Convenzione.

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

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

- **Accettare il progetto preliminare**, inviando quindi la "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo";
- **Non accettare il progetto preliminare entro 15 giorni lavorativi** concludendo quindi le attività e riconoscendo al fornitore un corrispettivo per gli oneri di progettazione. I corrispettivi (riportati nella tabella seguente) sono fissi, onnicomprensivi di ogni onere e spesa e non soggetti a ribasso.

UNICA SEDE

MULTI-SEDE

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

Tabella 4

3.3. Fase di Progetto Esecutivo

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

Tale fase inizia con:

- a) **invio "lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo"**: Ai fini della prosecuzione del rapporto, l'Amministrazione emette una lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo.
- b) **predisposizione "Progetto Esecutivo"**: in seguito alla ricezione della lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo, il Fornitore potrà effettuare, se necessario, ulteriori sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione. Tale facoltà per il Fornitore è valida anche nel caso in cui non sia stata svolta la Fase di progetto preliminare. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione, nel rispetto dei tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del Progetto Esecutivo (cfr. capitolo 7 del Capitolato Tecnico). Il Fornitore dovrà consegnare il Progetto Esecutivo entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo, pena l'applicazione delle relative penali. Tale termine potrà essere prolungato, e formalmente comunicato dall'Amministrazione, nel caso in cui per motivi non imputabili al Fornitore, il sopralluogo non possa concludersi nei termini prestabiliti. Il Progetto Esecutivo dovrà riportare il dettaglio di tutti i prodotti utilizzati e delle attività da eseguire e un preventivo economico in cui saranno indicati in maniera analitica gli importi dei prodotti e servizi richiesti ed il corrispettivo complessivo sulla base del Listino di Fornitura offerto in gara. Il Progetto Esecutivo dovrà essere esplicitamente approvato dall'Amministrazione ordinante.
- c) **ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del piano di esecuzione**: l'Amministrazione, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento del Progetto Esecutivo, può approvarlo attraverso l'invio di un Ordinativo di fornitura al Fornitore, oppure, in alternativa richiedere per iscritto chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Progetto Esecutivo stesso. Il Fornitore dovrà presentare il Progetto Esecutivo modificato, comprensivo di preventivo economico definitivo aggiornato, all'Amministrazione entro i termini, di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione, affinché quest'ultima possa definitivamente approvarlo, pena l'applicazione delle relative penali.

Nel caso in cui l'Amministrazione emetta una Lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo ma decida di non approvarlo e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, l'Amministrazione

dovrà comunque corrispondere al Fornitore, qualora quest'ultimo abbia svolto le attività di assessment preliminari, il corrispettivo economico indicato nella precedente tabella 4.

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

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

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

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

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

3.4. Fornitura, Installazione e Configurazione

All'atto della fornitura il Fornitore dovrà provvedere (con mezzi, materiali e personale specializzato propri) a:

- **consegnare** direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- **installare** integralmente le apparecchiature oggetto di fornitura nei locali indicati dall'Amministrazione per ospitare le stesse;
- **garantire tutte le attività di prima configurazione** che consentano all'Amministrazione di ottenere un sistema "chiavi in mano" stabile e funzionante;
- **procedere alla verifica funzionale** di tutti i sistemi/apparecchiature/servizi oggetto di fornitura;
- **svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza** a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa.

A conclusione delle attività di installazione il Fornitore dovrà rilasciare un documento, valido ad attestare la "**Data Accettazione della Fornitura**", comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti l'installazione e la verifica funzionale. Tale documento dovrà riportare la data di inizio fornitura e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa (es: l'elenco di beni e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, ecc.).

3.5. Requisiti di conformità

L'Amministrazione potrà, a sua discrezione, richiedere al Fornitore comprova dell'ottemperanza ai requisiti di conformità riportati di seguito:

3.5.1. Requisiti di conformità e certificazioni di prodotto

Tutti i prodotti, e comunque tutte le apparecchiature office (ove per office si intende la funzione di stampa, copia, scansione e fax), fornite ed installate presso l'Amministrazione e funzionali all'erogazione del servizio P&CM, dovranno essere in:

- **conformità ai requisiti stabiliti nel D.Lgs n. 81/2008 e ss.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;**
- **conformità ai requisiti della Direttiva 2006/95/CE in materia di sicurezza del materiale elettrico;**
- **conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e conformità ai requisiti stabiliti nella direttiva 2004/108/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 194/2007 e ss.m.i.;**
- **conformità alla direttiva 2012/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 2) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 15149/2014 e ss.m.i.;**
- **conformità ai requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142 e ss.m.i.;**
- **conformità ai requisiti di accessibilità e usabilità degli strumenti informatici contenuti nell' Allegato C del D.M. 8 luglio 2005 e all'art. 4, comma 1 della Legge n. 4 del 2004 e ss.m.i.;**
- **possesso dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE").**

In particolare per il materiale di consumo:

- **conformità al D. Lgs. 3 febbraio 1997 n. 52 e al D. Lgs.14 marzo 2003 n. 65 e ss.m.i. ("Attuazione della direttiva 92/32/CEE concernente classificazione, imballaggio ed etichettatura delle sostanze pericolose") in materia di sicurezza del materiale di consumo;**
- **conformità alla direttiva 2012/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 luglio 2012 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 2) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 49/2014 e ss.m.i.;**
- **conformità ai Criteri Ambientali Minimi per le Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro.**

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

3.5.2. Requisiti ambientali

La conformità alle specifiche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per la "fornitura di attrezzature elettriche ed elettroniche per ufficio" (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio

2014) scaricabili dal sito del Ministero dell'ambiente:
https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf con particolare riferimento a:

- **Consumo energetico**

Le apparecchiature all'atto della fornitura devono essere conformi ai requisiti di efficienza energetica previsti nella linee guida ENERGY STAR nella versione 3.0, reperibile sul sito www.energystar.gov.

- **Carta**

L'apparecchiatura deve supportare l'uso di carta riciclata al 100% conforme ai requisiti prestazionali indicati nel punto 6.2.2 dell'Allegato del DM 4 aprile 2013 recante Criteri ambientali Minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica – aggiornamento 2013, anche in caso di stampa/copia in modalità fronte-retro automatica.

- **Funzionalità fronte-retro**

Deve essere garantita la presenza dell'unità duplex e la funzionalità di stampa/copia fronte-retro automatica deve essere impostata di default nel software originale fornito dal produttore.

- **Utilizzo di cartucce di toner rigenerate**

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

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

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

Le polveri di toner e gli inchiostri non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'Al. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) 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 100ppm. 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; H412/ R52/53; H411/ R51-53; EUH059/R59.

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

- **Manuale di istruzioni**

Il manuale di istruzioni o altra documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, o se non disponibile in lingua inglese, informa sul corretto uso (con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature che includa: le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro (con l'utilizzo dell'unità duplex se prevista), per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.; la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner , ecc...);

il corretto posizionamento dell'apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione alle emissioni nocive del personale;

informazioni sulle opzioni attivabili per un ridotto consumo di energia;

Il manuale di istruzioni, contenente le informazioni sopra indicate, deve essere fornito in formato elettronico e/o deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi all'accensione;

ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni.

- **Informazioni sul prodotto**

le istruzioni forniranno informazioni:

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

- **Riciclabilità**

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

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

- **Requisiti dell'imballaggio**

L’imballaggio primario deve:

- a) rispondere ai requisiti di cui all’All. F, della parte IV “Rifiuti” del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.
- b) essere costituito, se in carta o cartone per almeno il 80% in peso da materiale riciclato, se in plastica, per almeno il 60%.

- **Gestione rifiuti elettrici ed elettronici**

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

3.6. Verifica di Conformità

La verifica di tutti i requisiti ambientali presenti nella tabella seguente deve essere eseguita durante la fase di verifica di conformità prima della data di accettazione della Fornitura del servizio P&CM.

Requisito	Metodo di verifica
<p>Consumo energetico</p>	<p>Verifica: il possesso dell’etichetta ENERGY STAR 3.0, o di un’etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio (quali a titolo esemplificativo Der Blaue Engel, Nordic Swan Ecolabel) vale come mezzo di presunzione di conformità, ovvero la presentazione di un rapporto di prova con i dati in TEC, espressi in kWh/settimana, o in OM, espressi in W, a seconda della tecnologia e del formato dei consumi energetici rilevati nelle diverse fasi di funzionamento, misurati secondo le procedure ed i test riportati nelle linee guida Energy Star. Tale rapporto di prova deve essere rilasciato in accordo con le norme ISO/IEC 10561 e IEC 62301 da un laboratorio accreditato UNI CEI EN ISO IEC 17025 .</p>
<p>Carta</p>	<p>Verifica: il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all’utente (Manuale d’uso, altri documenti di prodotto) riportante l’indicazione della possibilità di uso della carta riciclata al 100% anche in caso di stampa/copia in modalità fronte-retro.</p>
<p>Funzionalità fronte-retro</p>	<p>Verifica: il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all’utente (Manuale d’uso, altri documenti di prodotto) contenente anche esplicita indicazione delle modalità di impostazione della funzionalità di stampa/copia fronte-retro.</p>

	<p>Il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.</p>
<p>Utilizzo di cartucce di toner rigenerate</p>	<p>Verifica: il rispetto del requisito è comprovato attraverso un dossier tecnico che attesti il possesso del requisito e attraverso la dichiarazione di compatibilità con l'utilizzo di prodotti rigenerati contenuta nel manuale d'uso. Il possesso di un'etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) che includa il rispetto del criterio equivale a mezzo di presunzione di conformità.</p>
<p>Toner ed inchiostri, sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni</p>	<p>Verifica: presentazione delle schede di sicurezza delle polveri e degli inchiostri presenti nei toner e nelle cartucce rigenerate, uniformate al Regolamento (CE) n. 1907/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche (REACH) e s.m.i..</p>
<p>Riciclabilità</p>	<p>Verifica: i requisiti devono essere comprovati attraverso opportuna documentazione tecnica e manuale di disassemblaggio. Il possesso dell'etichetta Nordic Ecolabelling, Der Blaue Engel, o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità.</p>
<p>Manuale di istruzioni</p>	<p>Verifica: I prodotti in possesso dell'etichetta ambientale Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling, di un'altra etichetta di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio, sono presunti conformi. Nel caso di offerte di prodotti non in possesso di tali etichette, l'offerente dovrà presentare un' idonea dichiarazione. Al momento della consegna dei beni deve essere fornita una copia del manuale di istruzioni e un suo estratto in formato elettronico.</p>
<p>Informazioni sul prodotto</p>	<p>Verifica: l'offerente dovrà fornire copia del materiale informativo contenente le informazioni sopra citate che sarà presente in dotazione ai prodotti o disponibile sul sito del produttore. Il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel, Nordic Ecolabelling o qualsiasi altra etichetta ambientale di Tipo I (ISO 14024) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.</p>
<p>Requisiti dell'imballaggio</p>	<p>Verifica: dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa offerente. L'aggiudicatario dimostra il rispetto del requisito di cui alla lett. b) con un'Asserzione Ambientale Autodichiarata" conforme alla norma UNI EN ISO 14021, ovvero una dichiarazione, un simbolo o un grafico</p>

	che riporti almeno tale indicazione minima di contenuto di riciclato (ad esempio il simbolo del ciclo di Mobius).
Gestione rifiuti elettrici ed elettronici	Verifica: Dichiarazione del legale rappresentante dell'offerente. L'amministrazione, verificherà che il fornitore assicuri il ritiro ed il trattamento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

In sede di esecuzione (fase di installazione delle apparecchiature), l'Amministrazione acquisirà la documentazione di cui alla precedente tabella che accompagnerà le apparecchiature installate.

3.6.1. Fase di start-up

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

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

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

Al fine di attestare l'avvenuta installazione e corretto avvio dell'operatività verrà redatto un *verbale di installazione* e firmato in contraddittorio con il fornitore, la cui data verrà considerata quale "**Data di Accettazione della Fornitura**". Il verbale dovrà altresì contenere almeno le seguenti informazioni:

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

La fase di start-up può avere una durata variabile a seconda della complessità della struttura da organizzare e del numero e tipologia di utenti da gestire, ed è riferita ad ogni singola sede, per cui l'Amministrazione acquista il servizio di P&CM.

In caso di multi-sede, infatti, la durata dello start-up è comunque rapportata al numero di utenti da gestire in ciascuna sede, ma l'ordine di implementazione del P&CM nelle varie sedi dovrà preventivamente essere indicato dall'Amministrazione interessata.

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

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

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

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

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

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

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

3.6.2. Fornitura materiale di consumo

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

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

Nel caso in cui il Fornitore fornisca cartucce rigenerate, queste dovranno rispettare almeno uno degli standard di qualità per le cartucce rigenerate in base alla tecnologia utilizzata, come meglio specificato nel capitolato tecnico.

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

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

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

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 5.3.1 del capitolato tecnico;
- indirizzo email per le attività di richiesta materiale di consumo;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato all'Amministrazione l'apposito identificativo e la password;
- via fax. Si precisa, a tal proposito, che la richiesta è da ritenersi valida a partire dalla data e ora di ricezione del fax.

Contestualmente alla consegna, il materiale di consumo, ed in particolare il toner/la cartuccia, dovrà essere accompagnato dalla scheda dati di sicurezza da cui si evinca il rispetto dei requisiti descritti nel par. 4.1 del Capitolato Tecnico. La consegna del materiale di consumo deve essere tracciata attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

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

Il servizio di ritiro del materiale di consumo potrà essere effettuato secondo le modalità, preventivamente concordate in fase di start – up e dovrà:

- Prevedere i contenitori per la raccolta delle cartucce sostituite. I contenitori dovranno essere adibiti alla raccolta del materiale di consumo sostituito delle apparecchiature office installate e oggetto del servizio P&CM;

- Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 30 (trenta) 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.

4. Attività di fine contratto

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

4.1. Servizio di disinstallazione

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

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

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

In particolare, il Fornitore provvederà a:

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

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

4.2. Conguaglio extra click

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

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

4.3. Servizi minimi software

4.3.1. Profilazione utenza e Accouting

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

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

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

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

La classificazione dei profili di accesso e/o utilizzo verrà definita in accordo con l'Amministrazione. In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:

- Impostazioni obbligatorie (set up di default):
- Utilizzo fronte/retro;
- Draft printing (modalità bozza)
- Impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA)
- Utilizzo del colore;
- Utilizzo del formato A3/A4;
- Livello di qualità della stampa (risoluzione);

- Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione e/o fax);
- Individuazione di quantità e tipologia di apparecchiature utilizzabili da ciascun utente.

4.3.2. Attività di monitoraggio

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

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

4.3.3. Click Smartcard

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

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

A seguito dell'autenticazione, l'utente, oltre a poter completare il processo di produzione del lavoro di stampa, dovrà avere anche la possibilità di visualizzare le proprie code di stampa memorizzate sul server ed eventualmente cancellarle. I lavori di stampa non rilasciati, verranno automaticamente cancellati dal sistema, dopo un periodo stabilito con la PA.

Il Fornitore, a sue spese, fornirà quanto necessario per l'installazione del servizio di Click Smartcard e, in ogni caso, dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- **Fornitura e installazione dei lettori badge** che, a seconda della tipologia utilizzata presso l'ente, dovranno prevedere la lettura "a banda magnetica" oppure "a prossimità". I badge devono essere, inoltre abilitati e profilati secondo le specifiche esigenze degli utenti gestiti, e comunque in coerenza con quanto già descritto;
- **Monitoraggio delle attività di stampa/copia**, il Fornitore renderà disponibile, con periodicità da definire con l'Amministrazione, un report dettagliato contenente l'informazione precisa delle attività che ciascun "Centro di costo" sostiene nell'ambito del servizio P&CM;
- **Plafonds di click** → il Fornitore renderà possibile la registrazione sulla smartcard di un plafond di click/mese (come ad es. l'utilizzo delle carte con credito prepagato) per ciascun utente gestito e associati ai rispettivi profili di utilizzo assegnati e definiti in accordo con la PA: qualora non sia possibile abilitare i badge già in possesso degli utenti, il Fornitore fornirà anche i badge abilitabili e pari al

numero di utenti da gestire. Si rammenta, a tal proposito, che l'assegnazione del numero click/mese oppure click /trimestre per utente è solamente volta a stimare a priori i livelli di produttività e finalizzata ad agevolare l'analisi dell'andamento dei costi.

4.3.4. Green Printing Policy

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

In particolare, la Green Printing Policy, dovrà osservare una serie di buone pratiche, meglio dettate nel Capitolato Tecnico.

4.4. Servizio aggiuntivo - Profilazione utenti extra

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

- profilazione di ciascun utente extra, secondo quanto descritto nei paragrafi 5.2.1 e 5.2.2 del Capitolato Tecnico;
- monitoraggio e reportistica, atto a controllare i consumi effettuati sulle apparecchiature office installate e secondo quanto descritto al paragrafo 5.2.6 del Capitolato.

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

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

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

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

I corrispettivi relativi a questi utenti saranno quelli della classe utente richiesta. I profili extra saranno attivati entro 30 giorni lavorativi e confluiranno nella fatturazione del globale.

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

4.5. Assistenza e gestione da remoto

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

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

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

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

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

4.6. Lettura contatori automatica

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

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

4.7. Digitalizzazione e archiviazione documenti

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

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

Tale attività, realizzata con appositi software messi a disposizione del Fornitore, consentirà di eseguire un percorso digitale del documento cartaceo acquisito direttamente tramite l'apparecchiatura office installata (apparecchiatura multifunzione). Le apparecchiature Multifunzione oggetto delle convenzioni saranno dotate di alcune specifiche funzionalità:

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

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

Come meglio specificato nel Capitolato tecnico, i software utilizzati consentiranno di effettuare almeno le seguenti attività:

- a) MEMORIZZAZIONE
- b) GESTIONE
- c) UTILIZZO
- d) PROTEZIONE

4.8. Gestione fax online

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

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

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

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

5. Servizi di Customer Care

5.1. Call Center

Call center del fornitore al numero verde 800890652.

L'apposito "Call Center", messo a disposizione dal fornitore, svolgerà almeno le attività di:

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

Il Call Center avrà un numero telefonico¹ ed uno di fax destinati alla gestione di tutte le attività oggetto della Convenzione.

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

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

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- Risposta 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 verrà misurato il tempo complessivo della chiamata.
-

- Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore al 4%.

Si definisce chiamata perduta quella telefonata:

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

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

5.2. Formazione agli utenti

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

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

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

Il servizio verrà svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale.

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

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

5.3. Governance del contratto

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

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

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

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

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

La governance del contratto sarà completata da una rendicontazione periodica durante tutta la durata di esecuzione del contratto, tipicamente tra il Responsabile del progetto presso l'Amministrazione e il referente del Fornitore.

L'attività di rendicontazione è supportata, ad esempio, da:

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

5.4. Customer Support

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

5.5. Monitoraggio e reportistica del parco in noleggio

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

Il fornitore garantirà almeno i seguenti livelli di servizio:

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

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

6. Condizioni economiche

6.1. Corrispettivi

I corrispettivi sono riportati nell'apposito documento "corrispettivi e prezzi del fornitore".

6.2. Procedura di applicazione delle penali

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

6.2.1. 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.**

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

- 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:

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato / Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempo emissione del "Progetto preliminare" Prima emissione	30 gg lavorativi dalla data di data di ricezione della <i>Richiesta di progetto preliminare per la redazione del Piano di preliminare</i> da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.5	Confronto fra la Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di progetto preliminare per la redazione <i>Progetto preliminare</i> e la data di ricezione del <i>Progetto preliminare</i>	Richiesta di progetto preliminare per la redazione progetto preliminare Documenti "Piano Preliminare"	Conformità : T < 30 gg Conforme con osservazioni : T = 30 gg Non Conformità Lieve : 31 gg ≤ T ≤ 35 gg Non Conformità Importante : 36 gg ≤ T ≤ 40 gg Non Conformità Grave : T > 40 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Progetto esecutivo" Seconda emissione	20 gg lavorativi dalla data di invio della richiesta di modifiche al Documento di " <i>Piano di esecuzione definitivo</i> " da parte dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 3.5	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta di modifica al progetto e la data di consegna del nuovo <i>Piano di esecuzione definitivo</i>	- Lettera di richiesta modifiche - Documenti " <i>Piano di esecuzione definitivo</i> "	Conformità : T < 20 gg Conforme con osservazioni : T = 20 gg Non Conformità Lieve : 21 gg ≤ T ≤ 25 gg Non Conformità Importante : 26gg ≤ T ≤ 30gg	SI

						Non Conformità Grave: T > 30gg	
B - Qualità dei servizi integrati vi di gestione	B1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni consegnati/servizi erogati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità : correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
C - Qualità del Call Center del fornitore	C1 - Verifica degli orari del Call Center	Dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi, per tutte le Amministrazioni Contraenti, anche attraverso la disponibilità dei canali d'accesso con operatori automatici.	Capitolato Tecnico 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test. Nel caso in cui l'Aggiudicatario disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	NA	Conformità : esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato. Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato	NO
C- Qualità del Call Center del fornitore	C2 – Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate, al netto di quelle perse	Capitolato Tecnic 5.3.1	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	NA	Conformità : % risposte entro 20" >= 90% Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%	SI
C- Qualità del Call Center del fornitore	C2 – Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato Tecnic 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Conformità : % chiamate perdute<=4 % Non conf.tà grave: % chiamate perdute >4%;	SI
D - Qualità dei servizi di	D1 - Tempo di intervento (tempistica)	Capoluoghi di provincia e città metropolitane: 16 ore lavorative	Capitolato Tecnico 5.1.3 e 7.3.1	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato	email di avvenuta presa in carico	Conformità : ≤ 16 ore lavorative	SI

<p>assistenza tecnica e post vendita</p>		<p>Fuori Provincia e nel resto del territorio nazionale: 20 ore lavorative</p>		<p>Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email di presa in carico)</p>		<p>≤ 20 ore lavorative</p> <p>Non Conformità Grave: > 16 ore lavorative > 20 ore lavorative</p>	
---	--	--	--	--	--	--	--

6.2.2. 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. 10.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

6.2.3. 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.

6.2.4. 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 nel Capitolato Tecnico.

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. 10.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

6.2.5. 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.

7. 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. In particolare:

- il corrispettivo relativo a ciascun Ordinativo di Fornitura è fatturato dal Fornitore alla "Data di Accettazione della Fornitura";
- l'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità dello Stato (D.Lgs. 231/2002 e s.m.i.) e, comunque, a 30 (trenta) giorni dalla data ricevimento della fattura (salvo i casi previsti dalla legge), e bonificato sul conto corrente Nr. 000000000500 intestato al Fornitore presso ISTITUTO BPM Codice IBAN IT46L050345366000000000500;
- Il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136;
- Le spese del bonifico sono a spese dell'Amministrazione Contraente o del Fornitore ove sia previsto da norme di legge o regolamentari.

8. Come Ordinare

8.1. 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.

8.2. 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 nel Cruscotto 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.

9. Riferimenti del fornitore

9.1. Call Center

NUMERO VERDE: 800890652

FAX: 0354540293

RIFERIMENTO: CLAUDIO HITAI

9.2. Referenti del Fornitore

Alessandra Anania

Mail: alessandra.anania@project.it; gare@project.it

9.3. Responsabile generale del servizio

Il "Responsabile Generale del Servizio" è responsabile a livello nazionale delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto della Convenzione.

Il Responsabile del Servizio dovrà svolgere le seguenti attività:

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

Il Responsabile generale del servizio è stato individuato nella persona di:

FILIPPO DOCIMO

Mail: filippo.docimo@project.it; gare@project.it